

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP *ACTUAL USAGE* MELALUI *ATTITUDE TOWARD USING*
DALAM DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN UMKM**

Nur Lailatul Husna¹⁾, Diyah Sukanti Cahyaningsih²⁾, Abdul Malik Kumar³⁾
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Magister Akuntansi, Universitas Merdeka Malang
nurlailatulhusna23@gmail.com¹⁾

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on actual usage through attitude toward using in the context of adopting the Digitalization of Tax Administration Systems by MSME actors, using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This study was conducted on MSME actors in Semarang City, using random sampling techniques with a total of 206 respondents. Data was collected through a questionnaire using Google Form and analyzed using the Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) method with the SmartPLS 4.0 application. The results showed that Perceived Usefulness affects Attitude Toward Using, Perceived Ease of Use affects Attitude Toward Using, Perceived Usefulness affects Actual Usage, Perceived Ease of Use does not affect Actual Usage, Attitude Toward Using affects Actual Usage, and Perceived Usefulness affects Actual Usage of the Digitalization of Tax Administration Systems through Attitude Toward Using. Perceived Ease of Use influences Actual Usage of the Digitalization of Tax Administration Systems through Attitude Toward Using. The implications of this study highlight the importance of government and academic roles in providing assistance to MSMEs in order to enhance the utilization of digitalized tax administration systems based on the Technology Acceptance Model.

Keywords: *attitude toward using, actual usage, digital tax administration system, perceived usefulness, perceived ease of use tam, msme*

1. PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan komponen utama dalam pembiayaan pembangunan nasional dan menjadi salah satu pilar penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks global, banyak negara memanfaatkan instrumen pajak tidak hanya sebagai sumber penerimaan, tetapi juga sebagai alat untuk mendukung pertumbuhan ekonomi jangka panjang. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan. Salah satu strategi yang dilakukan DJP adalah digitalisasi administrasi perpajakan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jendral Pajak melakukan inovasi dalam Teknologi / sistem pembayaran dan pelaporan pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam membayar dan melaporkan pajak. Penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi dan reaksi orang yang menggunakan teknologi tersebut. Tolak ukur penerimaan suatu teknologi ialah seberapa efektif dan mudah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut. Sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, Diharapkan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak karena Direktorat Jenderal Pajak telah menciptakan digitalisasi administrasi perpajakan yang memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Mulyani, 2022).

Untuk menjelaskan bagaimana wajib pajak menerima dan memanfaatkan teknologi administrasi perpajakan tersebut, pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan

dalam penelitian ini. TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kedua faktor tersebut mempengaruhi *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), dan akan berdampak pada *Actual Usage* (penggunaan aktual) teknologi. Melalui kerangka ini, dapat diketahui bagaimana persepsi dan sikap pelaku UMKM terhadap digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

TAM merupakan model teoritis khusus yang digunakan untuk mengukur perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi dan teknologi. TAM juga dimanfaatkan untuk memperkirakan sejauh mana pengguna akan menerima suatu teknologi baru (Widanengsih, 2021). TAM menjelaskan hubungan kausal antara dua faktor utama yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dengan *Behavioral Intention To Use* dan perilaku penggunaan dalam penggunaan teknologi yang biasanya dipengaruhi oleh *Behavioral Intention To Use* yang memiliki hubungan mediasi antara *Perceived Usefulness* dan Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Perilaku / *Attitude* Pengguna (Kusumadewi et al., 2021). Pada umumnya TAM mengacu pada 6 konsep variabel eksternal yaitu *perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual usage* (Davis, 1989). Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan 4 konsep yaitu *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using dan actual usage*.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Bentuk nyata dari pemanfaatan ini sekaligus langkah digitalisasi dalam sistem perpajakan adalah dengan diluncurkannya sistem *e-form, e-filing, dan e-billing*. Diharapkan dengan adanya inovasi ini kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT dapat meningkat. Di sisi lain, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu tulang punggung perekonomian Indonesia. UMKM memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional serta menyerap sebagian besar tenaga kerja. Di Kota Semarang, keberadaan UMKM semakin berkembang seiring dengan potensi pariwisata yang mendorong aktivitas perekonomian masyarakat. Meski demikian, tingkat kepatuhan pajak dari pelaku UMKM masih tergolong rendah. Permasalahan yang sering muncul antara lain kurangnya pemahaman terkait administrasi perpajakan serta rendahnya literasi digital untuk memanfaatkan layanan perpajakan berbasis teknologi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pemanfaatan digitalisasi sistem administrasi perpajakan berbasis *Technology Acceptance Model* pada pelaku UMKM di Semarang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur terkait penerimaan teknologi dalam bidang perpajakan, khususnya pada sektor UMKM. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyusun kebijakan strategis untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui penguatan digitalisasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* dalam Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* Penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan?
3. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Actual Usage* Penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan?
4. Apakah *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *Actual Usage* Penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan?
5. Apakah *Attitude toward using* berpengaruh terhadap *Actual Usage* penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan?
6. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *Actual Usage* Digitalisasi Sistem

Administrasi Perpajakan melalui *Attitude Toward Using*?

7. Apakah *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *Actual Usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude Toward Using*?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka dapat diformulasikan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* dalam Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan
2. Untuk menguji pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* Penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.
3. Untuk menguji *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage* Penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan
4. Untuk menguji *Perceived ease of use* terhadap *Actual Usage* Penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan
5. Untuk menguji *Attitude toward using* terhadap *Actual Usage* penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan
6. Untuk menguji *Perceived usefulness* terhadap *Actual Usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude Toward Using*
7. Untuk menguji *Perceived ease of use* terhadap *Actual Usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude Toward Using*

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Penelitian ini menggunakan empat variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, dan *Actual Use* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang mencakup implementasi *e-filing*, *e-form*, dan *e-billing*. Setiap variabel diukur dengan indikator yang disusun dalam skala Likert lima poin, untuk menggambarkan persepsi dan sikap responden secara kuantitatif.

