

ANALISIS MODEL PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM PELAPORAN PAJAK ONLINE

Muhammad Malik Hakim

Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika
Universitas Muria Kudus
Email: malik.hakim@umk.ac.id

ABSTRAK

Direktorat Jenderal Pajak saat ini telah menerapkan e-SPT dan e-Filing sebagai sarana digitalisasi dan otomasi pelaporan pajak. Untuk meningkatkan transformasi bisnis proses dalam sistem pelayanan perpajakan dari sistem manual ke digital, diperlukan kesiapan dan penerimaan pengguna yang cukup memadai. Studi dan analisis perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem e-SPT dan e-Filing. Studi dilakukan secara kuantitatif menggunakan model UTAUT yang telah dimodifikasi untuk menganalisis model penerimaan pengguna yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan e-SPT dan e-Filing. Jumlah responden dalam penelitian ini sejumlah 235 responden yang disebarkan dengan cara *snow ball sampling*. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan model penerimaan e-SPT dan e-Filing dari jenis kelamin dan kelompok umur. Pengaruh harapan kinerja (PE) dan pengaruh sosial (SI) terhadap niat perilaku (BI), serta pengaruh niat perilaku (BI) pada penggunaan aktual (AU) pada pria lebih kuat dibandingkan pada wanita. Sebaliknya, pengaruh harapan usaha (EE) terhadap niat perilaku (BI) dan fasilitas pendukung / penunjang (FC) terhadap penggunaan aktual (AU) pada wanita dijumpai memberikan pengaruh yang lebih kuat. Selain itu, di dalam kelompok umur, pengaruh terhadap semua variabel yang diteliti ternyata lebih kuat pada kelompok umur 25 – 35 tahun.

Kata kunci: model penerimaan pengguna, UTAUT, pelaporan pajak, e-SPT, e-filing.

ABSTRACT

Directorat General of Tax currently has been implementing e-SPT dan e-Filing, as a means of digitalization and automation business process in giving service to tax payer for tax reporting. To enhance business process transformation in tax reporting system, from manual to digital system, specific readiness and acceptance level of user is absolutely required. Study and analysis on user acceptance level in using e-SPT and e-Filing system has to be developed. This study is using modified UTAUT Model to analyze user acceptance model of Personal Tax Payer who use e-SPT and e-Filing in reporting their tax with quantitative analysis. Total of 235 users have filled questionnaire that had been spread by snow ball sampling Methods. This study shows the difference model of each gender and group of age in accepting e-SPT and e-Filing. The influence of Performance Expectancy (PE) and Social Influence (SI) on Behavioral Intention (BI), and in addition, the influence of BI on Actual Usage (AU) for men is stronger than women. Contrary, the influence of Effort Expectancy (EE) on terhadap BI dan Facilitating Conditions (FC) on AU will be stronger for women. Besides, in group of age, it has concluded that the influence of all variables studied is stronger for group of 25 – 35 years old.

Keywords: user acceptance model, UTAUT, tax reporting, e-SPT, e-filing

1. PENDAHULUAN

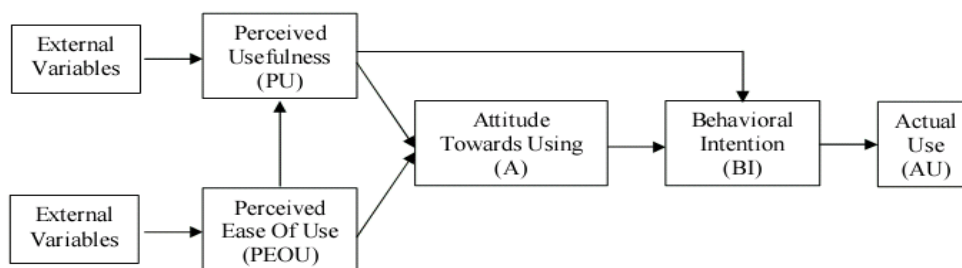
Pajak merupakan sumber pendanaan utama bagi pembangunan, oleh karena itu pemerintah sangat berkepentingan dengan jumlah setoran pajak dari masing-masing wajib pajak (WP) baik WP badan maupun WP perorangan. Seiring dengan tuntutan pemerintah dalam hal kewajiban kepemilikan NPWP bagi WP perorangan, terjadi peningkatan jumlah WP perorangan yang sangat signifikan. Namun, signifikansi peningkatan jumlah tersebut masih belum diimbangi dengan pelayanan dan pembayaran pajak yang sesuai. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sebetulnya sudah memperhitungkan hal tersebut, terutama bagi WP Perorangan di kota-nota besar. Oleh karena itu, Ditjen Pajak berinisiatif meluncurkan layanan pelaporan pajak secara elektronik dan online, yaitu e-SPT dan e-Filing untuk memfasilitasi WP yang merasa kerepotan dalam melaporkan SPT nya. Melalui kedua sistem tersebut, baik WP Badan maupun WP Perorangan dapat melakukan pelaporan pajak secara elektronik dan online tanpa terbatas oleh waktu dan tempat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui model penerimaan pengguna dan faktor-faktor yang berpengaruh pada penerimaan pengguna terhadap e-SPT dan e-Filing. Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use*

