

Perancangan Kuesioner Analisis Penerimaan E-Tax Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Adellia Rahmawati^{1*)}, Dien Novita², Iis Pradesan³

Universitas MDP, Jalan Rajawali No. 14 Palembang 30113
Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer & Rekayasa, Universitas MDP
¹adelliarah@mhs.mdp.ac.id, ²dien@mdp.ac.id, ³iis@mdp.ac.id

Keywords:

E-Tax; Technology Acceptance Model (TAM); questionnaire

Abstract: *The purpose of this study is to identify the factors that influence the acceptance of E-Tax by users, the results of the study are intended to provide information to the Palembang City Regional Tax Management Agency regarding the factors that influence the acceptance of E-Tax. So the researchers conducted research on E-Tax from the user's point of view which aims to measure the level of acceptance, influence or perception of an information system using the Technology Acceptance Model (TAM). The initial step to identify these factors is to design a questionnaire. The design of the questionnaire was carried out to be addressed to respondents, namely business entity taxpayers at the Regional Tax Management Agency of Palembang City, which aims to determine the skdrptsbilitsd factor from the responses of the respondents.*

Kata Kunci:

E-Tax; Technology Acceptance Model (TAM); kuesioner

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Tax oleh pengguna, hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada pihak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Tax. Sehingga peneliti melakukan penelitian mengenai E-Tax dari sisi pengguna yang bertujuan untuk mengukur tingkat penerimaan, pengaruh atau persepsi dari suatu sistem informasi dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Langkah awal untuk mengidentifikasi faktor tersebut ialah melakukan perancangan kuesioner. Perancangan kuesioner dilakukan untuk ditujukan kepada responden yaitu wajib pajak badan usaha di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang bertujuan untuk mengetahui faktor skdrptsbilitsd dari tanggapan para responden.

Rahmawati, Novita, Pradesan (2022). Perancangan Kuesioner Analisis Penerimaan E-Tax Menggunakan Teknologi Acceptance Model (TAM). *MDP Student Conference 2022*

PENDAHULUAN

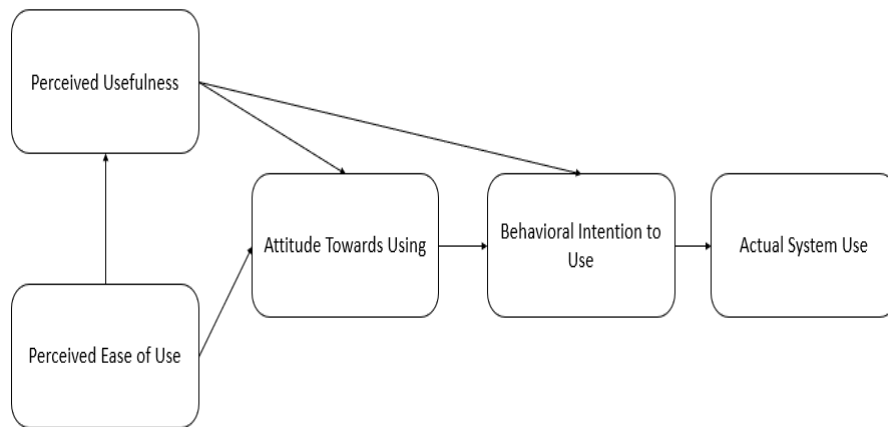
Pelaksanaan Otonomi daerah memberdayakan setiap daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya, sehingga tiap-tiap daerah harus bertindak secara efektif dan efisien untuk meningkatkan pendapatan daerah dan pengelolaan mencapai tujuan tertentu [1]. Pajak daerah adalah iuran yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa memperhatikan imbalan langsung yang berimbang untuk membiayai penyelenggaraan dan pembangunan daerah.. Pemerintah Kota Palembang melaksanakan implementasi teknologi dan informasi dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik di sektor organisasi perangkat daerah, kantor walikota, sekretariat daerah, dinas, badan, dan lembaga-lembaga teknis lainnya dalam pengelolaan organisasinya [2]. Penerapan teknologi dan informasi di Kota Palembang dalam sektor untuk meningkatkan pendapatan daerah sebagai pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah E-Tax (Electronic Tax). E-Tax bertujuan untuk meningkatkan efisien manajemen pajak melalui manajemen pajak di belakang layar dan saran pajak proaktif, dan dua manfaat dari pemangku kepentingan internal dan eksternal [3]. Untuk memudahkan pengawasan, pelaksanaan E-Tax menggunakan sistem pajak daerah yang dipasang untuk mencatat semua transaksi yang dihasilkan oleh sistem informasi transaksi niaga milik wajib pajak dan sistem informasi milik kota Palembang secara sistem *online*. E- Tax bertujuan untuk meminimalkan kecurangan pendapatan karena pajak online dapat dipantau setiap hari. Akibatnya, wajib pajak tidak akan bisa memberikan data yang tidak konkrit, karena semua transaksi dipantau oleh E-Tax.