Objek penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kota Semarang yang telah terdaftar di kantor pajak, telah melakukan pembayaran pajak, serta sudah memanfaatkan digitalisasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner, yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang relevan dengan objek yang sedang diteliti. Responden diminta untuk memberikan jawaban menggunakan skala pengukuran melalui *Google Form*. Penelitian ini menggunakan skala Likert (*attitude scale*), yang dijabarkan ke dalam indikator-indikator sebagai dasar dalam merumuskan pertanyaan atau pernyataan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan memeriksa model pengukuran dan model struktural. Model struktural digunakan untuk melihat tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, sementara model pengukuran berfungsi untuk menilai validitas konstruk dan reliabilitas instrument penelitian. Aplikasi SmartPLS 4.0 digunakan untuk mengolah dan menyajikan data dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan Teknik Pengambilan data berupa kuesioner. Tahapan pengukuran kuesioner sebagai berikut :

1. Uji Validitas : Alat ukur validitas sehingga data yang diperoleh cukup memadai. Pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 dan sebaliknya. Setelah pertanyaan tersebut dinyatakan valid maka bisa dilanjutkan dengan uji reabilitas (Sugiono, 2017).
2. Uji Reliabilitas : Suatu kuisioner dinyatakan reliabel dan handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan selalu konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Sunnyoto, 2010). Jika hasilnya relatif sama setiap kali dilakukan pengukuran, maka pengukuran tersebut dianggap dapat diandalkan. Apabila nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variable melebihi 0,6 maka variable tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang baik atau layak digunakan (Sunnyoto, 2010).

Teknik analisis data dalam peneltian ini menggunakan pendekatan *structural equation modeling*

(SEM). SEM merupakan pengembangan lanjutan dari analisis jalur (*path analysis*). Hubungan kausal antara variabel eksogen dan variabel endogen dapat dianalisis secara lebih akurat melalui pendekatan *structural equation modeling* (SEM) (Abdullah, 2015). Penerapan *Structural Equation Modeling* (SEM) memungkinkan identifikasi hubungan kausal, baik langsung maupun tidak langsung, antar variabel atau konstruk yang diteliti. Selain itu, SEM juga mampu mengungkap elemen-elemen pembentuk dari suatu konstruk. Dengan demikian, analisis terhadap hubungan kausal antar variabel menjadi lebih komprehensif dan presisi.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model atau yang juga dikenal sebagai outer relation atau model pengukuran, menjelaskan hubungan antara setiap blok indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Model ini digunakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk dalam model penelitian. Adapun pengujian yang dilakukan dalam outer model meliputi hal-hal berikut:

1. *Convergent Validity*

Pengujian terhadap convergent validity dilakukan dengan melihat nilai outer loading atau loading factor. Indikator dianggap valid atau memenuhi syarat convergent validity apabila memiliki nilai outer loading di atas 0,7. Menurut Ghazali & Latan (2015), convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator yang mengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak menunjukkan korelasi yang tinggi..

2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity dalam model pengukuran yang menggunakan indikator reflektif dapat dinilai melalui analisis cross loading antara indikator dan konstruk. Menurut Ghazali & Latan (2015), pengujian discriminant validity dilakukan dengan memastikan bahwa nilai cross loading setiap indikator terhadap konstraknya lebih besar dari 0,70. Selain itu, discriminant validity juga dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Konstruk dikatakan memiliki discriminant validity yang baik apabila nilai akar AVE lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain.

3. *Composite Reliability*

Composite Reliability digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal atau keandalan sebenarnya dari sebuah konstruk. Sebuah konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability*-nya melebihi 0,70 (Abdillah & Jogiyanto, 2015)

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang disusun berdasarkan teori substantif yang mendasari penelitian. Model ini menjelaskan bagaimana konstruk-konstruk saling memengaruhi satu sama lain. Evaluasi terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square untuk konstruk dependen, uji Stone-Geisser (*Q-square*) untuk mengukur relevansi prediktif, serta pengujian nilai t dan tingkat signifikansi dari koefisien jalur struktural. Berikut ini merupakan metode yang digunakan dalam pengujian model struktural:

1. R-Square (R^2)

Nilai R-square digunakan untuk menilai kekuatan prediktif model struktural terhadap variabel endogen. Perubahan nilai R^2 mencerminkan seberapa besar pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen, serta dapat digunakan untuk menentukan signifikansi pengaruh tersebut. Menurut (Hair et al., 2010) dalam (Ghozali & Latan, 2015) nilai R-square sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 masing-masing menunjukkan kategori kuat, sedang, dan lemah. Artinya, semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik kemampuan prediktif dari model yang dikembangkan dalam penelitian.

2. Q^2 Predictive Relevance

Menurut Noor (2014) untuk mengevaluasi tingkat akurasi hasil observasi dan estimasi parameter dalam suatu model, dapat digunakan Q^2 predictive relevance, yang juga dikenal

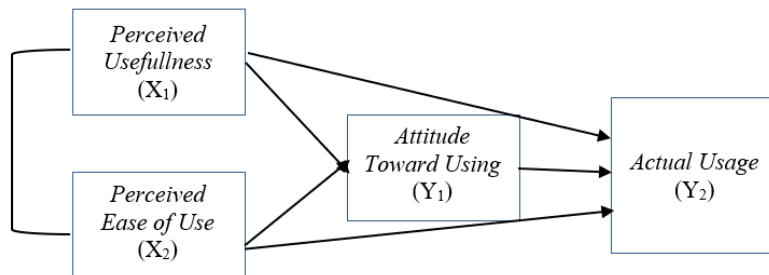
sebagai koefisien determinasi total dalam analisis jalur serupa dengan R^2 pada analisis regresi. Nilai Q^2 yang lebih besar dari 0 mengindikasikan bahwa model memiliki relevansi prediktif, sedangkan nilai Q^2 kurang dari 0 menunjukkan bahwa model tidak memiliki kemampuan prediktif. (Ghozali & Latan, 2015).

3. Quality Index

PLS path modeling memungkinkan identifikasi kriteria optimasi global melalui indeks *Goodness of Fit* (GoF) untuk menilai kualitas model secara keseluruhan. *Goodness of fit* atau *Gof index* yang diperkenalkan oleh Tenenhaus *et al.*, 2004 digunakan sebagai ukuran komprehensif yang mencakup penilaian terhadap model pengukuran maupun model struktural. GoF memberikan gambaran sederhana mengenai kemampuan prediktif keseluruhan dari model. Berdasarkan Kriteria yang dikemukakan oleh (Ghozali & Latan, 2015) nilai GoF sebesar 0,10 dikategorikan sebagai kecil (GoF small), 0,25 sebagai sedang (GoF medium), dan 0,36 sebagai besar (GoF large).

