

ANALISIS NIAT PENGGUNAAN *E-FILING* DITJEN PAJAK SECARA BERKELANJUTAN OLEH WAJIB PAJAK: STUDI EMPIRIS

Muchamad Ridwan, Eko Nugroho, Hanung Adi Nugroho
Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi
Universitas Gadjah Mada
Jl. Grafika No. 2 Kampus UGM, Yogyakarta 55281
ridwan.cio14@mail.ugm.ac.id

Abstract— Nowadays, there is a growing number of e-government services in Self Services-Technology (SSTs) form. One of them is e-filing application that provided by Direktorat Jenderal Pajak (DJP) as a means of online tax reporting. There are many studies that discuss factors which effect the use of SSTs, for example is study that combines user readiness and acceptance to embrace a SSTs. This study will further discuss the influence of these two factors associated with the quality relation construct and see its effect on the continuance intention of the use of e-filing. The authors empirically test a research model in a sample of 59 government officials. The findings of this study are: (a) the design of research model is reliable and valid and (b) confirmation of prior study result about acceptance model, relation between readiness construct with acceptance, relation between readiness construct with relation quality construct, relation between acceptance construct with relation quality construct, relation between acceptance construct and relation quality construct with ISCI. Satisfaction, Perceived Usefulness and ISCI construct can be well explained by their exogen construct. This study is expected to be a material consideration to DJP when make e-filing application development policy.

Abstrak— Dewasa ini, semakin banyak layanan e-government dalam bentuk *Self Services-Technology* (SSTs), salah satunya aplikasi *e-filing* yang disediakan oleh Ditjen Pajak (DJP) sebagai sarana pelaporan pajak secara *online*. Banyak penelitian yang membahas faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah SSTs, sebagai contoh penelitian yang menggabungkan antara *Readiness* dan *Acceptance* pengguna terhadap sebuah SSTs. Penelitian ini akan lebih jauh membahas pengaruh dua faktor tersebut dikaitkan dengan kualitas hubungan dan melihat pengaruhnya terhadap niat penggunaan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan. Peneliti menguji sebuah model penelitian dengan 59 pegawai pemerintah sebagai sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan: (a) model penelitian reliable dan valid dan (b) konfirmasi terhadap penelitian sebelumnya mengenai konstruk *Acceptance*, hubungan konstruk *Readiness* dengan *Acceptance*, hubungan konstruk *Readiness* dengan *relation quality* (RQ), hubungan konstruk *Acceptance* dengan konstruk RQ, hubungan antara konstruk *Acceptance* dan RQ dengan konstruk *Information System Continuance Intention* (ISCI). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa konstruk *Satisfaction*, *Perceived Usefulness* (PU) dan ISCI dapat dijelaskan dengan baik oleh Konstruk – konstruk eksogenya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan DJP dalam membuat kebijakan pengembangan aplikasi *e-filing*.

Keywords- *e-filing; SSTs; TRAM; RQ; ISCI.*

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan penyumbang penerimaan negara terbesar dalam APBN(67%)[1]. Peran penting tersebut harus diikuti dengan transparansi dan modernisasi pengelolaannya, salah satu bentuknya adalah penerapan aplikasi *e-filing*. Aplikasi *e-filing* merupakan layanan yang disediakan oleh DJP untuk melakukan pelaporan pajak secara online. Konsep aplikasi *e-filing* adalah layanan mandiri (*self services technologies/SSTs*), SSTs memiliki berbagai kelebihan, diantaranya memberikan fleksibilitas waktu dan sarana[2], selain itu juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu layanan [3]. Walaupun SSTs memiliki potensi keuntungan, namun harus disertai niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut agar potensi tersebut terwujud[4]. Banyak penelitian untuk memahami lebih baik dan menjelaskan berbagai tingkah laku, sikap dari pengguna terhadap sebuah SSTs sebagai teknologi baru dan niat *user* dalam menggunakannya[4]. Salah satunya model penelitian yang sering digunakan adalah TAM yang dikembangkan oleh Davis. Model penelitian TAM ini memiliki fokus untuk meneliti keyakinan internal, tingkah laku, dan niat penggunaan terhadap sebuah teknologi baru[4]. Penelitian terdahulu menunjukkan faktor individu adalah salah satu faktor eksternal yang signifikan dalam mempengaruhi implementasi sebuah teknologi baru [5].

Saat ini teknologi memiliki fitur dan antarmuka yang beragam, hal itu menyebabkan adanya calon pengguna sebuah teknologi lebih memilih untuk menghindari penggunaan teknologi tersebut, namun sangat mungkin beberapa calon pengguna justru lebih siap dalam menggunakan sebuah teknologi[6]. Oleh karena itu penting dilakukan penelitian yang mempertimbangkan faktor *Readiness* dalam meneliti *Acceptance* pengguna terhadap sebuah teknologi, pada penelitian berikutnya para peneliti membuat model penelitian *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM) sebagai jawaban pentingnya integrasi tersebut [7][8][9][4][10].