Tujuan dari peneltiian ini mengkonfirmasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Tax oleh pengguna. Temuan diharapkan pihak berwenang memberikan informasi tentang faktor yang mempengaruhi. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang E-Tax dari perspektif pengguna dengan tujuan untuk mengukur tingkat penerimaan, dampak, atau persepsi sistem informasi menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Salah Teori sebagian besar umum digunakan adalah *Teknologi Acceptance Model* (TAM) dikembangkan pada tahun 1989 oleh Davis. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas kegunaan, kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, maksud penggunaan, dan penerimaan teknologi menggunakan sistem nyata [4]-[5]. Salah satu cara untuk mengetahui faktor-faktor tersebut adalah dengan merancang kuesioner, teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis untuk tujuan tertentu dari jawaban para responden [6]. Kuesioner itu sendiri merupakan daftar pertanyaan standar dengan pola jawaban [7]. Kuesioner ditujukan kepada responden yaitu wajib pajak di kota Palembang. Tujuannya adalah untuk mengetahui faktor-faktor penerimaa E-Tax dari tanggapan responden.

METODE

Metode penelitian pada dasarnya merupakan metode ilmiah untuk mengumpulkan data untuk maksud dan tujuan tertentu [8]. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM adalah teori sistem informasi yang bertujuan untuk membuat model bagaimana pengguna mau mengadopsi dan menggunakan teknologi. TAM merupakan penyesuaian dari *Theoretical Action* (TRA) dan secara khusus disesuaikan dengan model penerimaan sistem informasi dari pengguna. Model ini dikembangkan pada tahun 1986 oleh Davis dengan menambahkan dua komponen utama ke model TRA. Kedua komponen utama ini persepsi kegunaan dan persepsi kemanfaatan [9]. Di bawah ini adalah gambar dan deskripsi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, ditunjukkan pada Gambar 1 di bawah ini.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Gambar 1. Metode TAM

Terdapat lima konstruk pada metode TAM adalah sebagai berikut :

1. *Perceived ease of use*
 Dalam teknologi, didefinisikan sebagai ukuran kepercayaan pada komputer yang mudah dipahami dan digunakan, kegunaan teknologi yang dirasakan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa teknologi itu mudah dipahami, dan seseorang percaya bahwa kegunaan dapat mengurangi upaya seseorang untuk melakukan tugas dengan menggunakan sistem tertentu [10].
2. *Perceived usefulness*
 Kegunaan yang dirasakan adalah ukuran dimana teknologi diyakini bermanfaat bagi mereka yang menggunakannya. Kegunaan yang dirasakan dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain peningkatan kinerja, kemudahan kerja, dan manfaat teknologi secara keseluruhan. Kemudahan penggunaan juga merupakan salah satu poin dengan model TAM yang diuji dalam studi [11].
3. *Attitude toward using*
 Sikap terhadap penggunaan dalam TAM dipahami sebagai sikap terhadap penggunaan sistem dalam bentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat ketika seseorang menggunakan teknologi tersebut di tempat kerja [11].
4. *Behavioral intention to use*
 Niat perilaku untuk menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi. Sejauh mana seseorang menggunakan teknologi komputer dapat diprediksi dari sikap dan perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut. Misalnya, keinginan untuk menambah periferal pendukung, keinginan untuk terus menggunakannya, keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain, dan sebagainya [11].
5. *Actual System use*
 adalah operasi aktual saat menerapkan sistem. Penggunaan sistem yang sebenarnya didefinisikan sebagai beberapa bentuk respons psikomotor eksternal yang diukur oleh orang yang benar-benar menggunakannya [11].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini adalah pengguna E-Tax yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kota Palembang. Kuesioner yang disebar sebanyak 200 kuesioner. Berdasarkan indikator yang