of Technology) merupakan model utama dengan pertimbangan bahwa Model UTAUT merupakan model yang sangat tepat untuk kajian penerimaan pengguna pada sistem atau teknologi yang dioperasikan secara online dengan mempertimbangkan faktor moderating seperti tingkat umur dan jenis kelamin. Selain itu, Model UTAUT merupakan pengembangan lebih lanjut dari Model TAM (*Techbology Acceptance Model*) yang sebelumnya banyak digunakan dalam kajian penerimaan pengguna.

1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan evolusi dan pengembangan dari model TRA yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1980 [1]. Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna sistem atau teknologi didasarkan pada kepercayaan atau keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan perilaku hubungan/ relasi antar pengguna secara sosial (*user behavior relationship*). Tujuan TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna [2]. Model TAM untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap berbagai bentuk penerapan teknologi berdasarkan 2 (dua) faktor, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease Of Use* (PEOU) yang digambarkan pada Gambar 1 berikut.



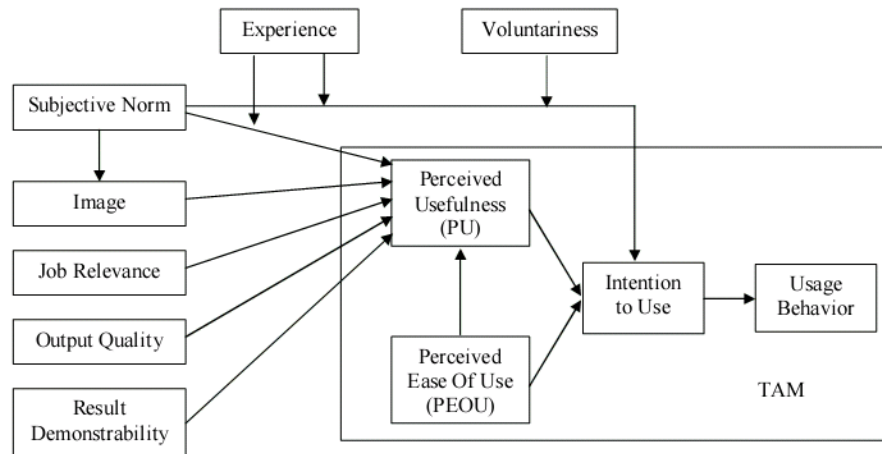
Gambar 1. Bentuk Umum Model TAM [2]

Perceived Usefulness (PU) merupakan persepsi pengguna terhadap kemanfaatan penggunaan sistem atau teknologi untuk membantu meningkatkan kualitas kerjanya. Dilihat dari definisi tersebut, Sedangkan *Perceived Ease Of Use* (PEOU) merupakan persepsi pengguna dalam menerima penerapan sistem atau teknologi baru berdasarkan asas kemudahan penggunaan atau operasional. Berdasarkan definisi tersebut, PEOU memberikan penilaian berdasarkan kemudahan operasional. Hal ini memberikan informasi bahwa karakteristik yang menjadi fokus utama adalah karakteristik intrinsik, yaitu karakteristik yang terdapat dalam sistem atau teknologi.

Hubungan antara variabel utama TAM (PU, PEOU, BI, dan AU), terdapat pada adanya penggunaan variabel *Perceived Usefulness* dalam dua kondisi, yaitu *Perceived Usefulness* yang menjadi variabel bebas yang mempengaruhi faktor *Behavioral Intentions* secara langsung dan variabel *Perceived Usefulness* yang menjadi variabel tidak bebas karena tergantung oleh faktor *Perceived Ease Of Use* (PEOU). Sedangkan *Actual Use* (AU) biasanya diukur dengan menggunakan beberapa variabel, yaitu lama waktu pemakaian, frekuensi pemakaian, tingkat seringnya penggunaan, dan perbedaan tujuan atau akses dalam penggunaan [3].

