

Analisis Perilaku Pengguna SAMSAT Digital Nasional Menggunakan Metode TAM dan TPB

Sri Intan¹, Mona Fronita^{2*}, Muhammad Luthfi Hamzah³, Eki Saputra⁴

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Riau

e-mail: ¹12050326125@students.uin-suska.ac.id, ^{2*}mona.fronita@uin-suska.ac.id,
³muhammad.luthfi@uin.suska.ac.id, ⁴eki.saputra@uin-suska.ac.id

Submitted Date: October 14th, 2024
Revised Date: October 27th, 2024

Reviewed Date: October 25th, 2024
Accepted Date: October 31st, 2024

Abstract

This study focuses on the challenge of low user behavioral intention towards the SIGNAL app, which is an important issue in digital technology adoption. To investigate this issue, research was conducted using a comprehensive framework integrating TAM and TPB methods, with six hypotheses proposed. Data were analyzed using multiple linear regression on questionnaires completed by a sample of SIGNAL users. The results of the analysis showed a significant relationship between perceived usefulness and ease of use and users' attitude towards the app, as well as a strong relationship between users' attitude and behavioral intention to use the app. These findings signify that the more users perceive tangible benefits and ease of use of the app, the more positive their attitude, which in turn drives SIGNAL's adoption intention. However, several hypotheses were not supported by the results of the analysis, including the absence of significant relationships between perceived benefits and users' behavioral intentions, as well as between subjective norms and behavioral intentions. This suggests that although users realize the benefits of the app, social factors and perceived individual control are not significant in determining usage intentions. The implications of these findings provide guidance for digital platform developers to design more effective interventions to increase the use of SIGNAL, as well as facilitate behavior change in the community.

Keywords: analysis; behavior intention; user satisfaction; TAM; TPB

Abstrak

Studi ini berfokus pada tantangan rendahnya niat perilaku pengguna terhadap aplikasi SIGNAL, yang merupakan isu penting dalam adopsi teknologi digital. Untuk menginvestigasi masalah ini, penelitian dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja komprehensif yang mengintegrasikan metode TAM dan TPB, dengan enam hipotesis yang diajukan. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda terhadap kuesioner yang diisi oleh sampel pengguna SIGNAL. Hasil analisis menunjukkan hubungan signifikan antara persepsi manfaat (Usefulness) dan kemudahan penggunaan (Ease of Use) dengan sikap (Attitude) pengguna terhadap aplikasi, serta hubungan kuat antara sikap pengguna dan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi. Temuan ini menandakan bahwa semakin pengguna merasakan manfaat nyata dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, semakin positif sikap mereka, yang pada gilirannya mendorong niat adopsi SIGNAL. Namun, beberapa hipotesis tidak didukung oleh hasil analisis, termasuk tidak adanya hubungan signifikan antara persepsi manfaat dan niat perilaku pengguna, serta antara norma subjektif dan niat perilaku. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menyadari manfaat aplikasi, faktor sosial dan persepsi kontrol individu tidak signifikan dalam menentukan niat penggunaan. Implikasi dari temuan ini memberikan panduan bagi pengembang platform digital untuk merancang intervensi yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan SIGNAL, serta memfasilitasi perubahan perilaku di masyarakat.

Kata kunci: analisis; niat pengguna; kepuasan pengguna; TAM; TPB



1 Pendahuluan

Pemerintah dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik selalu melakukan inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam segala urusan. Pada masa sekarang teknologi berkembang dengan sangat cepat hal ini menjadi alat bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Banyak keperluan masyarakat dalam urusan administrasi pemerintahan bisa dilakukan dengan cara online termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indonesia sebagai negara berkembang telah menerapkan E-Government sejak tahun 2001 hingga sekarang (Utama 2020). Adapun pengertian dari E-Government yang biasa dikenal E-Gov, pemerintahan digital, atau pemerintahan transformasi digital (Grönlund 2004). Pengertian lain e-government merupakan usaha pemerintah menerapkan digitalisasi penggunaan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah untuk memudahkan masyarakat (Relyea 2002). Berbagai sektor pemerintahan telah menerapkan dan mensosialisasikan penggunaan sistem informasi untuk kemudahan masyarakat termasuk yang dilakukan oleh SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap).

Dalam upaya memberikan layanan publik, SAMSAT adalah bentuk kerja sama antara polisi Republik Indonesia dan pemerintah daerah provinsi yang mana mencakup pendaftaran kendaraan, pajak kendaraan, dan biaya balik nama kendaraan bermotor (Akhmadi 2017). Pendapatan terbesar suatu negara didapat dari pajak partisipasi masyarakat. Negara berwenang memungut pajak dari masyarakat karena hasilnya akan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia banyak hal yang dikenakan pajak oleh negara seperti pajak pendapatan, pajak bangunan, hingga pajak kendaraan bermotor, dan lain sebagainya.

Pada Februari 2024, ada 160.652.675 kendaraan bermotor di 34 provinsi di seluruh Indonesia, menurut data dari Korlantas Polri. Tingginya jumlah pemilik kendaraan yang ada di Indonesia menjadi salah satu pendapatan negara melalui pajak yang harus dibayar setiap tahun oleh pemilik kendaraan. Menurut Hestu Yoga, Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak, tingkat rasio pajak masih 10,3%, menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak

terhadap pajak masih rendah (Zulma 2020). Masalah ini menjadi fokus utama bagi pemerintah untuk mencari cara agar masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan mudah sehingga dapat menciptakan masyarakat yang taat pajak (Silcock 2001). Pada tahun 2014 SAMSAT melakukan perancangan sistem informasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Setelah melakukan perancangan analisa lapangan pada tahun 2021 akhirnya pemerintah meresmikan aplikasi SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) sebagai solusi bagi masyarakat untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan. Sehingga pembayaran pajak bisa dilakukan tanpa pemilik kendaraan harus datang ke kantor SAMSAT.