ISCI dapat menjadi salah satu indikator untuk menilai kesuksesan sebuah penerapan aplikasi[9]. Adanya fenomena sebuah aplikasi diterima oleh pengguna saat pertamakali diperkenalkan namun tidak digunakan secara berkelanjutan[11], menunjukkan bahwa faktor ini penting diteliti saat menilai sebuah kesuksesan penerapan sebuah aplikasi. Untuk mengukur ISCI terdapat penelitian yang menggunakan faktor RQ sebagai penghubung antara *Readiness* dengan ISCI, salah satunya dengan variable kepuasan (*Satisfaction*) dan Kepercayaan (*Trust*) [9][12].

Berdasarkan perkembangan penelitian tersebut diatas menunjukkan pentingnya penelitian yang secara komprehensif meneliti faktor *Readiness*, *Acceptance*, RQ dan ISCI. Namun sampai dengan penelitian ini belum terdapat penelitian yang mengakomodir, oleh karena itu untuk mengisi gap tersebut, dalam penelitian ini akan dianalisis faktor – faktor yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan, terutama menggunakan model TRAM dan RQ.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Technology Readiness Index (TRI)

Model TRI menggunakan empat variabel dalam mengukur *readiness* masyarakat dalam menghadapi suatu teknologi baru, yaitu *optimism*, *innovativeness*, *insecure* dan *discomfort*. Optimism dan Innovativeness adalah variabel pendorong *readiness* masyarakat dalam menerima teknologi baru, sedangkan *insecure* dan *discomfort* menjadi variabel penghalang *readiness* masyarakat dalam menghadapi teknologi baru.

Keempat variabel tersebut dibangun dengan menggunakan 36 skala dengan pembagian *Optimism* 10 skala, inovasi 7 skala, rasa ketidaknyamanan 10 skala, dan rasa ketidakamanan 9 skala[6]. Pada tahun 2014, setelah lebih dari satu dekade dari penerbitan model TRI, Parasuraman menyempurnakan model TRI menjadi TRI 2.0. Penyempurnaan tersebut karena muncul dan berkembang pesatnya beberapa teknologi revolusioner seperti *mobile commerce*, media sosial, dan awan Komputasi yang secara signifikan berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat. Berdasarkan kenyataan tersebut, Parasuraman melihat terdapat beberapa item loading yang tidak relevan. Pada tahap selanjutnya Parasuraman memformulasikan 16 loading sebagai penyusun empat variabel dari model TRI, dengan rincian masing – masing empat loading untuk *Optimism*, inovasi, rasa ketidaknyamanan, dan rasa ketidakamanan. Namun berdasarkan penelitian tersebut terdapat beberapa kelemahan pada variabel penghambat dalam pengujian indikator psychometric[13].

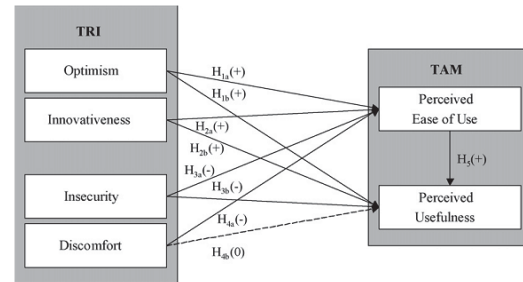
B. Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM dikembangkan oleh Davis dalam tesisnya untuk meraih gelar PHD di bidang manajemen, model TAM merupakan pengembangan dari model Theory of reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein and Ajzen pada tahun 1975. Model TAM dirancang untuk menilai *Acceptance* dari pengguna akhir (end user) dan mampu menjelaskan perilaku mereka dalam mengadopsi teknologi informasi. Penilaian atas *Acceptance* pengguna dibangun di atas enam konstruk yaitu variabel dari luar (extremal variable), persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness/PU*), persepsi kemudahan pemakaian (*Perceived ease to use/PEOU*), perilaku menuju penggunaan (*Attitude Toward Using*), Kecenderungan untuk menggunakan (*Intention to use*), dan penggunaan secara nyata (*Actual Use*) [14].

C. Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)

TRAM adalah sebuah model penelitian yang merupakan hasil integrasi antara TAM dan TRI. Model ini menjelaskan bagaimana dimensi personal mempengaruhi seseorang dalam berinteraksi, pengalaman dan

penggunaan sebuah teknologi [7]. Model ini pertamakali dikemukakan oleh lin[8], namun saat itu TRI digunakan sebagai predictor untuk TAM[8]. Kemudian dimensi dalam TRI dihubungkan secara langsung dengan dimensi dalam TAM, pada model ini dikemukakan bahwa variabel optimism dan inovatif sebagai faktor pendorong PU dan PEOU, sedangkan ketidaknyamanan dan ketidakamanan sebagai faktor penghambat PU dan PEOU[10]. Hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Model TRAM

D. Relation quality (RQ)

Model konstruk *Relation quality* (RQ) pertama kali diperkenalkan oleh Crosby yang meneliti pengaruh kualitas hubungan antara agen dengan pemegang polis asuransi terhadap efektivitas penjualan dan tindakan antisipatif untuk menghadapi penjualan di masa mendatang. Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat RQ digunakan variabel *Satisfaction* dan *Trust*. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa variabel RQ berpengaruh positif secara signifikan terhadap efektivitas penjualan dan tindakan antisipatif [12].

