

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 1 Ayat (6), ditegaskan bahwa otonomi daerah adalah kewenangan, hak, dan tanggung jawab oleh daerah otonom guna untuk mengatur juga pengelolaan urusan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara mandiri, namun hal tersebut harus tetap dalam struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Otonomi daerah, dalam kerangka tata kelola yang baku, memberikan daerah hak yang lebih besar untuk secara mandiri mengawasi urusannya sendiri. Pendekatan ini bermaksud untuk mempercepat tata kelola pemerintahan yang efektif, mendorong pembangunan ekonomi yang disesuaikan dengan kebutuhan daerah, dan meningkatkan layanan publik. Dengan memberdayakan daerah, keadaan ini mendorong pemerintahan yang lebih responsif, mendorong pertumbuhan, dan meningkatkan kualitas hidup penduduk.

Pajak daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan ialah salah satu instrumen penerimaan negara yang memiliki fungsi penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, muncul persoalan ketika capaian penerimaan PBB secara nasional belum mencapai sesuai target yang sudah diproyeksikan dalam APBN 2024. Realisasi penerimaan hanya mencapai Rp36,52 triliun, sementara itu sasaran yang harus dicapai senilai Rp37,73 triliun.

Tabel 1.1 Data Realisasi Penerimaan PBB dalam APBN 2024

Uraian	Target APBN 2024	Realisasi	Kontribusi	Capaian
PBB	37,73 Triliun	36,52 Triliun	2,15%	96,79%

Sumber : DJPPR Kementerian Keuangan (APBN KITA Kinerja dan Fakta)

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwasanya realisasi penerimaan PBB dan pajak lainnya mengalami selisih minus senilai Rp1,21 triliun, yang bermakna tidak tercapai dengan baik. Keadaan ini bisa menyebabkan masalah *shortfall* atau defisit dalam APBN tahun 2024. Salah satu faktor utama defisit anggaran ialah penerimaan pajak, khususnya PBB yang belum optimal terutama pada konteks daerah yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang besar seperti Kota Semarang.

PBB terbagi menjadi 2 jenis yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang merupakan pajak atas bumi bangunan dengan objek pajaknya berada di wilayah perdesaan dan perkotaan, dikelola oleh pemerintah kabupaten/kota. PBB-P2 bertujuan untuk meningkatkan kemandirian fiskal daerah melalui optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD), dengan objek pajak meliputi tanah dan bangunan yang dimanfaatkan untuk kegiatan non-perkebunan, non-perhutanan, dan non-pertambangan.

Sementara itu, Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan, dan sektor lainnya (PBB-P5) merupakan pajak yang dikenakan atas bumi bangunan yang dimanfaatkan untuk kegiatan usaha berskala besar dan strategis, seperti perkebunan, perhutanan, pertambangan, serta sektor khusus lainnya yang ditetapkan pemerintah, yang pengelolaannya tetap berada di bawah kewenangan pemerintah pusat.

Perbedaan kewenangan pengelolaan antara PBB-P2 dan PBB-P5 menunjukkan adanya pembagian peran fiskal antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat guna menciptakan efektivitas administrasi perpajakan serta keadilan dalam pengelolaan sumber penerimaan negara dan daerah. Maka dari itu, penerimaan PBB-P2 merupakan kunci keuangan daerah dalam meningkatkan PAD.

Kondisi tersebut selaras dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2024, khususnya Pasal 12 mengenai Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, yang membuka peluang bagi pemanfaatan teknologi dalam mendukung integrasi layanan publik.

Kota Semarang memiliki potensi pertumbuhan ekonomi yang besar. Potensi ini didukung oleh banyaknya objek wisata, gedung, hotel, restoran, serta sumber retribusi lainnya yang menjadi bagian dari pendapatan pajak daerah. Walikota Semarang mengeluarkan kebijakan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2022 mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah menegaskan bahwasanya pajak daerah ialah kontribusi wajib yang dipakai untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan pajak daerah menjadi salah satu aspek strategis dalam mendukung pembangunan daerah dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang juga menyampaikan bahwasanya target realisasi penerimaan PBB pada tahun 2024 memperlihatkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Target

penerimaan PBB tahun 2024 ditetapkan senilai Rp702.000.000.000, namun realisasinya baru mencapai Rp581.000.000.000. Realisasi penerimaan PBB justru tidak memperlihatkan peningkatan yang selaras. Artinya, ada kekurangan senilai Rp121.000.000.000 dari target yang sudah ditetapkan.

Realisasi penerimaan PBB Kota Semarang tahun 2025 masih ada kesenjangan selisih 68,77% dari target yang ditentukan. Data tersebut mengindikasikan bahwasanya realisasi penerimaan PBB masih sangat rendah dan belum mendekati capaian dari standar penetapan pemerintah daerah. Dari total sasaran senilai Rp706.600.000.000, pendapatan yang berhasil dikumpulkan hanya mencapai Rp484.539.504.889, sehingga masih ada kekurangan senilai Rp220.060.495.111 dari target yang diharapkan. Berikut data *realtime* yang memperlihatkan ada kekurangan dari penerimaan PBB Kota Semarang:

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang 2023-2025

Tahun	Target	Realisasi	Selisih	%
2023	619.000.000.000	628.000.000.000	-	101,53
2024	702.000.000.000	581.000.000.000	121.000.000.000	82,77
2025	706.600.000.000	484.539.504.889	220.060.495.111	68,77

Sumber : bapenda.semarangkota.go.id (2025), halosemarang.id (2024), semarangkota.bps.go.id (2024), kabarku.net (2023)

Selama 3 (tiga) tahun terakhir, terjadi penurunan persentase realisasi penerimaan PBB di Kota Semarang. Tahun 2023 mencatat realisasi senilai 101,53% dari target, namun menurun menjadi 82,77% pada 2024, dan kembali turun signifikan menjadi 68,77% pada 2025. Tren penurunan ini mencerminkan

adanya kesenjangan yang semakin meningkat antara target dan realisasi, yang mengindikasikan bahwasanya pengelolaan dan pemungutan PBB belum berjalan secara efektif. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara target dan realisasi, sehingga diperlukan upaya optimalisasi pelayanan PBB di Kota Semarang.

Untuk meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak, pemerintah daerah dituntut menyediakan layanan yang efisien serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Upaya tersebut selaras dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya pemanfaatan fungsi teknologi informasi sebagai sarana dalam meningkatkan pelaksanaan layanan publik dan mendukung terhadap operasionalisasinya.

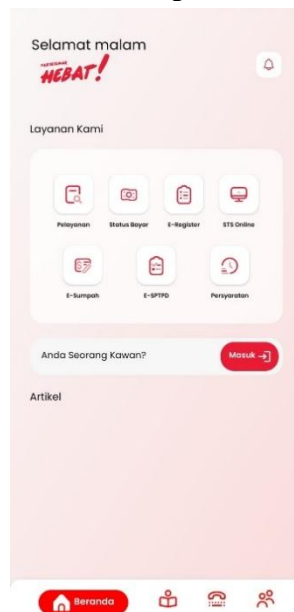
Pemerintah Kota Semarang mengupayakan serta mengoptimalkan SPBE sekaligus meningkatkan penerimaan PBB melalui Aplikasi Hebat, yang ditujukan untuk mempermudah layanan pajak secara digital. Aplikasi Hebat pertama kali diluncurkan pada akhir tahun 2021 dan bermaksud untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan PBB kepada seluruh masyarakat Kota Semarang. Harapannya melalui digitalisasi ini, realisasi pendapatan PBB bisa mencapai target yang sudah ditetapkan. Kenyataannya, penerimaan PBB belum mencapai target yang ditetapkan.

Bagian IT (*Information Technology*) pada Subbidang Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah memperkenalkan kehadiran Aplikasi Hebat yang tentu berperan penting dalam mendukung operasional dan keberlanjutan

Aplikasi Hebat sebagai sistem pelayanan pajak daerah berbasis digital. Bagian ini bertanggung jawab atas pengembangan, pemeliharaan, dan pembaruan sistem aplikasi, termasuk pengelolaan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta integrasi Aplikasi Hebat dengan sistem perpajakan daerah lainnya.

Bagian tersebut juga penting dalam menangani gangguan teknis, meningkatkan fitur dan antarmuka aplikasi agar lebih ramah pengguna, serta memastikan sistem dapat berjalan secara stabil dan responsif. Peran tersebut menjadi krusial dalam menjamin keandalan layanan digital, meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, serta memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap penggunaan Aplikasi Hebat dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah. Sementara itu, Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah mengelola aplikasi khususnya pada tahap verifikasi dokumen yang diajukan oleh wajib pajak secara elektronik.

Gambar 1.1 Tampilan Utama Aplikasi Hebat Semarang

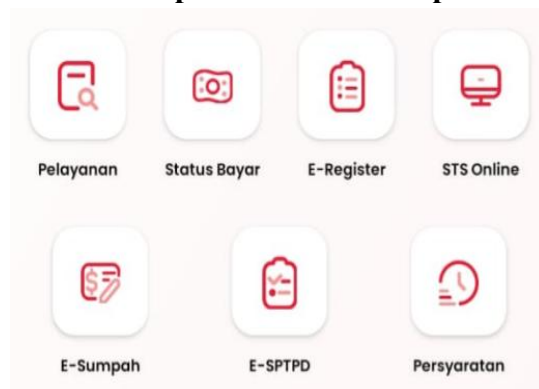


Sumber: Aplikasi Hebat (diakses oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan Peraturan Walikota (Perwali) Kota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 mengenai Perubahan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 mengenai Pelaporan, Pembayaran, dan Pengawasan Pajak Daerah melalui Sistem Elektronik (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2018 Nomor 59), Aplikasi Hebat hadir untuk menjawab berbagai permasalahan pelayanan PBB di Kota Semarang.

Aplikasi Hebat bermaksud untuk meningkatkan pelayanan PBB kepada masyarakat agar lebih efektif, efisien, akuntabel. Aplikasi ini bisa memantau status pelayanan PBB, memantau status pembayaran, dan informasi pembayaran pajak daerah. Aplikasi Hebat memfasilitasi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB secara daring, sehingga proses pembayaran menjadi lebih mudah dan praktis.

Gambar 1.2 Tampilan Fitur-Fitur Aplikasi Hebat



Sumber: Aplikasi Hebat (diakses oleh peneliti, 2025)

Dalam halaman utama, pengguna bisa mengakses tujuh layanan yakni pelayanan (Lacak Pelayanan dan E-SPPT PBB), status bayar, *E-Register*, STS (Surat Tanda Setoran *Online*/E-Retribusi), E-Sumpah (Elektronik Sistem Unggah Mandiri Pajak Daerah), E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah

Elektronik), dan persyaratan. Selain itu, terdapat fitur yang dapat memantau status pembayaran wajib pajak secara *real-time*.

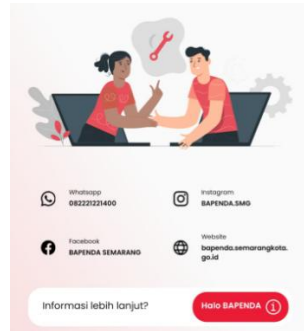
E-Register dan STS (Surat Tanda Setoran) *Online* mendukung proses registrasi dan penyampaian Surat Tanda Setoran secara daring. Selain itu, fitur E-Sumpah (Elektronik Sistem Unggah Mandiri Pajak Daerah) dan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dirancang untuk mendukung pelaporan pajak secara elektronik yang efisien. Fitur persyaratan bisa memberikan informasi administratif yang dibutuhkan pengguna sebelum mengakses layanan lainnya.

Fitur dalam Aplikasi Hebat juga mendukung kemudahan akses pelayanan PBB melalui berbagai layanan digital yang disediakan di dalamnya. Salah satu layanan tersebut ialah SPPT elektronik (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang), yang memungkinkan masyarakat memperoleh SPPT PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) secara lebih cepat, efisien, dan tanpa perlu melakukan kunjungan fisik ke kantor pelayanan pajak daerah.

Aplikasi Hebat bisa menginformasikan kepada masyarakat mengenai ketentuan PBB-P2, Pajak ABT (Air Bawah Tanah), dan reklame. Masyarakat juga bisa mengetahui persyaratan yang harus dipersiapkan untuk mengurus layanan PBB-P2 dan pajak lainnya secara digital. Masyarakat juga dimudahkan untuk memperoleh semua informasi mengenai pajak daerah maupun PBB melalui kontak dari Badan Pendapatan Daerah yang akan membantu masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak. Adapun sosial media dan *hotline* yang

dipakai sebagai sarana untuk wajib pajak dalam melaporkan keluhan-keluhan Aplikasi Hebat.