Kelebihan yang peneliti lihat dari aplikasi ini ialah kemudahan yang ditawarkan dalam melakukan pembayaran pajak yang bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja sehingga orang yang memiliki kendaraan bermotor dapat membayar pajak tepat waktu dan menghindari denda akibat telat bayar pajak. Terkadang pemilik kendaraan telat atau tidak membayar pajak karena kesibukan setiap harinya, sehingga tidak memiliki kesempatan untuk dapat langsung membayar ke kantor SAMSAT (Devaranti, Murodi, & Machrunnisa 2023). SIGNAL menjadi terobosan terbaru yang dihadirkan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat. Lebih dari 1 juta kali aplikasi SIGNAL telah diunduh dan mendapatkan 132 ribu ulasan dengan bintang 4,6/5 dengan beragam komentar. Namun perlu untuk diketahui digitalisasi tidak selalu menjadi solusi terbaik untuk setiap masalah masyarakat (Meuthia et al. 2023).

Tehnologi yang canggih dan digitalisasi hanya akan berdampak baik jika masyarakat telah siap dengan perubahan tersebut (Tulungen, Saerang, & Maramis 2022). Di mana hal ini pasti perhatian khusus bagi pemerintah terutama SAMSAT bagaimana perilaku pengguna terhadap aplikasi SIGNAL dengan kondisi masyarakat yang terbiasa melakukan pembayaran pajak secara langsung. Banyaknya pengguna aplikasi SIGNAL menjadi landasan dari penelitian ini. Tiga tahun aplikasi SIGNAL diresmikan dan digunakan masyarakat sehingga peneliti merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana aplikasi ini dapat diterima oleh masyarakat. Menerima atau menolak

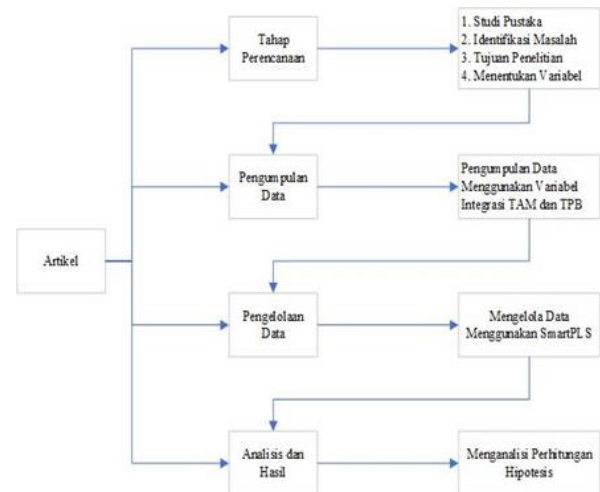


menggunakan aplikasi merupakan bentuk dari niat perilaku pengguna (Herawati 2019).

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan satu diantara teori perilaku pengguna. TPB mengansumsikan niat atau intentions merupakan dasar dari setiap perilaku seseorang (Lu, Huang, & Lo 2010). Intention atau niat seseorang dapat diukur oleh TPB, dan sikap penerimaan pengguna dapat dipahami melalui teori model penerimaan teknologi (TAM). Penelitian ini menggabungkan teori TAM dan TPB, untuk mengetahui bahwa niat dan perilaku pengguna SIGNAL dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan SIGNAL (Yu et al. 2018). Penelitian yang menggunakan integrasi TPB dan TAM sudah pernah dilakukan sebelumnya, mengenai integrasi TAM dan TPB untuk mengetahui faktor-faktor penentu yang mempengaruhi pelaporan pajak secara online. Penelitian ini menemukan bahwa perilaku pengajuan pajak secara online memiliki korelasi antara faktor TAM dan faktor TPB (Lu, Huang, & Lo 2010). Penelitian tersebut membangun model yang paling sesuai untuk pelaporan pajak online. Model ini akan menjadi referensi untuk membangun e-government. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Yu, Ying Yi, Wenjie hasil dari penelitian ini ialah niat untuk menggunakan sistem berbagi sepeda komersial dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan dari sistem sistem, sikap terhadap berbagi sepeda dan persepsi kontrol perilaku yang dirasakan. Penelitian ini menemukan bahwa sikap terhadap berbagi sepeda dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan sistem (Yu et al. 2018). Sehingga berdasarkan penjelasan di atas, serta didukung beberapa penelitian sebelumnya, maka penelitian ini dilandaskan untuk mengetahui pengaruh Perceived Usefulness terhadap Attitude dan Behavior Intention, pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Attitude dan Perceived Usefulness, pengaruh Attitude terhadap Behavior Intention, pengaruh Subjective Norm terhadap Intention, dan Pengaruh Perceived Behavior Control terhadap Behavior Intention.

2 Metode Penelitian

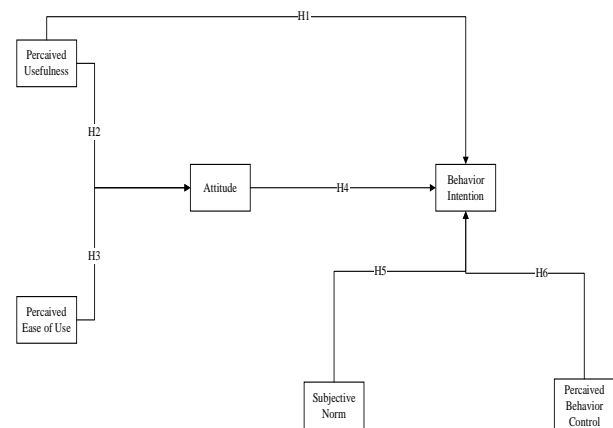
Proses penelitian akan terdiri dari tahapan, dan bab ini akan menjelaskan setiap tahapan. Alur tahapan penelitian dapat dilihat pada flowchart Gambar 1.



Gambar 1 Metodologi Penelitian

2.1 Tahap Perencanaan

Pada tahap pertama kali peneliti menetapkan study kasus yang akan diteliti dan melakukan observasi terhadap aplikasi yang akan diteliti, setelah ini mencari artikel-artikel yang menjadi referensi untuk mendapatkan variabel-variabel yang akan digunakan untuk melakukan analisis. Metode yang digunakan ialah integrasi TAM dan TPB variabel yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Framwork Penelitian

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka teoritis yang diakui secara luas yang berupaya menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi baru. Inti dari TAM adalah gagasan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan

merupakan faktor penentu niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi (Kurniawati, Arif, & Winarno 2017). Kegunaan yang dirasakan mengacu pada keyakinan bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja atau produktivitas seseorang, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana penggunaan teknologi tersebut dianggap mudah. Sejumlah penelitian telah memvalidasi keandalan dan validitas TAM dalam berbagai konteks, seperti e-commerce, e-government, layanan kesehatan, dan pendidikan (Fahlevi, Octaviani, & Dewi 2017). Misalnya saja, penelitian di sektor layanan kesehatan menunjukkan bahwa persepsi manfaat rekam kesehatan elektronik yang dirasakan oleh para profesional kesehatan mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut, sehingga menyoroti pentingnya TAM dalam praktik di dunia nyata (Malla & Avila 2022).