Model konstruk RQ sesuai dengan penelitian Crosby digunakan untuk meneliti hubungan secara langsung antara penjual dengan pembeli [12], namun Chiu berhasil menggunakan model ini untuk melakukan penelitian penjualan melalui e-tourism yang membuktikan bahwa model konstruk RQ dapat digunakan untuk meneliti hubungan pelanggan/pengguna dengan penjual/penyedia layanan yang secara tidak langsung berhubungan [15].

E. Information System Continuance Intention (ISCI)

Terdapat beberapa penelitian yang menganalisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi ISCI. ISCI didefinisikan sebagai niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem informasi [9]. Diantara penelitian tersebut ada yang meneliti TR dan RQ sebagai faktor yang mempengaruhi ISCI [9], ada yang meneliti faktor PU dan Sat sebagai faktor yang mempengaruhi ISCI [11].

III. MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS

Optimism(Opt) dan *Innovativeness* (Inno) digolongkan sebagai faktor pendorong bagi seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah teknologi baru [6][16], berdasarkan pemikiran tersebut dan beberapa referensi [7][8][9][4][10], peneliti menyatakan hipotesis:

- H1 : Opt berpengaruh signifikan terhadap PU;
- H2: Opt berpengaruh signifikan terhadap PEOU;
- H3: Inno berpengaruh signifikan terhadap PU;
- H4: Inno berpengaruh signifikan terhadap PEOU.

Penelitian sebelumnya juga telah meneliti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Readiness* terhadap *Satisfaction* (Sat) [17][18][19]. Sebagaimana Sat beberapa peneliti menggolongkan *Trust* (Tst) sebagai bagian dari RQ [20] [12][21], maka *Readiness* pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap Tst[9]. Berdasarkan referensi – referensi tersebut diatas maka peneliti menyatakan hipotesis:

- H5 : Opt berpengaruh signifikan terhadap Sat;
- H6 : Opt berpengaruh signifikan terhadap Tst;
- H7: Inno berpengaruh signifikan terhadap Sat;
- H8 : Inno berpengaruh signifikan terhadap Tst.

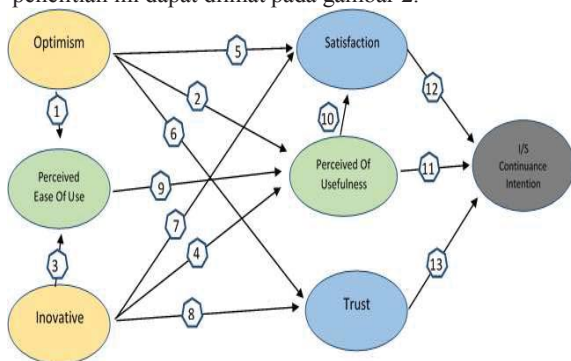
Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Davis PEOU berpengaruh signifikan terhadap PU. Selanjutnya penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa PU dan Sat berpengaruh secara signifikan terhadap ISCI[22]. Berdasarkan referensi tersebut diatas maka peneliti menyatakan hipotesis:

- H9 : PEOU berpengaruh signifikan terhadap PU
- H10: PU berpengaruh signifikan terhadap Sat
- H11 : PU berpengaruh signifikan terhadap ISCI
- H12 : Sat berpengaruh signifikan terhadap ISCI

Tst sebagai salah satu variabel dalam *relation quality*, merupakan faktor penting dalam mempengaruhi pengguna/user sebuah sistem untuk bersedia mengisikan data pribadinya[23][24]. Tanpa data personal sangat menghambat penggunaan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan. Berdasarkan pemikiran tersebut diatas maka peneliti menyatakan hipotesis:

- H13 : Tst berpengaruh signifikan terhadap ISCI

Secara keseluruhan hipotesis yang dinyatakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 Model Penelitian

IV. METODE PENELITIAN

A. Alat Ukur Konstruk

Peneliti menggunakan 8 item pengukuran TRI 2.0, empat item untuk pengukuran *Optimism* dan empat item untuk pengukuran *Innovativeness* sedangkan variabel penghambat (*insecure* dan *discomfort*) tidak menjadi alat

ukur *Readiness*, karena dalam penelitian sebelumnya menunjukkan kelemahan pada pengujian *average variance extracted* (AVE) [13]. Untuk mengukur aspek *Acceptance* menggunakan model penelitian TAM yang dikemukakan oleh Davis yang terdiri dari 12 item pengukuran yaitu enam item untuk pengukuran PU dan enam item untuk pengukuran PEOU [13].