1.2 Technology Acceptance Model 2 (TAM2)

Venkatesh dan Davis [4] mengembangkan TAM menjadi TAM2 dengan mengadaptasi *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang digambarkan pada Gambar 2. Perbedaan dengan TAM sebelumnya adalah adanya pengaruh sosial dan proses instrumental kognitif sebagai variabel yang berpengaruh pada *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease Of Use* (PEOU) sebagai variabel eksternal. Pengaruh sosial yang berpengaruh adalah norma subyektif (*subjective norm*), tingkat kesukarelaan (*voluntariness*), dan anggapan (*image*). Sedangkan proses instrumental kognitif meliputi relevansi pekerjaan (*job relevance*), kualitas output (*output quality*), dan demonstrasi hasil (*result demonstrability*).

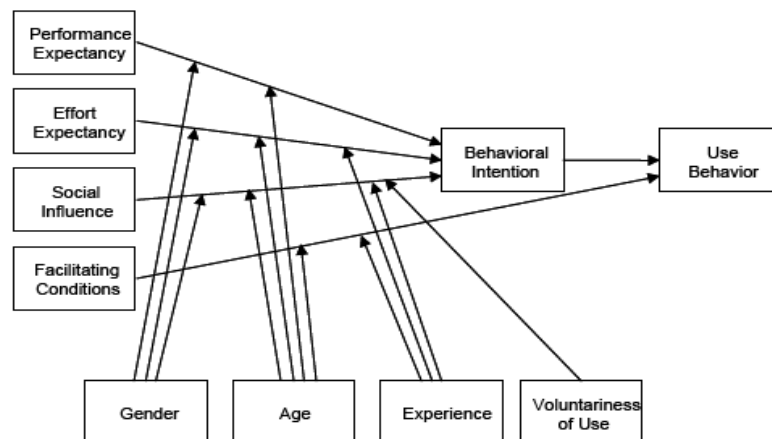


Gambar 2. Gambar Model TAM2 [4]

1.3 UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

Model UTAUT adalah model baru yang dikemukakan oleh Venkatesh dkk. [5]. Model ini dikembangkan karena adanya keterbatasan pada Model TAM yang kurang komprehensif dalam mempertimbangkan beberapa aspek yang berpengaruh pada perilaku penerimaan pengguna terhadap penerapan teknologi [4]. Pada dasarnya, Model UTAUT merupakan pengembangan lebih lanjut dari Model TAM yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu PU dan PEOU yang memberikan pengaruh secara langsung pada *Intention to Use* (BI) dan *Usage Behavior* (B) pada tahap selanjutnya. Sedangkan UTAUT pada dasarnya sama dengan Model TAM yang ditambahkan dengan dua komponen, yaitu pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi fasilitas pendukung (*facilitating conditions*).

Selain adanya tambahan 2 (dua) variable utama tersebut, Model UTAUT juga mengadopsi empat variabel sebagai moderator (*moderating variables*) antar determinan dalam pemodelannya, yaitu jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), dan *voluntariness* (faktor wajib atau tidaknya menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan) [6]. Secara detail Model UTAUT dapat digambarkan pada Gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 3. Model UTAUT [5]

Dalam Model UTAUT, ada 4 (empat) komponen yang menjadi variabel utama, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC). PE merupakan ukuran yang menunjukkan kepercayaan/ keyakinan seorang individu bahwa penggunaan sistem akan membantunya meningkatkan performansi dan kualitas dalam pekerjaannya. *Effort Expectancy* (EE) merupakan harapan usaha yang perlu dilakukan oleh pengguna dalam menggunakan teknologi atau sistem. Sedangkan *Social Influence* (SI) merupakan parameter yang didefinisikan sebagai sebuah tingkat dimana seorang individu memiliki persepsi bahwa penting bagi lingkungan sekitarnya untuk percaya kepada dirinya bahwa dirinya menggunakan sistem atau teknologi tersebut. Dan fasilitas pendukung (FC) merupakan parameter/tingkat ukuran dimana seorang individu percaya bahwa infrastruktur teknis dalam organisasi disediakan untuk mendukung dan memfasilitasi penggunaan sistem atau teknologi.