Gambar 1.3 Tampilan Informasi Kontak Badan Pendapatan Daerah dalam Aplikasi Hebat



Sumber: Aplikasi Hebat (diakses oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan data, jumlah pengguna Aplikasi Hebat Semarang tercatat sebanyak 5.814 orang, sementara jumlah wajib pajak di Kota Semarang mencapai 618.768 orang. Berikut tabel perbandingan jumlah pengguna aplikasi dengan jumlah wajib pajak Kota Semarang:

Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Pengguna Aplikasi Hebat dengan Jumlah Wajib Pajak Kota Semarang

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jumlah Wajib Pajak Kota Semarang	618.768 orang	100%
Pengguna Aplikasi Hebat Semarang	5.814 orang	0,81%
Wajib Pajak Yang Belum Menggunakan Aplikasi	612.954 orang	99,19%

Sumber: ppid.bapenda.semarangkota.go.id (2024), play.google.com

Tabel 1.3 memperlihatkan hanya sekitar 5.814 orang yang tercatat 0,81% atau setara dengan 612.954 wajib pajak yang belum menggunakan Aplikasi Hebat. Keadaan ini memperlihatkan bahwasanya tingkat adopsi aplikasi masih

sangat rendah. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang besar antara ketersediaan Aplikasi Hebat dengan pemanfaatannya oleh masyarakat, sehingga penting untuk menganalisis faktor yang memperlihatkan adanya hubungan antara keinginan dan niat pengguna dalam menggunakan Aplikasi Hebat.

Gambar 1.4 Jumlah Unduhan Aplikasi Hebat



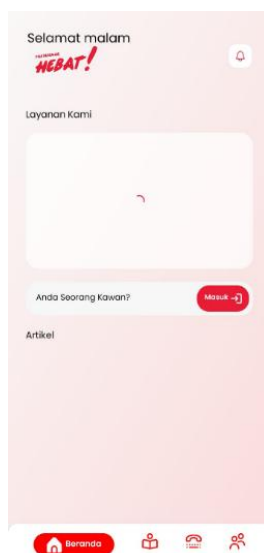
Berdasarkan Gambar 1.4, ditunjukkan bahwasanya total unduhan dan pengguna Aplikasi Hebat hanya mencapai 5.814 orang. Keadaan ini bertentangan dengan ketentuan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 mengenai Pelaporan, Pembayaran, dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik yang mewajibkan pelaporan, pembayaran, dan pendaftaran pajak daerah dilakukan secara elektronik.

Rendahnya jumlah unduhan membuat perbandingan antara total wajib pajak belum sepenuhnya memanfaatkan, mengimplementasikan, dan mengadopsi Aplikasi Hebat. Ketimpangan ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman teknologi, kendala pada aplikasi, dan keterbatasan akses internet bagi sebagian wajib pajak.

Ketidakseimbangan antara jumlah unduhan aplikasi dengan jumlah wajib pajak di Kota Semarang disebabkan dari berbagai akar permasalahan. Salah satunya ialah *error* pada jaringan aplikasi di waktu-waktu tertentu (Zahra, 2022).

Kendala teknis pada aplikasi bisa memengaruhi pertimbangan pengguna dalam memutuskan untuk menggunakannya. Niat pengguna inilah yang kemudian berdampak pada tingkat pemanfaatan serta jumlah unduhan aplikasi (Gilang, 2023).

Keterlambatan jaringan aplikasi, proses layanan yang lambat, kurang telitinya verifikator pemberkasan, kurang aktifnya kegiatan sosialisasi, dan pengguna kesulitan menggunakan aplikasi menjadi kendala utama yang menghambat pencapaian target tersebut (Neisya, 2024). Kondisi ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pemungutan pajak serta menurunkan niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi.



Gambar 1.5 Tampilan Aplikasi Hebat Mengalami Keterlambatan Jaringan

Sumber: Aplikasi Hebat Kota Semarang (2025)

Pada Gambar 1.5 memperlihatkan bahwasanya jaringan pada Aplikasi Hebat mengalami keterlambatan. Keadaan ini menjadi kontradiktif dengan tujuan utama aplikasi, yakni untuk mempermudah pelayanan PBB secara daring melalui dukungan jaringan yang stabil dan cepat. Selain itu, kondisi tersebut

bertentangan dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya Pasal 21 yang mewajibkan seluruh penyelenggara layanan untuk menyediakan sarana *server*. Gangguan jaringan tersebut bisa menurunkan minat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, menghambat aktivitas mereka, serta menimbulkan pengalaman penggunaan yang buruk.

Permasalahan lainnya yakni belum tersedianya *co-server* atau jaringan tambahan di luar wilayah Jawa Tengah menyebabkan pengguna di luar Pulau Jawa belum bisa mengakses Aplikasi Hebat (Neisya, 2024). Keterbatasan akses ini memperlihatkan adanya kesenjangan dalam penyediaan layanan yang merata. Masyarakat wajib pajak di luar Pulau Jawa tersebut tidak bisa mengakses layanan secara efektif, sehingga menimbulkan penurunan minat mereka dalam menggunakan aplikasi. Kondisi ini berpotensi menurunkan niat pengguna di luar wilayah untuk memanfaatkan Aplikasi Hebat sebagai sarana pelayanan PBB.

Aplikasi juga belum sepenuhnya bisa diandalkan karena kecekatan pegawai yang belum optimal. Selain itu, kurangnya ketelitian oleh verifikator yang memeriksa berkas sehingga bisa menghambat aktivitas verifikator maupun pengguna (Neisya, 2024). Kurangnya ketelitian dalam proses verifikasi bisa menimbulkan kesalahan yang berdampak pada menurunnya niat serta kepercayaan pengguna terhadap Aplikasi Hebat. Keadaan ini menciptakan kesenjangan antara tujuan aplikasi yang dirancang untuk mempermudah proses pelayanan dengan kenyataan bahwasanya dalam praktiknya masih ada kendala, khususnya pada tahap verifikasi.

Akibatnya, muncul data-data yang kurang akurat, seperti kesalahan input nominal pembayaran PBB ataupun kesalahan data pribadi wajib pajak (Neisya, 2024). Keadaan ini bisa menyebabkan penurunan niat pengguna untuk terus memanfaatkan aplikasi. Dampak negatif lainnya ialah munculnya keengganan pengguna untuk memulai atau kembali menggunakan aplikasi akibat menurunnya tingkat kepercayaan. Ketika kepercayaan pengguna sudah hilang, akan timbul stigma negatif yang berdampak buruk terhadap keberlangsungan penggunaan aplikasi.

Lambatnya tanggapan pegawai dalam menangani permasalahan pelayanan PBB memperlihatkan tidak responsif (Neisya, 2024). Hal tersebut berpotensi menurunkan niat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, karena pengalaman penggunaan yang kurang optimal bisa memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan digital.

Kesenjangan ini memperlihatkan bahwasanya Aplikasi Hebat belum sepenuhnya mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna, khususnya dalam mengakses layanan PBB, sehingga diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan untuk memastikan aplikasi bisa berfungsi secara lebih responsif, intuitif, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Keadaan ini terjadi karena keberhasilan aplikasi sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam merespons permintaan dan kebutuhan pengguna dengan tepat.

Meskipun aplikasi sudah dikembangkan, kurangnya sosialisasi dan promosi kepada masyarakat bisa mengindikasikan bahwasanya potensi pemanfaatan aplikasi belum dimaksimalkan secara optimal. Permasalahan sosial

muncul akibat belum terjalannya komunikasi yang efektif antara Badan Pendapatan Daerah sebagai perwakilan pemerintah dan pihak kecamatan di seluruh Kota Semarang. Akibatnya, penyampaian serta penyaluran informasi mengenai Aplikasi Hebat belum berjalan secara optimal (Neisya, 2024).

Keadaan ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran dan inisiatif dari pegawai penyelenggara untuk menyampaikan informasi ke tingkat kecamatan, sehingga kegiatan sosialisasi Aplikasi Hebat tidak diselenggarakan. Sosialisasi bermaksud untuk mengintegrasikan individu dengan memberikan pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang diperlukan (Griffin, 2008).

Tanpa pemahaman dan pengetahuan yang memadai dari pengguna, tingkat adopsi aplikasi akan mengalami penurunan (Zahra, 2022). Hal tersebut juga menjadi faktor penghambat tidak tercapainya penerimaan PBB di Kota Semarang ketika pemerintah tidak memberikan peran proaktif dalam menginformasikan Aplikasi Hebat. Akibatnya, sebagian besar wajib pajak belum mengetahui dan belum menggunakan Aplikasi Hebat.

Sosialisasi Aplikasi Hebat hanya dilakukan pada akhir tahun 2021 oleh Pemerintah Kota Semarang bersama Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA). Kegiatan sosialisasi tersebut berperan penting dalam membuat keputusan dari pengguna dalam menggunakan Aplikasi Hebat. Apabila pemerintah belum aktif dan berkelanjutan dalam memberikan arahan dan edukasi kepada masyarakat, keadaan ini bisa memengaruhi niat dan minat mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Pada tahun 2021, seluruh pelayanan pembayaran PBB di Kota Semarang sudah dialihkan ke Aplikasi Hebat. Namun, muncul permasalahan dalam implementasi aplikasi tersebut, terutama bagi pengguna lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya (Zahra, 2022). Akibatnya, masyarakat perlu dibantu oleh petugas pelayanan untuk menyelesaikan permohonan pembayaran PBB. Selain itu, proses pencetakan SKL (Surat Keterangan Lunas) pembayaran PBB masih dilakukan secara mandiri oleh masyarakat dan tetap memerlukan tanda tangan basah (Zahra, 2022). Dengan demikian, masyarakat harus mendatangi pos pelayanan PBB setempat untuk memperoleh stempel.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana hubungan dari faktor-faktor yang berkontribusi pada tingkat niat pengguna aplikasi sehingga berimplikasi pada tingkat adopsinya. Berbagai variabel seperti ekspektasi kinerja sistem perpajakan, pengaruh sosial, serta tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan aplikasi dipandang turut memengaruhi intensi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tersebut.

Penelitian terhadap faktor-faktor tersebut penting dilakukan untuk memberikan pemahaman secara komprehensif dalam menganalisis lebih dalam terkait determinan adopsi teknologi dalam konteks pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Jika faktor-faktor tersebut memengaruhi niat pengguna, maka diperlukan pembenahan dalam aspek-aspek tersebut dari pemerintah sebagai inisiator sekaligus pengelola penerimaan pajak daerah khususnya PBB.

Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu pengukuran untuk melihat sejauh mana niat pengguna dalam memanfaatkan Aplikasi Hebat. Untuk menganalisis fenomena tersebut, peneliti menggunakan sejumlah variabel yang secara teoritis memberikan pengaruh atau hubungan dalam mengambil keputusan seseorang yang memiliki niat untuk menggunakan aplikasi secara digital. Studi ini berdasarkan pada *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003).

Model ini kemudian mengalami perkembangan melalui Meta-UTAUT yang diperkenalkan oleh Alkhawaiter (2022) dalam penelitiannya berjudul “Use and Behavioural Intention of M-Payment in GCC Countries: Extending Meta-UTAUT with Trust and Islamic Religiosity”. Penyempurnaan model tersebut memperluas cakupan UTAUT dengan menambahkan variabel kepercayaan, sehingga mampu memberikan pemahaman mengenai determinan pemanfaatan juga penerimaan teknologi dalam berbagai sektor termasuk layanan perpajakan daerah secara komprehensif.

Kepercayaan dalam penelitian tersebut mencakup pandangan pengguna meyakini dalam menggunakan aplikasi yang aman, handal, dan tinggi integritas secara sistem sehingga terdorong untuk memiliki niat menggunakan aplikasi. Dengan permasalahan yang terjadi dalam studi ini, akan berpotensi pada penurunan kepercayaan pengguna dalam Aplikasi Hebat.

Penambahan variabel kepercayaan (*trust*) dalam teori ini untuk memperdalam cakupan penerapannya pada teori adopsi teknologi, sekaligus

menjadi kebaruan dalam studi ini. Kepercayaan diperkenalkan dalam Meta-UTAUT, yang mendefinisikan pengukuran sejauh mana pengguna teknologi atau sistem percaya bahwasanya penggunaan Aplikasi Hebat bisa diandalkan dan aman untuk dipakai.

Teori komitmen kepercayaan yang dimodifikasi menyatakan bahwasanya kepercayaan bisa secara langsung memengaruhi niat perilaku (Alkhowaiter, 2022). Hasil temuan Alkhowaiter (2022) memperlihatkan aktivitas pembayaran dalam aplikasi membutuhkan peningkatan kepercayaan untuk menanamkan niat pengguna. Selaras dengan studi ini yakni Aplikasi Hebat bisa melakukan pembayaran PBB yang membutuhkan kepercayaan pengguna.

Selain itu, penggunaan internet dalam penelitian tersebut memiliki determinan utama dalam memotivasi niat pengguna karena ada keandalan infrastruktur dari aplikasi (Alkhowaiter, 2022). Hasil penelitian Alkhowaiter (2022) memperlihatkan kepercayaan berdampak signifikan terhadap niat pengguna dalam layanan *e-government*. Hasil penelitian memperlihatkan tingginya tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan *e-government* dan berhubungan positif terhadap niat mereka.

Pengguna *e-government* harus memiliki kepercayaan kepada pemerintah dalam menggunakan sistem untuk membantu masyarakat memaksimalkan layanan digital, sehingga pelaksanaan kegiatan atau transaksi negara bisa menjadi lebih efisien (Shafa, 2023). Adopsi dan adaptasi penggunaan *e-government* membutuhkan kepercayaan publik bahwasanya kehadiran teknologi pemerintah tidak hanya aman, tetapi juga memberikan manfaat bagi efektivitas

pekerjaan. Apabila tingkat kepercayaan publik semakin tinggi terhadap pemerintah dan teknologi, maka demikian akan semakin besar potensi keberhasilan adopsi sistem pelaporan, terutama dalam bidang perpajakan secara elektronik.