Pengukuran RQ menggunakan enam item pengukuran yang disusun oleh chen, yang terdiri dari tiga item untuk mengukur *Satisfaction* dan tiga item untuk mengukur *Trust*[9]. Pengukuran ISCI menggunakan tiga item pengukuran yang disusun oleh chen [9].

B. Definisi Operasional

TABEL 1 DEFINISI OPERASIONAL

No.	Latent	Definisi Operasional	Rujukan
1	<i>Optimism</i>	Pandangan positif atas dampak teknologi mengenai control, fleksibilitas, dan efisiensi	Parasuraman[6][13], Lin[8], Massey [25], Elliott[26] dan Chen [9]
2	<i>Inovativness</i>	Kecenderungan seseorang untuk menjadi pionir penggunaan sebuah teknologi atau aplikasi baru	Parasuraman[6][13], Lin[8], Massey [25], Elliott[26] dan Chen [9]
3	<i>Perceived Of Usefulness</i>	Persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh dalam menggunakan teknologi	Davis [14], Lin[8], Fu [27], Moorthy [28] Bhattacherjee [22].
4	<i>Perceived Ease to Use</i>	Tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan teknologi tanpa perlu usaha	Davis [14], Lin[8], Fu [27], Moorthy [28].
5	<i>Satisfaction</i>	Perbandingan antara ekspektasi dengan pengalaman pengguna Sistem	Croosby [12], Chen [9]
6	<i>Trust</i>	Tingkat Kepercayaan terhadap system terkait kualitas dan realibilitas yang disediakan	Croosby [12], Chen [9]
7	<i>Information System Continuance Intention</i>	Niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem	Chen [9] Bhattacherjee [22]

C. Populasi, Sampel dan Pengumpulan Data

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* sebagai media pelaporan pajak. Pengumpulan sampel menggunakan metode *non probability sample* yaitu teknik *purposive sampling*. Merujuk kepada instruksi Menteri Keuangan yang menganjurkan PNS untuk menggunakan *e-filing*, maka sampel yang diambil adalah pengguna *e-filing* yang bekerja sebagai PNS. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berbasis web. Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2015. Kuesioner menggunakan lima skala *likert* (1= sangat tidak setuju dan 5= sangat setuju). Dengan jumlah maksimal anak panah yang mengarah ke satu latent adalah tiga maka jumlah minimal sampel adalah sebanyak 59 [29]. Dari 150

kuesioner yang disebar, respon yang dapat dikumpulkan sebanyak 74 buah, dan respon yang valid hanya sebanyak 59 buah. Komposisi responden terdiri dari 56% adalah laki – laki dan 45% perempuan, sedangkan komposisi dari segi umur terdiri dari 7% dibawah 25 tahun, 55% berumur 25 – 30 tahun, dan 38% di atas 30 tahun.

V. ANALISIS DATA

Peneliti menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dalam menganalisa data. Sebagai alat bantu ukur, peneliti menggunakan smartpls 2.0 (M3). SEM PLS yang memiliki kelebihan yaitu dapat digunakan untuk menguji model dengan konstruk yang kompleks, bersifat prediktif, tidak mensyaratkan distribusi data normal, dan dapat menggunakan jumlah sampel yang kecil [30]. Smartpls dapat digunakan untuk mengukur kesesuaian instrument penelitian dengan menguji realibilitas, validitas konstruk dan validitas konten [31].

Tabel 2 Perhitungan Reliabilitas Model

Konstruk	Indikator	Loadings	Indicator Realibility	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE
Opt	Opt 1	0.787	0.620	0.796	0.860	0.608
	Opt 2	0.887	0.786			
	Opt 3	0.738	0.544			
	Opt 4	0.693	0.481			
Inno	Inno 1	0.845	0.714	0.862	0.906	0.707
	Inno 2	0.798	0.637			
	Inno 3	0.861	0.741			
	Inno 4	0.857	0.735			
PEOU	PEOU 1	0.871	0.758	0.917	0.935	0.706
	PEOU 2	0.815	0.664			
	PEOU 3	0.851	0.724			
	PEOU 4	0.860	0.740			
	PEOU 5	0.802	0.643			
	PEOU 6	0.840	0.706			
PU	PU 1	0.819	0.670	0.913	0.933	0.699
	PU 2	0.762	0.581			
	PU 3	0.790	0.624			
	PU 4	0.832	0.693			
	PU 5	0.903	0.816			
	PU 6	0.901	0.811			
Sat	Sat 1	0.879	0.772	0.811	0.887	0.725
	Sat 2	0.903	0.815			
	Sat 3	0.767	0.588			
Tst	Tst 1	0.877	0.769	0.813	0.889	0.728
	Tst 2	0.778	0.606			
	Tst 3	0.900	0.809			
ISCI	ISCI 1	0.924	0.853	0.862	0.917	0.787
	ISCI 2	0.951	0.904			
	ISCI 3	0.777	0.604			

konstruk, dimana nilainya harus lebih besar dari varian yang dibagi antara konstruk dengan konstruk lain dalam model [32] dan nilai loading indikator harus lebih besar dari cross loading [30]. Hasil pengujian *discriminant validity* model dengan dua indikator pengukuran tersebut dapat dilihat pada tabel 3 dan 4. Pengukuran atas indikator *convergent* dan *discriminant validity* menunjukkan hasil yang baik sesuai dengan kriteria tersebut diatas.

