

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNAAN APPROWEB OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Wakhid Nanang Santoso Dan Doddy Setiawan

*Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas
Maret Dan Universitas Sebelas Maret
Email: doddy.setiawan@staff.uns.ac.id*

Abstract: This study aims to investigate the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, web self efficacy, perceived security controls, and perceived enjoyment on the intention to use the approweb by account representative at the Directorate General of Taxation. The study employ web survey to collect data from account representative throughout Indonesia. There are 417 questionnaire return from web survey. The results show that the performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived security control, and perceived enjoyment positively effect on the intention to use approweb, whereas the web self efficacy has no effect on the intentions to use approweb by account representative at the Directorate General of Taxation. The higher performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived security control, and perceived enjoyment will increase intention to use Approweb.

Keywords: UTAUT, personal perception, intentions to use, approweb, account representative.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan menggunakan web, kontrol keamanan persepsian, persepsi menyenangkan terhadap niat penggunaan Approweb dengan menggunakan sampel petugas *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode web survey untuk memperoleh data dari Account Representative di seluruh Indonesia. Proses pengumpulan data dengan menggunakan web survey menghasilkan 417 kuesioner yang kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kontrol keamanan persepsian, persepsi menyenangkan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan Approweb. Semakin tinggi tingkat ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kontrol keamanan persepsian, persepsi menyenangkan maka akan semakin meningkatkan penggunaan Approweb di lingkungan Account Representative Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan keyakinan menggunakan web tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan web.

Kata kunci: UTAUT, persepsi pribadi, niat untuk menggunakan, approweb

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi saat ini membawa banyak manfaat bagi kesejahteraan masyarakat luas. Wilkinson dan Cerullo(1997) menyatakan bahwa teknologi informasi mampu memenuhi kebutuhan informasi yang akurat dan relevan di dalam dunia bisnis

secara cepat dan tepat waktu. Melihat besarnya manfaat dari penggunaan internet oleh sektor swasta, sektor pemerintahan berusaha meningkatkan pelayanan publik menggunakan internet atau yang biasa disebut *e-government*. Permasalahan yang sering dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menurut Srivastava dan Teo(2008) adalah banyaknya kecenderungan birokrasi, pola pengambilan keputusan terpusat, kompleksitas redudansi, kurangnya koordinasi, dan kurangnya pemanfaatan infrastruktur teknologi. Saat ini yang menjadi perhatian utama pemerintah dalam menerapkan *e-government* adalah meningkatkan penerimaan disektor perpajakan.

Penelitian di bidang perpajakan penting karena pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan nasional. Selama lima tahun terakhir pajak menyumbang hampir 70% pendapatan dalam negeri, namun realisasi penerimaan pajak selalu dibawah target yang ditetapkan. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan realisasi penerimaan diantaranya melalui perbaikan sistem informasi, misalnya aplikasi PKPM, agregat, SIDJP, dan *approweb*. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi informasi dibidang perpajakan untuk mencapai target penerimaan negara adalah penggunaan aplikasi berbasis web yaitu *approweb*. Tabel 1 menunjukkan realisasi dan target penerimaan pajak, 2009-2014

Tabel 1. Tabel Realisasi dan Target Penerimaan Pajak, 2009-2014
(triliun rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	%
2009	652	620	95,1
2010	743	723	97,3
2011	879	874	99,4
2012	1.016	981	96,4
2013	1.148	1.077	93,8
2014	1.246	1.143	91,7

Sumber: Dashboard Penerimaan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak nomor SE-01/PJ/2012 tentang Penyempurnaan Aplikasi *Approweb* Sebagai Sarana Pembuatan dan Pemutakhiran Profil Wajib Pajak yang dimaksud aplikasi profil berbasis web (*approweb*) merupakan aplikasi untuk mempermudah pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak yang harus digunakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Pengguna *approweb* umumnya adalah seorang *account representative* yaitu seorang pegawai DirektoratJenderal Pajak yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi yang diberi kepercayaan dan tanggungjawab untuk melayani, membina, dan mengawasi wajib pajak secara langsung. Para *account representative* ini menggunakan teknologi informasi (*approweb*) ini sebagai *tools* utama untuk mebuat profil wajib pajak dan mencapai target penerimaan.

Penggunaan teknologi informasi untuk membantu pencapaian target didalam sebuah pekerjaan dapat dianalisis dengan menggunakan model UTAUT. Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah teori gabungan TRA (*Theory Of Reasoned Action*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), Kombinasi dari Model TAM dan TPB, MPCU (*Model*

Of PC Utilization), IDT (*Innovation Of Diffusion Theory*), dan SCT (*Social Cognitive Theory*) yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, (2003) untuk mengetahui perilaku pengguna suatu teknologi informasi. Kerangka teori UTAUT ini juga digunakan untuk memahami proses adopsi e-government di Pakistan (Ahmad, Markkula, dan Oivo, 2013), Taiwan (Chung, Lee, dan Kuo, 2015) dan Uni Emirat Arab (Rodrigues, Sarabdeen, dan Balasubramanian, 2016).

Penelitian dibidang perpajakan dengan mengembangkan model UTAUT dan penambahan faktor personal di Indonesia dilakukan oleh Titisari (2014). Hasil penelitiannya menemukan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan-sendiri web, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* sedangkan variabel kepercayaan pada *Application Service Provider* (ASP) dan kontrol keamanan persepsian tidak memiliki berpengaruh terhadap niat menggunakan sistem *e-filling*. Penelitian lain tentang penggunaan *e-filling* di Amerika juga pernah dilakukan oleh Carter, Shaupp, Hobbs, dan Campbell (2011) dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan konstruk persepsi pribadi yaitu kepercayaan (*trust*), keberhasilan (*efficacy*), dan keamanan (*security*). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa faktor ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), keyakinan menggunakan web (*web self efficacy*), dan kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filling*, namun (kepercayaan terhadap perantara independen) *trust of independent intermediary* terbukti tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* di Amerika.