Intention to Use sangat penting dalam mendorong adopsi teknologi (Wicaksono, 2022). Kemungkinan pemanfaatan teknologi oleh pengguna sangat bergantung pada adanya niat untuk menggunakan teknologi tersebut. Apabila individu tidak memiliki niat, maka kecil kemungkinan mereka akan mengadopsi atau memanfaatkan teknologi yang disediakan. *Intention to Use* ialah kecenderungan perilaku dalam menggunakan, mempertahankan, dan melanjutkan penggunaan untuk terus mengadopsi teknologi (Davis, 1989). Dengan demikian, tingkat adopsi teknologi bisa diproyeksikan melalui sikap, persepsi, dan perhatian pengguna terhadap teknologi yang bersangkutan.

Ada dua indikator dalam menilai sejauh mana niat pengguna dalam menggunakan aplikasi, yakni *Intend to Use* dan *Predict Would Use* (Venkatesh & Davis, 2000). Namun, pengukuran indikator dimodifikasi oleh peneliti dengan mengukur *Desire to Use* (Keinginan Menggunakan), *Continuity* (Kontinyu), dan *Recommend* (Merekomendasikan). Pengguna yang berminat menggunakan sistem untuk membantu kegiatan mereka, memiliki niat untuk sering menggunakan sistem, dan berkomitmen untuk terus menggunakan sistem di masa mendatang, memperlihatkan adanya *intention* (niat) yang tinggi dalam pemanfaatan aplikasi.

Kebaruan dalam penelitian terletak pada penerapan model atau teori yang lebih lengkap, yakni Meta-UTAUT dengan mengakomodasi faktor tambahan *trust* (kepercayaan) dalam konteks penerimaan teknologi pada sistem aplikasi perpajakan berbasis *mobile*. Studi ini lebih memfokuskan pada aplikasi khususnya PBB yang berbeda dengan sistem *e-filling*.

Secara teoritis, jika masih ada permasalahan atau hambatan dalam Aplikasi Hebat, maka kecenderungan pengguna dalam menggunakan aplikasi serta niat mereka untuk terus mempertahankan penggunaan aplikasi akan rendah. Tujuan studi ini ialah untuk menganalisis faktor yang mendorong munculnya niat pengguna khususnya wajib pajak, dalam menggunakan Aplikasi Hebat, dengan menggunakan Meta-UTAUT yang ditambah dengan aspek kepercayaan publik, khususnya kepercayaan wajib pajak.

Dengan studi yang menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis korelasi berganda, studi ini dibantu oleh alat analisis data SPSS IBM *Statistics* bermaksud untuk menganalisis dan menguji hubungan faktor-faktor niat pengguna wajib pajak dalam menggunakan Aplikasi Hebat di Kota Semarang. Pendekatan kuantitatif menetapkan dalam pengukuran dari variabel-variabel secara numerik, sehingga data yang diperoleh akan diolah dengan statistik untuk menarik kesimpulan yang lebih objektif dan terukur.

Dengan demikian latar belakang dalam studi ini, peneliti tertarik untuk menganalisis niat pengguna dari beberapa responden wajib pajak di Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Hebat. Dalam studi ini akan menjawab pertanyaan penelitian mengenai apakah ada **Hubungan Performance**

Expectancy, Social Influence, dan Trust terhadap Intention To Use pada wajib pajak pengguna Aplikasi Hebat di Kota Semarang?

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berbagai identifikasi permasalahan berdasarkan pembahasan latar belakang dalam penelitian bisa diuraikan yakni:

1. Variabel *Performance Expectancy*: Keterlambatan jaringan atau server pada waktu tertentu bisa memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan Aplikasi Hebat karena pengguna merasa kurang yakin bahwasanya aplikasi bisa memberikan manfaat yang diharapkan dan meningkatkan produktivitas wajib pajak (Neisya, 2024).
2. Variabel *Performance Expectancy*: Aplikasi Hebat belum bisa diandalkan karena kecepatan pegawai dalam menanggapi layanan yang masih lambat, sehingga bisa memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut (Zahra, 2022).
3. Variabel *Social Influence*: Kurang aktifnya penyelenggaraan sosialisasi dari pemerintah terutama kepada seluruh kecamatan Kota Semarang yang mendorong wajib pajak untuk menggunakan aplikasi (Zahra, 2022).
4. Variabel *Trust*: Pegawai di bagian pelayanan kurang teliti dalam memverifikasi pemberkasan yang masuk melalui aplikasi, sehingga bisa mengakibatkan penurunan kepercayaan wajib pajak terhadap aplikasi (Zahra, 2022).

1.3 RUMUSAN MASALAH

Permasalahan di atas menghasilkan berbagai identifikasi masalah, perumusan masalah yang peneliti ajukan yakni:

1. Apakah ada hubungan antara *Performance Expectancy* terhadap niat pengguna (*Intention to Use*) pada penggunaan Aplikasi Hebat?
2. Apakah ada hubungan antara *Social Influence* terhadap niat pengguna (*Intention to Use*) pada penggunaan Aplikasi Hebat?
3. Apakah ada hubungan antara *Trust* terhadap niat pengguna (*Intention to Use*) pada penggunaan Aplikasi Hebat?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang di atas bahwasanya studi ini diarahkan untuk menganalisis berbagai faktor yang berhubungan dengan niat pengguna Aplikasi Hebat seperti:

1. Untuk menguji hubungan *Performance Expectancy* terhadap niat pengguna (*Intention to Use*) untuk menggunakan Aplikasi Hebat.
2. Untuk menguji hubungan *Social Influence* terhadap niat pengguna (*Intention to Use*) untuk menggunakan Aplikasi Hebat.
3. Untuk menguji hubungan *Trust* terhadap niat pengguna (*Intention to Use*) untuk menggunakan Aplikasi Hebat.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil studi ini bisa memperluas landasan teori serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori administrasi publik dan e-

government melalui penerapan teori UTAUT dalam menganalisis hubungan faktor-faktor pada niat penggunaan aplikasi-aplikasi pelayanan publik termasuk Aplikasi Hebat sebagai pelayanan digital PBB Kota Semarang. Temuan studi ini diharapkan memperluas cakupan penerapan teori UTAUT serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian dan studi ini diharapkan bisa memberikan kontribusi secara riil dalam menerapkan aplikasi-aplikasi pelayanan publik kepada instansi Badan Pendapatan Daerah sebagai penyelenggara pelayanan Aplikasi Hebat sehingga bisa meningkatkan kinerja, kepercayaan, dan penyelenggaraan sosialisasi dalam memberikan pelayanan publik agar wajib pajak Kota Semarang bisa mengadopsi dan memiliki niat untuk menggunakan aplikasi secara positif.

1.6 KAJIAN TEORI

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengemukakan hasil beberapa penelitian sebelumnya (*State of the Art*) yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian secara sistematis dan analitik. Dalam bagian ini dipaparkan kontribusi penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian / Tahun	Identifikasi Masalah	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	<i>E-Government Usage: Taxpayers' Determining Factors in Using The E-Filing Application in Dumai City</i> Dedy et al., (2023) Journal of Management	1. Wajib pajak yang menggunakan <i>e-Filing</i> kurang mempercayai kinerja sistem tersebut. 2. Ketidakhahaman wajib pajak dalam menggunakan sistem <i>e-Filing</i> menyebabkan mereka	Mengetahui niat pengguna aplikasi pelaporan kegiatan perpajakan <i>E-Filing</i> .	Metode penelitian kuantitatif.	<i>Performance Expectancy</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna senilai 0.192 dan pengaruh Sosial tidak berdampak positif terhadap niat pengguna senilai -0.147.	Variabel <i>Performance Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> dan <i>Intention to Use</i> dalam mengetahui niat pengguna aplikasi pelaporan kegiatan perpajakan melalui aplikasi <i>e-filing</i> . Keadaan ini sesuai dengan studi peneliti yang memfokuskan pada variabel-variabel	Perbedaan lokus dan aplikasi <i>e-government</i> sebagai objek penelitian.	Persamaan pada pengambilan sampel penelitian dan penggunaan model UTAUT.

	Vol. 6 No. 2, 120-135, Desember 2023 DOI: https://doi.org/10.37531/yum.v6i2.6101	mengalami kesulitan saat mengoperasikannya.				tersebut dalam melihat faktor yang memengaruhi niat penggunaan Aplikasi Hebat Kota Semarang.		
2	Tingkat Penerimaan Sistem <i>E-Filling</i> dengan Model UTAUT pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Sidoarjo Selatan Arinda et al., (2022) Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi, Vol. 7, No.4: November 2022	1. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai implementasi sistem perpajakan menyebabkan sebagian wajib pajak menganggap pelaporan SPT bukan ialah kewajiban yang harus dilakukan. 2. Terjadi kesalahan dalam pengisian data, seperti	Memahami penerimaan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan sistem <i>e-filling</i> .	Metode kuantitatif yang mengambil sampel dengan menggunakan kuesioner.	Pengaruh sosial berdampak positif pada niat perilaku penggunaan sistem.	Model UTAUT dalam penelitian mengukur dan menghasilkan variabel pengaruh sosial dan <i>performance expectancy</i> sangat memengaruhi pada niat perilaku penggunaan sistem <i>e-filling</i> .	Perbedaan ada lokus dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.	Persamaan menggunakan model UTAUT dan pengambilan jumlah sampel penelitian.

	DOI: https://doi.org/10.36709/jopspe.v7i4.28	kesalahan saat memasukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). 3. Sosialisasi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terkait edukasi kepada wajib pajak belum dilakukan secara merata.						
3	Analisis <i>Behavioral Intention</i> Pada Penerapan <i>Tax Monitoring</i> Menggunakan Model UTAUT 2 Rihadatul et al., (2024) <i>Journal of Tax Policy, Economics, and</i>	1. Masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memaksimalkan inovasi <i>Tax Monitoring</i>	Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku penggunaan wajib pajak dalam menggunakan <i>tax monitoring</i> .	<i>Explanatory Research</i> dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel <i>Performance Expectancy</i> memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna. Sementara itu variabel <i>social influence</i> dan <i>trust</i> tidak memiliki	Penggunaan model UTAUT untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> yang dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UTAUT.	Perbedaan pada lokus dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.	Persamaan pada variabel yang diteliti (<i>performance expectancy, social influence, trust, intention to use</i>) dan penggunaan teori UTAUT

	Accounting Vol. 2 No.1: Februari 2024 DOI : https://doi.org/10.61261/muctj.v2i1.31				pengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>.			2, dan metode penelitian.
4	<i>Study of E-Filling Tax Application Acceptance In Yogyakarta During The Covid-19 Pandemic</i> Diana et al., (2023) Journal of Theoretical and Applied Information Technology, Vol. 101 No.9, Mei 2023	1. Minimnya pengguna aplikasi <i>e-filling</i> pajak bagi wajib pajak orang pribadi di Yogyakarta	Penelitian eksploratif ini bermaksud untuk mengetahui penerimaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan <i>e-filling</i>	Pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan <i>google form</i> sebagai kuesioner.	<i>Performance Expectancy</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan pada niat pengguna. Sementara itu <i>Social Influence</i> tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna wajib pajak.	Dilihat dari <i>performance expectancy</i> yang memengaruhi <i>intention to use</i>, sementara itu <i>social influence</i> tidak memengaruhi niat penggunaan aplikasi <i>e-filling</i>.	Perbedaan lokus dan aplikasi objek penelitian.	Persamaan menggunakan teori UTAUT yang mengukur tingkat niat pengguna aplikasi dan metode penelitian.

	DOI: https://doi.org/10.17576/PENGURUSAN-2014-40-08							
5	Determinan Minat Keperilakuan Pengguna E-Samsat di Kota Denpasar dengan Pendekatan UTAUT Ni Luh Feby et al., (2023) Jurnal Akuntansi Vol 33 No.3, Maret 2023 DOI: https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i03.p17	1. Banyak wajib pajak yang tidak ingin menggunakan E-Samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor	Untuk menguji dan menganalisis determinan minat penggunaan sistem e-samsat pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar dengan pendekatan teori UTAUT.	Metode kuantitatif dan menyebarkan kuesioner <i>online</i>	Ekspektasi kinerja berdampak positif terhadap niat penggunaan e-samsat. Namun, pengaruh sosial tidak berdampak terhadap niat penggunaan e-samsat.	Penggunaan model UTAUT untuk mengetahui niat dalam penggunaan E-Samsat dipengaruhi oleh faktor-faktor variabel model UTAUT.	Perbedaan pada lokus dan aplikasi sebagai objek penelitian.	Persamaan pada penggunaan model teori UTAUT dengan variabel penelitian <i>performance expectancy</i> dan <i>social influence</i> .