4. Uji Hipotesis

Selanjutnya hasil penelitian akan dianalisis menggunakan uji T-test melalui pendekatan *bootstrapping*. Uji ini bertujuan untuk memungkinkan analisis data tanpa mengharuskan distribusi normal, serta tidak memerlukan ukuran sampel yang besar, cukup dengan jumlah minimum sekitar 30 responden.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh dari informasi yang telah dihimpun melalui kuesioner yang disebarkan kepada para responden. Data yang telah dianalisis relevan dengan topik penelitian yang dibahas dan hipotesis yang sudah dipaparkan sebelumnya.

Hasil Pengumpulan Data

Fokus Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM yang berlokasi di Semarang. Sampel yang dipilih adalah UMKM di Semarang yang sudah terdaftar di KPP, sudah melakukan pembayaran dan menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Sampel dipilih secara acak (*random sampling*) dengan kesalahan 5%.

Proses pendistribusian kuesioner dilakukan melalui online menggunakan *Google Form*. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 400 responden, namun jumlah responden yang berhasil mengisi kuesioner secara lengkap hanya 206 orang. Namun demikian, jumlah responden yang ada dinilai cukup untuk memberikan gambaran yang relevan terhadap topik yang dibahas dalam penelitian ini. Hasil dari pendistribusian kuesioner penelitian disajikan melalui tabel di bawah ini :

Tabel 1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase
Target Kuesioner yang diterima	400	100%
Kuesioner yang diterima	206	51,5%

Sumber: Hasil olah data, 2025

Deskripsi Responden

Deskripsi tentang responden yang menjadi objek penelitian ini menggambarkan profil dari pengguna layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Kategori responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, dan Pendidikan yang bisa mempengaruhi penggunaan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Tabel 2 Kategori Responden

Kriteria	Jumlah	Persentase
Berdasarkan Jenis Kelamin		
Laki-Laki	95	46,12%
Perempuan	111	53,88%
Berdasarkan Usia		
20-25 Tahun	21	10,19%
26-40 Tahun	155	75,24%
>40 Tahun	30	14,57%
Berdasarkan Pendidikan		
SMA / SMK	45	21,84%
D1/D2/D3	35	16,99%
S1	121	60,68%
S2	1	0,49%

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa variabel yang digunakan benar-benar mampu mengukur konsep yang dimaksud dalam penelitian. Dalam penelitian ini, validitas diuji melalui dua jenis, yaitu convergent validity dan discriminant validity

Convergent validity

Convergent validity dapat dianalisis melalui hubungan korelasi antara score item dengan score variabelnya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi $> 0,70$ (Ghozali & Latan, 2015). Berdasarkan hasil output perhitungan korelasi antara indikator dengan variabelnya menggunakan aplikasi SmartPLS (v.3.2.8) maka hasil pengujian validitas konvergen ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 3 Hasil Convergent Validity

Variabel	Item	Outer Loading	Keterangan	
<i>Perceived Use</i>	Perc Use 1	0,841	VALID	
	Perc Use 2	0,788	VALID	
	Perc Use 3	0,810	VALID	
	Perc Use 4	0,806	VALID	
	Perc Use 5	0,798	VALID	
	Perc Use 6	0,808	VALID	
<i>Perceive Ease Of Use</i>	Perc Ease 3	0,841	VALID	
	Perc Ease 4	0,812	VALID	
	Perc Ease 5	0,828	VALID	
	Perc Ease 6	0,809	VALID	
	Perc Ease 7	0,846	VALID	
	<i>Attitude Toward Using</i>	Atti Using 1	0,841	VALID
		Atti Using 2	0,814	VALID
Atti Using 3		0,834	VALID	
Atti Using 4		0,703	VALID	
<i>Actual Usage</i>	Act Usa 1	0,812	VALID	
	Act Usa 2	0,847	VALID	
	Act Usa 4	0,809	VALID	

Variabel	Item	Outer Loading	Keterangan
	Act Usa 5	0,860	VALID

Sumber : Hasil olah data, 2025

Discriminant validity

Discriminant validity menggunakan indikator reflektif dimana perlu diperhatikan bahwa setiap konstruk harus memiliki nilai *cross loading* > 0,70 dan nilai *cross loading* yang dimiliki oleh setiap indikator harus lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya. (Ghozali & Latan, 2015). Hasil dari pengujian validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 Hasil Discriminant Validity

	AT	AU	PE	PU
Act Usa 1	0,427	0,812	0,391	0,429
Act Usa 2	0,543	0,847	0,471	0,491
Act Usa 4	0,530	0,809	0,457	0,505
Act Usa 5	0,569	0,860	0,446	0,487
Atti Using 1	0,841	0,420	0,766	0,575
Atti Using 2	0,814	0,413	0,757	0,521
Atti Using 3	0,834	0,464	0,725	0,522
Atti Using 4	0,703	0,718	0,459	0,516
Perc Ease 3	0,650	0,339	0,812	0,534
Perc Ease 4	0,698	0,490	0,809	0,581
Perc Ease 5	0,700	0,461	0,846	0,606
Perc Ease 6	0,747	0,449	0,841	0,636
Perc Ease 7	0,715	0,451	0,828	0,565
Perc Use 1	0,574	0,470	0,607	0,841
Perc Use 2	0,564	0,461	0,610	0,788
Perc Use 3	0,496	0,487	0,550	0,806
Perc Use 4	0,508	0,433	0,552	0,798
Perc Use 5	0,525	0,426	0,497	0,808
Perc Use 6	0,566	0,511	0,609	0,810

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai pengukuran memiliki tingkat konsisten maupun tingkat kestabilan dari pengukuran model. Suatu variabel dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau reliabel jika nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,70. Pengujian reliabilitas juga didukung oleh adanya *Cronbach's Alpha* yang menguji setiap konsistensi jawaban, jika koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai di atas 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut dapat diandalkan/reliabel (Ghozali & Latan, 2015). Hasil dari nilai *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance
AT	0,810	0,812	0,876	0,640
AU	0,852	0,858	0,900	0,693
PE	0,885	0,887	0,916	0,685
PU	0,894	0,895	0,919	0,654

Sumber : Hasil olah data, 2025

Evaluasi Inner Model

Inner model atau model struktural merupakan langkah untuk menilai hubungan antara

variabel (Aulia, 2018). Nilai *R-Square* lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik, sedangkan jika nilai *R-Square* kurang dari 0 maka hal ini menandakan bahwa model tersebut kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *R-Square* dapat dilihat pada tabel berikut.

