

Kepercayaan dan Risiko dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan

by tax accounting

Submission date: 22-Jan-2025 09:58AM (UTC+0700)

Submission ID: 2516613391

File name: kepercayaan_dan_Risiko_dalam_Pemanfaatan_Teknologi_Perpajakan.docx (65.53K)

Word count: 3693

Character count: 25173

Kepercayaan dan Risiko dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini mengevaluasi pengaruh risiko dan kepercayaan terhadap sikap dan niat wajib pajak dalam menggunakan teknologi informasi perpajakan.

Metode – Data dikumpulkan melalui survei terhadap 202 wajib pajak individu dan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS.

Temuan – Risiko dan kepercayaan signifikan memengaruhi sikap wajib pajak, tetapi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap niat. Kepercayaan menjadi faktor paling dominan dalam membentuk sikap, sedangkan risiko teknologi menjadi determinan utama sikap. Sikap terbukti memediasi pengaruh risiko dan kepercayaan terhadap niat.

Implikasi – Penelitian ini memberikan panduan strategis bagi otoritas pajak untuk mengelola risiko teknologi dan meningkatkan kepercayaan, mendukung transformasi digital sektor pajak.

Kebaharuan – Penelitian ini menggali kekuatan sikap dan risiko teknologi sebagai determinan utama niat wajib pajak menggunakan teknologi informasi perpajakan.

Abstract

Purpose – This study evaluates the influence of risk and trust on taxpayers’ attitudes and intentions to use tax information system.

Methods – Data were collected through a survey of 202 individual taxpayers and analyzed using SEM-PLS.

Findings – Risk and trust significantly affect taxpayers’ attitudes but do not directly influence their intentions. Trust is the strongest determinant of attitudes, while technological risk is the primary factor. Attitudes mediate the impact of risk and trust on intentions.

Implications – The findings provide strategic guidance for tax authorities to manage technological risks and enhance trust, supporting digital transformation in the tax sector.

Originality – This research explores the role of attitudes and technological risks as primary determinants of taxpayers’ intentions to use tax information system.

The entire abstract consists of 150-200 words.

INTRODUCTION

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak negara, pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan telah menjadi suatu keharusan. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan berbagai sistem berbasis teknologi, namun implementasi teknologi informasi perpajakan masih dihadapkan pada tantangan besar. Salah satunya adalah membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem yang ada.

Penelitian oleh Salloum & Emran (2018) menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor kunci yang mendorong niat pengguna dalam memanfaatkan pembayaran elektronik. Ketika pengguna percaya bahwa sistem aman dan memberikan manfaat, kepercayaan tersebut mendorong motivasi untuk bertransaksi secara online. Hal serupa juga diungkapkan ElSayad (2024), di mana kepercayaan terbukti signifikan dalam memengaruhi sikap dan niat seseorang dalam melakukan transaksi elektronik. Tiwari et al. (2024) menambahkan bahwa keputusan pelanggan untuk bertransaksi sering kali dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap rekomendasi atau saran dari pihak yang dianggap kredibel.

Kepercayaan terhadap teknologi perpajakan juga dipertegas oleh Abdul Kareem & Oladimeji (2024), yang menyatakan bahwa persepsi keamanan data pribadi adalah salah satu manfaat yang dinilai

oleh pengguna teknologi informasi. Dalam konteks perpajakan, keyakinan bahwa sistem aman dan mampu melindungi data wajib pajak akan membentuk sikap positif yang mendorong adopsi teknologi. Kepercayaan serupa terhadap institusi pemerintah juga dinilai sebagai kunci keberhasilan implementasi layanan publik berbasis teknologi (Alomari, 2022). Mensah & Adams (2020) menegaskan bahwa kepercayaan masyarakat akan meningkat ketika layanan e-government dikelola secara transparan dan memberikan manfaat nyata.