6	<i>E-Filling Report: IS Performance Expectancy, Effort Expectancy, Trust, and Perceived Risk Influencing The Intention To Use The System.</i> Shafa et al., (2023) <i>Journal of Accounting and Business</i> Vol. 08. No.02, 2023 DOI: https://doi.org/10.32424/1.sar.2023.8.2.10162	1. Wajib pajak merasa adanya risiko tinggi dalam proses pelaporan pajak (penyalahgunaan data, pembocoran data, dan risiko kesulitan mengakses pelaporan) 2. Menurunnya jumlah pelapor pajak yang mau menggunakan sistem pelaporan <i>E-Filling</i> di KPP Pratama Purwokerto	Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kepercayaan, dan risiko yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan sistem <i>e-filling</i>.	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda menyebarkan kuesioner.	Ekspektasi kinerja dan kepercayaan yang berkontribusi dan berdampak signifikan pada kemudahan sistem, aksesibilitas, kesan kepercayaan terhadap niat penggunaan sistem.	Dilihat dari kepercayaan dalam menggunakan aplikasi bisa memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Kepercayaan juga memiliki hubungan secara positif dan signifikan terhadap niat penggunaan sistem <i>e-filling</i>.	Perbedaan pada variabel penelitian pada teori UTAUT, lokus, metode penelitian, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.	Persamaan menggunakan model teori UTAUT dan sistem layanan perpajakan.
---	---	---	--	--	--	--	--	---

7	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Wajib Pajak Dalam Menggunakan <i>E-Filling</i> Di Kota Batam Muhammad Jufri (2022) Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis, Vol 4 No.1 DOI: https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i1.384	1. Belum semua wajib pajak di Batam menggunakan sistem <i>e-filling</i> dalam menggunakan layanan online pajak 2. Kurang sosialisasi terhadap sistem <i>e-filling</i> pada Ditjen Pajak.	Untuk mengetahui korelasi antara variabel <i>performance expectancy</i>, <i>social influence</i> dengan <i>behavioral intention</i> wajib pajak terhadap sistem <i>e-filling</i> Direktorat Jenderal Pajak.	Penelitian kuantitatif dengan pengujian <i>outlier</i>, pengujian validitas, asumsi klasik dengan menyebarkan kuesioner.	Ekspektasi kinerja mendukung memiliki pengaruh signifikan dan positif senilai terhadap niat pengguna. Sementara itu pengaruh sosial tidak berdampak positif dan signifikan terhadap niat pengguna layanan sistem <i>e-filling</i> Ditjen Pajak.	Dilihat dari variabel penngaruh sosial yang tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap niat penggunaan system <i>e-filling</i> yang dijadikan sebagai novelty hipotesis studi ini.	Perbedaan pada lokus penelitian, aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti	Persamaan menggunakan teori UTAUT dengan variabel <i>performance expectancy</i> dan <i>social influence</i> terhadap <i>intention to use</i> wajib pajak.
8	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Kualitas Informasi	1. Ketidakpatuhan secara kolektif yang dilakukan oleh wajib pajak bisa berpotensi mengurangi pendapatan dan	Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan	Metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan	Pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan <i>e-filling</i> tidak	Ada variabel kepercayaan dalam penggunaan layanan perpajakan digital <i>e-filling</i>.	Perbedaan pada variabel penggunaan teori, metode penelitian, lokus, dan aplikasi <i>e-</i>	Persamaan menggunakan variabel kepercayaan dalam menggunakan

	terhadap <i>e-filling</i> dalam perpajakan. Sapta et al., (2025) Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, Vol. 5, No. 1, 2025 DOI: https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1192	penerimaan pajak dalam APBN.	aplikasi <i>e-filling</i> dengan kepercayaan, persepsi kemudahan, dan kualitas informasi.	sampel secara acak.	berdampak signifikan.		<i>government</i> yang akan diteliti.	sistem layanan perpajakan digital.
9	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> Slamet et al., (2024) Journal of Trends	1. Kurangnya pemahaman atau kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak. 2. Kekhawatiran dalam keakuratan informasi dari penyelenggara layanan untuk membangun	Untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan <i>e-filling</i> .	Metode penelitian kuantitatif dengan model regresi linier berganda.	Kepercayaan memiliki pengaruh senilai 0,028 yang signifikan terhadap minat penggunaan <i>e-filling</i> .	Dilihat dari permasalahan penelitian yang menjadi acuan untuk melakukan penelitian menggunakan variabel kepercayaan.	Perbedaan pada lokus, model, dan aplikasi sebagai objek penelitian yang dipakai.	Persamaan pada variabel kepercayaan yang memengaruhi penggunaan aplikasi <i>e-government</i> .

	<i>Economics and Accounting Research</i> , Vol 5, No.1, 2024 DOI: 10.47065/jtear.v5i1.1429	kepercayaan wajib pajak.						
10	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> di Kota Madiun (Studi Kasus di KPP Pratama Madiun) Ekalia et al., (2021) Jurnal Riset Manajemen dan	1. Belum semua wajib pajak melaporkan dengan <i>e-filling</i> 2. Masih banyak yang datang ke KPP untuk minta bantuan kepada petugas pelayanan untuk mengisi SPT. 3. Kurangnya sosialisasi dari DJP 4. Banyak wajib pajak yang belum memahami cara menggunakan	Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan <i>e-filling</i> .	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan metode <i>convenience sampling</i> dan <i>purposive sampling</i> . Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda.	Pengaruh sosial senilai -0,865, tidak mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filling</i> .	Dilihat dari faktor-faktor pengaruh sosial yang memengaruhi niat pengguna dengan teori UTAUT.	Perbedaan pada lokus penelitian, aplikasi <i>e-government</i> sebagai objek penelitian, dan beberapa variabel penelitian kecuali faktor sosial.	Persamaan pada penggunaan model UTAUT, variabel penelitian faktor sosial terhadap minat penggunaan aplikasi.

	Akuntansi Vol 9, No.2 DOI: http://dx.doi.org/10.33508/jrma.v9i2.1011	layanan perpajakan.						
--	---	------------------------	--	--	--	--	--	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

State of Art yang diolah oleh peneliti di atas memperlihatkan niat pengguna dalam menggunakan Aplikasi Hebat dipengaruhi dari berbagai variabel *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Trust* yang sesuai dengan teori pengembangan Meta-UTAUT. Dengan demikian, peneliti memilih untuk menggunakan teori tersebut untuk mengukur seberapa besar niat penggunaan wajib pajak dalam menerapkan dan menggunakan Aplikasi Hebat.

Penggunaan Aplikasi Hebat dinilai membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban administrasi perpajakan secara lebih efisien. Salah satu manfaat utamanya ialah mengurangi kebutuhan untuk datang dan mengantre di kantor pajak, sehingga sistem ini dipandang sebagai solusi yang praktis dan bermanfaat. Keadaan ini selaras dengan konsep *performance expectancy*, yakni seberapa besar pengguna meyakini adanya manfaat dalam sistem yang bisa meningkatkan kinerja aktivitas mereka (Venkatesh et al., 2003).

Penelitian Amir et al. (2021) menghasilkan temuan bahwasanya *Performance Expectancy* berdampak signifikan terhadap penggunaan E-SPT (Sistem Pelaporan Pajak Elektronik). Hasil studi ini memperjelas bagi wajib pajak merasa mudah dalam penggunaan E-SPT untuk melakukan pelaporan dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan kewajiban perpajakan mereka lebih cenderung untuk mengadopsi sistem tersebut.

Selaras dengan penelitian Ni Luh (2023) yang menghasilkan temuan variabel ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang positif terhadap niat penggunaan *e-samsat*. Temuan tersebut mengindikasikan bahwasanya ketika persepsi pengguna sistem

mudah dipakai dan bisa meningkatkan efektivitas aktivitas mereka, maka niat untuk menggunakan sistem tersebut akan meningkat.

Penelitian dari Muhammad Jufri (2022) memperlihatkan bahwasanya variabel *social influence* tidak berdampak positif dan signifikan pada niat wajib pajak dalam menggunakan layanan sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Arinda et al., (2022) bahwasanya *social influence* berdampak positif dan signifikan terhadap niat pengguna. Faktor yang paling dominan adalah adanya lingkungan yang mempengaruhi pengguna seperti dari keluarga, teman kerja, dan atasan kerja ataupun tempat kerja. Faktor-faktor dianggap krusial dalam memberikan pengaruh dan *support* wajib pajak untuk selalu mengumpulkan laporan SPT dengan sistem *e-filling*.

Penelitian oleh Dedy et al., (2023) memperlihatkan *Performance Expectancy* tidak menghasilkan pengaruh signifikan pada niat menggunakan suatu sistem. Temuan ini mengindikasikan bahwasanya meskipun aplikasi sudah dikembangkan oleh pemerintah, pengguna belum merasakan manfaat nyata dari sistem tersebut dalam mendukung proses pelaporan pajak. Kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman aktual dalam penggunaan aplikasi menjadi faktor penyebab rendahnya niat pengguna.

Penelitian oleh Shafa et al. (2023) menemukan variabel kepercayaan berdampak positif terhadap niat menggunakan sistem. Wajib pajak memperlihatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dalam melaporkan kewajiban dan kepemilikan harta melalui sistem pelaporan pajak *e-filling*. Kepercayaan ini berkaitan dengan kesediaan wajib pajak untuk menyerahkan data pribadinya kepada pemerintah dalam aplikasi.

Berbeda dengan studi Rihadatul et al. (2024), memperlihatkan variabel kepercayaan tidak berdampak signifikan terhadap niat pengguna dalam penerapan *tax monitoring*. Keadaan ini disebabkan oleh ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan yang dianggap rawan disalahgunakan oleh oknum pejabat pajak. Dengan demikian, tingkat kepercayaan (*trust*) tidak menjadi faktor penentu dalam niat penggunaan sistem tersebut.

Sejalan dengan penelitian Sapta et al., (2025) memperlihatkan bahwasanya variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-filling*. Temuan ini mengindikasikan bahwasanya tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis digital.

Perbedaan penelitian **Hubungan *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Trust* terhadap *Intention to Use* pada Wajib Pajak Pengguna Aplikasi Hebat di Kota Semarang** terletak pada lokus penelitian, objek aplikasi yang difokuskan pada layanan PBB, serta penambahan variabel kepercayaan dalam mengukur niat pengguna. Penelitian dilakukan di Kota Semarang yang memiliki keragaman usia, tingkat pendidikan, dan kondisi ekonomi masyarakat, sehingga diperlukan upaya dari pemerintah untuk memanfaatkan keberagaman tersebut dalam meningkatkan niat penggunaan Aplikasi Hebat.

Selain itu, peneliti secara khusus meneliti Aplikasi Hebat, yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada sistem *e-filling* yang diakses melalui *website* dan hanya dipakai untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Studi ini juga menambahkan variabel kepercayaan (*trust*) untuk mengukur sejauh mana kepercayaan memengaruhi niat penggunaan Aplikasi Hebat, Berdasarkan kesenjangan dan permasalahan yang terjadi di Kota Semarang.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah upaya kolaboratif antar berbagai kelompok dan lembaga untuk menjalankan fungsi pemerintahan, menerapkan kebijakan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Keadaan ini membutuhkan tindakan terkoordinasi, komunikasi yang efektif, dan pengelolaan sumber daya untuk memastikan layanan publik tersampaikan secara efisien dan merata, yang pada akhirnya mendorong kesejahteraan dan pembangunan masyarakat.

Administrasi publik melibatkan kegiatan pemerintahan seperti perencanaan, pengorganisasian, koordinasi sumber daya, penerapan kebijakan, dan memastikan penyampaian layanan publik yang efektif (Ibrahim, 2007). Kegiatan ini melibatkan interaksi dengan kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Administrasi publik adalah perpaduan kompleks antara teoritis dan praktis dimana adanya integrasi pemahaman ataupun dinamika hubungan pemerintah dengan masyarakat sehingga menghasilkan kebijakan publik sesuai dengan fenomena sosial (Nicholas Henry, 2016). Konsep ini mencakup proses manajerial dalam pemerintahan, keterlibatan berbagai aktor, serta penerapan teori dan praktik yang berorientasi pada kepentingan publik dan responsivitas terhadap kebutuhan sosial. Dengan demikian, administrasi publik bermaksud menciptakan pelayanan prima bagi seluruh masyarakat

melalui peningkatan kualitas teknologi dan sistem, termasuk dalam memenuhi kewajiban masyarakat sebagai wajib pajak.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Evolusi suatu ilmu disiplin akan terjadi pergeseran paradigma yang bisa mengacu pada cara pandang, nilai, metode, dan prinsip dasar yang dipakai oleh ilmiah dalam pemecahan masalah tertentu. Kondisi krisis dari paradigma yakni dengan menghadapi tantangan seperti mudarnya paradigma lama dan menghasilkan transisi menuju paradigma baru.

Administrasi publik sudah mengalami pergeseran paradigma yang signifikan dari waktu ke waktu. Standar ilmiah kontemporer menekankan pentingnya fokus dan lokus sebagai elemen penting, yang memandu para praktisi untuk berkonsentrasi pada isu-isu spesifik dan mengidentifikasi area tanggung jawab mereka dengan jelas. Prinsip-prinsip ini meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas dalam tata kelola (Nicholas Henry, 1995). Fokus mengacu pada metode atau pendekatan ilmiah yang dipakai untuk menyelesaikan suatu persoalan, sementara itu lokus merujuk pada bidang atau tempat penerapan metode tersebut.