Utari(2015) menyatakan bahwa konstruk persepsi kemudahan, kepercayaan pada internet, kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada *e-government* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan sistem *e-filling* pada orang yang belum berpengalaman sedangkan persepsi kemanfaatan, kepercayaan pada internet, kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada eGOV berpengaruh positif terhadap minat menggunakan sistem *e-filing* pada orang yang sudah berpengalaman. Hasil penelitian Gonzalez, Sharma, dan Galletta (2012) menggunakan model UTAUT untuk meneliti niat melakukan audit berkelanjutan dengan menggunakan CAATs (*Computer Assisted Audit Tools and Techniques*) menunjukkan bahwa persepsi ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan norma sosial (*social norm*) berpengaruh positif terhadap penggunaan audit berkelanjutan, namun hal tersebut tidak didukung oleh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan Carter *et al.* (2011) yaitu menggunakan tiga determinan utama model UTAUT (ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*)) dengan menambahkan faktor persepsi pribadi keyakinan diri dalam menggunakan web (*web self efficacy*), kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*), dan persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*) yang dikembangkan oleh Barreda, Nusair, Okumus, dan Bilgihan (2013). Penelitian ini berusaha mengetahui apakah terdapat pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), keyakinan diri dalam menggunakan web (*web self efficacy*), kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*), dan persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*) terhadap niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*).

Objek yang digunakan didalam penelitian ini adalah para *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Dipilihnya objek penelitian ini karena saat ini Direktorat Jenderal Pajak sedang mendapatkan sorotan utama karena selama lima tahun target pajak tidak pernah tercapai. Selain itu, instansi ini telah mengimplementasikan penggunaan sistem informasi hampir di seluruh kegiatan operasionalnya khususnya *approweb*. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan bahan evaluasi tentang penggunaan dan penyempurnaan berbagai sistem teknologi informasi perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak khususnya *approweb* untuk membantu mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan pemerintah.

KAJIAN TEORI

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) dan Niat Penggunaan *Approweb* (*Intention to Use Approweb*). Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa sebuah sistem yang dia gunakan akan membantu meningkatkan kinerjanya. Dasar dari konsep ini adalah persepsi terhadap kegunaan (*perceived of usefulness*), motivasi ekstrinsik (*ekstrinsik motivation*), kesesuaian pekerjaan (*job fit*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi hasil (*outcome expectation*) (Venkatesh et al., 2003).

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang menggunakan *perceived usefulness*, ditemukan memiliki kekuatan untuk menjelaskan niat penggunaan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Handayani (2007) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan teknologi informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003).

Penyedia *approweb* dan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak harus mampu menyampaikan dan menekankan manfaat penggunaan *approweb* bagi para *account representative*. Setelah para *account representative* memahami besarnya manfaat *approweb* maka mereka akan lebih bersemangat dalam menggunakannya. Hal ini dapat dilakukan dengan menerbitkan *standar operating procedure* (SOP) maupun buku panduan penggunaan *approweb* yang disosialisasikan terus menerus ke kantor cabang. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1. Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) dan Niat Penggunaan *Approweb* (*Intention to Use Approweb*). Berdasarkan penelitian sebelumnya, ekspektasi terhadap usaha merupakan suatu kemudahan menggunakan sebuah sistem (Al Awadhi dan Morris, 2008; Venkatesh et al., 2003). Konsep ekspektasi terhadap usaha dibentuk oleh tiga konstruk yaitu *perceived ease of use*, *complexity*, and *ease of use* (Venkatesh et al., 2003). Konstruk ini akan bersifat positif dalam penggunaan awal sebuah sistem, namun menjadi tidak berpengaruh apabila digunakan secara terus-menerus (Agarwal dan Prasad, 1999; Venkatesh et al., 2003). Penelitian Handayani (2007) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha adalah faktor utama yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi.

Approweb merupakan alat utama seorang *account representative* dalam penggalan potensi pajak yang dilengkapi dengan fitur-fitur untuk memudahkan penggunaannya. Penyempurnaan aplikasi ini dilakukan secara terus menerus sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak nomor SE-01/PJ/2012 tentang Penyempurnaan Aplikasi *Approweb* Sebagai Sarana Pembuatan dan Pemutakhiran Profil Wajib Pajak sehingga tidak rumit dan akan semakin mudah digunakan. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2. Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb*(*Intention to Use Approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dan Niat Penggunaan *Approweb* (*Intention to Use Approweb*). Menurut Venkatesh *et al.* (2003), pengaruh sosial adalah sejauh mana seorang individu merasakan bahwa orang lain yang dianggap penting bagi mereka percaya bahwa ia harus menggunakan sebuah sistem. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Pengaruh sosial ini dipengaruhi oleh norma subyektif, faktor-faktor sosial, dan gambar. Pengaruh sosial dapat berupa kepercayaan, peranan, pengalaman, tingkah laku, dan nilai-nilai yang dianut (Ajzen dan Fishbein, 1980).

Penelitian sebelumnya menemukan hubungan penggunaan positif teknologi informasi dengan pengaruh sosial (Gupta, Dasgupta, dan Gupta, 2008). Salleh dan Laxman (2014) juga menunjukkan pentingnya factor sosial dalam hal penerimaan dan penggunaan teknologi informasi di lingkungan guru di Brunei Darussalam. Faktor-faktor social tersebut dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan, dan organisasi (Thompson, Higgins, dan Howell, 1991). Pimpinan yang memberi dukungan terhadap penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi akan berpengaruh positif terhadap penggunaan suatu teknologi. Dukungan ini akan sangat berarti pada tahap awal penggunaan teknologi informasi (Teo dan Pok, 2003). Pada penggunaan *approweb*, para *account representative* lebih mungkin menggunakannya apabila orang-orang disekitar yang mereka hormati (atasan) juga menggunakan aplikasi ini. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3. Pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb*(*Intention to Use Approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*) dan Niat Penggunaan *Approweb*(*Intention to Use Approweb*). *Self efficacy* adalah keyakinan terhadap kemampuan seseorang untuk mengatur dan menggunakan suatu sistem (Bandura, 1977). *Web self-efficacy* adalah kepercayaan kemampuan seseorang untuk mengatur dan melaksanakan program internet yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penggunaan seseorang. Sejumlah penelitian telah menunjukkan efek kontribusi *websself-efficacy* pada penggunaan internet (Nasri dan Charfeddine, 2012; Park, Nam, dan Cha, 2012). Seseorang dengan *self efficacy* tinggi lebih memungkinkan untuk memiliki niat melakukan segala sesuatu dimasa depan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carter *et al.* (2011) menemukan bahwa *web self efficacy* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filling* di Amerika Serikat. Hasil penelitian ini dikonfirmasi oleh Nasri dan Charfeddine (2012) yang

menunjukkan bahwa self efficacy sangat berperan dalam menentukan keinginan untuk menggunakan internet banking. Self efficacy membantu pengguna dalam hal penggunaan teknologi informasi. Penelitian di Indonesia yang dilakukan oleh Sofyani dan Akbar (2013) juga menunjukkan factor self-efficacy merupakan factor yang penting dalam hal aplikasi Sistem Aplikasi Kinerja Instansi Pemerintha (SAKIP).