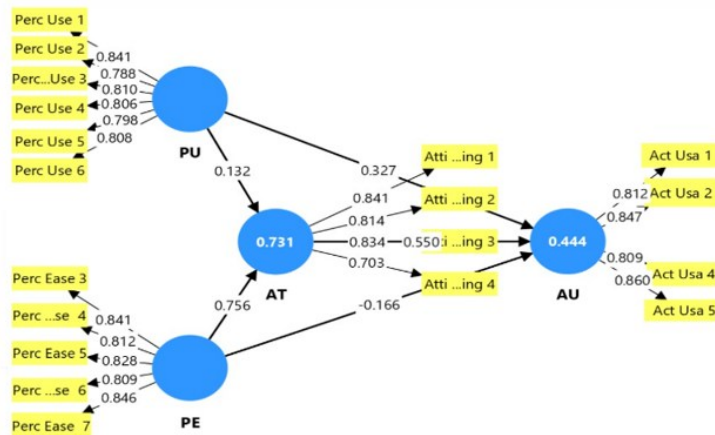
Tabel 6 Hasil Nilai R-Square

Variabel	R-Square
AT	0,731
AU	0,444

Sumber : Hasil olah data, 2025

Pengujian Hipotesis

Dalam proses pengujian hipotesis, data yang di analisis adalah nilai t-statistic yang diperoleh dari hasil output PLS dengan membandingkannya pada nilai t-tabel. Pengujian hipotesis menggunakan PLS dilakukan dalam dua Langkah yaitu menghitung langsung dampak dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen dengan pemoderasi *Attitude toward using*. Berikut ini adalah output dari hasil Bootstrapping PLS yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian (H_1 sampai dengan H_7) adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Inner Model

Langkah berikutnya adalah menguji pentingnya dampak di antara konstruk pada *path coefficients*. Hasil analisis data ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Original Sample	t Statistics (O /STDEV)	P Values	Kesimpulan
H ₁ AT -> AU	0,550	3,828	0,000	Berpengaruh
H ₂ PE -> AT	0,756	16,171	0,000	Berpengaruh
H ₃ PE -> AU	-0,166	1,025	0,306	Tidak Berpengaruh
H ₄ PU -> AT	0,132	2,491	0,013	Berpengaruh
H ₅ PU -> AU	0,327	3,800	0,000	Berpengaruh

Sumber : Hasil olah data, 2025

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa H_1 berpengaruh. Nilai *P Values Attitude Toward Using* tercatat sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian *Attitude Toward Using* memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat UMKM dalam memanfaatkan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Berdasarkan Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H_2 berpengaruh. Nilai *P Values Perceived Ease of Use* sebesar 0,000 yang berada di bawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap sikap UMKM dalam mengadopsi layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Menurut Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H₃ tidak berpengaruh. Nilai P Values *Perceived Ease of Use* tercatat sebesar 0,306 yang berarti lebih tinggi dari 005. Sehingga *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh terhadap keinginan UMKM untuk memanfaatkan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Berdasarkan temuan dari uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa H₄ menunjukkan berpengaruh. Nilai P Values *Perceived Usefulness* tercatat sebesar 0,013 yang artinya di bawah 0,05. Dengan demikian, *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap sikap/pandangan UMKM mengenai penggunaan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Berdasarkan pengujian hipotesis, H₅ juga menunjukkan berpengaruh. Nilai P Values *Perceived Usefulness* sebesar 3,800 yang menunjukkan angka 0,000 yang berada di bawah 0,05. Maka *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh terhadap motivasi UMKM untuk memanfaatkan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Original Sample	t Statistics (O STDEV)	P Values	Kesimpulan
H ₁ PE -> AT -> AU	0,416	3,527	0,000	Berpengaruh
H ₂ PU-> AT -> AU	0,073	2,253	0,024	Berpengaruh

Sumber : Hasil olah data, 2025

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel moderasi *Attitude Toward Using* pada H₁ memiliki pengaruh yang signifikan. Artinya, variabel ini mampu memperkuat hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan keinginan UMKM untuk menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Demikian pula pada H₂, *Attitude Toward Using* juga menunjukkan pengaruh yang signifikan, yang mengindikasikan bahwa variabel ini efektif dalam memoderasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap niat penggunaan layanan tersebut oleh pelaku UMKM.

Pembahasan

H₁. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Attitude toward using* dalam Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H1 diterima. *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*. Sehingga *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh terhadap sikap UMKM untuk menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan. *Perceived Usefulness* menggambarkan keyakinan individu bahwa penggunaan sistem digital perpajakan dapat memberikan manfaat nyata, terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sikap positif yang ditunjukkan pelaku UMKM mencerminkan adanya penerimaan terhadap digitalisasi perpajakan sebagai sebuah inovasi yang mendukung kegiatan usaha secara lebih praktis, terorganisir, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro & Haryanto (2024) yang menemukan bahwa *Perceived of Usefulness* memberikan pengaruh secara positif serta signifikan pada *Attitude Toward using*. Keberhasilan implementasi sistem digital, khususnya di sektor UMKM sangat bergantung pada seberapa besar pelaku usaha menilai bahwa teknologi tersebut benar-benar memberikan solusi atas kebutuhan administratif mereka. Dengan kata lain, semakin besar keyakinan individu bahwa sistem informasi tersebut bermanfaat, maka semakin tinggi pula sikap positif yang ditunjukkan terhadap penggunaannya. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa apabila individu merasa percaya bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya.