Berbeda dengan TAM, Theory of Planned Behavior (TPB) menawarkan perspektif yang lebih luas mengenai perilaku manusia dengan memasukkan faktor-faktor tambahan di luar sekedar manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan (Liang & Turban 2011). TPB berpendapat bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan secara kolektif memengaruhi niat berperilaku dan perilaku aktual seseorang. Sikap mengacu pada evaluasi keseluruhan seseorang dalam melakukan suatu perilaku, norma subjektif melibatkan pengaruh sosial dan norma-norma yang terkait dengan perilaku tersebut, dan kontrol perilaku yang dirasakan berkaitan dengan kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dalam melakukan perilaku tersebut. TPB telah diterapkan dalam berbagai konteks untuk memahami dan memprediksi perilaku terkait adopsi teknologi, seperti belanja online, penggunaan media sosial, dan pengunduhan aplikasi seluler. Misalnya, penelitian telah menunjukkan bahwa sikap individu terhadap penggunaan aplikasi pembayaran seluler, dikombinasikan dengan persepsi mereka terhadap norma-norma sosial dan kendali atas perilaku tersebut, berdampak signifikan terhadap niat mereka untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi tersebut (Darvell, Walsh, & White 2011).

Saat membandingkan TAM dan TPB, terlihat jelas bahwa kedua model memiliki kesamaan dalam hal konstruksi dasar terkait

prediksi perilaku. Baik TAM maupun TPB menekankan pentingnya persepsi dan sikap individu dalam membentuk niat dan tindakan perilaku mereka. Namun, kedua model tersebut memiliki fokus dan ruang lingkup yang berbeda, di mana TAM lebih menekankan pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi, sementara TPB mempertimbangkan faktor yang lebih luas, termasuk pengaruh sosial dan kontrol pribadi (Nurhamidah, Kurniawan, & Umiyati 2018). Beberapa peneliti telah mengeksplorasi sifat saling melengkapi dari TAM dan TPB dengan mengintegrasikan kedua model untuk meningkatkan kekuatan prediktif model perilaku terkait teknologi. Dengan menggabungkan kekuatan kesederhanaan TAM dan kelengkapan TPB, para peneliti dapat menawarkan wawasan yang lebih mendalam mengenai interaksi kompleks antara faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi (Chen & Yang 2019).

2.1.2 Perceived Usefulness

Dalam bidang penerimaan teknologi dan perilaku pengguna, variabel Usefulness (manfaat) yang dirasakan memainkan peran penting dalam membentuk sikap dan niat individu dalam mengadopsi teknologi. Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja atau produktivitasnya dalam mencapai tujuan tertentu dikenal sebagai kegunaan yang dirasakan (Guritno & Siringoringo 2013). Dalam konteks penelitian, persepsi kegunaan merupakan komponen penting dari model penerimaan teknologi, seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Kerangka kerja ini menyatakan bahwa individu lebih cenderung mengadopsi dan menggunakan suatu teknologi jika mereka menganggapnya berguna dalam memfasilitasi tugas atau aktivitas mereka. Penelitian terdahulu yang menggunakan variabel ini pernah dilakukan oleh (Nathalia Purnawirawan) dengan judul "*Balance and Sequence in Online Reviews: How Perceived Usefulness Affects Attitudes and Intentions*" artikel ini merupakan studi pertama yang menyelidiki dampak ulasan positif dan negatif terhadap SI/TI (Purnawirawan, Pelsmacker, & Dens 2012). Pentingnya manfaat yang dirasakan terletak pada kemampuannya untuk mempengaruhi sikap pengguna dan niat perilaku terhadap adopsi



teknologi, sehingga menjadi penentu utama perilaku penggunaan mereka yang sebenarnya (Kanchanatane 2014).

2.1.3 Attitude

Attitude (sikap) merupakan konstruksi psikologis mendasar yang memainkan peran penting dalam membentuk perilaku manusia dan proses pengambilan keputusan. Sikap dapat didefinisikan sebagai kecenderungan yang dipelajari untuk bertindak terhadap suatu objek, orang, ide, atau situasi dengan cara yang disukai atau tidak disukai. Komponen sikap meliputi aspek afektif (emosional), kognitif (keyakinan dan pikiran), dan perilaku (niat bertindak) (Cheah & Li 2020). Variabel attitude dalam sistem informasi mencakup sikap individu terhadap penggunaan teknologi, yang dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ketika individu merasa bahwa sistem informasi dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan efisien, serta mudah digunakan tanpa kesulitan berarti, mereka cenderung memiliki sikap yang positif terhadap sistem tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi informasi dalam organisasi (Suki 2011).

2.1.4 Behavior Intention

Behavioral Intention dalam konteks sistem informasi atau teknologi informasi mengacu pada niat individu untuk melakukan perilaku tertentu terkait dengan penggunaan atau adopsi teknologi. Dalam Teori Perilaku Terencana (TPB), Behavioral Intention dianggap sebagai indikator utama dari kemungkinan seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan teknologi baru (Tpb, Teo, & Lee 2010). Konsep ini mencakup niat individu untuk mengadopsi teknologi berdasarkan evaluasi mereka terhadap manfaat yang diharapkan dari penggunaan teknologi tersebut serta persepsi mereka terhadap norma-norma sosial dan kontrol perilaku yang mereka rasakan. Dengan memahami Behavioral Intention dalam konteks TPB, pengembang sistem informasi atau teknologi informasi dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat individu untuk menggunakan atau mengadopsi teknologi, sehingga memungkinkan mereka untuk merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan adopsi

dan pemanfaatan teknologi tersebut (Cooke & Sheeran 2004).