Approweb merupakan sebuah aplikasi yang membutuhkan kemahiran untuk menjalankannya secara efektif dan efisien. Sebelum menggunakan *approweb* secara langsung, para *account representative* akan mendapat diklat terlebih dahulu sehingga mereka memiliki keyakinan dan ketrampilan. Keterampilan yang sudah dimiliki *account representative* menimbulkan keyakinan diri dalam menggunakan *approweb*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4. Keyakinan diri dalam menggunakan web (*Web Self Efficacy*)berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*) dan Niat Penggunaan *Approweb*(*Intention to Use Approweb*). Didalam menggunakan sebuah aplikasi yang berbasis internet, para pengguna mengharapkan adanya jaminan keamanan. Langkah-langkah keamanan ini dapat berupa otentifikasi dan enkripsi (Connolly dan Bannister, 2008). Nasri dan Charfeddine (2012) menunjukkan bahwa faktor keamanan merupakan salah satu faktor penting dalam keputusan untuk menggunakan *internet banking*. Bank harus terus meningkatkan faktor keamanan untuk bertransaksi di internet secara kontinyu. Usaha ini akan menimbulkan kepercayaan bagi pengguna mengenai kesungguhan bank dalam menciptakan lingkungan internet yang aman bagi mereka untuk bertransaksi di internet. Apabila pihak-pihak yang terkait dengan internet mampu meningkatkan keamanan untuk transaksi di internet, maka niat pengguna untuk menggunakan teknologi akan semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Carter *et al.* (2011) menunjukkan bahwa persepsi mengenai keamanan sangat penting dalam meningkatkan partisipasi warga negara dalam mengisi pajak secara elektronik.

Pemahaman terhadap sebuah sistem baru sangat diperlukan, karena banyak data yang harus dijaga kerahasiaannya. Data wajib pajak bersifat rahasia dan tidak boleh disalahgunakan. Para *account representative* akan lebih mempercayai *approweb* apabila aplikasi tersebut menjamin data wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya aman(Carter *et al.*, 2011). Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H5. Kontrol keamanan persepsian(*Perceived Security Control*)berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb*(*Intention to Use Approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*) dan Niat Penggunaan *Approweb*(*Intention to Use Approweb*). Persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*) merupakan suatu persepsi perasaan menyenangkan yang dialami seseorang dalam menggunakan sesuatu. Perasaan nyaman yang timbul ketika seseorang menggunakan suatu sistem akan berpengaruh terhadap perilaku selanjutnya (Venkatesh dan Davis, 2000; Venkatesh *et al.*, 2003). *Perceived enjoyment* merupakan konstruk dimensional tunggal, dan dievaluasi dalam bentuk menyenangkan dan gembira dalam melakukan sebuah kegiatan(Wu dan Liu, 2007).Shareef, Kumar, Dwivedi, dan Kumar (2016) melakukan

penelitian mengenai dampak persepsi menyenangkan terhadap niat menggunakan layanan *mobile-Government*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi menyenangkan tidak berpengaruh terhadap keinginan menggunakan layanan M-Gov di Bangladesh dan Amerika Serikat. Penelitian ini dilakukan di dua negara yang berbeda yaitu: Banglades dan Amerika Serikat. Kedua Megara ini memiliki karakteristik yang berbeda. Akan tetapi hasil penelitiannya menunjukkan hasil konsisten bahwa persepsi menyenangkan tidak berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan layanan m-Gov.

Penelitian yang dilakukan oleh Negahban dan Chung (2014) mengenai dampak persepsi menyenangkan terhadap penggunaan fungsi teknologi menunjukkan hasil positif. Semakin tinggi persepsi yang menyenangkan terhadap teknologi, maka semakin tinggi tingkat penggunaan suatu teknologi. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa sarjana dan pascasarjana di Amerika Serikat. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi yang menyenangkan terhadap suatu teknologi berpengaruh signifikan dalam meningkatkan tingkat penggunaan teknologi tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan Wu dan Liu (2007) yang juga menunjukkan persepsi menyenangkan berpengaruh terhadap keinginan bermain game online.

Approweb sebagai sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai alat pembuatan profil dan penggalian potesi wajib pajak harus memiliki fitur-fitur menarik, sehingga para *account representative* dalam menggunakannya akan timbul perasaan nyaman dan menyenangkan. Perasaan tersebut akan membuat pengguna betah berlama-lama menggunakannya. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis sebagai berikut:

H6. Persepsi menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb*(*Intention to Use Approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

METODE

Populasi dan Sampel. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang berjumlah berjumlah 37.079 orang (www.sikka.pajak.go.id). Sampel didalam penelitian ini berjumlah 417 *account representative* yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari keseluruhan *account representative* di Indonesia yang berjumlah jumlah 8.418.

Metode Pengumpulan Data. Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan alamat web survei (<http://goo.gl/forms/gkBbRWEjRS> atau <http://goo.gl/forms/q88ETUYfLt>) yang berisi kuesioner kepada responden. Alamat *web survey* yang berisi kuesioner dikirim melalui email kepada para *account representative*,selain itu untuk menguatkan latar belakang masalah dan hasil penelitian agar sesuai dengan kenyataan sebenarnya, maka dilakukan wawancara dengan narasumber yang berasal dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Instrumen Penelitian. Variabel independen ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha(*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), keyakinan diri menggunakan web(*web self efficacy*), dankontrol keamanan persepsian(*perceived security control*) diukur berdasarkan instrumen Carter *et al.* (2011) sedangkan persepsi

menyenangkan (*perceived enjoyment*) diukur berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Barreda *et al.* (2013) (2013). Instrumen tersebut dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin. Dalam penelitian ini, niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*) diukur dengan menggunakan instrumen Carter *et al.* (2011).

Analisa Data dan Pengujian Hipotesis. Sebelum dianalisis data diuji validitas dan reliabilitasnya. Ghozali (2014) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas dilakukan dengan cara melihat angka *corrected item-total correlation*, keputusannya apabila r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan cara melihat *Cronbach-Alpha coefficients*, keputusannya jika koefisien reliabilitas $>$ 0,60 maka instrument tersebut dinyatakan reliabel (Ghozali, 2014).