H₂. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *attitude toward using* dalam Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H2 diterima, sehingga *Perceived Ease of*

Use berpengaruh signifikan terhadap sikap UMKM dalam menggunakan layanan digitalisasi sistem administrasi perpajakan. *Perceived Ease of Use* mengacu pada tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem informasi dapat digunakan dengan mudah, tanpa memerlukan usaha yang rumit atau keterampilan teknis yang tinggi. Ketika pelaku UMKM merasa bahwa sistem digital mudah diakses dan digunakan, mereka akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakannya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izah & Istiqomah (2023) yang menjelaskan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using*. Mereka menekankan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka sikap pengguna terhadap aplikasi tersebut juga akan semakin positif, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya tingkat penerimaan dan penggunaan sistem tersebut. Dengan kata lain, kemudahan adalah pintu masuk utama bagi terbentuknya sikap yang mendukung terhadap adopsi teknologi. Strategi pengembangan sistem perpajakan digital yang ramah pengguna, dengan navigasi yang intuitif dan dukungan teknis yang memadai, menjadi langkah penting untuk meningkatkan penerimaan sistem di kalangan UMKM.

H3. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *Actual Usage* penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H3 diterima, di mana *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* layanan digitalisasi sistem administrasi perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan pelaku UMKM terhadap manfaat sistem seperti efisiensi waktu, kemudahan pelaporan, pengurangan kesalahan, dan peningkatan akurasi data mendorong mereka untuk menggunakan sistem secara nyata. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap manfaat teknologi tidak hanya memengaruhi sikap atau niat, tetapi juga menjadi pendorong utama terjadinya adopsi sistem dalam praktik. Ketika manfaat sistem dirasakan secara langsung, penggunaan tidak lagi bersifat sementara atau karena kewajiban, melainkan menjadi bagian dari rutinitas usaha. Dengan demikian, pengalaman positif atas kegunaan sistem berperan penting dalam mendorong transisi dari intensi menuju penggunaan aktual yang konsisten dan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Purwitasari & Pratomo, 2015) yang menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Actual Usage* efisiensi pengisian SPT. Dalam penelitian mereka, dijelaskan bahwa ketika wajib pajak menilai sistem perpajakan elektronik sebagai alat yang memudahkan dan mempercepat proses pengisian SPT, maka kemungkinan mereka untuk menggunakan sistem tersebut secara berulang dan konsisten meningkat secara signifikan. Secara ringkas, dapat disimpulkan bahwa pengguna teknologi akan lebih percaya dan bersedia mengadopsi sistem baru jika sistem tersebut terbukti bermanfaat secara nyata dalam pekerjaan mereka. Kepercayaan ini yang kemudian mendorong tindakan penggunaan aktual yang lebih konsisten dan berkelanjutan.

H4. *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif terhadap *Actual Usage* penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H4 ditolak, yang berarti *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* layanan digitalisasi sistem administrasi perpajakan. Meskipun sistem dinilai mudah digunakan, kemudahan teknis tersebut tidak cukup untuk mendorong penggunaan aktual secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa adopsi teknologi tidak semata ditentukan oleh kemudahan penggunaan, melainkan juga oleh faktor lain seperti pemahaman perpajakan yang terbatas, ketidakpercayaan terhadap sistem digital, atau ketergantungan pada pihak ketiga. Selain itu, kemudahan tanpa disertai persepsi manfaat yang jelas tidak mampu membentuk dorongan penggunaan yang kuat. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks digitalisasi perpajakan, *perceived usefulness* lebih berperan dibanding *perceived ease of use* dalam mendorong *actual usage*. Oleh karena itu, strategi implementasi perlu difokuskan pada peningkatan pemahaman dan penyampaian manfaat sistem secara nyata, bukan

hanya pada aspek antarmuka atau kemudahan navigasi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wida et al., 2016) yang menemukan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap peningkatan penggunaan Instagram. Dalam konteks media sosial seperti Instagram, kemudahan penggunaan menjadi daya tarik utama yang secara langsung meningkatkan keaktifan pengguna. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan penggunaan sangat bergantung pada konteks dan jenis teknologi yang digunakan. Dengan demikian, hasil ini memberikan masukan penting bahwa dalam implementasi teknologi digital di bidang administrasi publik, upaya edukasi tentang manfaat nyata sistem harus lebih dikedepankan daripada sekadar fokus pada user interface atau kemudahan navigasi. Karena meskipun sistem dirancang mudah, tanpa adanya persepsi manfaat dan urgensi, tingkat penggunaan aktual tetap rendah.

H5. *Attitude toward using* berpengaruh positif terhadap *Actual Usage* penggunaan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H5 diterima, yang berarti *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan terhadap niat UMKM dalam menggunakan layanan digitalisasi sistem administrasi perpajakan. *Attitude Toward Using* mencerminkan sikap individu dalam menerima teknologi berdasarkan keyakinan, penilaian positif, dan kenyamanan terhadap penggunaannya. Dalam konteks ini, sikap positif pelaku UMKM terhadap sistem digital perpajakan menunjukkan bahwa mereka melihat manfaat praktis seperti kemudahan pelaporan, efisiensi waktu, dan penghematan biaya. Sikap tersebut tidak hanya membentuk intensi, tetapi juga mendorong penggunaan aktual secara sukarela dan berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa sikap menjadi elemen penghubung yang krusial antara persepsi terhadap manfaat dan kemudahan dengan perilaku penggunaan teknologi. Ketika sikap telah terbentuk secara positif, penggunaan sistem tidak lagi didasarkan pada paksaan eksternal, melainkan pada keyakinan internal terhadap nilai dan kebermanfaatannya teknologi tersebut.

Hasil dari penelitian ini selaras dengan temuan Aryanto & Farida (2021) yang menyimpulkan bahwa sikap pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aktual (*Actual Usage*) teknologi informasi. Konsistensi antara hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penguatan sikap positif pengguna terhadap teknologi merupakan kunci keberhasilan adopsi sistem digital, terutama dalam sektor yang melibatkan tanggung jawab administratif seperti perpajakan. Secara ringkas, dapat disimpulkan bahwa *Attitude Toward Using* memiliki pengaruh yang kuat terhadap penggunaan aktual suatu teknologi, karena sikap seseorang menjadi cerminan dari persepsi, keyakinan, dan kesiapan mereka dalam mengadopsi sistem baru.