Meski demikian, tingkat adopsi teknologi informasi perpajakan di Indonesia masih belum optimal. Berdasarkan laporan DJP tahun 2022, dari total 69.415.330 wajib pajak orang pribadi dan badan, hanya 20.437.555 yang melaporkan pajak secara online menggunakan sistem seperti e-filing, e-SPT, atau e-form. Sementara itu, 1.650.632 wajib pajak masih memilih metode manual. Data ini menunjukkan adanya hambatan dalam membangun kepercayaan bahwa sistem perpajakan berbasis teknologi dapat diandalkan, transparan, dan memudahkan proses kewajiban pajak. Bagi sebagian wajib pajak, sikap negatif terhadap teknologi perpajakan mendorong preferensi terhadap metode konvensional yang masih berbasis kertas. Di sisi lain, wajib pajak yang memiliki persepsi positif terhadap keamanan data pribadi cenderung menunjukkan sikap lebih terbuka dalam memanfaatkan layanan online. Selain kepercayaan, penelitian ini juga menyoroti persepsi risiko sebagai faktor penting yang memengaruhi adopsi teknologi.

Menurut Brous et al. (2020), sistem berbasis internet memang menawarkan banyak manfaat, namun tetap berpotensi menimbulkan risiko tak terduga. Misalnya, penelitian Jayashankar et al. (2018) mengungkap bahwa kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi dapat menghambat niat pengguna dalam mengadopsi teknologi. Dalam konteks perpajakan, ketakutan akan kebocoran informasi sensitif seperti penghasilan dan aset dapat menimbulkan keraguan dalam melaporkan pajak secara elektronik.

Berkaitan dengan sikap pengguna, Alzahrani et al. (2018) menemukan bahwa masyarakat sering kali lebih percaya pada metode tradisional daripada layanan digital pemerintah. Hal ini menguatkan teori Ajzen (1985) dalam Theory of Planned Behavior (TPB) yang menekankan bahwa sikap adalah salah satu faktor terkuat dalam memengaruhi perilaku individu. Sikap terbentuk melalui proses penilaian yang melibatkan keyakinan terhadap manfaat dan konsekuensi dari suatu tindakan. Penelitian Night & Bananuka (2020) juga menunjukkan bahwa sikap positif terhadap sistem perpajakan elektronik berhubungan erat dengan niat untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam hal ini, peningkatan kepercayaan terhadap transparansi dan keamanan sistem yang dikelola DJP menjadi kunci dalam membentuk sikap positif wajib pajak. Sebaliknya, persepsi risiko yang tinggi dapat melemahkan sikap tersebut dan akhirnya memengaruhi niat untuk beralih ke sistem teknologi informasi perpajakan.

Berdasarkan temuan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan dan persepsi risiko terhadap sikap wajib pajak dalam konteks penggunaan teknologi informasi perpajakan. Penelitian ini juga mengeksplorasi peran sikap sebagai mediator yang menghubungkan kepercayaan dan risiko dengan niat menggunakan teknologi tersebut. Model sikap sebagai variabel mediasi diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang dinamika adopsi teknologi di sektor perpajakan, khususnya terkait dengan faktor-faktor psikologis yang memengaruhi niat penggunaan. Sistem teknologi informasi perpajakan sangat bergantung pada kepercayaan pengguna terhadap transparansi, keamanan, dan kredibilitasnya. Isu terkait dengan keamanan data pribadi dan kerahasiaan transaksi menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi risiko. Ketidakpastian mengenai perlindungan data dan potensi ancaman peretasan menciptakan resistansi terhadap penggunaan sistem tersebut, yang pada gilirannya mempengaruhi sikap dan niat wajib pajak untuk beradaptasi dengan teknologi. Dalam konteks ini, kepercayaan bukan hanya berfungsi untuk mengurangi persepsi risiko, tetapi juga untuk memperkuat keyakinan terhadap sistem yang ada, terutama dalam hal transparansi dan keandalan informasi.