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$IU = a + b_1PE + b_2EE + b_3SI + b_4WSE + b_5PSC + b_6PEN + e$$

Keterangan: IU = Niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*); a = Nilai intersap (konstan); b = Koefisien arah regresi; PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*); EE = Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*); SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*); WSE = Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*); PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*); PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*); e = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data. Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar sebanyak 1023 kuesioner. Dari 1023 kuesioner yang disebar, kembali sebanyak 417 kuesioner dengan respon rate 40,76%. Dari 417 kuesioner yang kembali terdapat 3 kuesioner yang tidak diisi secara lengkap sehingga tidak dapat dianalisis. Jumlah kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 414 kuesioner dengan *rate* 40,47%. Tabel 2 menunjukkan hasil penyebaran kuesioner penelitian.

Tabel 2

Penyebaran Kuesioner Penelitian		
No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	1023
2	Kuesioner yang dikembalikan	417
3	<i>Respon Rate</i> pengembalian kuesioner	40,76%
4	Kuesioner yang tidak lengkap/rusak	3
5	Kuesioner yang dapat digunakan	414
6	<i>Rate</i> kuesioner yang dapat digunakan	40,47%

Deskripsi Penelitian. Gambaran Umum Responden. Hasil pengumpulan data yang bisa digunakan berjumlah 414 orang, dengan rincian 317 (76,6%) responden laki-laki dan 97 (23,4%) responden perempuan. Mayoritas usia responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah berusia 30 tahun sebanyak 236 orang atau 57%. Hal ini dikarenakan, banyaknya *account representative* muda yang baru diangkat pada tahun 2014 dan 2015. Ditinjau dari tingkat pendidikan, responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah lulusan universitas atau sarjana sebanyak 224 orang atau 54,1%, sedangkan lulusan akademi atau diploma sebanyak 148 orang atau 35,7%. Berdasarkan masa kerja, responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah mayoritas dengan masa kerja 6 – 10 tahun yaitu sebanyak 354 orang atau sekitar 85,5 %. Jumlah yang cukup banyak tersebut disebabkan persyaratan menjadi seorang *account representative* minimal 2 tahun setelah diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil.

Statistik Deskriptif. Hasil pengujian data menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* (PE) memiliki nilai kisaran teoritis 4-20 dan kisaran nyata jawaban responden 7-20. Nilai rata-rata PE sebesar 14,45 dengan standar deviasi sebesar 2,617 yang berarti pandangan responden terhadap ekspektasi kinerja adalah baik. Variabel *effort expectancy* (EE) memiliki nilai kisaran teoritis 5-25 dan kisaran nyata jawaban responden 7-20. Nilai rata-rata EE sebesar 13,84 dengan standar deviasi sebesar 2,748 yang berarti pandangan responden terhadap ekspektasi usaha adalah baik. Variabel *social influence* (SI) memiliki nilai kisaran teoritis 4-20 dan kisaran nyata jawaban responden 6-20. Nilai rata-rata SI sebesar 13,62 dengan standar deviasi sebesar 2,696 yang berarti pandangan responden terhadap pengaruh sosial adalah baik. Variabel *intention to use approweb* (IU) memiliki nilai kisaran teoritis 3-15 dan kisaran nyata jawaban responden 6-14. Nilai rata-rata IU sebesar 10,64 dengan standar deviasi sebesar 1,671 yang berarti pandangan responden terhadap niat penggunaan *approweb* adalah baik.

Variabel *perceived security control* (PSC) memiliki nilai kisaran teoritis 3-15 dan kisaran nyata jawaban responden 6-15. Nilai rata-rata PSC sebesar 10,38 dengan standar deviasi sebesar 1,760 yang berarti pandangan responden terhadap kontrol keamanan persepsi adalah baik. Variabel *web self efficacy* (WSE) memiliki nilai kisaran teoritis 4-20 dan kisaran nyata jawaban responden 4-20. Nilai rata-rata WSE sebesar 14,12 dengan standar deviasi sebesar 2,613 yang berarti pandangan responden terhadap keyakinan diri dalam menggunakan web adalah baik. Variabel *perceived enjoyment* (PEN) memiliki nilai kisaran teoritis 3-15 dan kisaran nyata jawaban responden 3-15.

Nilai rata-rata PEN sebesar 9,88 dengan standar deviasi sebesar 2,326 yang berarti pandangan responden terhadap keyakinan diri dalam menggunakan web adalah sedang. Hasil sedang tersebut menunjukkan bahwa masih terdapatnya keragu-raguan atau ketidakpercayaan beberapa *account representative* terhadap persepsi menyenangkan yang mereka rasakan ketika menggunakan *approweb*, sehingga harus dikuatkan dengan wawancara untuk mendapatkan hasil yang sebenarnya. Tabel 3 dan 4 menunjukkan hasil analisis deskriptif dan kategori penilaian responden.

Tabel 3

Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran Nyata	Kisaran Teoritis	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PE	414	7-20	4-20	7	20	14,45	2,617
EE	414	7-20	5-25	7	20	13,84	2,748
SI	414	6-20	4-20	6	20	13,62	2,696
IU	414	6-14	3-15	6	14	10,64	1,671
PSC	414	6-15	3-15	6	15	10,38	1,76
WSE	414	4-20	4-20	4	20	14,12	2,613
PEN	414	3-15	3-15	3	15	9,88	2,326
Valid N (listwise)	414						

PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*), PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Tabel 4

Kategori Penilaian Responden

Variabel	Sangat Jelek	Jelek	Sedang	Baik	Sangat Baik
PE	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
EE	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
SI	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
IU	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15
PSC	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15
WSE	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
PEN	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15

PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*), PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Berdasarkan hasil pengujian data diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian tidak terdapat perbedaan mencolok antara responden laki-laki dengan responden perempuan. Apabila dibandingkan dengan pegawai perempuan, pegawai laki-laki memiliki rata-rata ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kontrol keamanan persepsian lebih tinggi, sedangkan untuk ekspektasi kinerja, niat penggunaan, keyakinan diri dalam menggunakan web, dan persepsi menyenangkan, pegawai perempuan memiliki nilai yang lebih tinggi. Hal ini berarti pegawai laki-laki lebih mengharapkan suatu aplikasi memberikan kemudahan, dan jaminan keamanan apabila digunakan. Pengaruh sosial dari atasan maupun rekan kerja lebih mempengaruhi laki-laki dalam menggunakan approweb.

Pegawai perempuan lebih mengharapkan suatu aplikasi dapat membantu kinerjanya dan menyenangkan jika digunakan sehingga mereka memiliki niat dan keyakinan diri sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki dalam menggunakannya. Meskipun ada perbedaan rata-rata persepsi responden antara pegawai laki-laki dibanding perempuan, namun bisa dikatakan tidak terdapat perbedaan mencolok di antara keduanya.