Seiring perkembangan zaman, administrasi publik terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Keadaan ini berdampak pada pergeseran paradigma dalam ilmu administrasi publik. Menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014), ada enam pergeseran paradigma dari administrasi negara menuju administrasi publik, yang mencerminkan evolusi dalam teori dan praktiknya. Berikut untuk penjelasan lebih rinci:

1.6.3.1 Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Paradigma yang dipelopori oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White yakni dikotomi politik dan administrasi yang mana menekankan lokus pemerintahan namun administrasi publik kurang disoroti. Paradigma tersebut muncul sebagai respons terhadap konsep *trias politica* yang mana politik dipandang sebagai pembuat kebijakan, administrasi sebagai pelaksana kebijakan. Dalam kerangka konstitusional standar, politik dan administrasi dipisahkan secara jelas; cabang legislatif bertanggungjawab untuk mengekspresikan kehendak rakyat melalui undang-undang, sementara itu cabang eksekutif melaksanakan dan menegakkan undang-undang tersebut untuk memastikan pemerintahan yang efektif.

Secara umum, lembaga yudikatif eradilan memainkan peran penting dalam mendukung legislasi dengan memastikan bahwasanya tindakan administratif bersifat imparial dan bebas dari bias pribadi. Fokusnya tetap pada pembinaan birokrasi pemerintahan yang efisien dan ekonomis yang menjunjung tinggi keadilan dan kewajaran dalam semua prosedur.

1.6.3.2 Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Tokoh terkenal seperti Willoughby, Gullick, dan Urwick mengenalkan prinsip administrasi dengan fokus utama POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*). Prinsip-prinsip administrasi publik ilmiah ini berlaku secara universal, melampaui batas geografis dan konteks budaya. Prinsip-prinsip ini menekankan pentingnya

mempertahankan fokus yang jelas pada tujuan, efisiensi, dan prosedur sistematis. Administrator di berbagai sektor pemerintahan bisa menerapkan prinsip-prinsip ini secara praktis untuk meningkatkan efektivitas, meningkatkan penyediaan layanan, dan mendorong tata kelola yang transparan dan akuntabel di seluruh dunia.

1.6.3.3 Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Administrasi negara dipandang sebagai cabang dari ilmu politik. Perspektif tersebut memperlihatkan administrasi dilihat sebagai bagian dari politik yang mana kajiannya memfokuskan pada ranah pemerintahan. Namun, fokus administrasi dianggap kurang jelas karena prinsip-prinsip yang dasar masih dinilai rendah dan cenderung memiliki kelemahan. Morstein Marx ialah salah satu tokoh yang mempertanyakan apakah pemisahan antara politik dan administrasi benar-benar bisa diterapkan secara nyata.

1.6.3.4 Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi menggarisbawahi pentingnya pengembangan prinsip-prinsip manajemen secara sistematis melalui metode ilmiah. Pendekatan ini menekankan pemahaman perilaku organisasi, pelaksanaan analisis menyeluruh, dan pengintegrasian teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi. Cendekiawan berdampak seperti James March sudah berkontribusi signifikan dalam memajukan paradigma ini, membentuk studi dan praktik administrasi publik secara komprehensif dan inovatif.

Pada tahap ini, administrasi publik mulai mencari akar ilmiah baru, yaitu ilmu administrasi. Terdapat dua arah perkembangan dalam paradigma ini, yakni yang berorientasi pada ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, serta yang berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan dalam paradigma ini dianggap dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam administrasi publik, sehingga membuat lokusnya menjadi kurang jelas.

1.6.3.5 Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1950-1970)

Paradigma ini menekankan fokus utama Administrasi Publik pada teori organisasi, praktik manajemen, dan pengembangan kebijakan publik. Paradigma ini menyoroti pentingnya memahami dan meningkatkan struktur serta proses pemerintahan untuk secara efektif mengatasi permasalahan publik dan melayani kepentingan warga negara. Pendekatan yang dikembangkan secara khusus ini menggarisbawahi pentingnya administrasi yang efisien dan pembuatan kebijakan yang strategis dalam mencapai tujuan masyarakat.

Terdapat pandangan dari Gerald E. Caiden yang merinci beberapa aliran dalam administrasi publik, yaitu aliran proses administratif, aliran empiris, aliran perilaku manusia, aliran analisis birokrasi, aliran sistem sosial, aliran pengambilan keputusan, aliran matematik, dan aliran integrative (Gerald E. Caiden, 1982). Caiden membagi aliran-aliran tersebut menjadi dua kelompok, yaitu kelompok aliran proses administrasi yang mencakup aliran empiris,

pengambilan keputusan, dan matematik, serta kelompok aliran sistem administrasi yang bersifat holistik.

Aliran proses administratif mengandalkan prinsip POSDCORB untuk mensukseskan administrasi publik, sementara aliran empiris lebih mengandalkan kasus atau praktik administrasi publik. Dalam konteks penelitian niat penggunaan Aplikasi Hebat, pendekatan ini selaras dengan aliran proses administratif yang menekankan pada penerapan prinsip-prinsip manajerial secara sistematis melalui pendekatan POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*).

Melalui prinsip-prinsip tersebut, pemerintah berupaya untuk memperkuat dukungan sosial (*social influence*), memperlihatkan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), dan meningkatkan kepercayaan (*trust*) yang bisa berkontribusi terhadap niat masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Hebat. Dengan kata lain, pendekatan administratif klasik tetap relevan dan menjadi dasar penting untuk memahami hubungan antar variabel dalam pemanfaatan teknologi pada teori manajemen administrasi publik di era digital.

1.6.3.6 Governance (1990-Sekarang)

Governance ialah kemitraan kolaboratif yang bermaksud memberikan manfaat publik dengan mengembangkan sistem yang efisien dan stabil, sekaligus mengurangi program yang tumpang tindih, memastikan pemanfaatan sumber daya yang efektif, dan mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan demi kemajuan masyarakat secara keseluruhan.

(Nugroho, 2017). Paradigma *Governance* menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat, proses pengambilan keputusan yang transparan, akuntabilitas pejabat publik, dan responsivitas terhadap kebutuhan warga negara. Paradigma ini juga menekankan kepatuhan terhadap hukum dan pengembangan keterampilan administrator publik secara berkelanjutan, yang memungkinkan mereka mengelola tantangan kompleks secara efektif dan memastikan penyediaan layanan publik yang efisien dan berkeadilan demi masyarakat yang lebih baik dan lebih inklusif.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik memiliki tiga kemungkinan gambaran yakni sebagai seni, ilmu, dan profesi (Laurence Lynn, 1996). Secara umum, manajemen publik dipandang sebagai aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas tinggi dan sangat bergantung pada kondisi tempat beroperasi. Jika manajemen publik disebut sebagai ilmu, maka keadaan ini memerlukan analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan penjelasan. Sementara itu, jika disebut sebagai profesi, Lynn mengartikan bahwasanya manajemen publik merujuk pada kelompok orang yang mendedikasikan dirinya untuk bidang ini.

Manajemen sektor publik ialah penerapan prinsip-prinsip manajemen yang dipakai dalam sektor swasta, namun disesuaikan dengan tujuan dan nilai-nilai publik. Fokus utama dari manajemen sektor publik ialah bagaimana mengelola sumber daya manusia, anggaran, kebijakan publik, serta pemanfaatan teknologi dan inovasi secara efektif, akuntabel, dan efisien.

Manajemen sektor publik ialah proses di mana kebijakan publik diterjemahkan menjadi layanan yang bisa diakses oleh masyarakat melalui berbagai lembaga pemerintah (Waldo, 1984). Berbeda dengan pandangan Berman (2014), yang menyatakan bahwasanya manajemen sektor publik ialah kegiatan administratif yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai kebijakan maupun program publik.

Dalam studi ini, teori tersebut memperlihatkan bahwasanya keberhasilan implementasi layanan digital publik seperti aplikasi Hebat! tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan manajerial dalam memahami kebutuhan masyarakat, mengelola sumber daya, serta merancang pendekatan yang adaptif dan partisipatif.

Sebagai ilmu, manajemen publik mendorong perlunya analisis sistematis terhadap perilaku pengguna dan faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan aplikasi. Sebagai seni, manajemen publik menuntut kreativitas dalam membangun pengalaman pengguna yang efektif dan responsif. Sebagai profesi, pengelola layanan publik dituntut untuk memiliki dedikasi dalam menerjemahkan kebijakan publik ke dalam bentuk layanan digital yang akuntabel, efisien, dan bernilai bagi masyarakat.

1.6.5 *E-Government*

E-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh pemerintah guna untuk memperbaiki mutu dan keterjangkauan layanan publik bagi Masyarakat, dunia bisnis, dan pihak lainnya. Pemerintah selalu mengupayakan untuk membuat layanan secara daring dan digitalisasi berbagai

prosedur administrasi dalam pengambilan keputusan (Yayan, 2024). Fokus utama dalam penerapan *e-government* membentuk tiga interaksi utama yakni G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*).

E-Government dikelola guna dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih cepat dalam merespons kebutuhan publik. Selaras dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga mewajibkan setiap instansi pemerintahan daerah ataupun pusat bisa mengimplementasikan *e-government* secara keseluruhan dan merata (Didiek, 2022).

Dalam konteks penelitian niat pengguna Aplikasi Hebat, teori *e-government* mendorong acuan mengenai pemahaman bagaimana aplikasi digital milik pemerintah daerah bisa mendorong keterlibatan masyarakat. Keberhasilan aplikasi tersebut sangat bergantung pada berbagai komponen utama *e-government*, seperti infrastruktur TIK, kualitas layanan daring, dukungan Peraturan, kompetensi SDM, dan keterlibatan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan keterlibatan pengguna menjadi faktor krusial dalam mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan publik berbasis digital.

1.6.6 Teori UTAUT

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan pengembangan penelitian yang menjelaskan mengenai adopsi dan penerapan sistem yang dipakai. Teori yang dikembangkan oleh Venkatesh et al, (2003) yang

menggambarkan dan menggabungkan delapan teori yang sebelumnya mengenai penerimaan teknologi seperti *Theory of Reasoned Action*, *Technology Acceptance Model*, *Motivational Model*, *Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*, *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory*, *Social Cognitive Theory*, dan *Theory of Planned Behavior*. Dengan beberapa teori tersebut memberikan kerangka kerja yang kokoh dalam penelitian lebih lanjut.

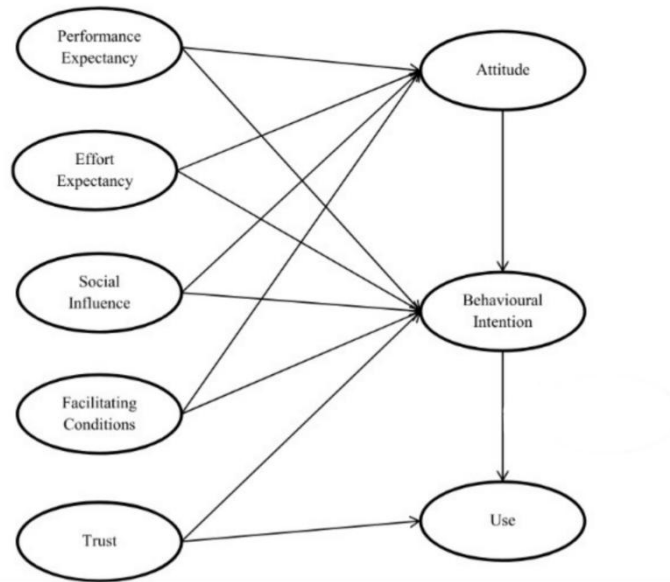
Keberadaan teori ini mampu menjelaskan lebih kuat mengapa seorang individu memutuskan untuk menggunakan teknologi dengan mempertimbangkan banyaknya faktor internal maupun eksternal seperti seberapa berguna teknologi tersebut, seberapa mudah penggunaannya, dan bagaimana pengaruh lingkungan sosial yang ada di sekitar mereka. UTAUT cocok untuk melakukan penelitian mengenai adopsi sistem pelaporan berbasis elektronik.

Model UTAUT mencakup 4 (empat) variabel yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang secara signifikan memengaruhi niat serta *behaviour* penggunaan teknologi. Namun, dalam menyesuaikan perkembangan teknologi digital yang semakin kompleks, para peneliti sudah melakukan modifikasi terhadap UTAUT. Alkhowaiter (2022) dalam penelitian “Use and Behavioural Intention of M-Payment in GCC Countries: Extending Meta-UTAUT with Trust and Islamic Religiosity” memodifikasi teori UTAUT menjadi Meta-UTAUT.

1.6.6.1 Meta UTAUT

Meta-UTAUT mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi dengan 4 (empat) variabel utama dan *trust* sebagai konstruk tambahan. Konsep Meta-UTAUT mengalami perkembangan dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*) dalam kerangka kerjanya, yang berperan penting dalam adopsi teknologi. Kepercayaan berperan penting sebagai media antara variabel utama UTAUT dan niat perilaku yang menekankan peran penting dalam adopsi teknologi (Arisona et al., 2023). Persepsi pengguna mengenai kepercayaan bisa secara signifikan memengaruhi kesediaan mereka dalam terlibat dengan sistem terutama pada transaksi keuangan (Yusuf, et al., 2022).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alkhowaiter (2022) memperlihatkan bahwasanya ada hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan dan niat perilaku untuk menggunakan suatu sistem. Temuan tersebut mengungkapkan bahwasanya hubungan struktural yang dihasilkan mampu menjelaskan 49,5% varians, dengan faktor endogen yang mendukung kuat hubungan kepercayaan terhadap niat menggunakan sistem. Penilaian kepercayaan yang didasari pada persepsi masing-masing individu terutama pada wajib pajak yang sudah melakukan pembayaran PBB melalui Aplikasi Hebat.