diperoleh dari penelusuran literatur pada model survei yang digunakan dalam penelitian ini, indikator dapat tentukan jumlah pernyataan yang dibuat dalam kuesioner. Indikatornya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Penelitian

| Variable | Indicator | Symbol | Source |
|--|--|--------|------------|
| Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) | Mudah untuk digunakan | PEOU1 | [12]-[13] |
| | Mudah untuk dipahami | PEOU2 | |
| | Kemudahan untuk mencapai tujuan | PEOU3 | |
| Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) | Menjadikan pekerjaan lebih mudah | PU1 | [12], [14] |
| | Meningkatkan Kinerja | PU2 | |
| | Bermanfaat | PU3 | |
| Sikap Dalam Menggunakan (<i>Attitude Towards Using</i>) | Rasa menerima | ATU1 | [10], [15] |
| | Rasa Penolakan | ATU2 | |
| | Menikmati Penggunaan | ATU3 | |
| Niat Untuk Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>) | Rencana tetap menggunakan dimasa depan | BITU1 | [12], [14] |
| | Motivasi tetap menggunakan | BITU2 | |
| | Menggunakan kondisi apapun | BITU3 | |
| Sistem Secara Aktual (<i>Actual System Use</i>) | Kesesuaian dengan prosedur | ASU1 | [12], [14] |
| | Kejujuran dalam penggunaan | ASU2 | |
| | Durasi penggunaan | ASU3 | |

Pada penelitian ini, berdasarkan indikator yang telah disusun, dihasilkanlah rancangan kuesioner dengan beberapa pernyataan terkait dengan penggunaan E-Tax kepada wajib pajak guna memperoleh tanggapan pengguna. Tabel 2 berikut rancangan kuesioner yang telah dihasilkan.

Tabel 2. Item Pernyataan Kuesioner

| Variabel | No. | Pertanyaan |
|---|-----|--|
| Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) | 1. | Saya tidak mengalami kesulitan menggunakan E-Tax. |
| | 2. | Dengan adanya E-Tax dapat mencapai tujuan pekerjaan saya dalam melaporkan pajak. |
| | 3. | Secara keseluruhan Saya merasa E-Tax mudah dipahami. |
| Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) | 1. | E-Tax menjadikan pekerjaan saya lebih mudah dalam melaporkan pajak. |
| | 2. | Menggunakan E-Tax dapat meningkatkan kemampuan saya dalam melaporkan pajak. |
| | 3. | Secara keseluruhan saya merasa E-Tax memiliki banyak manfaat. |
| Sikap Dalam Menggunakan (<i>Attitude Towards Using Technology</i>) | 1. | Saya menerima penerapan E-Tax yang dilakukan BPPD. |
| | 2. | Saya menolak untuk perekaman pajak selain menggunakan E-Tax. |
| | 3. | Secara keseluruhan saya menikmati penggunaan E-Tax untuk membantu pelaporan pajak. |
| | 1. | Saya berharap E-Tax akan selalu digunakan di masa depan. |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

| | |
|--|---|
| Niat Untuk Menggunakan (Behavioral Intention to Use) | 2. Saya termotivasi untuk tetap menggunakan E-tax untuk dimasa yang akan datang. |
| | 3. Saya selalu menggunakan E-Tax dalam kondisi apapun |
| Sistem Secara Aktual (Actual System Use) | 1. Saya menggunakan E-Tax sesuai dengan prosedur yang telah diberikan. |
| | 2. Saya melakukan pelaporan pajak melalui E-Tax secara jujur sesuai ketentuan dan prosedur yang diberikan |
| | 3. Saya menggunakan E-Tax sesuai dengan durasi waktu yang telah ditentukan secara <i>real time</i> . |