Tabel 5

Nilai Rata-Rata Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis		Frek	%	PE	EE	SI	IU	PSC	WSE	PEN
	Kelamin										
1	Laki-laki		317	76,6%	3,604	3,471	3,416	3,540	3,460	3,510	3,290
2	Perempuan		97	23,4%	3,642	3,420	3,369	3,570	3,450	3,580	3,300
	Jumlah		414	100%	3,613	3,459	3,405	3,550	3,460	3,530	3,290

PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*), PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Berdasarkan usia dapat diketahui bahwa pegawai yang berusia sampai dengan 30 memiliki nilai rata-rata ekspektasi kinerja, niat menggunakan *approweb*, dan kontrol keamanan persepsian yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan golongan usia lainnya. Pegawai yang berusia 41 sampai 50 tahun memiliki nilai rata-rata ekspektasi usaha, dan keyakinan diri dalam menggunakan web yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan golongan lainnya. Hal ini berarti bahwa pegawai yang berusia muda lebih bersemangat untuk menggunakan *approweb* dalam bekerja, dan menganggap bahwa *approweb* aman digunakan. Pegawai yang berusia 41 sampai 50 tahun menganggap mereka lebih tahu dalam menggunakan *approweb* dan lebih yakin bahwa diri mereka mampu menggunakannya dengan menganggap *approweb* mudah digunakan. Walaupun terdapat perbedaan rata-rata berdasarkan usia, namun bisa dikatakan tidak terdapat perbedaan mencolok berdasarkan usia dalam penggunaan *approweb*.

Tabel 6

Nilai Rata-Rata Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frek	%	PE	EE	SI	IU	PSC	WSE	PEN
1	30 tahun	236	57,0%	3,636	3,450	3,408	3,570	3,470	3,530	3,300
2	31 - 40 tahun	165	39,9%	3,580	3,467	3,408	3,510	3,450	3,520	3,300
3	41 - 50 tahun	13	3,1%	3,615	3,519	3,308	3,510	3,310	3,540	3,180
4	51 tahun	0	0,0%	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	414	100%	3,613	3,459	3,405	3,550	3,460	3,530	3,290

PE= Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*), PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan

Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa pegawai dengan pendidikan SMA memiliki nilai rata-rata ekspektasi kinerja lebih tinggi dalam menggunakan *approweb* karenamereka menganggap bahwa *approweb* sangat membantu kinerjanya. Pegawai dengan pendidikan terakhir pascasarjana memiliki nilai rata-rata ekspektasi usaha, pengaruh sosial, niat menggunakan, kontrol keamanan persepsian, keyakinan diri dalam menggunakan web, dan persepsi menyenangkan lebih tinggi jika dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai, maka mereka memiliki kemampuan untuk melihat *approweb* sebagai aplikasi yang bermanfaat, mudah digunakan, aman, dan menyenangkan jika digunakan, selain itu mereka juga yakin dengan kemampuannya dalam menggunakan *approweb*.

Tabel 7

Nilai Rata-Rata Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frek	%	PE	EE	SI	IU	PSC	WSE	PEN
1	SLTA	3	0,7%	4,083	3,333	3,083	3,560	3,440	3,420	2,670
2	Akademi	148	35,7%	3,520	3,380	3,316	3,450	3,330	3,460	3,230
3	Universitas/Sarjana	224	54,1%	3,660	3,487	3,439	3,590	3,520	3,560	3,330
4	Pascasarjana	39	9,4%	3,660	3,609	3,571	3,620	3,630	3,630	3,390
	Jumlah	414	100%	3613	3,459	3,405	3,550	3,460	3,530	3,290

PE= EkspektasiKinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan *approweb*(*Intention to Use Approweb*), PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Berdasarkan pengalaman kerja dapat diketahui bahwa pegawai yang memiliki pengalaman kerja diatas 15 tahun memiliki nilai rata-rata ekspektasi kinerja paling tinggi dibandingkan dengan pegawai dengan tingkat pengalaman lainnya. Mereka lebih menganggap bahwa *approweb* merupakan aplikasi yang mampu membantu kinerjanya dengan baik. Pegawai dengan pengalaman kerja 11 sampai 15 tahun memiliki nilai rata-rata ekspektasi usaha, pengaruh sosial, niat penggunaan, kontrol keamanan persepsian, keyakinan diri dalam menggunakan web, dan persepsi menyenangkan lebih tinggi jika dibandingkan dengan pegawai dengan tingkat pengalaman lainnya. Hal ini berarti bahwa pegawai dengan tingkat pengalaman tersebut sangat produktif dan bersemangat dalam bekerja dengan menganggap bahwa *approweb* mudah digunakan, aman, dan menyenangkan. Mereka juga lebih mudah terpengaruh oleh lingkungan sosial dalam menggunakan suatu aplikasi, selain itu mereka yakin terhadap kemampuannya dalam menggunakan suatu aplikasi.

Tabel 8

Nilai Rata-Rata Responden Berdasarkan Pengalaman

No	Pengalaman	Frek	%	PE	EE	SI	IU	PSC	WSE	PEN
1	5 tahun 6 – 10	2	0,50%	3,250	3,375	3,375	3,500	3,330	2,750	3,170
2	tahun 11 – 15	354	85,50%	3,602	3,439	3,401	3,540	3,450	3,520	3,280
3	tahun	43	10,40%	3,680	3,616	3,488	3,590	3,600	3,620	3,450
4	> 15 tahun	15	3,60%	3,717	3,483	3,250	3,530	3,330	3,520	3,110
	Jumlah	414	100%	3,613	3,459	3,405	3,550	3,460	3,530	3,290

PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE = Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*), PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE = Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Pengujian Data. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel (0,361) sehingga tersebut valid. Berdasarkan hasil pengukuran reliabilitas, diketahui bahwa nilai *Cronbach-Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan reliabel. Tabel 9 menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	Status	Nilai Cronbach's Alpha
Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	PE1	0,481	Valid	0,924
	PE2	0,497	Valid	
	PE3	0,573	Valid	
	PE4	0,625	Valid	
Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	EE1	0,456	Valid	
	EE2	0,587	Valid	
	EE3	0,526	Valid	
	EE4	0,575	Valid	
Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	S1	0,507	Valid	
	S2	0,561	Valid	
	S3	0,592	Valid	
	S4	0,577	Valid	
Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web	WSE1	0,489	Valid	

(Web Self Efficacy)

	WSE2	0,505	Valid
	WSE3	0,567	Valid
	WSE4	0,540	Valid
Kontrol Keamanan Persepsian (<i>Perceived Security Control</i>)	PSC1	0,362	Valid
	PSC2	0,450	Valid
	PSC3	0,615	Valid
Persepsi Menyenangkan (<i>Perceived Enjoyment</i>)	PEN1	0,530	Valid
	PEN2	0,662	Valid
	PEN3	0,572	Valid
Niat Penggunaan <i>Approweb(Intention to Use Approweb)</i>	IU1	0,602	Valid
	IU2	0,630	Valid
	IU3	0,647	Valid

PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI = Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU = Niat penggunaan *approweb(Intention to Use Approweb)*, PSC = Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN = Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Hasil Uji Asumsi Klasik. Penelitian ini telah memenuhi syarat uji asumsi klasik yang berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas data.