Tambahkan kalimat hipotesis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi otoritas pajak untuk merumuskan kebijakan yang meningkatkan adopsi teknologi informasi. Dengan menyoroti peran kepercayaan dalam mengurangi persepsi risiko, penelitian ini menawarkan panduan untuk memperkuat aspek transparansi, keamanan, dan kredibilitas sistem perpajakan digital. Upaya tersebut akan membentuk sikap positif di kalangan wajib pajak, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk lebih berpartisipasi dalam penggunaan teknologi informasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Commented [DC1]: Tambahkan H1-H6

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang kemudian dianalisis secara statistik, sebagaimana dijelaskan oleh Saunders et al. (2019). Pendekatan ini dipilih karena memberikan kerangka yang sistematis dan terukur untuk memahami hubungan antarvariabel yang diteliti. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan Google Form. Kuesioner tersebut didistribusikan secara digital kepada responden melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook, serta disebar ke individu maupun komunitas tertentu yang relevan.

Category	Amount	Percentage
Gender		
Male	95	47%
Female	107	53%
Age Range		
20 - 30 yo	121	60%
31 - 40 yo	35	17%
41 - 50 yo	27	13%
> 50 yo	19	9%
Residence		0%
Java	110	54%
Bali	92	46%
Profession		0%
Entrepreneur	38	19%
Private Employee	105	52%
Civil Servant	17	8%
Doctor, Lawyer, Accountant, Notary, and the likes	21	10%
Lainnya	21	10%

Commented [DC2]: Tambahkan Kriteria Responden

Commented [DC3R2]: Orang Pribadi, Punya NPWP dan pernah menggunakan layanan DJP Online

Kuesioner penelitian terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun untuk mengukur variabel yang diteliti. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Sebelum digunakan untuk pengumpulan data utama, kuesioner diuji melalui studi awal atau pilot study terhadap sembilan belas responden. Dalam proses pengumpulan data, sebanyak 219 tanggapan berhasil diperoleh. Namun, setelah melalui proses verifikasi dan penyaringan, hanya 202 tanggapan yang dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Pengukuran
Perceived Risk: persepsi individu terhadap potensi kerugian atau masalah yang mungkin timbul dalam penggunaan teknologi informasi perpajakan, seperti risiko kegagalan sistem, kerugian waktu, atau ancaman terhadap privasi data. Variabel ini memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi baru (Pavlou, 2003).	- Keputusan untuk menggunakan website e-government berisiko. - Memberikan informasi pribadi pada website e-government berisiko. - Secara umum, saya percaya mengakses layanan pemerintah melalui website e-government berisiko.
Trust: keyakinan wajib pajak terhadap keandalan dan integritas sistem teknologi informasi perpajakan serta pihak penyedia layanan. Kepercayaan ini berperan penting dalam membangun sikap positif pengguna terhadap teknologi, terutama dalam konteks sistem perpajakan digital (Gefen et al, 2003).	- Dapat dipercaya. - Dapat diprediksi. - Jujur. - Peduli terhadap pelanggan. - Memberikan pelayanan yang baik.
Attitude: evaluasi positif atau negatif individu terhadap teknologi informasi perpajakan berdasarkan pengalaman, persepsi manfaat, dan kenyamanan dalam penggunaan	- Menggunakan sistem ini adalah ide yang buruk/baik. - Menggunakan sistem ini adalah ide yang bodoh/cerdik.

teknologi. Sikap yang terbentuk dari pengalaman ini sangat menentukan keputusan adopsi (Davis et al, 1989).

Intention to Use: niat atau kesediaan wajib pajak untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan secara aktif dan berulang dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Faktor ini dipengaruhi oleh keyakinan terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan layanan tersebut (Venkatesh, 2003; Choi & Jung, 2013; Venkatesh & Bala, 2008).

3. Saya tidak menyukai/suka ide menggunakan sistem ini.

4. Menggunakan sistem ini tidak menyenangkan/menyenangkan.

1. Berencana untuk menggunakan sistem ini.

2. Keinginan untuk menggunakan.

3. Selalu mencoba menggunakan.

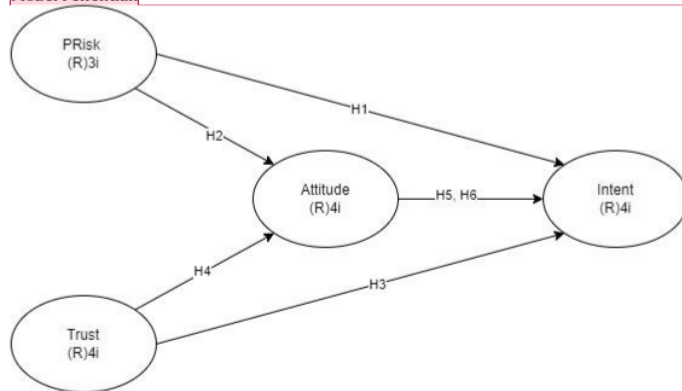
4. Menggunakan secara berkelanjutan di masa depan.