Gambar 1.6 Model Meta-UTAUT

Sumber: Konseptual Model (Alkhowaiter (2022); Dwivedi et al., (2019))

1.6.7 *Intention to Use* (Niat untuk menggunakan)

Keinginan pengguna untuk berkelanjutan menggunakan ataupun mengadopsi sistem ditentukan dari berbagai variabel pada model UTAUT (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan studi ini, wajib pajak mengandalkan persepsi mereka sendiri mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan untuk membentuk niat mereka, yang selanjutnya memprediksi tingkat penerimaan teknologi di masa yang akan datang. Niat ini mencerminkan keinginan wajib pajak untuk menggunakan sistem baik di masa kini maupun masa depan. Individu yang memiliki keinginan untuk menggunakan sistem akan termotivasi untuk menggunakannya (Indah, 2019).

Niat perilaku penggunaan ialah gambaran mengenai bagaimana individu dalam menggunakan sistem (Widianto & Aryanto, 2018). Niat penggunaan teknologi sebagai sinyal dari kecenderungan individu dalam melakukan suatu tindakan. Variabel ini

menyatakan tingkat penerimaan individu dalam menggunakan Aplikasi Hebat. *Intention* memperlihatkan adanya niat seseorang dan mengukur sejauh mana seseorang tersebut siap dalam melakukan suatu tindakan. *Intention to Use* adalah pengukuran seberapa kuat keinginan seseorang dalam menggunakan sistem dan memanfaatkannya. Hal tersebut bisa diartikan sebagai keinginan pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Ada 3 (tiga) indikator yang dipakai yakni *Desire to Use* (Keinginan Menggunakan), *Continuity* (Kontinyu), dan *Recommend* (Merekomendasikan).

1.6.8 *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Tingkat seseorang dalam meyakini bahwasanya suatu sistem akan membantu meningkatkan efektivitas dan produktivitas dari kinerja mereka disebut dengan *performance expectancy* atau ekspektasi kinerja (Venkatesh, 2003). Ekspektasi kinerja ini berdampak terhadap adopsi sistem pelaporan elektronik, yang didasarkan pada pengalaman penggunaan sebelumnya, sehingga memainkan peran penting dalam mempengaruhi implementasi dan pemanfaatan teknologi. Dalam studi ini, kinerja diukur Berdasarkan sejauh mana keyakinan individu terhadap penggunaan *software* atau aplikasi dalam mempermudah pekerjaan, khususnya dalam pelaporan pajak tahunan.

Ekspektasi kinerja bisa disimpulkan sebagai pengukuran tingkat harapan individu terhadap penggunaan sistem, khususnya Aplikasi Hebat, yang bisa meningkatkan niat pengguna. Indikator yang dipakai dalam pengukuran ekspektasi

kinerja meliputi *Useful* (berguna), *Helpful* (membantu), dan *Increases Productivity* (meningkatkan produktivitas) (Dajani & Abu Hegleh, 2019, dalam Rihadatul, 2024).

1.6.9 Social Influence (Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial mengacu pada dorongan ataupun tekanan dari berbagai pihak seperti atasan, rekan kerja, teman dekat, ataupun keluarga yang bisa memengaruhi tindakan atau perilaku seseorang sehingga memunculkan keputusan pengguna untuk menggunakan dan mengadopsi suatu teknologi. *Social Influence* ialah peningkatan status dalam sistem sosial ketika sebuah sistem atau inovasi dipakai oleh seseorang (Venkatesh & Davis, 2003). Faktor ini bisa mempengaruhi niat pengguna karena individu percaya bahwasanya perspektif dan ajakan orang lain bisa menghasilkan penerimaan individu terhadap teknologi. Ada 2 (dua) indikator dalam pengaruh sosial seperti *Subjective Form* dan *Image* (Venkatesh & Davis, 2003).

1.6.10 Trust (Kepercayaan)

Kepercayaan atau trust ditambahkan pada variabel studi ini untuk memperdalam cakupan penerapannya pada teori adopsi teknologi. Kepercayaan diperkenalkan dalam Meta-UTAUT yang mendefinisikan bahwasanya pengukuran sejauh mana pengguna teknologi ataupun sistem percaya bahwasanya layanan tersebut bisa diandalkan dan aman untuk dipakai.

Variabel *Trust* ialah faktor kunci yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam memercayai sehingga ada keinginan untuk menggunakan teknologi. Berkaitan dengan kemampuan, integritas, dan kebijakan yang dijalankan oleh penyedia

layanan tersebut. Ada 3 (tiga) indikator dari kepercayaan yakni *Reliable* (Keandalan), *No Harm* (Tidak Merugikan), dan *Trustworthy* (Bisa Dipercaya) (Khen et al, 2021).

1.6.11 Hubungan *Performance Expectancy* terhadap *Intention to Use*

Studi ini akan membuktikan bahwasanya ada hubungan antara variabel *Performance Expectancy* (X1) dengan variabel *Intention to Use* (Y). Rihadatul (2024) menyatakan bahwasanya *performance expectancy* memiliki hubungan signifikan terhadap *behavioral intention* pada penerapan *tax monitoring*. *Performance Expectancy* sebagai pemicu utama dalam mempengaruhi *intention to use* pada penggunaan teknologi (Venkatesh et al, 2012). Pengguna akan merasa bahwasanya teknologi yang bisa memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja mereka akan mempengaruhi keinginan dan niat mereka dalam menggunakan teknologi.

Deril et al., (2023) juga memperlihatkan bahwasanya *performance expectancy* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to use* dalam kinerja aplikasi pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) berdampak terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam menarik niat pengguna khususnya wajib pajak, pemerintah harus meningkatkan kinerja aplikasinya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aplikasi bisa memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak khususnya penggunaan Aplikasi Hebat. Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, bisa disimpulkan bahwasanya ada hubungan antara variabel *performance expectancy* (X1) dengan variabel *intention to use* (Y).

1.6.12 Hubungan *Social Influence* terhadap *Intention to Use*

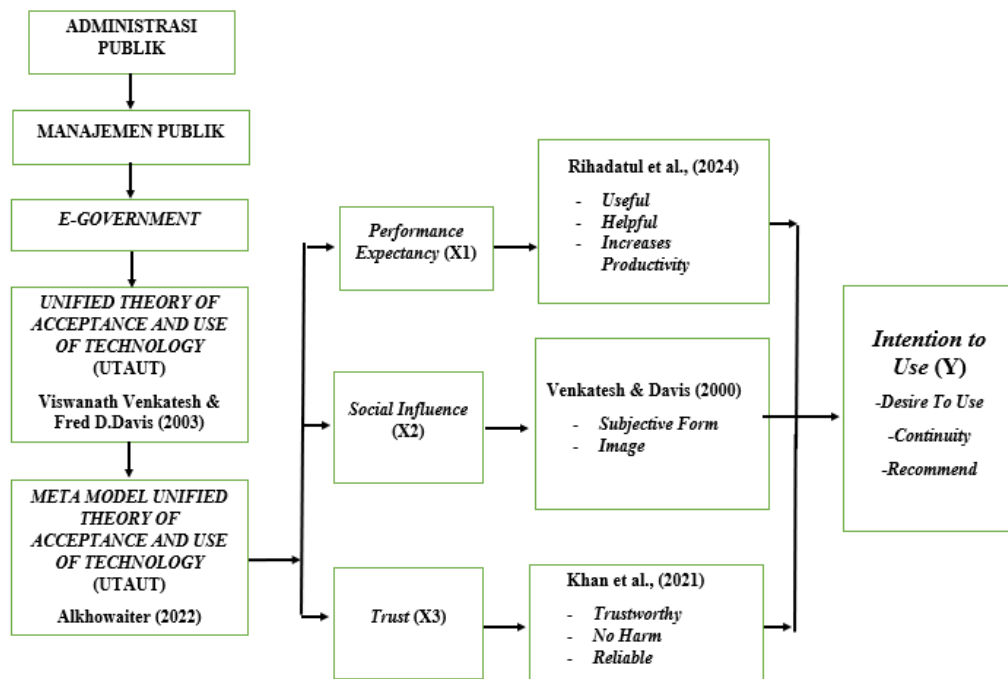
Studi ini akan membuktikan bahwasanya ada hubungan antara variabel *Social Influence* (X2) dengan variabel *Intention to Use* (Y). Pengaruh sosial dipakai untuk mengetahui bagaimana pengguna cenderung menggunakan teknologi ketika orang-orang sekitar bisa memengaruhi sekaligus menggunakan teknologi yang sama. Arinda et al., (2022) menyatakan variabel pengaruh sosial memiliki hubungan yang positif pada niat penggunaan *e-filling*.

Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya lingkungan sekeliling yakni pemerintah, keluarga, rekan kerja bisa mempengaruhi niat pengguna yang kuat dalam memanfaatkan teknologi. Naufal et al., (2025) memperlihatkan adanya hubungan dari sosial terhadap niat pengguna. Dukungan lingkungan sosial sangat mendorong penggunaan Aplikasi Hebat dalam melaporkan pajaknya. Dukungan tersebut bisa memperkuat kepercayaan diri dan motivasi dalam memanfaatkan teknologi yang sudah diimplementasikan.

1.6.13 Hubungan *Trust* terhadap *Intention to Use*

Studi ini akan membuktikan bahwasanya ada hubungan antara variabel *Trust* (X3) dengan variabel *Intention to Use* (Y). Temuan Kim Lean et al., (2009), ada hubungan antara kepercayaan dengan niat penggunaan aplikasi. Tingkat kepercayaan pengguna lebih tinggi dalam menggunakan layanan *e-government* akan menghasilkan kepercayaan yang tinggi pada kegunaan layanan tersebut. Dengan demikian, kepercayaan sudah diidentifikasi sebagai faktor yang signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Adanya koordinasi yang buruk dalam pengembangan dan penerapan layanan akan memicu rendahnya tingkat kepercayaan pada adopsi *e-government*. Sistem yang mudah ditangani akan menciptakan kepercayaan pengguna. Menurut Khan et al., (2021), semakin tinggi jumlah kepercayaan pengguna, maka semakin tinggi niat mereka untuk menggunakan layanan *e-government*. Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, bisa disimpulkan bahwasanya ada hubungan antara variabel *Trust* (X3) dengan variabel *Intention to Use* (Y).



Gambar 1.7 Kerangka Teori

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

1.7 HIPOTESIS

Pernyataan formal yang memberikan gambaran dugaan adanya hubungan antara variabel independent dengan dependen ialah definisi hipotesis (Creswell, 2018). Hipotesis memiliki fungsi untuk memberikan jawaban sementara dan dugaan awal pembuktian kebenaran dari penelitian. Pernyataan yang disusun Berdasarkan fenomena studi kemudian diuji menggunakan metode statistik yang sesuai. Hipotesis yang diajukan dalam studi ini ialah:

1. H_0 : Tidak ada hubungan antara *Performance Expectancy* (X1) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.
 H_a : Terdapat hubungan antara *Performance Expectancy* (X1) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.
2. H_0 : Tidak ada hubungan antara *Social Influence* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.
 H_a : Terdapat hubungan antara *Social Influence* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.
3. H_0 : Tidak ada hubungan antara *Trust* (X3) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.
 H_a : Terdapat hubungan antara *Trust* (X3) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.
4. H_0 : Tidak ada hubungan antara *Performance Expectancy* (X1), *Social Influence* (X2), dan *Trust* (X3) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.

H_a : Terdapat hubungan antara *Performance Expectancy* (X1), *Social Influence* (X2), *Trust* (X3) terhadap *Intention to Use* (Y) dalam penggunaan Aplikasi Hebat.

1.8 DEFINISI KONSEP

Dalam menjelaskan beberapa variabel yang diteliti, bisa dijelaskan definisi konsep dari masing-masing variabel seperti berikut:

1.8.1 *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Ekspektasi kinerja mengevaluasi bagaimana pengguna memandang manfaat Aplikasi Hebat dalam meningkatkan efisiensi mereka. Kegunaannya, desainnya yang intuitif, dan aksesibilitasnya memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan layanan PBB dengan cepat dan mudah. Dengan menyederhanakan proses dan mengurangi waktu yang dibutuhkan, aplikasi ini menyederhanakan tugas dan meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, ekspektasi ini menyoroti peran aplikasi dalam membuat aktivitas terkait perpajakan lebih mudah, mendorong keterlibatan dan kepatuhan yang lebih besar di antara pengguna. Berikut untuk beberapa indikatornya:

a. *Useful* (Bermanfaat)

Persepsi pengguna terhadap manfaat penggunaan Aplikasi Hebat memperlihatkan bahwasanya aplikasi ini memberikan keuntungan lebih besar dibandingkan dengan harus mendatangi kantor pelayanan PBB secara langsung atau menggunakan metode konvensional. Dengan demikian, wajib pajak bisa

merasakan kemudahan dalam mengurus pembayaran PBB, melaporkan kewajiban, dan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.

b. Helpful (Membantu)

Persepsi pengguna dalam mengukur Aplikasi Hebat yang memberikan bantuan kepada wajib pajak dalam melakukan pengurusan PBB. Hal tersebut didukung karena ada respon yang cepat dan akurat dari sistem maupun dari bagian verifikator pemberkasan penyelenggara.

c. Increases Productivity (Meningkatkan Produktivitas)

Persepsi pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Hebat memperlihatkan bahwasanya aplikasi ini bisa meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka, dengan waktu yang lebih singkat dan kualitas yang lebih baik. Melalui penyelesaian pekerjaan, seperti pelaporan pajak, pembayaran PBB, dan pendaftaran sebagai wajib pajak, mereka bisa menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dalam proses layanan PBB. Tujuan pengguna tercapai dengan selesainya pengurusan layanan PBB, sekaligus menyelesaikan pekerjaan atau aktivitas yang sedang dilakukan.