C. Validitas Konten

Untuk menyakinkan validitas konten, penyusunan kuesioner dimulai dengan *literature review* dengan melihat penelitian – penelitian terkait dengan tema penelitian ini. Sebagian besar pertanyaan dalam kuesioner adalah adaptasi dari pertanyaan yang dibuat oleh peneliti – peneliti sebelumnya. Hasil adaptasi tersebut kemudian didiskusikan dengan pengajar di lingkungan kampus UGM pada Jurusan Teknologi Informasi, untuk mendapatkan masukan dan sebagai bahan koreksi konten dari kuesioner yang akan disebar.

VI. HASIL PENELITIAN

A. Reliabilitas

Indikator yang digunakan untuk menentukan apakah model tersebut reliable pada penelitian ini dilihat dari nilai cronbach alpha lebih dari 0,7, nilai Composite reliability lebih dari 0,7 dan nilai dari AVE lebih dari 0,5 [32][30].

Berdasarkan pengujian indikator reliabilitas model menunjukkan hasil yang positif atas seluruh item dengan nilai cronbach alpha lebih dari 0,7, nilai composite reliability lebih dari 0,7 dan nilai AVE yang melebihi 0,5. Hasil pengujian reliabilitas model dengan tiga indikator pengukuran tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

B. Validitas Konstruk

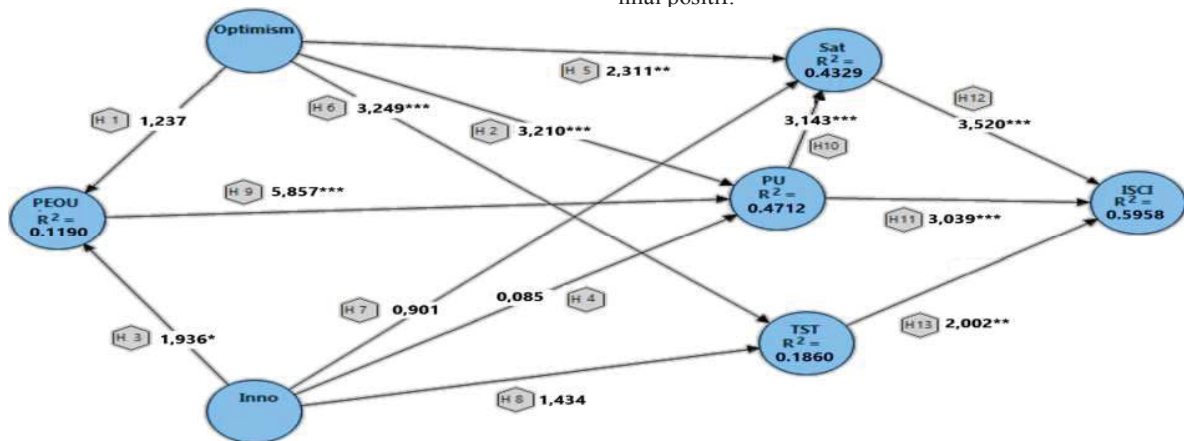
Convergent validity pada penelitian ini diukur dengan menguji nilai AVE [30] dan nilai seluruh loading [33], dimana disyaratkan nilai keduanya lebih dari 0,5. Selain itu *convergent validity* konstruk dapat dilihat dari nilai Indicator Validity yang merupakan kuadrat dari nilai setiap loading bernilai lebih dari 0,4[29], hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 2. *Discriminant validity* diukur dengan menguji nilai Fornell lacker criterion dalam