1.4 Relevansi Penelitian

Penelitian menggunakan Model UTAUT sebagai model penerimaan pengguna pada sistem yang dijalankan secara online telah dilakukan pada beberapa penelitian tentang penggunaan internet banking/online banking. Relevansi penggunaan Model UTAUT pada internet banking disampaikan oleh Gorecha dalam penelitiannya [7]. Selanjutnya, studi kasus penggunaan Model UTAUT untuk melakukan analisis penerimaan pengguna internet banking dilakukan di Cina [8], Australia [9], dan Timur Tengah [3].

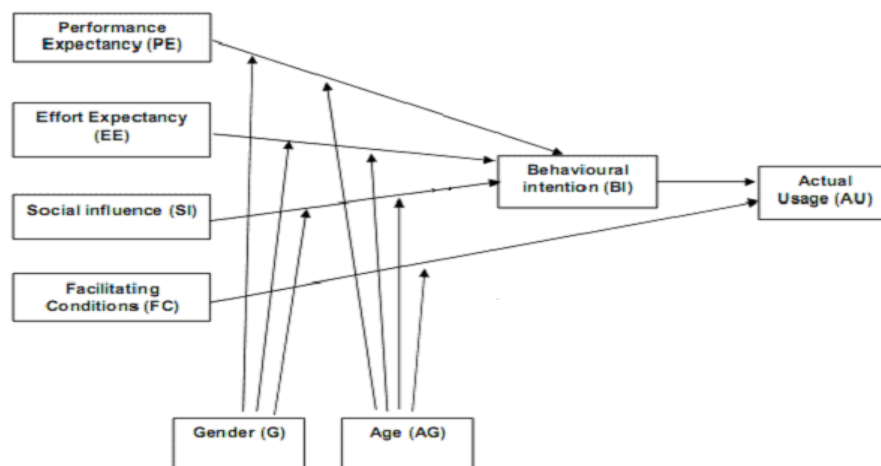
Model UTAUT juga telah digunakan untuk menganalisis model penerimaan pengguna terhadap sistem e-Government yang memberikan layanan kepada masyarakat. Analisis penerimaan pelajar terhadap sistem e-Government di Kuwait menunjukkan adanya relevansi faktor-faktor dalam Model UTAUT yang digunakan [10]. Senada dengan hal tersebut, penelitian tentang penerimaan pengguna terhadap implementasi e-Government di negara berkembang telah mengusulkan digunakannya variabel kombinasi antar model TAM, TAM2, dan UTAUT [11].

Penelitian penerimaan pengguna e-Filing sebagai media pelaporan pajak (e-SPT) secara online di Indonesia telah dilakukan berbagai pihak. Wiyono [12] dan Sarjana [13] melakukan analisis penerimaan *e-Filing* dengan Model TAM. Relevansi model TAM dilakukan tanpa mempertimbangkan faktor demografi secara khusus. Penelitian serupa di Amerika Serikat berupaya menyoroti penyebab rendahnya adopsi dan penerimaan sistem *e-File*, penelitian dilakukan dengan pendekatan Model UTAUT untuk mendapatkan solusi model yang spesifik dengan tetap memperhitungkan aspek demografi dan manusia sebagai pihak penerima di dalam sistem itu [14].

1.5 Model Penelitian

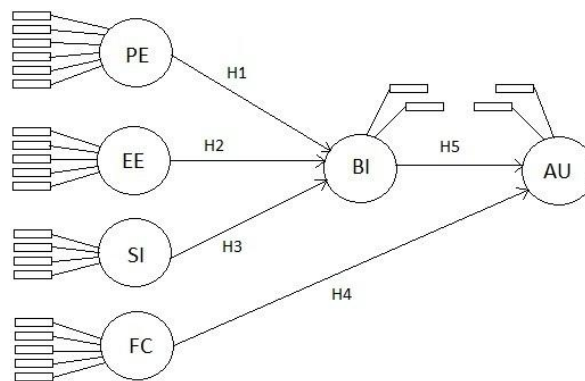
Penelitian ini menggunakan Model UTAUT yang merupakan hasil pengembangan oleh Venkatesh [5]. Pemilihan Model UTAUT didasarkan pada kesesuaian untuk menganalisa perilaku penggunaan terhadap sistem yang dioperasikan secara online [3]. Berdasarkan studi literatur, diketahui bahwa ada banyak faktor yang berpengaruh pada Model UTAUT. Beberapa faktor tersebut merupakan hasil kombinasi dari pengembangan model-model sebelumnya, seperti TAM dan TAM2. Oleh karena itu, beberapa faktor penting yang berpengaruh pada Model TAM dan TAM2 namun tidak terakomodasi secara detail pada Model UTAUT akan ditambahkan pada model untuk mendapatkan pendekatan penelitian yang jauh lebih baik dan lebih sesuai.