Pengujian Hipotesis. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Hasil perhitungan regresi dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji Regresi

Variabel	Standardized	Unstandardized		t	Sig.
	Coefficients	Coefficient (b)			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0,072	0,045		-1,605	0,109
PE	0,389	0,020	0,458	19,644	0.000*
EE	0,120	0,016	0,157	7,391	0.000*
SI	0,139	0,019	0,179	7,179	0.000*
PSC	0,296	0,020	0,318	14,689	0.000*
WSE	-0,018	0,018	-0,023	-1,016	0,310

PEN	0,033	0,015	0,053	2,209	0,028*
Signifikasi	5%				
Adjusted R ²	89,3%				

PE = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), EE= Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), SI= Pengaruh Sosial (*Social Influence*), IU= Niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*), PSC= Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*), WSE= Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Web (*Web Self Efficacy*), PEN= Persepsi Menyenangkan (*Perceived Enjoyment*)

Nilai adjusted R² hasil penelitian pada variabel niat penggunaan approweb adalah 0,893. Hal ini menunjukkan bahwa 89,3% niat penggunaan approweb (*intention to use approweb*) oleh *account representative* dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), keyakinan diri dalam menggunakan web (*web self efficacy*), kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*), dan persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*). Sisanya sebesar 10,7% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian.

Hasil uji F menunjukkan angka 575,844 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel didalam penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap niat penggunaan approweb.

Hasil Pengujian Hipotesis 1. Hipotesis 1 menyatakan bahwa ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*). Hasil analisis data menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,389 (bernilai positif) dengan signifikansi 0,000. Pengujian ini memberikan hasil yang positif sehingga **hipotesis pertama (H1) diterima**. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Gupta *et al.* (2008); Venkatesh *et al.* (2003) dan Handayani (2007). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ekspektasi kinerja maka semakin tinggi niat untuk menggunakan approweb.

Hasil Pengujian Hipotesis 2. Hipotesis 2 menyatakan bahwa ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*). Hasil analisis data menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,120 (bernilai positif) dengan signifikansi sebesar 0,000. Pengujian memberikan hasil yang signifikan sehingga dapat dinyatakan bahwa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan approweb (*intention to use approweb*) sehingga **hipotesis kedua (H2) diterima**.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Al Awadhi dan Morris (2008) dan Venkatesh *et al.* (2003). Mereka menunjukkan bahwa semakin tinggi ekspektasi terhadap usaha maka semakin tinggi niat untuk menggunakan suatu teknologi. Handayani (2007) juga menunjukkan bahwa ekspektasi usaha merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi niat untuk menggunakan suatu teknologi.

Hasil Pengujian Hipotesis 3. Hipotesis 3 menyatakan bahwa pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan approweb (*Intention to Use Approweb*). Hasil analisis data menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,139 (bernilai positif) dengan signifikansi sebesar 0,000. Pengujian memberikan hasil yang signifikan

sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*intention to use approweb*) sehingga **hipotesis ketiga (H3) diterima**.

Hasil penelitian ini konsisten dengan argumentasi Ajzen dan Fishbein (1980) yang menunjukkan faktor sosial berpengaruh penting bagi individu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti Gupta et al. (2008), Salleh dan Laxman (2014) dan Thompson et al. (1991). Semakin tinggi pengaruh social maka semakin tinggi tingkat penggunaan *approweb*. Dalam konteks penelitian ini, maka lingkungan social yang mendukung teknologi maka akan semakin tinggi niat penggunaan *Approweb* di antara *account representative* di lingkungan Dirjen Pajak. Sikap pimpinan yang memberikan dukungan positif terhadap *Approweb* akan meningkatkan niat penggunaan *approweb*.

Hasil Pengujian Hipotesis 4. Hipotesis 4 menyatakan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan web (*Web Self Efficacy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*). Hasil analisis data menunjukkan koefisien regresi sebesar -0,018 (bernilai negatif) dengan signifikansi sebesar 0,310. Pengujian ini memberikan hasil yang tidak signifikan sehingga dapat dinyatakan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan web (*web self efficacy*) tidak berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*intention to use approweb*) sehingga **hipotesis keempat (H4) ditolak**.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya seperti Carter *et al.* (2011), Nasri dan Charfeddine (2012) dan Sofyani dan Akbar (2013). Penelitian mereka menunjukkan pentingnya web self-efficacy dalam penggunaan teknologi. Akan tetapi, hasil penelitian ini justru menunjukkan bahwa web self-efficacy tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *Approweb*.

Hasil Pengujian Hipotesis 5. Hipotesis 5 menyatakan bahwa kontrol keamanan persepsian (*Perceived Security Control*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*). Hasil analisis data menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,296 (bernilai positif) dengan signifikansi sebesar 0,000. Pengujian ini memberikan hasil yang signifikan sehingga dapat dinyatakan bahwa kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*intention to use approweb*) sehingga **hipotesis kelima (H5) diterima**.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Connolly dan Bannister (2008), Carter *et al.* (2011) dan Nasri dan Charfeddine (2012). Penelitian mereka juga membuktikan bahwa kontrol keamanan persepsian mempunyai pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan teknologi. Semakin tinggi tingkat keamanan, maka semakin tinggi niat untuk menggunakan suatu teknologi. Dalam konteks ini, semakin tinggi control keamanan terhadap *Approweb* maka semakin meningkatkan niat untuk menggunakan *Approweb* di lingkungan *account representative* di Dirjen Pajak.

Hasil Pengujian Hipotesis 6. Hipotesis 6 menyatakan bahwa persepsi menyenangkan (*Perceived Enjoyment*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*Intention to Use Approweb*). Hasil analisis data menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,033 dengan signifikansi sebesar 0,028. Pengujian ini memberikan hasil yang signifikan sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*) berpengaruh

positif terhadap niat penggunaan *approweb* (*intention to use approweb*) sehingga **hipotesis keenam (H6) diterima.**

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis (2000), Venkatesh *et al.* (2003), Wu dan Liu (2007), Negahban dan Chung (2014) dan Shareef *et al.* (2016). Hasil-hasil tersebut memperkuat penelitian yang menyatakan bahwa *perceived enjoyment* memiliki hubungan dengan *individual intention* untuk menggunakan teknologi dalam konteks mengerjakan tugas sekaligus bersenang-senang (Wu dan Liu, 2007).