2.1.5 Perceived Ease of Use

Dalam konteks sistem informasi, "ease of use" merujuk pada seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem tersebut untuk mencapai tujuan mereka. Evaluasi "ease of use" sangat penting dalam pengembangan sistem informasi karena dapat memengaruhi adopsi dan efektivitas sistem (Sinaga et al. 2021). Metode evaluasi seperti observasi pengguna, wawancara, kuesioner, dan uji usability digunakan untuk mengumpulkan umpan balik tentang pengalaman pengguna saat menggunakan sistem informasi. Dengan memprioritaskan kemudahan penggunaan dalam pengembangan sistem informasi, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan pengguna, dan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut.

Selain itu, dalam konteks sistem informasi, "ease of use" juga dapat berdampak pada efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Sistem informasi yang mudah digunakan dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pelatihan pengguna baru dan mempercepat proses pengadopsian teknologi baru (Wardana 2018). Dengan demikian, meningkatkan kemudahan penggunaan sistem informasi dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan bisnis mereka dengan lebih baik, termasuk meningkatkan kinerja, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, memastikan bahwa sistem informasi memiliki tingkat "ease of use" yang tinggi adalah kunci untuk keberhasilan implementasi dan pemanfaatan teknologi informasi di berbagai bidang industri (Ali, Hamdan, & Mahaputra 2022).

2.1.6 Subjective Norm

Dalam perspektif sistem informasi dan teknologi informasi, "subjective norm" merupakan konsep yang penting dalam Teori Perilaku Terencana (TPB). Ini mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana orang-orang yang penting bagi mereka mendukung atau menolak perilaku tertentu terkait penggunaan atau adopsi teknologi. Dalam konteks pengembangan sistem informasi atau teknologi baru, pemahaman tentang subjective norm dapat membantu dalam memprediksi bagaimana pengguna atau pihak yang terlibat dalam organisasi akan merespons atau

menerima inovasi tersebut (Wahyu & Muin 2022). Melalui analisis subjective norm, pengembang sistem informasi dapat mengidentifikasi stakeholder kunci dan membangun strategi komunikasi atau pelatihan yang tepat untuk meningkatkan penerimaan dan dukungan terhadap implementasi sistem atau teknologi baru.

2.1.7 Perceived Behavior Control

Perceived Behavior Control (PBC) adalah konsep dalam Teori Perilaku Terencana (TPB) yang merujuk pada persepsi individu tentang kemampuannya untuk mengendalikan perilaku tertentu. Dalam konteks sistem informasi atau teknologi informasi, PBC menggambarkan sejauh mana individu percaya bahwa mereka memiliki kendali atau kemampuan untuk menggunakan atau mengadopsi suatu teknologi. Ini mencakup evaluasi individu terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi, seperti ketersediaan sumber daya, pengetahuan teknis, keterampilan, dan dukungan yang tersedia (Wahyu & Muin 2022). Persepsi terhadap PBC memengaruhi niat dan perilaku individu terkait dengan adopsi teknologi semakin tinggi persepsi kontrol yang dirasakan, semakin besar kemungkinan individu untuk mengadopsi teknologi tersebut. Dengan memahami konsep PBC, pengembang sistem informasi atau teknologi informasi dapat merancang intervensi atau strategi yang dapat meningkatkan persepsi kontrol yang dirasakan individu, sehingga memfasilitasi adopsi dan penggunaan teknologi secara lebih efektif (Azizah 2023).

2.2 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan proses krusial dalam penelitian yang melibatkan perencanaan, identifikasi sumber data, pengembangan instrumen, implementasi pengumpulan data, validasi, analisis, dan interpretasi hasil. Dengan merencanakan dengan cermat tujuan dan metode pengumpulan, serta memilih sumber data yang sesuai, peneliti memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan akurat. Penggunaan instrumen yang tepat dan konsistensi dalam implementasi membantu meminimalkan bias dan kesalahan. Penentuan jumlah responden pada penelitian menggunakan metode Lemeshow karena jumlah populasi yang

tidak diketahui. Peneliti menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian 10%, dari ketentuan tersebut didapatkan jumlah minimal responden yaitu 96 orang.

2.3 Pengelolaan Data

Rekapitulasi data deskriptif menggunakan software SMART PLS. Melakukan perhitungan berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan untuk menarritahu bagaimana hubungan setiap variabel.

2.4 Analisis dan Hasil

Analisis dan Hasil dalam sebuah penelitian memiliki peran sentral dalam menyajikan temuan yang diperoleh dari analisis data, serta memberikan interpretasi yang mendalam terhadap hasil tersebut. Melalui penggambaran yang jelas dan komprehensif tentang data. Tahap ini memastikan bahwa temuan tersebut dapat digunakan secara efektif oleh masyarakat terutama bagi instansi terkait.

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Deskripsi Responden

Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang melalui tahap pre-test oleh tiga orang akademisi yang diminta untuk mengomentari rancangan kuesioner. Setelah tahapan pre-test penyebaran kuesioner dilakukan. Pada penelitian ini telah mengumpulkan data sampel sebanyak 109 responden dari hasil kuesioner yang disebar secara online melalui google form. Setelah dilakukan proses data cleaning yaitu proses untuk menghapus data yang tidak benar, tidak lengkap ataupun adanya duplikasi sehingga menghasilkan 99 data responden. Adapun hasil karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 1 di bawah.

Table 1 Analisis Responden

Item	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	46	46%
Perempuan	53	53%
Usia		
< 20 Tahun	29	29%
21 – 25 Tahun	64	65%
>25 Tahun	6	6%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	66	66%
Pegawai/Karyawan	21	21%
Wirasaha	9	9%
Lainnya	3	3%



Dapat dilihat pada tabel 1 jumlah responden pada penelitian ini 99 orang. Berdasarkan hasil persebaran kuesioner tersebut, diperoleh hasil bahwasannya responden dari penelitian ini diisi oleh laki-laki sebanyak 46 responden atau 46% dan perempuan 53 responden atau 54%. Usia responden dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu <20 Tahun sebanyak 29 responden atau 29%, 21-25 Tahun sebanyak 64 responden atau 65%, dan >25 tahun sebanyak 6 responden atau 6%. Selain itu sebagian besar responden memiliki profesi sebagai pelajar/ mahasiswa yaitu sebesar 67%.