Menurut Gorecha [7], variable *Voluntariness of Use* sebagai variabel moderator pada Model UTAUT tidak perlu dipergunakan apabila individu yang menjadi obyek penelitian tidak dipengaruhi oleh kebijakan (*policy*) pada tempat kerjanya yang menekankan perlunya akses ke dalam sistem. Hal ini dapat diasumsikan bahwa individu yang melakukan akses ke sistem tersebut dapat dikatakan telah memiliki tingkat kesukarelaan (*voluntariness of use*) yang baik/tinggi dalam melakukan akses ke sistem. Selain itu, karena e-SPT dan *e-Filing* merupakan sistem yang dapat diakses oleh semua WPOP melalui internet, maka dapat dikatakan bahwa WP yang menggunakan sistem tersebut telah memiliki tingkat kesukarelaan (*voluntariness*) yang baik/tinggi. Sehingga aspek *voluntariness of use* dalam penelitian ini diabaikan. Lebih jauh, kewajiban pengisian e-SPT dan pelaporan e-SPT melalui *e-Filing* dilakukan sekali dalam setiap bulan. Para WPOP biasanya melakukan akses *e-Filing* sekali dalam sebulan, yang dilakukan dalam rangka melaporkan kewajiban pelaporan pajak bulanan. Pelaporan e-SPT melalui *e-Filing* membuat pengalaman WPOP dalam melaporkan pajaknya memiliki kecenderungan yang sama, yaitu sekali dalam setiap bulan. Dikarenakan adanya kecenderungan yang sama tersebut, maka variabel moderating *experience* tidak disimulasikan karena hanya akan memberikan data yang seragam. Model pada penelitian ini diturunkan dari bentuk model UTAUT dasar yang termodifikasi sebagaimana tampak pada Gambar 4.



Gambar 4. Model Penelitian

Dalam diagram SEM, model penelitian digambarkan pada Gambar 5 sebagai berikut :



Gambar 5. Diagram SEM model penelitian

Sedangkan hipotesis yang hendak diuji adalah sebagai berikut :

- H1 : PE memiliki pengaruh terhadap BI
- H2 : EE memiliki pengaruh terhadap BI
- H3 : SC memiliki pengaruh terhadap BI
- H4 : FC memiliki pengaruh terhadap AU
- H5 : BI memiliki pengaruh terhadap AU

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei. Pendekatan survei ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada sampel dari populasi yang sudah ditentukan. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan model yang digunakan dalam penelitian ini, yakni model UTAUT. Data yang diperoleh dari kuesioner tersebut, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik pemodelan statistik SEM untuk memenuhi tujuan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak (WP) orang pribadi yang melaporkan e-SPT Pajak secara Online melalui fasilitas *e-Filing*. Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, dilakukan *Pilot Study* yang bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dipahami oleh responden sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang sesuai (uji keterbacaan). Setelah melakukan uji coba tersebut, kuesioner direvisi berdasarkan saran yang diberikan oleh responden. Hasil revisi ini kembali diujicobakan sampai terbentuk kuesioner yang pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat dipahami serta tidak menimbulkan ambiguitas bagi responden. Kuesioner hasil revisi terakhir tersebut selanjutnya akan disebarkan kepada seluruh sampel dalam rangka memperoleh data yang akan digunakan dalam penelitian. Pilot study yang juga dilakukan adalah dengan mencoba untuk melakukan analisis dengan teknik SEM. Data yang digunakan sebagai input adalah *dummy* data yang dibuat berdasarkan kuesioner yang telah dibuat. Setelah uji coba analisis SEM menggunakan *dummy* data tersebut berhasil, penyebaran kuesioner mulai dilakukan.