1.8.2 *Social Influence (Pengaruh Sosial)*

Pengaruh sosial mengukur sejauh mana tekanan atau dorongan dari individu-individu penting seperti atasan, kolega, teman, dan keluarga membentuk kesediaan seseorang untuk menerima, mengadopsi, atau memanfaatkan perilaku, ide, atau produk tertentu. Fenomena ini menyoroti dampak kuat yang bisa ditimbulkan oleh hubungan

sosial dan ekspektasi yang dipersepsikan terhadap pengambilan keputusan dan tindakan individu. Berikut untuk beberapa indikatornya:

a. *Subjective Form* (Norma Subjektif)

Persepsi pengguna mengenai tekanan sosial atau pandangan orang-orang penting di sekitarnya yang mendorong dan mendukung dalam menggunakan Aplikasi Hebat.

b. *Image* (Citra)

Persepsi pengguna menganggap dalam menggunakan aplikasi akan meningkatkan reputasi atau citra sosial yang bisa memotivasi pengguna dalam mengadopsi Aplikasi Hebat.

1.8.3 *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan akan mengukur sejauh mana pengguna merasa Aplikasi Hebat bisa diandalkan dan aman tanpa menimbulkan bahaya saat dipakai. Faktor utama yang memengaruhi niat pengguna untuk mempercayai Aplikasi Hebat, khususnya bagi wajib pajak di Kota Semarang, ialah adanya keyakinan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Keadaan ini berkaitan dengan kemampuan, integritas, dan kebijakan Peraturan Pemerintah Kota Semarang yang diterapkan oleh penyedia layanan, yakni Badan Pendapatan Daerah. Aplikasi Hebat juga bisa diukur Berdasarkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kinerja aplikasi tersebut. Ada tiga pengukuran dalam menilai pengaruh kepercayaan, yakni:

a. *Reliable* (Keandalan)

Persepsi pengguna Aplikasi Hebat bahwasanya pengguna mempercayai keandalan dari sistem tersebut sehingga aplikasi bisa diandalkan.

b. *No Harm* (Tidak Merugikan)

Persepsi pengguna meyakini bahwasanya menggunakan Aplikasi Hebat tidak akan menimbulkan kerugian, sehingga aplikasi ini aman untuk dipakai.

c. *Trustworthy* (Bisa Dipercaya)

Persepsi pengguna percaya bahwasanya layanan Aplikasi Hebat bisa dipercaya sehingga meyakini akan menggunakan aplikasi kembali khususnya untuk memperoleh layanan PBB.

1.8.4 *Intention to Use* (Niat untuk menggunakan)

Pengukuran niat seseorang dalam menerima dan menggunakan sistem Aplikasi Hebat mencakup sejauh mana individu bersedia untuk mengadopsi dan terus menggunakan aplikasi. Berikut untuk beberapa indikatornya:

a. *Desire to Use* (Keinginan Menggunakan)

Pengguna memperlihatkan keinginan dan niat awal untuk menggunakan Aplikasi Hebat.

b. *Continuity* (Kontinuitas)

Pengguna berniat untuk menggunakan Aplikasi Hebat secara kontinyu dalam jangka waktu panjang.

c. *Recommend* (Merekomendasikan)

Pengguna berniat akan merekomendasikan Aplikasi Hebat kepada wajib pajak PBB lainnya.

1.9 OPERASIONALISASI KONSEP

Tabel 1.5 Operasionalisasi Konsep

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Kuesioner	Sumber
1.	<i>Performance Expectancy</i> mengukur sejauh mana persepsi pengguna dalam memercayai bahwasanya menggunakan Aplikasi Hebat bisa meningkatkan kinerja mereka.	Useful (Sistem yang bermanfaat): Persepsi pengguna terhadap Aplikasi Hebat yang memberikan manfaat lebih besar dibandingkan dengan pelayanan konvensional untuk pelayanan PBB.	1. Aplikasi Hebat memberikan manfaat bagi saya untuk melakukan pendaftaran PBB. 2. Aplikasi Hebat memberikan manfaat bagi saya untuk pelaporan PBB. 3. Aplikasi Hebat memberikan manfaat bagi saya untuk pembayaran PBB.	Dajani/2019/Analisis <i>Behavioral Intention</i> Pada Penerapan <i>Tax Monitoring</i> Menggunakan Model UTAUT 2 (Rihadatul, 2024)
		Helpful (Sistem yang membantu): Persepsi pengguna untuk mengukur tingkat seberapa besar Aplikasi Hebat membantu wajib pajak PBB.	1. Aplikasi Hebat membantu saya dalam proses pendaftaran PBB. 2. Aplikasi Hebat membantu saya dalam proses pelaporan PBB. 3. Aplikasi Hebat membantu saya dalam proses pembayaran PBB.	
		Increases Productivity (Meningkatkan Produktivitas): Persepsi pengguna dalam meyakini bahwasanya penggunaan sistem bisa meningkatkan produktivitas kinerja yang memperoleh waktu lebih singkat.	1. Aplikasi Hebat mempercepat proses pendaftaran PBB saya. 2. Aplikasi Hebat mempercepat proses pelaporan PBB saya. 3. Aplikasi Hebat mempercepat proses pembayaran PBB saya.	

2.	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) mengukur seberapa besar tekanan sosial atau dorongan dari orang-orang seperti pihak penyelenggara layanan, camat, keluarga, atau rekan kerja yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menerima dan menggunakan Aplikasi Hebat.	Subjective Norm (Norma Subjektif): Persepsi pengguna mengenai tekanan sosial atau pandangan orang-orang penting di sekitarnya yang mendorong dan mendukung dalam menggunakan Aplikasi Hebat	1. Sosialisasi dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang mengenai Aplikasi Hebat yang memengaruhi niat saya untuk menggunakan aplikasi. 2. Sosialisasi dari Camat setempat mengenai Aplikasi Hebat yang memengaruhi niat saya untuk menggunakan aplikasi. 3. Informasi dari keluarga terdekat mengenai Aplikasi Hebat yang memengaruhi niat saya untuk menggunakan aplikasi. 4. Informasi dari rekan kerja terdekat mengenai Aplikasi Hebat yang memengaruhi niat saya untuk menggunakan aplikasi.	Venkatesh/2003/<i>Study of E-Filling Tax Application Acceptance In Yogyakarta During The Covid-19 Pandemic</i> (Diana, 2023)
		Image (Kesan): Persepsi pengguna menganggap dalam menggunakan aplikasi akan meningkatkan reputasi atau citra sosial yang bisa memotivasi pengguna dalam mengadopsi Aplikasi Hebat.	1. Aplikasi Hebat memberikan kesan positif terhadap citra saya sebagai wajib pajak yang melek teknologi. 2. Aplikasi Hebat meningkatkan reputasi saya sebagai warga yang patuh dalam pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan PBB.	Venkatesh/2003/<i>Study of E-Filling Tax Application Acceptance In Yogyakarta During The Covid-19 Pandemic</i> (Diana, 2023)

3.	<i>Trust</i> ialah variabel yang mengukur sejauh mana pengguna Aplikasi Hebat bisa dipercaya, bisa diandalkan, dan aman untuk dipakai.	Reliable (Keandalan): Persepsi pengguna Aplikasi Hebat bahwasanya pengguna mempercayai keandalan dari sistem sehingga aplikasi bisa diandalkan.	1. Saya percaya Aplikasi Hebat bisa diandalkan dalam memberikan pelayanan PBB. 2. Saya percaya Aplikasi Hebat bisa memberikan pelayanan PBB secara konsisten.	Khan/2021/Analisis <i>Behavioral Intention</i> Pada Penerapan <i>Tax Monitoring</i> Menggunakan Model UTAUT 2 (Rihadatul, 2024)
		No Harm (Tidak Merugikan): Persepsi pengguna mempercayai bahwasanya menggunakan Aplikasi Hebat tidak menimbulkan kerugian sehingga aman untuk dipakai.	1. Saya percaya Aplikasi Hebat tidak memberikan kerugian secara finansial untuk pembayaran PBB. 2. Saya percaya Aplikasi Hebat tidak menghabiskan banyak waktu untuk pendaftaran PBB. 3. Saya percaya Aplikasi Hebat tidak merugikan privasi saya untuk pelaporan PBB.	
		Trustworthy (Bisa Dipercaya): Persepsi pengguna percaya bahwasanya Aplikasi Hebat bisa dipercaya untuk menggunakan aplikasi kembali dalam pelayanan PBB.	1. Saya percaya Aplikasi Hebat bisa dipercaya untuk pendaftaran PBB. 2. Saya percaya Aplikasi Hebat bisa dipercaya untuk pelaporan PBB. 3. Saya percaya Aplikasi Hebat bisa dipercaya untuk pembayaran PBB.	

4.	<i>Intention to Use</i> ialah pengukuran dari niat seseorang dalam menerima dan menggunakan Aplikasi Hebat.	<i>Desire to Use (Keinginan Menggunakan):</i> Pengguna memperlihatkan keinginan untuk menggunakan Aplikasi Hebat.	1. Saya ingin untuk menggunakan Aplikasi Hebat dalam pendaftaran PBB. 2. Saya ingin untuk menggunakan Aplikasi Hebat dalam pelaporan PBB. 3. Saya ingin untuk menggunakan Aplikasi Hebat dalam pembayaran PBB.	Venkatesh & Davis/2000/ <i>A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model</i> (Venkatesh & Davis, 2000)
		<i>Continuity (Kontinuitas):</i> Pengguna berniat untuk menggunakan aplikasi secara kontinyu dalam jangka waktu panjang.	1. Saya berniat menggunakan Aplikasi Hebat secara kontinyu untuk pendaftaran PBB. 2. Saya berniat menggunakan Aplikasi Hebat secara kontinyu untuk pelaporan PBB. 3. Saya berniat menggunakan Aplikasi Hebat secara kontinyu untuk pembayaran PBB.	
		<i>Recommend (Merekomendasikan):</i> Pengguna berniat akan merekomendasikan Aplikasi Hebat kepada wajib pajak PBB lainnya.	1. Saya merekomendasikan Aplikasi Hebat kepada wajib pajak PBB lainnya.	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

1.10 METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2004), Metode penelitian ialah pendekatan ilmiah terstruktur yang menggunakan penalaran rasional, bukti empiris, dan prosedur sistematis untuk mengumpulkan data. Teknik-teknik ini memastikan bahwasanya informasi yang dikumpulkan valid, andal, dan akurat mewakili subjek penelitian. Dengan mengikuti metode ini, peneliti bisa menarik kesimpulan yang bermakna dan menyumbangkan pengetahuan yang kredibel bagi bidang penelitian mereka.

Berdasarkan fokus penelitian dan identifikasi masalah sesuai dengan uraian di atas maka peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), Metode penelitian ialah teknik dan alat sistematis yang dipakai untuk mengumpulkan data relevan yang selaras dengan tujuan penelitian tertentu. Metode-metode ini dipilih secara cermat sesuai dengan desain penelitian, memastikan hasil yang akurat, andal, dan valid untuk analisis komprehensif dan kesimpulan yang bermakna.

1.10.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016), metode kuantitatif eksplanatori bermaksud untuk menjelaskan dan mengetahui hubungan antara variabel-variabel sesuai dengan teori melalui pengujian hipotesis. Penelitian akan dipusatkan kepada fenomena atau kejadian yang dianalisis dan menghasilkan penelitian berupa angka dan mengaitkan dengan hubungan masing-masing variabel yang disajikan secara deskriptif (Mutia et al., 2023).

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *explanatory research* yang menjelaskan hubungan dari 3 (tiga) variabel independen yakni *Performance Expectancy*, *Social Influence* dan *Trust* terhadap variabel dependen yakni *Intention to Use*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang menggunakan Aplikasi Hebat dan terdaftar sebagai wajib pajak PBB Kota Semarang (memiliki NOP). Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara *offline* ataupun *online* dengan mengunjungi wajib pajak dan bisa berbentuk *google form*.

Metode kuantitatif eksplanatori bermaksud untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh antara variabel-variabel sesuai dengan teori melalui pengujian hipotesis. Penelitian akan dipusatkan kepada fenomena atau kejadian yang dianalisis dan menghasilkan penelitian berupa angka dan mengaitkan dengan pengaruh masing-masing variabel yang disajikan secara deskriptif. Kuesioner terdiri dari dua bagian yakni bagian mengenai biodata diri masing-masing responden dan pernyataan dalam mengukur hubungan masing-masing variabel.

Indikator *Performance Expectancy* diukur dengan pengambilan adaptasi penelitian dari Rihadatul et al., (2024), indikator *Social Influence* mengadopsi penelitian dari Venkatesh & Davis (2000), dan indikator *Trust* diadaptasi dari penelitian oleh Khan et al., (2021). Sementara itu indikator *Intention to Use* diadopsi berdasarkan permasalahan latar belakang penelitian ini.