Tabel 3 Cross Loading

	Optimism	Inno	PEOU	PU	Sat	Trust	ISCI
Opt1	0.787	0.039	0.072	0.423	0.391	0.436	0.361
Opt2	0.887	0.083	0.263	0.514	0.553	0.346	0.494
Opt3	0.738	0.068	0.071	0.244	0.236	0.165	0.269
Opt4	0.693	0.051	0.179	0.253	0.318	0.151	0.267
Ino1	0.101	0.845	0.223	0.132	0.194	0.207	0.202
Ino2	0.161	0.798	0.224	0.255	0.221	0.136	0.125
Ino3	-0.006	0.861	0.215	0.130	0.102	0.246	0.132
Ino4	-0.008	0.857	0.324	0.090	0.155	0.173	0.160
PEOU1	0.181	0.213	0.871	0.553	0.550	0.255	0.651
PEOU2	0.158	0.253	0.815	0.484	0.523	0.231	0.558
PEOU3	0.248	0.303	0.851	0.515	0.608	0.404	0.580
PEOU4	0.091	0.192	0.860	0.446	0.485	0.346	0.426
PEOU5	0.252	0.233	0.802	0.409	0.449	0.399	0.363
PEOU6	0.060	0.284	0.840	0.416	0.475	0.310	0.426
PU1	0.325	0.153	0.483	0.819	0.463	0.215	0.565
PU2	0.382	-0.027	0.420	0.762	0.443	0.443	0.441
PU3	0.440	0.229	0.451	0.790	0.458	0.482	0.542
PU4	0.371	0.253	0.512	0.832	0.449	0.326	0.562
PU5	0.445	0.136	0.521	0.903	0.578	0.262	0.650
PU6	0.510	0.157	0.448	0.901	0.599	0.378	0.551
SAT1	0.461	0.107	0.543	0.625	0.879	0.258	0.580
SAT2	0.550	0.210	0.561	0.558	0.903	0.413	0.636
SAT3	0.257	0.216	0.472	0.298	0.767	0.349	0.518
TST1	0.298	0.267	0.371	0.402	0.342	0.877	0.430
TST2	0.243	0.116	0.238	0.361	0.259	0.778	0.393
TST3	0.424	0.181	0.362	0.309	0.398	0.900	0.445
ISCI1	0.484	0.203	0.536	0.602	0.684	0.446	0.924
ISCI2	0.486	0.109	0.569	0.637	0.675	0.421	0.951
ISCI3	0.256	0.187	0.511	0.522	0.422	0.466	0.777

Tabel 4 Fornell-Larcker Criterion

	Opt	Inno	PEOU	PU	Sat	Tst	ISCI
Opt	0.780						
Inno	0.077	0.841					
PEOU	0.202	0.294	0.840				
PU	0.495	0.183	0.565	0.836			
Sat	0.515	0.203	0.619	0.600	0.851		
Tst	0.384	0.224	0.385	0.414	0.396	0.853	
ISCI	0.472	0.814	0.606	0.663	0.681	0.496	0.887



Catatan : * Signifikan pada confident level 10%, ** Signifikan pada confident level 5%, *** signifikan pada confident level 1%

Gambar 3 Hasil Pengujian Struktur Model

D. Pengujian Struktur Model

Pengujian struktur model menggunakan dua indikator yaitu path coefficient (β) dan nilai R^2 . Keduanya dapat menjadi indikator model fit. Untuk mengukur nilai dari β , peneliti menggunakan menu *bootstrapping* pada smartpls dengan jumlah 59 cases dan 5000 sampel [30]. Untuk signifikansi nilai dari path coefficient dapat dilihat dari nilai t statistiknya. Batas signifikansi nilai t adalah 1,65 (significant level = 10%), 1,96 (Significant level = 5%) dan 2,58 (significant level = 1%)[30].

Sedangkan untuk nilai deskripsi nilai R^2 untuk penelitian dideskripsikan besar (0.2592), moderat (0.1304), dan kecil (0.0196) [34]. Untuk hasil pengujian atas struktur model dapat dilihat pada gambar 3. Hasil pengujian menunjukkan terdapat beberapa hipotesis yang tidak terbukti memiliki path coefficient yang signifikan, yaitu hipotesis H1, H4, H7 dan H8.

Sedangkan untuk hipotesis lain terbukti memiliki β yang signifikan yang berbeda – beda berdasarkan confident levelnya, untuk confident level 1% Hipotesis yang terbukti memiliki β yang signifikan adalah H2, H6, H9, H10, H11 dan H12, pada confident level 5% tambahan hipotesis dengan β yang signifikan adalah H5 dan H13, serta pada confident level 10% adalah hipotesis H3. H1 menunjukkan hubungan antara Optimism dengan PEOU, pada penelitian ini tidak menunjukkan nilai β yang signifikan, walaupun nilai yang ditunjukkan tidak signifikan namun sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara optimism dengan PEOU [7][8][9][4][10]. H4 menunjukkan hubungan antara Innovativeness dengan PU, pada penelitian ini tidak menunjukkan nilai β yang signifikan, hal ini menarik karena beberapa penelitian empiris sebelumnya

menunjukkan bahwa hubungan antara Innovativeness dengan PU justru bernilai negatif [10][7], padahal Innovativeness sebagai faktor pendorong technology readiness seharusnya mendorong acceptance user. H7 dan H8 yang menunjukkan hubungan antara Innovativeness dengan relation quality (Satisfaction dan Trust), pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Innovativeness mendorong relation quality antara penyedia layanan dengan user[9], namun pada penelitian ini tidak menunjukkan nilai yang signifikan walaupun menunjukkan nilai positif.