Pengambilan sampel kemudian dilakukan secara acak namun terpilih dengan metode snowball sampling dimana setiap WP dalam populasi penelitian dipilih berdasarkan referensi yang diberikan oleh responden yang sudah mengisi kuesioner sebelumnya. *Snowball* sampling digunakan untuk mengambil sampel karena WP orang pribadi yang melaporkan pajaknya secara online masih sedikit. Pengumpulan data ini dilakukan dalam jangka waktu empat minggu di beberapa perusahaan TI yang berada di sekitar Jabodetabek.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam proses pengambilan data, dari keseluruhan 320 kuesioner yang disebarkan, tidak semua kembali sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Sebanyak 40 kuesioner tidak kembali tepat waktu, sehingga hanya 280 kuesioner yang dikembalikan tepat pada waktunya. Dari 280 buah kuesioner yang tepat waktu tersebut, terdapat 235 kuesioner yang layak diproses lebih lanjut menjadi data, sisanya sebanyak 45 kuesioner tidak terisi lengkap. Berdasarkan kenyataan tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan (*response rate*) dari responden cukup tinggi, yaitu sebesar 73,44%. Selanjutnya, data diolah dengan menggunakan program VisualGSCA yang merupakan salah satu program yang mampu melakukan pengolahan data dengan SEM berbasis component (*Component Based SEM*).

Prosedur selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap model yang dilakukan dengan dua tahapan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan terhadap indikator (variabel *manifest*) dan variabel

laten secara keseluruhan. Pengujian terhadap validitas indikator dilakukan dengan melakukan uji *convergent validity*. *Convergent validity* ini dilakukan dengan menganalisis *loading factor* masing-masing indikator dari setiap variabel laten. Indikator yang baik (memenuhi syarat *convergent validity*) indikator yang memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,5 [15].

Uji validitas yang kedua adalah uji validitas terhadap variabel laten, yang dilakukan dengan *discriminant validity*. *Discriminant validity* diukur dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE (*Average Variance Extracted*) dengan nilai korelasi antar variabel laten. Variabel laten dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik jika nilai akar kuadrat dari AVE lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten (Fornier dan Larcker, 1981 di dalam [15]).

AVE sendiri dirumuskan sebagai berikut :

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{(\sum \lambda_i^2 + \sum (1 - \lambda_i^2))} \quad (1)$$

dengan λ_i adalah nilai *loading factor* masing-masing indikator dalam variabel laten.

Selanjutnya, dilakukan uji realibilitas (*reability*) untuk masing-masing variabel laten. Hal ini dilakukan dengan menghitung besarnya *composite reability* (CR) masing-masing variabel laten, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{[(\sum \lambda_i)^2 + \sum (1 - \lambda_i^2)]} \quad (2)$$

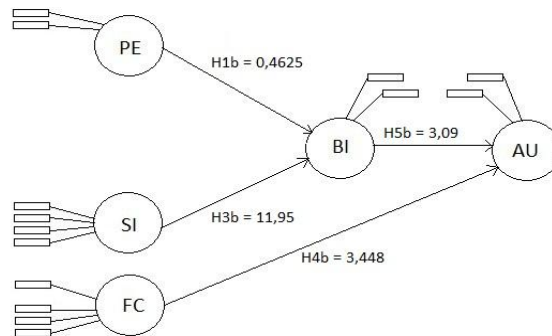
dengan λ_i adalah nilai *loading factor* masing-masing indikator dalam variabel laten. Variabel laten dikatakan memiliki *composite reability* yang baik jika nilainya lebih besar dari 0,7 [15].

Uji kesesuaian model dilakukan dengan pengujian/ pengukuran GFI (*Goodness of Fit Index*) dan SRMR. Nilai GFI adalah antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai GFI, maka model semakin fit dengan data yang ada. Model memiliki fitness (kesesuaian yang baik) apabila nilai GFI lebih dari 0,9 dan untuk nilai SRMR mendekati nol atau kurang dari 0,08 [15].

Berdasarkan pengujian terhadap variabel dan kesesuaian model, keseluruhan model hasil modifikasi/ respesifikasi menghasilkan nilai pengujian dan kesesuaian model yang baik, dimana untuk *loading factor* masing-masing variabel manifest (indikator) lebih besar dari 0,5 dan jika nilai akar kuadrat dari AVE lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten. Sedangkan untuk pengujian kesesuaian model, diperoleh hasil yang cukup baik dengan nilai GFI lebih dari 0,9 dan nilai SRMR mendekati nol.