3.2 Analisis Data

Beberapa hal yang harus diperhatikan pada pengukuran outer model dengan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEMPLS) adalah bagian realibility, convergen validity, dan discriminant validity. Ketentuan dalam menilai convergen validity dan validitas diskriminan antar konstruk agar hasilnya diterima yaitu nilai loading dan cronbach's alpha (CA) harus memiliki nilai minimal 0.7 dan composite reliability (CR) memiliki nilai lebih dari 0.8, dan Average Variance Extracted (AVE) memiliki nilai minimal 0.5(Maswar 2017).

Table 2 Analisis Reliabilitas dan Validitas Konvergen

Construct	Item	Loading	VIF	CA	CR	AVE
Perceived Usefulness	U1	0,56319444	2.063			
	U2	0,55138889	2.016			
	U3	0,56041667	1.921	0,60694444	0,63055556	0,46180556
	U4	0,59166667	2.526			
	U5	0,56388889	2.268			
Perceived Ease of Use	EU1	0,5625	1.970			
	EU2	0,53055556	1.777			
	EU3	0,55069444	2.097	0,59166667	0,62083333	0,43680556
	EU4	0,59583333	2.411			
	EU5	0,51041667	1.780			
Subjective Norm	SN1	0,58541667	2.498			
	SN2	0,63611111	3.062	0,57569444	0,62291667	0,51736111
	SN3	0,575	1.581			
Perceived Behavior Control	BC1	0,61458333	2.217			
	BC2	0,60486111	2.072	0,59930556	0,63611111	0,54513889
	BC3	0,62569444	2.411			
Attitude	ATT1	0,60972222	2.074			
	ATT2	0,60625	2.054	0,56388889	0,61736111	0,50555556
	ATT3	0,56041667	1.532			
Behavior Intention	BI1	0,61111111	1.456			
	BI2	0,61527778	1.456	0,49861111	0,60833333	0,54166667

Berdasarkan pada Tabel 2, menunjukkan hasil bahwa nilai loading berada di antara 0.735-

0.901. Sehingga, nilai loading pada setiap variabel telah melebihi 0.7, hal ini menunjukkan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi. Kemudian, nilai cronbach's alpha (CA) memiliki nilai 0.718-0.916 yang melebihi batas 0.7, dan composite reliability (CR) memiliki nilai 0.889-0.916 yang berarti bahwa nilai CA dan CR keseluruhan telah lebih dari ambang batas yaitu 0.8. Sehingga, hasil uji reliabilitas berdasarkan CR dan CA dapat diterima dan memenuhi ambang batas(Sholikhah 1970).

Kemudian, nilai Average Variance Extracted (AVE) berada pada rentang nilai 0.629 – 0.785 yang menunjukkan hasil bahwa nilai AVE berada di atas ambang batas yaitu 0.5 Sehingga, nilai AVE hasilnya dapat diterima dan tidak ada permasalahan pada validitas diskriminan. Selanjutnya, hasil dari Variance Inflation Factor (VIF) memiliki rentang nilai antara 1.456 – 3.062. Hal ini menunjukkan bahwa nilai VIF secara keseluruhan memiliki nilai dibawah 5. Adapun nilai VIF yang diperoleh tersebut tidak mempengaruhi nilai validitas konvergen dan diskriminan antar konstruk. Pada Gambar 3 berikut dapat dilihat bahwa beberapa nilai bercetak tebal sepanjang garis diagonal, yang merupakan nilai akar kuadrat dari AVE. Di mana hasil fornell lecker lebih tinggi dari korelasi lainnya. Sehingga, dapat dinilai bahwa hasil validitas konvergen dan diskriminan dapat diterima(Dilla & Setiawan 2014).

Table 3 Hasil Kriteria Fornell-Lacker

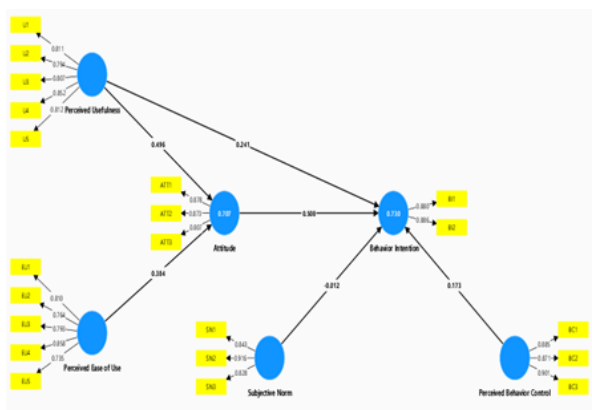
Construct	Attitude	Behavior Intention	Perceived Behavior Control	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness	Subjective Norm
Attitude	0.853					
Behavior Intention	0.835	0.883				
Perceived Behavior Control	0.815	0.745	0.886			
Perceived Ease of Use	0.793	0.740	0.702	0.793		
Perceived Usefulness	0.812	0.766	0.692	0.825	0.815	
Subjective Norm	0.797	0.670	0.677	0.694	0.661	0.863



3.3 Analisis Struktural

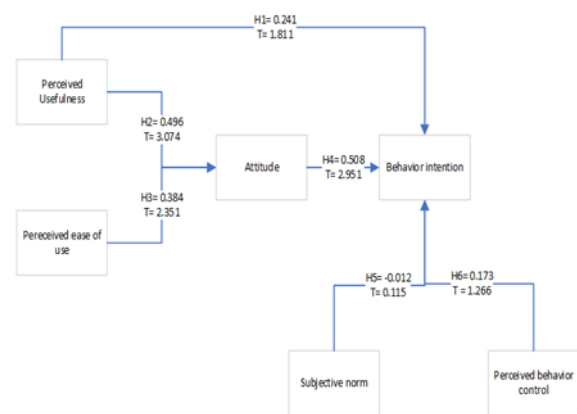
Model struktural dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan SmartPLS. Pada penelitian ini ada 3 jenis variabel yang digunakan untuk menganalisis niat perilaku untuk menggunakan aplikasi SIGNAL yakni, variabel independen; variabel mediator; dan variabel dependen. Adapun variabel independen pada penelitian ini adalah subject norm (SN), perceived behavior control (BC), perceived ease of use (EU) dan perceived of Usefulness (U). Kemudian variabel attitude (ATT) sebagai variabel mediator, variabel behavior intention (BI) sebagai variabel dependen (Nainggolan & Wijaya 2019).