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah pengguna yang mengunduh Aplikasi Hebat yakni sebanyak 5.814 orang diperoleh pada data terakhir di tahun 2025 (Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2025). Pengambilan populasi tersebut dilakukan karena tidak terdapat data pengguna aktif yang menggunakan Aplikasi Hebat yang dikeluarkan oleh BAPENDA.

1.10.2.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane untuk menentukan besaran sampel dengan menentukan tingkat kesalahan 10% (0,1). Hal tersebut bermaksud untuk menentukan ukuran sampel tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang ingin dicapai. Dengan begitu, peneliti bisa menggunakan tingkat kesalahan karena ada keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu sehingga penelitian dilakukan secara lebih mudah. Berikut perhitungan sampel dengan rumus:

Rumus Taro Yamane (Yamane, 1967)

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi yang ditetapkan (taraf/tingkat kesalahan), 10% atau 5%

Jumlah pengguna yang sudah mengunduh Aplikasi Hebat ialah sebanyak 5.814 orang. Data tersebut diambil Berdasarkan data unduhan yang ada di *platform* aplikasi *google play store*. Maka, besaran sampelnya yakni:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{5,814}{(5,814.0,1^2) + 1}$$

$$n = \frac{5,814}{5,814.0,01 + 1}$$

$$n = \frac{5,814}{58.14 + 1}$$

$$n = \frac{5,814}{59.14}$$

n = 98,30 atau dibulatkan 100

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus Taro Yamane menghasilkan 100 responden dengan menetapkan peluang/tingkat kesalahannya senilai 10% yang diambil dari studi ini untuk mengukur niat pengguna dalam Aplikasi Hebat Kota Semarang.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel/*Sampling*

Dalam penelitian ini mengambil teknik *purposive sampling* yakni pengambilan sampel dengan memilih responden karena memiliki pertimbangan tertentu. Pertimbangan peneliti dalam mengambil sampel tersebut bisa dijabarkan yakni:

1. Wajib pajak yang menggunakan Aplikasi Hebat dalam mengurus pelayanan PBB di Kota Semarang.
2. Bersedia dan berkenan menjadi responden.
3. Berkenan untuk mengisi kuesioner terkait dengan studi ini.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

a) Data Kuantitatif

Data kuantitatif terdiri dari nilai-nilai numerik yang bisa diukur dan dinyatakan dalam skala tertentu. Data ini bisa bersifat diskrit, dengan nilai-nilai terpisah yang berbeda, atau kontinu, yang memungkinkan rentang pengukuran yang mulus (Kerlinger, 2006). Data kuantitatif pada studi ini diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan berbagai pernyataan kepada pengguna Aplikasi Hebat menjadi sumber data utama atau primer yang diolah oleh peneliti. Responden yang mengisi kuesioner bisa menghasilkan penilaian secara terukur sesuai indikator masing-masing variabel yang bisa diolah bagi studi ini.

1.10.4.2 Sumber Data

a) Data Primer

Data primer dikumpulkan secara langsung melalui kuesioner, yang memberikan peneliti informasi langsung yang secara khusus disesuaikan dengan tujuan dan analisis studi mereka (Wiratna, 2018). Studi ini memperoleh sumber data primer dari kuesioner yang sudah terisi oleh pengguna Aplikasi Hebat dan hasil wawancara yang sudah

dilakukan antara peneliti, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, dan pengguna Aplikasi Hebat Kota Semarang.

b) Data Sekunder

Dalam studi ini, menggunakan data sekunder berupa hasil studi literatur pustaka seperti artikel jurnal, data realisasi dan target capaian PBB di Kota Semarang, laporan keuangan pemerintah yang dipublikasikan, data jumlah unduhan pada Aplikasi Hebat, dan data jumlah wajib pajak khususnya pajak daerah PBB di Kota Semarang.

1.10.5 Skala Pengukuran

Studi ini menggunakan skala Guttman, memanfaatkan respons ya/tidak untuk mengumpulkan data definitif secara sistematis, memastikan wawasan yang jelas, konsisten, dan terukur mengenai sikap dan persepsi peserta mengenai subjek penelitian (Sugiyono, 2014).

Berikut tabel 1.6 memperlihatkan ilustrasi skala guttman yang dipakai dalam kuesioner studi ini:

Tabel 1.6 Skala Guttman

No.	Responden	Item 1 (X1.1)	Item 2 (X1.2)
1	A	Tidak	Ya
2	B	Ya	Tidak
3	C	Tidak	Tidak
4	D	Ya	Ya

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah alat penting dalam penelitian yang secara sistematis mengumpulkan informasi kuantitatif dari responden. Metode-metode ini meliputi survei, kuesioner, wawancara, dan observasi, yang memastikan keakuratan dan keandalan data untuk analisis:

1. Teknik Kuesioner

Kuesioner terbukti menjadi alat yang sangat efektif ketika variabel yang terlibat dan harapan responden diidentifikasi dengan hati-hati dan dipahami dengan jelas sebelumnya (Wiratna, 2018). Dalam studi ini menggunakan teknik kuesioner dengan menggunakan *self-administrated survey* dan menggunakan *platform google form* kepada pengguna Aplikasi Hebat.

Kuesioner disebarkan secara *online* melalui internet agar bisa memperoleh jawaban dengan cepat. Peneliti melakukan pemisahan atau filter dalam hasil kuesioner untuk diolah datanya dengan menggunakan beberapa teknik analisis data dalam SPSS IBM 26 *Statistics*. Selain itu, kuesioner juga akan disebarkan secara langsung mendatangi Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

2. Teknik Wawancara

Studi ini akan melakukan wawancara dengan penyelenggara dari Aplikasi Hebat yakni Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang untuk memperoleh informasi tambahan terkait Aplikasi Hebat. Selain itu, peneliti melakukan wawancara dengan sebagian pengguna Aplikasi Hebat untuk memperoleh informasi tambahan mengenai *performance*

expectancy, *social influence*, dan *trust* terhadap *intention to use* pada penggunaan aplikasi.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara yang dipakai dalam memanfaatkan dokumen tertulis, foto, rekaman video, ataupun arsip lain yang sudah ada. Dokumentasi pada studi ini akan berbentuk foto bersama pihak penyelenggara Aplikasi Hebat yakni Badan Pendapatan Daerah, Pihak Kantor Pelayanan PBB, dan para pengguna Aplikasi Hebat yang sudah mengisi kuesioner penelitian dalam memperkuat hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu, peneliti akan melampirkan surat izin penelitian sebagai berkas kelengkapan dokumentasi penelitian.

1.10.7 Teknik Pengolahan Data

Pemrosesan data secara sistematis mempersiapkan data penelitian untuk memastikan analisis yang akurat dan bermakna (Sofwatillah, 2024). Berikut ialah beberapa kegiatan dalam pengolahan data:

1. Pengeditan Data (*Editing*)
2. *Coding* dan Transformasi Data
3. Tabulasi data mengatur dan menata informasi secara sistematis untuk analisis yang jelas dan pemahaman yang mudah.

1.10.8 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan alat bantu yakni Aplikasi SPSS IBM 26 dalam mengolah dan menganalisis data.

1. Uji Validitas

Uji validitas mengevaluasi apakah kuesioner benar-benar mengukur konstruk yang diinginkan, memastikan akurasi dan reliabilitas alat. Proses ini memastikan bahwasanya hasilnya bermakna dan relevan dengan tujuan penelitian, sehingga meningkatkan validitas secara keseluruhan (Wiratna, 2018).

Studi ini dilakukan menggunakan pendekatan penelitian standar, melibatkan 100 responden untuk mengevaluasi validitas instrumen. Analisis data dilakukan dengan SPSS versi 26, dengan tingkat signifikansi 10%. Pernyataan dianggap valid jika koefisien korelasinya sama dengan atau lebih besar dari 1,00, memastikan bahwasanya hanya item dengan reliabilitas tinggi yang berkontribusi pada penilaian keseluruhan efektivitas instrumen:

$$R = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi *Product Moment*

X = Jumlah skor item

Y = Jumlah skor total

N = Jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Reabilitas mengukur konsistensi kuesioner; suatu pernyataan dianggap andal jika responsnya tetap stabil dan konsisten selama beberapa kali pemberian

atau konteks yang berbeda, memastikan hasil yang bisa dipercaya dan diandalkan (Danang, 2011).

Studi ini mengevaluasi reliabilitas variabel dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Variabel dianggap reliabel jika nilai alpha melebihi 0,60. Penilaian ini dilakukan dengan membandingkan skor alpha yang dihitung untuk setiap variabel, memastikan konsistensi internal instrumen pengukuran memenuhi standar reliabilitas yang ditetapkan:

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument

k = Jumlah item pernyataan yang sah

b^2 = Jumlah varian skor setiap item

t^2 = Varian skor total

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Tabel 1.7 Tingkat Reliabilitas

<i>Alpha Cronbach Reliability</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00 - 0,20	Kurang Reliabel
0,20 - 0,40	Agak Reliabel
0,40 - 0,60	Cukup Reliabel
0,60 - 0,80	Reliabel
0,80 - 1,00	Sangat Reliabel

sumber: Sugiyono (2004)

4. Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Logistik

Regresi logistik ialah metode statistik yang banyak dipakai untuk menganalisis variabel dependen biner, seperti hasil sukses/gagal atau ya/tidak. Tidak seperti beberapa teknik lain, metode ini tidak mengharuskan variabel independen mengikuti distribusi normal atau mematuhi asumsi klasik yang ketat. Proses ini melibatkan beberapa pengujian penting untuk memastikan validitas dan efektivitas model. Pengujian ini meliputi penilaian kesesuaian model secara keseluruhan untuk menentukan seberapa baik model menjelaskan data, mengevaluasi kesesuaian untuk akurasi detail, menghitung kuadrat R Nagelkerke untuk mengukur varians terjelaskan, dan memeriksa matriks klasifikasi untuk mengevaluasi akurasi prediksi dan kinerja klasifikasi (Ghozali, 2018).

b) Uji Koefisien Determinasi *Nagelkerke* (R^2)

Koefisien determinasi mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Nilai R-Squared memiliki nilai antara 0 dan 1, dan semakin mendekati 1 menunjukkan variabel independent dapat menjelaskan variasi variabel dengan lebih baik. Dalam regresi sederhana, koefisien determinasi dapat dihitung dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi antara variabel independent dan dependen.

Koefisien determinasi, dilambangkan sebagai R^2 , yang mengukur sejauh mana variabel independent menjelaskan variabilitas variabel terikat dari model regresi. Nilai R^2 senilai 1 menandakan bahwasanya variabel independen tersebut secara sempurna memperhitungkan semua variasi yang diamati dalam variabel dependen, yang memperlihatkan kesesuaian yang ideal. Sebaliknya, nilai R^2 senilai 0 memperlihatkan bahwasanya variabel independen tidak menjelaskan variabilitas apa pun, yang menyiratkan tidak adanya hubungan prediktif yang bermanfaat. Oleh karena itu, R^2 membantu menilai kekuatan dan efektivitas daya penjelasan model (Zainuddin Iba, 2024).

Koefisien determinasi penting dalam mengevaluasi kebaikan suatu model regresi. Dengan begitu, koefisien determinasi juga memiliki batasan dalam hal interpretasi, terutama ketika dipakai dalam regresi linier sederhana (Iba & Wardhana, 2023; Rahoma et al., 2021).

Nagelkerke R^2 menyesuaikan ukuran *Cox and Snell* untuk memberikan indikasi yang lebih akurat mengenai varians yang dijelaskan dalam model regresi logistik (Iba & Wardhana, 2023). Nilai *Nagelkerke* R^2 yang mendekati nol memperlihatkan bahwasanya model memiliki daya penjelasan yang terbatas, artinya model tersebut tidak bisa memprediksi variabel hasil secara efektif. Sebaliknya, nilai mendekati satu memperlihatkan bahwasanya

variabel tersebut hampir sepenuhnya bisa memprediksi hasil, memperlihatkan hubungan yang kuat antara prediktor dan respons (Ghozali, 2018).

c) Uji *Wald* (Uji Parsial t)

Uji-t mengukur pengaruh variabel independen terhadap hasil variabel dependen (Ghozali, 2018; Zainuddin Iba, 2024). Uji Wald yang dilakukan pada tingkat signifikansi 5% menilai signifikansi statistik parameter dalam suatu model:

1. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima, dimaknai variabel independent tidak memiliki hubungan dengan variabel dependent
2. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak, dimaknai variabel independent memiliki hubungan dengan variabel dependent

d) Uji *Omnibus Tests of Model Coefficients* (Uji Simultan F)

Uji Omnibus ialah prosedur statistik yang dipakai untuk menentukan apakah serangkaian variabel independen yang secara komprehensif dan kolektif memiliki efek signifikan terhadap variabel dependen, biasanya dievaluasi pada tingkat signifikansi 5% untuk menilai kesesuaian dan pengaruh model secara keseluruhan:

1. Apabila $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ dan $p\text{-value} < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa nilai variabel independent secara

bersamaan dan simultan memiliki hubungan dengan variabel terikat.

2. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan $p-value > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa nilai variabel independent secara bersamaan dan simultan tidak memiliki hubungan dengan variabel terikat.