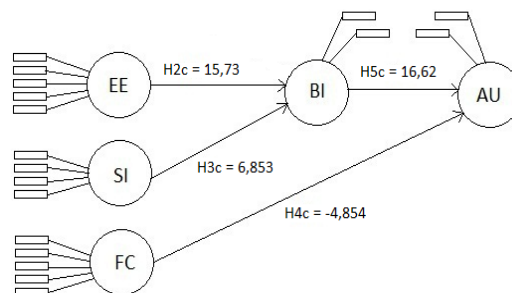
Adapun masing-masing model penerimaan hasil pengolahan data dapat digambarkan pada Gambar 6 sampai Gambar 9 berikut :

a. Model Penerimaan Pria



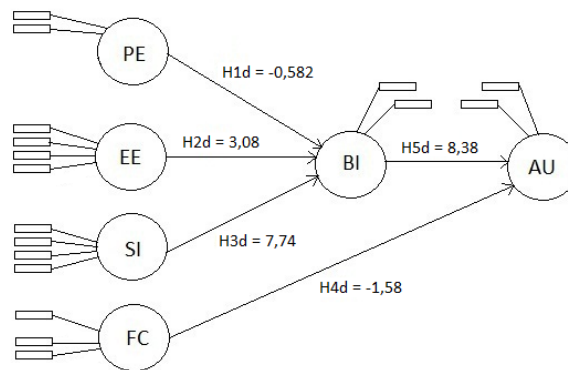
Gambar 6. Model Penerimaan Pria

b. Model Penerimaan Wanita



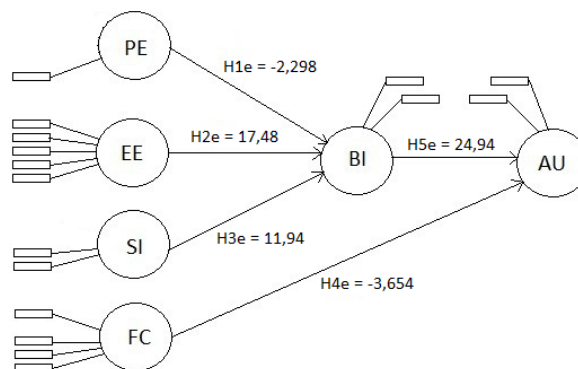
Gambar 7. Model Penerimaan Wanita

c. Model Penerimaan usia kurang dari 25 tahun



Gambar 8. Model Penerimaan Usia < 25 Tahun

d. Model Penerimaan usia 25 – 35 tahun



Gambar 9. Model Penerimaan Usia 25 – 35 Tahun

Berdasarkan Gambar 6, 7, 8, dan 9 sebagai hasil pengolahan data penelitian ini, dapat diketahui bahwa pada variabel jenis kelamin, pengaruh *Performance Expectancy* (PE) lebih kuat pada pria dibanding wanita. Hal ini kemungkinan disebabkan karena tipe pria lebih berorientasi pada penyelesaian pekerjaan (kecepatan penyelesaian pekerjaan/tugas) daripada wanita [16]. Sedangkan pengaruh *Social Influence* (SI) terhadap *Behavioral Intention* (BI) terlihat lebih besar pada pria, hal ini kemungkinan karena pria di Indonesia baru akan menggunakan teknologi/sistem baru apabila ada bukti manfaat yang diperoleh oleh rekan kerja (lingkungan) dalam penggunaan sistem atau teknologi baru tersebut. Kondisi ini menegaskan kembali bahwa pria pada umumnya sangat berorientasi pada terselesaikannya pekerjaan dengan lebih cepat.

Sedangkan pengaruh *Effort Expectancy* (EE) terhadap *Behavioral Intention* (BI) lebih kuat pada wanita daripada pada pria, hal ini mengindikasikan bahwa wanita kemungkinan lebih berorientasi pada proses. Dimana suatu sistem atau teknologi akan mudah dioperasikan setelah dipelajari sebelumnya dengan baik. Selain itu, kekhawatiran terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan akan berkurang dengan proses pembelajaran yang baik.