Berdasarkan diagram jalur penelitian yang telah dirancang pada Gambar 4 di bawah menggunakan SmartPLS, telah dilakukan perhitungan menggunakan SEM-PLS dan bootstrapping. Perhitungan pada SEM-PLS untuk memperoleh hasil nilai path coefficient, outer loading, construct reliability dan validity yang termasuk didalamnya cronbanch's alpha, composite reliability dan validity, dicriminat validity yang diperoleh pada fornell lecker, dan multikolinearitas dengan nilai VIF.



Gambar 3 Hasil Perhitungan SEM-PLS

Perhitungan pada bootstrapping akan memperoleh hasil original sample, mean, standard deviation, t statistic dan p values. Hasil dari bootstrapping akan digunakan untuk menilai tingkat signifikan atau tidaknya hipotesis. P values akan menjadi level signifikan hipotesis ditolak atau diterima.



Gambar 4 Hasil Model Struktural

Hasil dari uji SmartPLS menggunakan persamaan *bootstrapping* yang diperoleh dari analisis inner model memberikan hasil nilai uji pada hipotesis. Adapun hasil model struktural pada gambar di atas keseluruhan hipotesis menunjukkan bahwa memberikan hasil signifikan dalam keterkaitan antar hipotesis kecuali pada H5 ($b = -0.012$, $p > 0.05$) yaitu SN ke BI. H1 ($b = 0.241$, $p < 0,05$) mengenai Perceived Usefulness memiliki keterkaitan positif terhadap Behavior Intention aplikasi SIGNAL, H2 ($b = 0.496$, $p < 0,05$) mengenai Perceived Usefulness memiliki keterkaitan positif terhadap Attitude, H3 ($b = 0.383$, $p < 0,05$), Perceived Ease of Use yang dirasakan juga memiliki keterkaitan positif terhadap Attitude, H4 ($b = 0.508$, $p < 0,05$) mengenai Attitude memiliki keterkaitan positif dengan Behavior Intention untuk menggunakan aplikasi SIGNAL, H6 ($b = 0.173$, $p < 0,05$) mengenai Perceived Behavior Control memiliki keterkaitan positif dengan Behavior Intention untuk menggunakan aplikasi SIGNAL. Sedangkan, H5 memberikan hasil bahwa Subjective Norm yang dirasakan tidak memiliki keterkaitan positif terhadap niat menggunakan aplikasi SIGNAL.

3.4 Analisis dan Hasil Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang didasarkan pada penelitian yang sudah ada. Pengujian ini menggunakan aplikasi smart PLS, hasil dari pengujian hasil hipotesis dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Table 4 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	O	Mean	SD	T Statistics	P Values
H1: U → BI	0.241	0.246	0.133	1.811	0.073
H2: U → ATT	0.496	0.489	0.161	3.074	0.003
H3: EU → ATT	0.384	0.394	0.163	2.351	0.021
H4: ATT → BI	0.508	0.504	0.172	2.951	0.004
H5: SN → BI	-0.012	-0.009	0.102	0.115	0.909
H6: BC → BI	0.173	0.171	0.136	1.266	0.028

Pada uji hipotesis ini, tiga hipotesis yaitu H2, H3, dan H4 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna aplikasi SIGNAL. Temuan ini menegaskan bahwa faktor-faktor yang diukur dalam hipotesis tersebut berperan penting dalam mendorong adopsi aplikasi di kalangan pengguna.

4 Kesimpulan

H1. Persepsi kemanfaatan atau manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi informasi, dalam hal ini aplikasi SIGNAL, diyakini dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Manfaat tersebut mencakup percepatan kinerja, peningkatan produktivitas, dan peningkatan efektivitas kerja. Namun, hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh positif atau signifikan terhadap niat perilaku (behavioral intention) pengguna. Hal ini disebabkan oleh beberapa kekurangan dalam aplikasi, seperti tidak adanya pengingat untuk pembayaran pajak serta kesulitan yang terkadang dirasakan pengguna saat melakukan pembayaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak memengaruhi penerimaan pengguna secara keseluruhan (Oktavianita 2021).

H2. Pengaruh persepsi Usefulness Terhadap Attitude. Persepsi kemanfaatan (perceived of usefulness) terhadap Sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini membuktikan dengan semakin tingginya manfaat yang dirasakan oleh pengguna akan membuat pengguna merasa puas terhadap aplikasi SIGNAL. Dalam persepsi kemanfaatan aplikasi SIGNAL sudah cukup bagus dengan beberapa koreksi seperti yang telah disampaikan pada H1.

H3. Pengaruh persepsi Ease of Use Terhadap Attitude. Persepsi kemudahan penggunaan (perceived Ease of Use) adalah kepercayaan jika

penggunaan teknologi informasi membutuhkan usaha yang lebih kecil dari biasanya yang pada hal ini adalah kemudahan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi SIGNAL. Setelah dilakukannya pengujian hasil yang di dapatkan variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan jika aplikasi SIGNAL mudah untuk digunakan, aplikasi tersebut menawarkan solusi yang diperlukan oleh penggunanya yaitu bisa melakukan pembayaran pajak dengan mudah. Hasil yang sama juga didapatkan pada penelitian sebelumnya bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Faizani & Indriyanti 2021).

H4. Pengaruh Attitude terhadap Behavior Intention. Sikap disini maksudnya adalah dampak yang dihasilkan kepada user terhadap penggunaan sebuah teknologi yang dapat berupa penerimaan atau penolakan. Sikap bisa mendeskripsikan penerimaan user atas sistem. Setelah dilakukan pengujian, hasil yang didapatkan adalah variabel sikap (attitude) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna (Behavior Intention). Hasil ini membuktikan bahwa semakin positif sikap yang ditunjukkan oleh pengguna maka semakin tinggi juga niat pengguna aplikasi/sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna aplikasi SIGNAL. Hasil yang sama juga didapatkan pada riset sebelumnya bahwa sikap memiliki pengaruh terhadap penerimaan pengguna akhir (Regita & Thomas 2020).