H6. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *actual usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude toward*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H6 diterima, yang berarti variabel *Attitude Toward Using* mampu memoderasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage* layanan digitalisasi sistem administrasi perpajakan. Peran sikap dalam moderasi ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kegunaan teknologi tidak secara langsung mendorong perilaku penggunaan tanpa didukung oleh sikap positif. Pelaku UMKM yang meyakini manfaat sistem akan lebih terdorong untuk menggunakannya secara aktif apabila mereka juga memiliki kesiapan mental, kenyamanan emosional, serta keyakinan terhadap teknologi tersebut. Hal ini menegaskan bahwa aspek psikologis, seperti rasa percaya diri dan keterbukaan terhadap perubahan, menjadi katalis penting dalam mengubah niat menjadi tindakan nyata. Temuan ini sejalan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menempatkan sikap sebagai penghubung antara persepsi dan perilaku. Oleh karena itu, dalam konteks implementasi kebijakan, penguatan sikap positif melalui edukasi, pelatihan, dan pendampingan teknis perlu menjadi prioritas agar adopsi sistem digital oleh UMKM dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Santika & Yadna

(2017) yang menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *actual usage* pada sistem *e-commerce*, dan bahwa pengaruh tersebut menjadi semakin kuat ketika sikap pengguna terhadap sistem juga positif. Oleh karena itu, dalam konteks kebijakan dan implementasi, penting bagi otoritas perpajakan untuk tidak hanya fokus pada penyempurnaan teknis sistem digital, tetapi juga pada penguatan sikap positif pengguna melalui pendekatan edukatif, pelatihan yang mudah diakses, serta layanan pendampingan teknis yang responsif.

H7. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *actual usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude toward*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa H7 diterima, artinya sikap pengguna *Attitude Toward Using* mampu memperkuat pengaruh kemudahan penggunaan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual usage* sistem perpajakan digital oleh UMKM. Ini berarti, meskipun sistem terasa mudah digunakan, UMKM baru akan menggunakannya secara aktif jika mereka memiliki sikap yang positif dan terbuka terhadap teknologi. Sikap ini mencerminkan rasa percaya diri, kesiapan mental, dan kenyamanan dalam menggunakan sistem. Oleh karena itu, selain memperbaiki fitur dan tampilan sistem, penting juga memberikan edukasi, pelatihan, dan dukungan teknis agar pengguna merasa lebih yakin dan terdorong untuk terus menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Dalam konteks pelaku UMKM, meskipun mereka merasa sistem digital mudah digunakan, hal itu belum tentu langsung mendorong mereka untuk menggunakannya secara aktif, kecuali jika mereka juga memiliki sikap mental yang mendukung dan terbuka terhadap inovasi teknologi. Ketika pelaku UMKM merasa bahwa sistem mudah digunakan dan menyenangkan, mereka akan membentuk sikap yang lebih menerima, sehingga pada akhirnya lebih terdorong untuk benar-benar menggunakan sistem secara berkelanjutan dalam praktik perpajakan sehari-hari.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusni et al., (2020) yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memengaruhi *actual usage* melalui *attitude toward using*. Kemudahan yang dirasakan pengguna berkontribusi pada sikap yang positif, dan sikap tersebut pada akhirnya mendorong penggunaan sistem informasi secara nyata. Artinya, *perceived ease of use* berfungsi sebagai input teknis, *attitude* sebagai katalis psikologis, dan *actual usage* sebagai hasil nyata yang diinginkan dalam proses adopsi teknologi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan :

- a) *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*. Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan penggunaan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan dapat membantu para UMKM untuk melaporkan perpajakannya dengan aman, dan fleksible kapan pun dimana pun, sehingga pada penelitian ini responden menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan karena memberikan manfaat dan mempermudah penyelesaian pekerjaan. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin positif sikap UMKM terhadap penggunaan sistem ini.
- b) *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*. Pengguna yang merasa sistem ini mudah dipelajari dan dioperasikan akan menunjukkan sikap lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi digital perpajakan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pengguna tentang manfaat layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan terbentuk maka semakin yakin pula sikap pengguna dalam menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan
- c) *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Actual Usage*. Berdasarkan Hasil Penelitian, manfaat yang diberikan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan mengakibatkan adanya peningkatan adopsi layanan ini. Pelaku UMKM yang merasa sistem ini bermanfaat akan terdorong untuk menggunakan sistem tersebut secara aktif dan berkelanjutan dalam praktik perpajakannya. Ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan adalah prediktor kuat bagi perilaku penggunaan *actual / actual usage*.

- d) *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh terhadap *Actual Usage*. Kemudahan yang diberikan dalam layanan digitalisasi ternyata tidak membuat pengguna meningkat. Meskipun pengguna menilai sistem ini mudah digunakan, hal tersebut tidak serta-merta membuat mereka benar-benar menggunakannya secara rutin. Ini menunjukkan bahwa kemudahan saja tidak cukup untuk memengaruhi perilaku pengguna, diperlukan adanya persepsi manfaat dan sikap positif dari pelaku UMKM. Selama ini semua wajib pajak menganggap sistem perpajakan di Indonesia susah sehingga banyak dari mereka menggunakan jasa konsultan pajak dan itu membuat cost mereka jadi tinggi. Oleh karena itu, upaya peningkatan adopsi teknologi perpajakan harus menekankan pada edukasi manfaat sistem dan pembentukan sikap positif melalui sosialisasi yang intensif dan berorientasi pada pengalaman.
- e) *Attitude toward using* berpengaruh terhadap *Actual Usage*. Dalam penelitian ini keinginan menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan keinginan para UMKM sendiri karena menanggapi menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan suatu kemudahan yang didukung oleh digitalisasi era modern sehingga membuat responden merasa nyaman saat menggunakan aplikasi. Pelaku UMKM yang memiliki sikap positif terhadap digitalisasi pajak cenderung lebih percaya diri dan lebih aktif dalam menggunakan sistem secara nyata
- f) *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *Actual usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude toward*. Sikap pengguna secara signifikan memediasi hubungan antara persepsi manfaat dengan penggunaan nyata. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa semakin yakin sikap pengguna dalam menggunakan layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat adopsi terhadap layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Artinya, perubahan sikap merupakan jalur utama yang mengubah persepsi menjadi tindakan nyata.
- g) *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *Actual usage* Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan melalui *Attitude toward using*. Sikap pengguna juga memediasi secara signifikan hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan nyata. Berdasarkan Hasil Penelitian persepsi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan juga didorong oleh sikap para UMKM yang telah menerima kehadiran layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan karena akses yang mudah sehingga mendorong UMKM untuk senantiasa meningkatkan pemakaian layanan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan dalam menunjang laporan perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sikap / *attitude* adalah variabel kunci yang menjembatani persepsi terhadap sistem dengan perilaku penggunaan actual / *actual usage*.