Namun pada variabel tingkat umur, dapat diketahui bahwa pengaruh faktor penerimaan pengguna secara keseluruhan lebih kuat pada responden berusia 25 – 35 tahun dibandingkan dengan responden yang berusia kurang dari 25 tahun. Hal ini kemungkinan disebabkan karena usia 25 – 35 tahun merupakan usia yang mulai cukup matang dalam berkarir, sehingga orientasi dalam bekerja lebih menonjolkan sisi kemanfaatan sistem/teknologi (PE) terhadap pekerjaan. Selain itu, pada umumnya beranggapan bahwa suatu pencapaian diperoleh dari hasil proses kerja keras untuk memahami dan menguasai sesuatu. Dari sisi sosial, pada umumnya hubungan pertemanan dan kerja di dalam kantor pada usia 25 – 35 tahun begitu kental, sehingga pengaruh sosial memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam kehidupan dan dalam pekerjaannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa ditemukan adanya perbedaan model penerimaan antara masing-masing kelompok jenis kelamin dan tingkat usia. Dari hasil analisis terhadap kelompok jenis kelamin, hal ini kemungkinan disebabkan karena pria pada umumnya lebih berorientasi tugas (*task oriented*) dibanding wanita, sehingga tingkat kemanfaatan dan penyelesaian tugas relatif lebih kuat daripada wanita. Sedangkan wanita kemungkinan lebih berorientasi proses (*process oriented*) sehingga usaha yang dikeluarkan untuk mempelajari

sesuatu memiliki efek yang lebih kuat dibanding pria. Sedangkan pada tinjauan mengenai kelompok usia, kemungkinan mengindikasikan bahwa pada kelompok usia sedang teknologi akan lebih mudah diterima, kemungkinan karena hal ini berhubungan dengan kebutuhan akan kemudahan dan manfaat untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, dikarenakan usia yang sudah mulai matang, tingkat adaptasi terhadap proses untuk menerima penggunaan sistem atau teknologi baru relatif lebih tinggi sehingga pembelajaran relatif lebih cepat jika dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda, yang lebih banyak ingin mencoba dan mempelajari hal-hal baru untuk mendapatkan yang paling cocok dengan kebutuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azhary, Renza dan Sari, H. H. Z., Intan. (2008). *Model - Model User Acceptance*. Depok : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- [2] Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13. 3, 319-39.
- [3] Al-Qeisi, Kholoud Ibrahim. (2009). *Analyzing The Use of UTAUT Model in Explaining an Online Behaviour : Internet Banking Adoption*. Ph.D Thesis, Department of Marketing and Branding, Brunel University, UK.
- [4] Venkatesh, V., and Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* 45. 2, 186-204.
- [5] Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly* 27. 3, 425 – 78.
- [6] Dharma, Viriya. (2009). *Model Perilaku Penggunaan TIK pada UMKM di Wilayah Bekasi dengan Menggunakan Pendekatan UTAUT*. Depok : Universitas Gunadharma.
- [7] Gorecha, Anoop. (2005). *Application of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology to Internet Banking*. England: The University of Nottingham.
- [8] Liu, Gang, Huang, Su-Ping, and Zhu, Xin-Kai. (2008). User acceptance of Internet Banking in an uncertain and risky environment. *Proceedings of The 2008 International Conference on Risk Management & Engineering Management*, 381 – 6.
- [9] Yeow, Paul H. P., et al. (2008). User Acceptance of Online Banking Service in Australia. *Communication of The IBIMA* 1, 191 – 7.
- [10] Al Awadhi, Suha, and Morris, Anne. (2008). The Use of The UTAUT Model in the Adoption of E-Government Services in Kuwait. *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*. 1 – 11.
- [11] Shajari, Maziar, and Zuraini, Ismail. (2010). A Comprehensive Adoption Model of e-Government Services in Developing Countries. *IEEE Journal* 10, 548 53.
- [12] Wiyono, Adrianto Sugiarto. (2008). Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *The Indonesian Journal of Accounting Research* 11. 2, 117 – 32.
- [13] Sarjana, Kukul Wira. (2009). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat adopsi e-filling oleh wajib pajak di Indonesia*. Master Theses Magister Akuntansi. Yogyakarta : Pascasarjana FE UGM.
- [14] Schaupp, Ludwig Christian, Carter, Lemuria, and Hobbs, Jeff. (2009). E-File Adoption: A Study of U.S. Taxpayers Intentions. *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*. 1 – 11.
- [15] Ghozali, Imam. (2008). *Generalized Structured Component Analysis (GSCA) : Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [16] Minton, H. L., dan Schneider, F. W. (1980). *Differential Psychology*. Waveland Press, IL: Prospect Heights