H5. Pengaruh Subjective Norm terhadap Behavior Intention. Norma subjektif merujuk pada persepsi seseorang tentang tekanan atau harapan dari orang-orang yang penting dalam hidup mereka untuk menggunakan SI/TI atau tidak. Ini mencakup pandangan individu tentang apakah orang-orang di sekitarnya mendukung atau menentang perilaku tersebut. Setelah dilakukan pengujian, hasil yang didapatkan adalah variabel norma subjektif

(Subjective Norm) tidak memiliki pengaruh positif terhadap niat pengguna (Behavior Intention). Pada variabel ini perlu ditingkatkannya sosialisasi akan penggunaan aplikasi SIGNAL sehingga banyak orang yang akan lebih terpengaruh untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil yang sama juga di dapatkan pada penelitian sebelumnya bahwa norma subjektif tidak memiliki hubungan positif terhadap Behavior Intention (Suko, Sobari, & Usman 2018).

H6. Pengaruh Perceived Behavior Control terhadap Behavior Intention. Hubungan antara variabel kontrol perilaku dan niat perilaku sangat erat dalam TPB. Jika seseorang merasa memiliki kendali yang kuat atas perilaku tertentu, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan SI/TI. Hasil pengujian hipotesis menyatakan Perceived Behavior Control tidak berpengaruh terhadap Behavior Intention. Hasil yang sama juga didapatkan pada penelitian sebelumnya di mana Behavior Control tidak berpengaruh signifikan terhadap Behavior Intention (andryani 2015).

Dalam studi yang mendalam mengenai niat perilaku pengguna terhadap SIGNAL, analisis statistik telah mengonfirmasi hubungan yang signifikan antara persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dengan sikap pengguna terhadap platform tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin pengguna merasa SIGNAL memberikan manfaat yang signifikan dan mudah digunakan, semakin positif sikap mereka terhadap penggunaan platform tersebut. Selain itu, hubungan yang kuat juga ditemukan antara sikap pengguna dengan niat perilaku untuk menggunakannya, mengindikasikan bahwa sikap yang positif dapat menjadi pendorong utama dalam keinginan pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan SIGNAL.

Meskipun demikian, beberapa hipotesis tidak mendapat dukungan dari temuan analisis. Pertama, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara persepsi manfaat dari penggunaan SIGNAL dengan niat perilaku pengguna. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna mungkin menyadari manfaat yang ditawarkan oleh platform, hal itu tidak secara langsung mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakannya. Selanjutnya, temuan tidak mendukung hubungan antara norma subjektif dan niat perilaku pengguna. Ini menunjukkan bahwa tekanan sosial atau harapan dari lingkungan sekitar tidak menjadi

faktor yang signifikan dalam menentukan niat pengguna untuk menggunakan SIGNAL. Akhirnya, persepsi individu terhadap kendali perilaku tidak terbukti memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi SIGNAL. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan pengguna terkait penggunaan aplikasi ini, sekaligus membuktikan penggunaan aplikasi tidak dipengaruhi oleh faktor pendorong dari luar. Hal ini harus menjadi perhatian khusus bagi instansi terkait untuk melakukan sosialisasi dan promosi akan penggunaan aplikasi SIGNAL.

Kesimpulannya, pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna menjadi krusial dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi SIGNAL. Implikasi dari temuan ini dapat memberikan panduan yang berharga bagi pengembang platform digital serta pihak-pihak terkait dalam merancang intervensi yang lebih tepat sasaran dan efektif, serta memfasilitasi perubahan perilaku yang diinginkan dalam masyarakat.

Referensi

- Akhmadi, M Heru. 2017. "Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak Di Indonesia : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua." *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)* 1(1): 44–51. doi:10.31092/jpi.v1i1.164.
- Ali, Hapzi, Hamdan Hamdan, & M Rizky Mahaputra. 2022. "Faktor Eksternal Perceived Ease of Use Dan Perceived Usefulness Pada Aplikasi Belanja Online : Adopsi Technology Accepted Model." 1(3): 587–604.
- Andryani, D. 2015. "Kurniawati.(2015). Pengaruh Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control Pelanggan Non Muslim Terhadap Intention to Purchase." *Seminar Nasional Cendekiawan*: 674–81.
- Azizah, Bilqis Nurul. 2023. "Pengaruh Determinan Attitude , Subjective Norms , Dan Perceived Behaviour Control Terhadap Intensi Berwirausaha Pada Siswa SMK Di Kota Bandung." 1(1): 15–20.
- Cheah, Sarah, & Shiyu Li. 2020. "Sustainability The Effect of Structured Feedback on Performance : The Role of Attitude and Perceived Usefulness."
- Chen, Liang, & Xiaodong Yang. 2019. "Using EPPM to Evaluate the Effectiveness of Fear Appeal Messages Across Different Media Outlets to Increase the Intention of Breast Self-Examination