Untuk tingkat R^2 dari konstruk – konstruk endogen dalam model terbagi menjadi tiga kategori yaitu besar (diatas 0,2592) terdiri dari Satisfaction, Perceived Usefulness dan ISCI, tergolong moderat Trust, sedangkan yang tergolong kecil (kurang dari 0,1304) adalah Perceived Ease of Use.

VII. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan nilai reliabilitas dan validitas model yang baik dilihat dari seluruh indikator reliabilitas model yang ditentukan sebelumnya. Penelitian ini juga menghasilkan beberapa temuan. Pertama, sesuai dengan teori acceptance dengan model TAM penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara PEOU dengan PU.

Kedua, penelitian ini menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian sebelumnya mengenai hubungan technology readiness dengan technology acceptance yaitu Opt \rightarrow PU dan Inno \rightarrow PEOU, kemudian hubungan antara konstruk technology readiness dengan konstruk relation quality yaitu Opt \rightarrow Sat dan Opt \rightarrow Tst, selanjutnya hubungan konstruk acceptance dengan relation quality dan ISCI yaitu PU \rightarrow Sat dan PU \rightarrow ISCI dan terakhir hubungan konstruk relation quality dengan konstruk ISCI yaitu Sat \rightarrow ISCI dan Tst \rightarrow ISCI. Ketiga, hasil penelitian menunjukkan nilai R^2 dari Sat, PU dan ISCI termasuk kedalam kategori besar sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ketiga konstruk tersebut dapat dijelaskan dengan baik oleh konstruk – konstruk eksogenya.

Dalam tatataran teori, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar teori bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian. Sedangkan dalam tataran praktek, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan

kepada Ditjen Pajak dalam merumuskan kebijakan implementasi maupun pengembangan dari aplikasi *e-filing* untuk mencapai kesuksesan aplikasi *e-filing*.

Sebagaimana penelitian – penelitian lain, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, terdapat beberapa hipotesis yang tidak terbukti memiliki hubungan yang signifikan yaitu H1, H4, H7 dan H8, walaupun demikian hasil pengujian keempat hipotesis tersebut tetap menunjukkan hubungan yang konsisten dengan hipotesis awal. Kedua, terdapat konstruk dengan nilai R² dalam kategori lemah yaitu PEOU yang berarti konstruk tersebut belum dapat dijelaskan dengan baik oleh konstruk – konstruk eksogennya. Ketiga, sampel yang dipilih terbatas pada kalangan PNS yang notabene penggunaan *e-filing* bersifat semi mandatoris. Peluang yang dihasilkan untuk penelitian berikutnya adalah peluang pengembangan model sehingga dapat memperoleh nilai R² yang lebih baik untuk PEOU dan Tst, kemudian modifikasi kuesioner atau metode pengumpulan data (populasi, sampel dan metode penyebaran sampel) untuk memperoleh nilai β signifikan dari hipotesis H1, H4, H7 dan H8.