Adapun Saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya adalah :

- a) Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti *behavioral intention* guna memperkaya model penelitian dan memberikan gambaran yang lebih lengkap terkait kecenderungan perilaku dalam penggunaan teknologi digital perpajakan.
- b) Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan pelatihan dari pihak KPP kepada para pelaku UMKM, terutama bagi mereka yang masih merasa kesulitan menggunakan layanan digital perpajakan akibat keterbatasan kemampuan teknologi. Kemudahan akses, pendampingan teknis, serta fasilitas bantuan langsung juga perlu ditingkatkan agar UMKM lebih nyaman dan mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Hal ini penting untuk mendorong kesadaran dan kepatuhan perpajakan UMKM secara berkelanjutan.
- c) Penelitian selanjutnya perlu menambah cakupan ke wilayah lain di Indonesia agar hasilnya lebih representatif dan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap implementasi digitalisasi administrasi perpajakan bagi UMKM secara nasional.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan diantaranya :

- a) Jumlah Responden Tidak Mencapai Target. Meskipun target sampel yang ditentukan adalah 400 responden, hanya 206 responden (sekitar 51,5%) yang berhasil mengisi kuesioner secara lengkap

- b) Tidak Dilakukan *Pilot Test* (Uji Coba Awal Instrumen). Penelitian ini tidak melakukan pilot test atau uji coba awal terhadap kuesioner sebelum disebarluaskan ke responden utama. Ketiadaan pilot test menyebabkan tidak adanya verifikasi awal terhadap kejelasan bahasa, interpretasi pertanyaan oleh responden, serta estimasi waktu pengisian kuesioner
- c) Wilayah penelitian terbatas. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelaku UMKM di Kota Semarang. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah atau provinsi lain yang mungkin memiliki karakteristik dan tingkat adopsi teknologi yang berbeda
- d) Karakteristik Responden Terbatas sehingga tidak mencakup kelompok usia pelaku UMKM di luar rentang tersebut yang mungkin memiliki perspektif berbeda terhadap digitalisasi perpajakan
- e) Keterbatasan Variabel Penelitian. Penelitian hanya menggunakan variabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, dan *Actual Usage*. Belum mempertimbangkan variabel tambahan seperti *Behavioral Intention*, *Digital Literacy*, atau *Trust in Technology* yang berpotensi memberikan penjelasan lebih komprehensif terhadap penerimaan teknologi
- f) Metode Pengumpulan Data hanya dilakukan secara *online* melalui *Google Form*, sehingga hanya menjangkau responden yang sudah cukup familiar dengan teknologi. Ini dapat menyebabkan bias responden karena pelaku UMKM yang kurang familiar dengan teknologi bisa terabaikan.
- g) Potensi Bias Persepsi Responden. Tanggapan responden sangat tergantung pada pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan digital, yang bisa saja berbeda-beda tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau pemahaman teknologi yang tidak diukur lebih dalam dalam penelitian ini.

Implikasi dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperkuat dan memperluas pemahaman mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya dalam konteks adopsi teknologi oleh pelaku UMKM di sektor perpajakan. Temuan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage* mempertegas bahwa persepsi manfaat dan sikap pengguna adalah faktor kunci dalam menentukan penerimaan sistem teknologi digital. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah berupa validasi model TAM dalam lingkungan UMKM Indonesia yang selama ini masih jarang dikaji secara mendalam

b) Implikasi Praktis

Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) :

- 1) Penelitian ini memberikan masukan penting bahwa sosialisasi tidak cukup hanya menekankan pada *kemudahan penggunaan*, melainkan juga harus memperkuat *persepsi manfaat nyata* dari sistem digital pajak.
- 2) Diperlukan strategi pelatihan berbasis pengalaman langsung (*experiential training*) dan *layanan bantuan teknis* yang mudah diakses untuk meningkatkan sikap positif pengguna terhadap digitalisasi layanan.

Bagi UMKM

- 1) Hasil penelitian ini mendorong UMKM untuk meningkatkan literasi digital, karena semakin tinggi persepsi manfaat terhadap sistem digital, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan layanan secara konsisten.
- 2) UMKM juga perlu membangun kepercayaan terhadap sistem digital dengan cara lebih aktif mencoba dan belajar dari pengalaman sendiri maupun pengguna lain.

Bagi Pihak Akademik dan Peneliti Selanjutnya

- 1) Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk riset selanjutnya yang mengkaji faktor-faktor lain seperti *behavioral intention*, *digital literacy*, atau *trust in technology*, yang belum tercakup dalam penelitian ini.
- 2) Peneliti selanjutnya juga dapat mengeksplorasi segmentasi wilayah di luar Kota Semarang atau membandingkan antara sektor UMKM dengan sektor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) - Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (Yogyakarta (ed.); 1st ed.). Andi Offset.
- Abdullah. (2015). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Aswaja Pressindo.
- Andy, R., Dewi, A. C., & As'adi, M. (2021). An Empirical Study to Validate The Technology Acceptance Model (TAM) In Evaluating “Desa Digital” Applications. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. [https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1757-899x/1125/1/012055](https://doi.org/10.1088/1757-899x/1125/1/012055)
- Aryanto, A., & Farida, I. (2021). Persepsi Pengguna Aplikasi Pencatatan Keuangan Berbasis Android pada UMKM di Kota Tegal. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 281–290. <https://doi.org/10.35143/jakb.v14i2.4713>
- Aulia. (2018). *Analisis Model Struktural dalam Penelitian Kuantitatif: Pendekatan Partial Least Square (PLS)*. Salemba Empat.
- Bahri, S., & Listiorini, L. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing pada KPP Pratama Binjai. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19(2), 159–170.
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi : Pendekatan Kuantitatif*. Salemba Empat.
- Dahlan, A. M. (2021). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kontrol Perilaku Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Davis, G. B. (1993). *Kerangka dasar sistem informasi manajemen*. PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Fadilah, K. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem e-billing, e-filling dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Fajar Sidiq, D. K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Software Accurate Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9.
- Fitria, R., Fionasari, D., & Sari, D. P. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP*.
- Gefen, E., Karahanna, & D, W. S. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model,” *MIS Quarterly*, Igarbaria M., 1994. “An Examination of the factors contributing to

Micro Computer technology acceptance.” *Journal of Information System, Elsevier Science, USA*, 27(1), 51–90.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunawan, G. (2021). Determinan Kesuksesan Implementasi Aplikasi e-Faktur. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i1.955>

Gusni, G., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Attitude dan Actual Usage Go-Pay. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 22–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.5296/Jmr.V6i3.5573>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson.