- Among Chinese Women.” *Health Communication* 34(11): 1369–76. doi:10.1080/10410236.2018.1493416.
- Cooke, Richard, & Paschal Sheeran. 2004. “Moderation of Cognition – Intention and Cognition – Behaviour Relations: A Meta-Analysis of Properties of Variables from the Theory of Planned Behaviour.” : 159–86.
- Darvell, Millie J., Shari P. Walsh, & Katherine M. White. 2011. “Facebook Tells Me so: Applying the Theory of Planned Behavior to Understand Partner-Monitoring Behavior on Facebook.” *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 14(12): 717–22. doi:10.1089/cyber.2011.0035.
- Devaranti, Shivanka, H. Ahmad Murodi, & Machrunnisa. 2023. “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang.” *Jurnal Administrasi Negara* 29(2): 127–46. doi:10.33509/jan.v29i2.2637.
- Dilla, Annis Paramita, & Bambang Setiawan. 2014. “Analisis Keberhasilan Implementasi Rail Ticket System Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model.” *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia* (September): 70.
- Fahlevi, Pahri, Athanasia Octaviani, & Puspita Dewi. 2017. “Analisis Aplikasi IJATENG Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM).” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 08.
- Faizani, Septi Nur, & Aries Dwi Indriyanti. 2021. “Analisis Pengaruh Technology Readiness Terhadap Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention Dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Untuk Pembayaran Digital (Studi” *Journal of Emerging Information ...* 02(02): 85–93.
- Grönlund, Åke. 2004. “State of the Art in E-Gov Research - A Survey.” *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 3183: 178–85. doi:10.1007/978-3-540-30078-6_30.
- Guritno, Suryo, & Hotniar Siringoringo. 2013. “Perceived Usefulness , Ease of Use , and Attitude Towards Online Shopping Usefulness Towards Online Airlines Ticket Purchase.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 81: 212–16. doi:10.1016/j.sbspro.2013.06.415.
- Herawati, Jajuk. 2019. “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Produk Secara Online Menggunakan Facebook Berdasarkan Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior (Studi Kasus pada Mahasiswa di Kota Yogyakarta).” *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16(1). doi:10.31316/akmenika.v16i1.169.
- Kanchanatane, Kanokwan. 2014. “Effects of Attitude toward Using , Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use and Perceived Compatibility on Intention to Use E-Marketing.” 6(3): 1–13. doi:10.5296/jmr.v6i3.5573.
- Kurniawati, Hanif Astika, Alfi Arif, & Wahyu Agus Winarno. 2017. “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi.” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 4(1): 24. doi:10.19184/ejeba.v4i1.4563.
- Liang, Ting Peng, & Efraim Turban. 2011. “Introduction to the Special Issue Social Commerce: A Research Framework for Social Commerce.” *International Journal of Electronic Commerce* 16(2): 5–13. doi:10.2753/JEC1086-4415160201.
- Lu, Cheng-tsung, Shaio-yan Huang, & Pang-yen Lo. 2010. “An Empirical Study of On-Line Tax Filing Acceptance Model : Integrating TAM and TPB.” *African Journal of Business Management* 4(May): 800–810.
- Malla Avila, Diana Esperanza. 2022. “ User Satisfaction”
- Maswar, Maswar. 2017. “Analisis Statistik Deskriptif Nilai UAS Ekonometrika Mahasiswa Dengan Program SPSS 23 and Eviews 8.1.” *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia* 1(2): 273–92. doi:10.35316/jpii.v1i2.54.
- Meuthia, Reno Fithri, Ferdawati, Gustati, Desi Handayani, & Reni Endang Sulastri. 2023. “Pengaruh Security, Privacy Dan Familiarity Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Dengan E-Trust Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 15(2): 568–77. doi:10.35143/jakb.v15i2.5759.
- Nainggolan, Damai Yanti, & Agustinus Fritz Wijaya. 2019. “Analisis Kinerja Sistem Pengolahan Data Berbasis Web Menggunakan IT Balanced Scorecard Sebagai Sarana Untuk Menunjang Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sragen.” *Jurnal SITECH : Sistem Informasi dan Teknologi* 2(1): 87–94. doi:10.24176/sitech.v2i1.3350.
- Nurhamidah, Nurhamidah, Asep Kurniawan, & Indah Umiyati. 2018. “Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Atas Penerimaan Layanan E-Samsat Menggunakan Model Tam dan Tpb (Studi Kasus pada Samsat Wilayah Kabupaten Subang).” *Accruals* 2(1): 28–40. doi:10.35310/accruals.v2i1.5.
- Oktavianita, A D. 2021. “Pengaruh Faktor Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Niat Generasi Milenial



- Dalam Menggunakan Mobile Banking Di” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)* 4: 649–60. doi:10.37600/ekbi.v4i2.414.
- Purnawirawan, Nathalia, Patrick De Pelsmacker, & Nathalie Dens. 2012. “Balance and Sequence in Online Reviews: How Perceived Usefulness Affects Attitudes and Intentions.” *Journal of Interactive Marketing* 26(4): 244–55. doi:10.1016/j.intmar.2012.04.002.
- Regita, Aprilia Alsa, & Santoso Thomas. 2020. “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Using Terhadap Behavioural Intention To Use Pada Aplikasi Ovo.” *Agora* 8(1): 1–6.
- Relyea, Harold C. 2002. “E-Gov: Introduction and Overview.” *Government Information Quarterly* 19(1): 9–35. doi:10.1016/S0740-624X(01)00096-X.
- Sholikhah, Amirotnun. 1970. “Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif.” *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 10(2): 342–62. doi:10.24090/komunika.v10i2.953.
- Silcock, Rachel. 2001. “Hansard Society for Parliamentary Government.” *Parliamentary Affairs* 54: 88–101.
- Sinaga, Onita Sari, Fenny Krisna Marpaung, Reni Shinta Dewi, & Acai Sudirman. 2021. “Kontribusi Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use Dan Perceived Security Terhadap Behavioral Intention to Use Aplikasi JAKET.” 1(3): 86–94.
- Suki, Norazah Mohd. 2011. “Journal of Information Technology Management Exploring The Relationship Between Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , Perceived Enjoyment , Attitude and Subscribers ’ Intention Towards Using 3g Mobile Services.” Xxii(1): 1–7.
- Suko, Fadhli, Nurdin Sobari, & Hardius Usman. 2018. “Pengaruh Attitude , Subjective Norms Dan Perceived Behavioral Control Terhadap Intensi Kepemilikan Kartu Kredit Syariah.” *MEIS: Jurnal Middle East and Islamic Studies* 5(2): `.
- Tpb, Behavior, Timothy Teo, & Chwee Lee. 2010. “Explaining the Intention to Use Technology among Student Teachers An Application of the Theory of Planned.” : 60–67. doi:10.1108/10650741011033035.
- Tulungen, Evans E.W., David P.E. Saerang, & Joubert B. Maramis. 2022. “Transformasi Digital : Peran Kepemimpinan Digital.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10(2): 1116–2376. doi:10.35794/emba.v10i2.41399.
- Utama, A.A Gde Satia. 2020. “The Implementation of E-Government in Indonesia.” *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)* 9(7): 190–96. doi:10.20525/ijrbs.v9i7.929.
- Wahyu, Jodi, & Prayoga Muin. 2022. “Subjective Norms Are Not Important for Millennials in Determining Their Interest in Technology : TAM and TPB Models Examines.” : 143–626.
- Wardana, I Made. 2018. “Pengaruh Perceived Ease of Use Dan Perceived Enjoyment Terhadap Customer Satisfaction Dan Repurchase Intention.” 1: 227–378.
- Yu, Ying, Wenjie Yi, Yuanyue Feng, & Jia Liu. 2018. “Understanding the Intention to Use Commercial Bike-Sharing Systems: An Integration of TAM and TPB.” *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences* 2018-Janua: 646–55. doi:10.24251/hicss.2018.082.
- Zulma, G&y Wahyu Maulana. 2020. “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia.” *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 4(2): 288. doi:10.33087/ekonomis.v4i2.170.