REFERENCES

- [1] Kementerian Keuangan Republik Indonesia, "APBN 2015," <http://www.kemenkeu.go.id/wide/apbn2015>, 2015. [Online]. Available: <http://www.kemenkeu.go.id/wide/apbn2015>.
- [2] M. L. Meuter, M. J. Bitner, A. L. Ostrom, and S. W. Brown, "Choosing Among Alternative Service Delivery Modes: An Investigation of Customer Trial of Self-Service Technologies," *J. Mark.*, vol. 69, no. 2, pp. 61–83, 2005.
- [3] a. L. Ostrom, M. J. Bitner, S. W. Brown, K. a. Burkhard, M. Goul, V. Smith-Daniels, H. Demirkan, and E. Rabinovich, "Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for the Science of Service," *J. Serv. Res.*, vol. 13, no. 1, pp. 4–36, 2010.
- [4] J. C. Lin, "The role of technology readiness in self-service technology acceptance," *Manag. Serv. Qual.*, vol. 21 No.4, pp. 424–444, 2011.
- [5] Yi-Shun Wang Yu-Min Wang Hsin-Hui Lin Tzung-I Tang, "Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study Yi-Shun," *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 14, no. 5, pp. 501–519, 2003.
- [6] A. Parasuraman, "Technology Readiness Index (Tri): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies," *J. Serv. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 307–320, May 2000.
- [7] P. Godoe, "Understanding adoption of new technologies: Technology readiness and technology acceptance as an integrated concept," vol. 3, pp. 38–53, 2012.
- [8] C.-H. Lin, H.-Y. Shih, P. J. Sher, and Y.-L. Wang, "Consumer adoption of e-service: integrating technology readiness with the technology acceptance model," *A Unifying Discip. Melting Boundaries Technol. Manag.*, pp. 483–488, 2005.
- [9] S. Chen, D. Jong, and M. Lai, "Assessing the Relationship between Technology Readiness and Continuance Intention in an E-Appointment System : Relationship Quality as a Mediator," *J. Med. Syst.*, no. july, pp. 38–76, 2014.
- [10] R. Walczuch, J. Lemmink, and S. Streukens, "The effect of service employees' technology readiness on technology acceptance," *Inf. Manag.*, vol. 44, no. 2, pp. 206–215, Mar. 2007.
- [11] A. Bhattacherjee, "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Mode," *Information, Manag.*, vol. 25, no. September, pp. 351–370, 2001.
- [12] L. A. Crosby, K. R. Evans, and D. Cowles, "Relationship Quality in Services Selling : An Interpersonal Influence Perspective," *J. Mark.*, vol. 54, no. July, pp. 68–81, 1990.
- [13] A. Parasuraman and C. L. Colby, "An Updated and Streamlined Technology Readiness Index: TRI 2.0," *J. Serv. Res.*, no. June, pp. 0–16, Jun. 2014.
- [14] F. D. Davis, "A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-User Information Systems : Theory And Result," Massachusetts Institute Of Technology, 1985.
- [15] C.-K. Chiu, "Understanding relationship quality and online purchase intention in e-tourism: A qualitative application," *Qual. Quant.*, vol. 43, no. 4, pp. 669–675, Nov. 2007.
- [16] N. Tsikriktsis, "A Technology Readiness-Based Taxonomy of Customers: A Replication and Extension," *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 1, pp. 42–52, 2004.
- [17] S.-C. Chen, H.-H. Chen, and M.-F. Chen, "Determinants of satisfaction and continuance intention towards self-service technologies," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 109, no. 9, pp. 1248–1263, 2009.
- [18] S.-C. Chen, M.-L. Liu, and C.-P. Lin, "Integrating technology readiness into the expectation-confirmation model: an empirical study of mobile services.," *Cyberpsychol. Behav. Soc. Netw.*, vol. 16, no. 8, pp. 604–12, 2013.
- [19] A. P. Massey, V. Khatri, and M. M. Montoya-Weiss, "Usability of online services: The role of technology readiness and context," *Decis. Sci.*, vol. 38, no. 2, pp. 277–308, 2007.
- [20] C. L. C. G. Ding and C. Lin, "Opening the black box Assessing the mediating mechanism," *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 16 No.1, pp. 55–80, 2005.
- [21] J. L. M. Tam and Y. H. Wong, "Interactive selling: a dynamic framework for services," *J. Serv. Mark.*, vol. 15, no. 5, pp. 379–396, 2001.
- [22] A. Bhattacherjee and C. Lin, "A unified model of IT continuance : three complementary perspectives and crossover effects," *Eur. J. Inf. Syst.*, no. October 2013, pp. 1–10, 2014.
- [23] Ruben Chumpitaz Caceres and Nicholas G. Paparoidamis, "Article information :," *Eur. J. Mark.*, vol. 41, no. 7/8, pp. 836–867, 2007.
- [24] I. L. Wu and J. L. Chen, "An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: An empirical study," *Int. J. Hum. Comput. Stud.*, vol. 62, no. 6, pp. 784–808, 2005.
- [25] A. P. Massey, "From the Web to the Wireless Web : Technology Readiness and Usability," *Proc. 38th Int. Conf. Syst. Sci.*, vol. 00, no. 1, pp. 1–10, 2005.
- [26] K. M. ELLIOTT, J. (GLORIA) MENG, and M. C. HALL, "TECHNOLOGY READINESS AND THE LIKELIHOOD TO USE SELF-SERVICE TECHNOLOGY CHINESE VS AMERICAN CONSUMERS," *Mark. Manag. J.*, vol. 18, pp. 20–31, 2008.
- [27] J.-R. Fu, C.-K. Farn, and W.-P. Chao, "Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions," *Inf. Manag.*, vol. 43, no. 1, pp. 109–126, Jan. 2006.
- [28] M. K. Moorthy, A. S. B. Samsuri, S. B. M. Hussin, M. S. B. Othman, and M. K. Chelliah, "E-Filing Behaviour among Academics in Perak State in Malaysia," *Technol. Invest.*, vol. 05, no. 02, pp. 79–94, 2014.
- [29] K. K.-K. Wong, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS," *Mark. Bull.*, no. 24, 2013.
- [30] J. F. Hair, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet," *J. Mark. Theory Pract.*, vol. 19, no. 2, pp. 139–152, 2011.
- [31] D. J. Kim, "An investigation of the effect of online consumer trust on expectation, satisfaction, and post-expectation," *Inf. Syst. E-bus. Manag.*, vol. 10, no. 2, pp. 219–240, 2012.
- [32] C. Fornell and D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error.," *J. Mark. Res. (JMR). Feb1981*, vol. 18, no. 1, pp. 39–50. 12p. 1 Diagram, 1981.
- [33] B. H. Wixom and H. J. Watson, "Investigation of the Factors an Empirical," *MIS Q.*, vol. 25, no. 1, pp. 17–41, 2001.
- [34] J. Cohen, "Quantitative Methods in Psychology," *Nature*, vol. 141, no. 3570, pp. 613–613, 1938.