SIMPULAN

Sebagai hasil dari penelitian ini, desain kuesioner dibagikan ke wajib pajak yang berada dibawah naungan Kantor BPPD Kota Palembang, beserta pertanyaan tentang E-Tax, dari latar belakang penelitian yang membutuhkan jawaban pengguna dan ulasan E-Tax. Dengan latar belakang penelitian yang membutuhkan tanggapan ataupun penilaian pengguna terhadap E-Tax, sehingga dapat diketahui tanggapan dan penilaian dari sisi pengguna.

ACKNOWLEDGEMENT

Kami mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pajak Daerah Kota Palembang rasa syukur telah memberikan waktu dan tempat untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Nadir, "Otonomi daerah dan desentralisasi Desa: Menuju pemberdayaan masyarakat desa," *J. Polit. Profetik*, vol. 1, no. 1, 2013.
- [2] H. Hardiyansyah, "Implementasikebijakan E-government pada Pemerintah Kota Palembang," *Pros. KOMMIT*, 2012.
- [3] E. Nurbaiti, H. Susilo, and R. R. Agusti, "Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak Terdaftar di Kpp Pratama Malang Utara)," *J. Mhs. Perpajak.*, vol. 9, no. 1, 2016.
- [4] D. Novita and D. Oktaviany, "Analisis Penerimaan Layanan Web Tracking dengan Penerapan Technology Acceptance Model (TAM)," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 46–60, 2016.
- [5] Y. Yulistia, "Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Manfaat E-Commerce Terhadap Sikap Dan Perilaku Pengguna Dengan Menggunakan Metode TAM (Studi Kasus: UKM Kota Palembang)," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. Dan Sist. Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 93–100, 2017.
- [6] M. Yola and D. Budianto, "Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 12, no. 12, pp. 301–309, 2013.
- [7] B. Prsetyo and L. M. Jannah, "Metode penelitian kuantitatif," 2019.
- [8] Sugiyono, "Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif," *Metod. Penelit. Kuantitatif Kualitatif*, 2009.
- [9] H. Hamrul, B. Soedijono, and A. Amborowati, "Analisis perbandingan metode TAM dan UTAUT dalam mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi akademik (studi kasus penerapan sistem informasi STMIK dipanegara Makassar)," in *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 2015, vol. 1, no. 1.
- [10] A. Wibowo, "Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan technology

acceptance model (TAM),” *Konf. Nas. Sist. Inf.*, 2008.

- [11] F. D. Davis, “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” *MIS Q.*, pp. 319–340, 1989.
- [12] F. S. Rahayu, D. Budiyanto, and D. Palyama, “Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)(Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta),” *J. Terap. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 87–98, 2017.
- [13] L. N. Ardhiani, “Analisis Faktor-faktor Penerimaan Penggunaan Quipperschool. com dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB) di SMA Negeri 7 Yogyakarta,” *Dipetik Mei*, vol. 4, p. 2017, 2015.
- [14] E. Saputra, “Analisis penerimaan sistem informasi manajemen rumah sakit umum daerah Bangkinang menggunakan metode technology acceptance model (TAM),” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 10, no. 2, pp. 229–235, 2014.
- [15] F. Nandito Rohar, “Analisis Praktek TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) Dalam Mendukung Bisnis Online dengan Menggunakan Jejaring Sosial Facebook.” Universitas Muhammadiyah Jember, 2019.