Diskusi Hasil Penelitian. Hasil penelitian diatas membuktikan bahwa variabel penelitian yang digunakan didalam penelitian ini mendukung validitas model UTAUT yang diajukan. Khususnya, lima dari enam variabel yang digunakan (PE, EE, SI, PSC, dan PEN) dibuktikan sebagai prediktor positif niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa faktor pribadi juga dapat digunakan untuk memprediksi niat penggunaan sebuah sistem informasi (*approweb*).

Faktor ekspektasi kinerja dapat mempengaruhi niat penggunaan sebuah sistem informasi karena hal tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan seseorang jika menggunakan sebuah sistem maka kinerjanya akan semakin baik. Ekspektasi usaha akan menimbulkan perasaan bahwa menggunakan sebuah sistem informasi itu mudah dan memiliki manfaat jika digunakan. Pengaruh orang lain berdampak cukup besar dalam penggunaan sebuah sistem informasi. Semakin banyak pengaruh sosial yang berasal dari atasan atau teman sekerja terhadap seseorang yang akan menggunakan sebuah sistem maka semakin besar pula niat seseorang tersebut untuk segera menggunakannya.

Venkatesh *et al.* (2003) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap niat pemanfaatan sistem informasi (UTAUT). Penanaman kepercayaan diri yang tinggi dan keyakinannya kemudahan penggunaan sebuah sistem karena selalu disediakannya panduan penggunaan, pelaksanaan pelatihan, akan menumbuhkan dorongan positif untuk menggunakan sistem informasi (*approweb*) oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya seperti Gupta *et al.* (2008), Handayani (2007), Nasri dan Charfeddine (2012) dan Salleh dan Laxman (2014).

Dua variabel persepsi pribadi (PSC dan PEN) bersama dengan variabel UTAUT ditemukan sebagai konstruk yang secara positif berpengaruh terhadap niat penggunaan sebuah sistem informasi (*approweb*). Kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*) dikalangan pengguna sistem informasi sangat penting. Mereka beranggapan bahwa adanya jaminan keamanan yang memadai dapat melindungi dari penyalahgunaan data yang mereka miliki. Penyediaan informasi mengenai jaminan dan kontrol keamanan yang mampu diberikan sebuah sistem informasi akan meningkatkan niat penggunaan sistem tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Carter *et al.* (2011) yang menemukan bahwa kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* di Amerika.

Persepsi menyenangkan adalah suatu perasaan menyenangkan dan nyaman yang dialami seseorang ketika menggunakan sesuatu. Persepsi tersebut dapat berpengaruh positif terhadap penggunaan sebuah sistem informasi apabila sistem tersebut mampu menampilkan isi atau *fitur-fitur* yang menarik sehingga orang akan tertarik untuk bersenang-senang dalam menggunakannya. Perasaan nyaman yang timbul ketika

seseorang menggunakan suatu sistem akan berpengaruh terhadap perilaku selanjutnya (Venkatesh dan Davis, 2000).

Keyakinan diri dalam menggunakan web ditemukan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem informasi (*approweb*). Hal ini diduga karena terdapat faktor lain yang mempengaruhi keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam menggunakan web. Namun di dalam penelitian ini diduga, *account representative* yang ahli dan memiliki kepercayaan diri tinggi dalam menggunakan *approweb*, lebih suka melengkapi pembuatan profil wajib pajaknya secara manual agar mendapatkan hasil yang lebih detail dan lengkap.

PENUTUP

Simpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerangka UTAUT dapat digunakan dalam menganalisis implementasi Approweb di lingkungan Dirjen Pajak. Hasil penelitian ini menemukan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*) dan persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Hasil ini mendukung penelitian Gupta *et al.* (2008) yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap penggunaan teknologi dan penelitian Venkatesh *et al.* (2003) yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) memiliki kekuatan untuk menjelaskan niat penggunaan suatu teknologi. Proses penciptaan *approweb* yang cukup lama ditambah dengan selalu diterbitkannya *standar operating procedure* (SOP) maupun buku panduan penggunaan *approweb* yang selalu disosialisasikan terus menerus ke para AR mampu meningkatkan pemahaman mengenai besarnya manfaat jika menggunakan *approweb*.

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) yang menemukan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Ekspektasi usaha yang berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak membuktikan bahwa kantor pusat telah berhasil menyampaikan dan menekankan manfaat penggunaan *approweb* yang dibarengi dengan penyempurnaan aplikasi secara terus menerus untuk memudahkan penggunaannya.

Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Gupta *et al.* (2008), Salleh dan Laxman (2014) dan Thompson *et al.* (1991) yang menemukan pengaruh positif faktor sosial pemakai sistem terhadap niat penggunaan sebuah sistem informasi. Adanya hubungan positif pengaruh sosial terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* menjelaskan bahwa di Direktorat Jenderal Pajak pengaruh teman sekerja, kepala seksi, kepala kantor, dan pimpinan organisasi cukup besar terhadap penggunaan *approweb* termasuk dalam penilaian kinerja.

Keyakinan diri dalam menggunakan web (*web self efficacy*) tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat

Jenderal Pajak. Hasil ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Carter *et al.*, (2011) yang menemukan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan web (*web self efficacy*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e filling* di Amerika Serikat. Pada penggunaan *approweb*, seseorang dengan *self efficacy* tinggi, lebih ahli, dan memiliki kepercayaan diri dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada pada *approweb* sehingga memilih untuk melengkapi pembuatan profil wajib pajaknya secara manual agar mendapatkan hasil yang lebih detail dan lengkap. Menurut para *account representative*, kualitas data yang dihasilkan *approweb* masih belum terlalu bagus sehingga menyulitkan mereka dalam melakukan analisis data. Banyaknya aplikasi serupa di Direktorat Jenderal Pajak misalnya aplikasi PKPM, agregat, SIDJP, dan aplikasi lokal lainnya juga dianggap dapat mempengaruhi hasil penelitian ini, selain itu hasil yang berbeda ini mungkin disebabkan karena peneliti merupakan pegawai pajak juga sehingga responden memberikan jawaban yang mencerminkan keadaan sebenarnya atau tidak terlalu konservatif apabila dibandingkan dengan peneliti yang berasal dari luar instansi.

Kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Connolly dan Bannister (2008), Carter *et al.* (2011) dan Nasri dan Charfeddine (2012) yang menunjukkan bahwa kontrol keamanan persepsian berpengaruh positif terhadap minat berperilaku pada penggunaan *mobile banking*. Persepsi adanya jaminan keamanan data yang disediakan *approweb* ketika menggunakannya mampu menimbulkan perasaan tenang dan aman bagi para *account representative* sehingga menimbulkan niat untuk menggunakan aplikasi itu kembali. Persepsi menyenangkan (*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *approweb* oleh *account representative* di Direktorat Jenderal Pajak. Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis (2000), Venkatesh *et al.* (2003), Wu dan Liu (2007), Negahban dan Chung (2014) dan Shareef *et al.* (2016).

Saran. Penelitian yang akan datang sebaiknya dapat dikembangkan dengan menambahkan faktor-faktor intrinsik lain, misalnya *trust of independent intermediary*, *personal innovativeness anxiety*, struktur organisasi, dan *accessibility* sebagai variabel yang mungkin mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, untuk penelitian yang akan datang sebaiknya menambah obyek penelitian tidak hanya pada *account representative* tetapi juga pada pemeriksa pajak dan jurusita pajak.

Implikasi Penelitian. Pertama. Bagi Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan hasil penelitian Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya selalu menyempurnakan berbagai macam aplikasi yang mendukung kinerja pencapaian target pajak agar lebih terintegrasi satu sama lain. Selain menerbitkan produk hukum untuk mengatur aplikasi tersebut, program pengembangan kompetensi pegawai baik melalui diklat-diklat maupun sosialisasi penggunaan aplikasi harus tetap dilaksanakan. Peran serta atasan untuk membimbing dan mengingatkan penggunaan aplikasi di Direktorat Jenderal Pajak sangat penting karena berkaitan aplikasi tersebut sebagai penunjang keberhasilan pencapaian target penerimaan yang sudah direncanakan. **Kedua.** Bagi Akademisi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengembangkan penelitian-penelitian dimasa yang akan datang yang berkaitan dengan penggunaan sistem teknologi informasi terutama disektor publik.

Penelitian dimasa yang akan datang dapat dilakukan dengan jumlah variabel yang lebih lengkap dan pada instansi pemerintahan lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Agarwal, R. dan Prasad, J. (1999) "Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?" *Decision sciences*, 30(2), 361-391.
- Ahmad, M. O., Markkula, J. dan Oivo, M. (2013) "Factors affecting e-government adoption in Pakistan: a citizen's perspective". *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(2), 225-239.
- Ajzen, I., dan Fishbein, M. (1980) *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Al Awadhi, S. dan Morris, A. (2008) *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait*. Paper presented at the The 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Waikoloa, Big Island, HI, USA.
- Bandura, A. (1977) "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change". *Psychological Review*, 84(2), 191 - 215.
- Bandyopadhyay, K. dan Fraccastoro, K. A. (2007) "The Effect of Culture on User Acceptance of Information Technology". *Communications of the association for information systems*, 19, 522 - 543.
- Barreda, A., Nusair, K., Okumus, F. dan Bilgihan, A. (2013) "Developing a brand structure pyramid model for travel-related online social networks". *Tourism Review*, 68(4), 49-70.
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J. dan Campbell, R. (2011) "The role of security and trust in the adoption of online tax filing". *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(4), 303-318.
- Chung, H.-Y., Lee, G.-G. dan Kuo, R.-Z. (2015) Determinants of Public Servants' Intention to Adopt E-Government Learning. *Review of Public Personnel Administration, forthcoming*.
- Connolly, R. dan Bannister, F. (2008) "Factors influencing Irish consumers' trust in internet shopping". *Management Research News*, 31(5), 339-358.
- Ghozali, I. (2014) *Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonzalez, G. C., Sharma, P. N. dan Galletta, D. F. (2012) "The antecedents of the use of continuous auditing in the internal auditing context". *International Journal of Accounting Information Systems*, 13(3), 248-262.
- Gupta, B., Dasgupta, S. dan Gupta, A. (2008) "Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study". *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140-154.
- Handayani, R. (2007) "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 76 - 88.
- Nasri, W. dan Charfeddine, L. (2012) "Factors affecting the adoption of Internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior". *The Journal of High Technology Management Research*, 23(1), 1-14.

- Negahban, A. dan Chung, C.-H. (2014) "Discovering determinants of users perception of mobile device functionality fit". *Computers in Human Behavior*, 35, 75-84.
- Park, S. Y., Nam, M. W. dan Cha, S. B. (2012) "University students' behavioral intention to use mobile learning: Evaluating the technology acceptance model". *British Journal of Educational Technology*, 43(4), 592-605.
- Rodrigues, G., Sarabdeen, J. dan Balasubramanian, S. (2016) "Factors that Influence Consumer Adoption of E-government Services in the UAE: A UTAUT Model Perspective". *Journal of Internet Commerce*, 15(1), 18-39.
- Salleh, S. M. dan Laxman, K. (2014) Investigating the factors influencing teachers' use of ICT in teaching in Bruneian secondary schools. *Education and Information Technologies*, 19(4), 747-762.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Dwivedi, Y. K. dan Kumar, U. (2016) Service delivery through mobile-government (mGov): Driving factors and cultural impacts. *Information Systems Frontiers*, 18(2), 315-332.
- Sofyani, H. dan Akbar, R. (2013) Hubungan Faktor Internal Institusi dan Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) di Pemerintah Daerah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 10(2), 184-205.
- Srivastava, S. C. dan Teo, T. S. (2008) The relationship between e-government and national competitiveness: The moderating influence of environmental factors. *Communications of the association for information systems*, 23(1), 73 - 94.
- Teo, T. S. dan Pok, S. H. (2003) Adoption of WAP-enabled mobile phones among Internet users. *Omega*, 31 (6), 483-498.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A. dan Howell, J. M. (1991) Personal computing: toward a conceptual model of utilization. *MIS quarterly*, 125-143.
- Titisari, A. (2014) *Analisis Faktor Perilaku dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Niat Menggunakan e-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan)*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Utari, S. (2015) *Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap penggunaan e-Filling*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Venkatesh, V., dan Davis, F. D. (2000) "A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies". *Management science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. dan Davis, F. D. (2003) User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Wilkinson, J. W. dan Cerullo, M. J. (1997) *Accounting Information System: Essential Concepts and Application* (3 ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Wu, J. dan Liu, D. (2007) "The Effects of Trust and Enjoyment on Intention to Play Online Games". *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(2), 128-140.