Henderson, R., & Divett, M. J. (2003). Perceived Usefulness, Ease of Use and Electronic Supermarket Use. *International Journal Of Human Computer Studies*.

Izzah, N. R., & Istiqomah, D. F. (2023). Technology Acceptance Model: Determinans Actual System Use Of E-Bupot Unification Applications. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 6(1), 44–62. <https://doi.org/10.22219/jaa.v6i1.25745>

Juliansyah, & Noor. (2014). *Metodologi Penelitian*. Kencana.

Kanchanatane, K., Suwanno, N., & Jarernvongrayab, A. (2014). Effects Of Attitude Toward Using, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use And Perceived Compatibility On Intention To Use E-Marketing. *Journal of Management Research*. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00079-X](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00079-X)

Kementerian Keuangan Republik Indonesia—Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (2022). *Wadah UMKM KEMENKEU: Aplikasi model satu paket kemudahan sistem untuk kesejahteraan bangsa*. Diakses pada 20 Januari 2025 <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15199/Wadah-UMKM-KEMENKEU-Aplikasi-Model-Satu-Paket-Kemudahan-Sistem-Untuk-Kesejahteraan-Bangsa.html>

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024, 4 September). *UMKM Indonesia Makin Kuat: Program Level Up 2024 Siap Dorong Digitalisasi Bisnis*. *Indonesia.go.id*. Diakses pada 10 Januari 2025, dari <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8587/umkm-indonesia-makin-kuat-program-level-up-2024-siap-dorong-digitalisasi-bisnis?lang=1>

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2024

Kusmeilia, R. R., Cahyaningsih, & Kurnia. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jasa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*. *Jasa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*.

Kusumadewi, A. N., Lubis, N. A., Prastiyo, R., & Tamara, D. (2021). Technology Acceptance Model (TAM) In The Use of Online Learning Applications During The Covid-19 Pandemic

For Parents of Elementary School Students. *Edunesia : Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2(1), 272–292. <https://doi.org/https://doi.org/10.51276/edu.v2i1.120>

Mlekus, L., Bentler, D., Paruzel, A., Kato-Beiderwieden, A.-L., & Maier, G. W. (2020). How to raise technology acceptance: user experience characteristics as technology-inherent determinants. *Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift Für Angewandte Organisationspsychologie (GIO)*, 51(3), 273–283. <https://doi.org/10.1007/s11612-020-00529-7>

Nurul Ainun Nafisah. (2024). *Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model)*. 1(3), 105–116. <https://doi.org/10.61722/jemba.v1i3.442>

PER – 26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu

Purwitasari, M., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use Terhadap Actual System Usage (Efisiensi Pengisian SPT) Menurut Persepsi Wajib Pajak (Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying). *E-Proceeding of Management*, 151(3), 10–17.

R.E. Setyawati. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention To Use Dengan Attitude Towards Using Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 3(1), 39–51.

Rigopoulos, G., & Askounis, D. (2007). A TAM Framework to Evaluate User's Perception Toward Online Electronic Payments. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), 1–5.

Rohman, A. N., Mukhsin, M., & Ganika, G. (2023). Technology Acceptance Model in Analyzing Actual Use of E - Commerce Tokopedia Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, 2(1), 25–36.

Safira Aksara, R. (2021). Analisis Implementasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kpp Pratama Jakarta Cilandak. *Jurnal Acitya Ardana*, 1(2), 109–114. <https://doi.org/10.31092/jaa.v1i2.1338>

Santika, I. W., & Yadna, I. P. (2017). Analisis Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan E-Commerce Pada UKM Kerajinan Di Gianyar I Wayan Santika ; I Putu Yadnya Universitas Udayana Email : iwayansantika@unud.ac.id. *Prosiding Seminar Nasional AIMI, 2015*, 27–28.

Saputro, Ilham F. E., & Haryanto. (2024). *Jurnal Inovasi Akuntansi dan Keuangan Jurnal Inovasi Akuntansi dan Keuangan*. 6(2), 29–39.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2010). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Alfabeta.
- Susanti, D., & Marlina, N. (2023). Pengaruh E-Billing, E-Filing, Dan E-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Batam. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(2), 327–339. <http://www.pajak.go.id>
- Syamsul, B. A. (2020). Analisis Rasio Profitabilitas serta Solvabilitas Pada PT. Mayora Indah Tbk. *Jurnal Riset Akuntansi Serta Keuangan*.
- Undang – Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Undang – Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah
- Undang – Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan
- Wang, T. S., Wang, Y.-M., Lin, H.-H., & Tang, T.-1. (2003). Determinants of User Acceptance of Internet Banking: An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501–519.
- Wibowo, A. (2006). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
- Wida, P. A. M. W., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). 1 , 2 , 3 123. 778–783.
- Widyarani, L. A. (2005). Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di kalangan Pengguna Internet di Surabaya. *Jurnal Widya Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 101–123.
- Wulandari, D. S. (2021). Digitalization Of Tax Administration Systems And Tax Compliance Costs On Taxpayer Compliance Of Individual Taxpayer. *Journal of Accounting Science*, 5(1), 35–67. <https://doi.org/10.21070/jas.v5i1.1131>
- Yahyapour, & Nima. (2008). *Determining Factors Affecting Intention to Adopt Banking Recommender System, Case of Iran, Thesis, Lulea University of Technology Division of Industrial Marketing and E-Commerce*.
- Yap, M., & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9(1), 37–54.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset*.