Sumber: olahan Penulis (2025)

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan perangkat SPSS. Analisis penelitian ini dilakukan secara bertahap dengan pendekatan PLS-SEM, dimulai dari evaluasi model pengukuran (outer model) untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas konvergen dinilai dari nilai outer loading ($> 0,70$) dan Average Variance Extracted (AVE $> 0,50$), sedangkan validitas diskriminan diuji melalui cross-loading dengan nilai indikator yang harus lebih tinggi dari indikator lain pada konstruk berbeda. Reliabilitas ditentukan melalui composite reliability dan Cronbach's alpha, dengan nilai $> 0,70$ menunjukkan reliabilitas yang memadai.

Tahap berikutnya adalah evaluasi model struktural (inner model) untuk menganalisis hubungan antarvariabel. Kemampuan prediksi model diukur menggunakan R-squared (R^2), dengan nilai 0,75, 0,50, dan 0,25 masing-masing menunjukkan kemampuan prediksi kuat, sedang, dan lemah. Multikolinearitas dicek melalui Variance Inflation Factor (VIF), dengan nilai < 5 menunjukkan model bebas dari multikolinearitas. Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), $< 0,05$. Peran variabel mediasi juga diuji, dan mediasi dianggap signifikan jika memenuhi kriteria tersebut.

Model Penelitian



RESULTS AND DISCUSSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator dalam model penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang diperlukan. Uji convergent validity dan discriminant validity menunjukkan hasil yang memuaskan, dengan nilai outer loading setiap indikator di atas 0,70. Selanjutnya, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk juga berada di atas 0,50, memastikan bahwa variabel-variabel dalam model penelitian valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai composite reliability dan Cronbach's alpha untuk setiap konstruk berada di atas 0,70, yang menegaskan bahwa semua konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Dengan

Commented [DC4]: jelaskan Model Penelitian

demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki konsistensi dan akurasi dalam mengukur variabel-variabel yang dianalisis.

Uji Deskriptif

Pengujian model menunjukkan hasil positif dengan nilai APC = 0,364, ARS = 0,648 ($p < 0,05$), dan AVIF = 1,583 (≤ 5), yang mengindikasikan tidak adanya multikolinearitas. Goodness-of-Fit (GoF) sebesar 0,686 memenuhi kriteria "besar," sehingga model dinyatakan layak untuk analisis lanjut.

Table 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel (CR; CA; AVE)	Indikator	Loading Factor
Perceived Risk 0,902; 0,836; 0,756	PR1	0,910
	PR2	0,906
	PR3	0,786
Trust 0,887; 0,83; 0,664	TRUST1	0,863
	TRUST2	0,863
	TRUST3	0,786
	TRUST5	0,742
Attitude 0,925; 0,892; 0,756	ATT1	0,899
	ATT2	0,853
	ATT3	0,863
	ATT4	0,861
Intention to Use 0,927; 0,895; 0,761	INT1	0,886
	INT2	0,853
	INT3	0,900
	INT4	0,848

Sumber: Olahan Penulis (2025)

Nilai R^2 untuk sikap sebesar 0.57 menunjukkan bahwa sekitar 57% variasi dalam sikap dapat dijelaskan oleh faktor-faktor dalam model, dengan pengaruh moderat dari variabel-variabel yang diuji. Sementara itu, R^2 untuk niat sebesar 0.71 mencerminkan hubungan yang lebih kuat, di mana 71% variasi dalam niat dapat dijelaskan oleh faktor-faktor yang ada, menunjukkan pengaruh signifikan dalam membentuk niat individu untuk bertindak. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan kekuatan yang lebih tinggi dalam menjelaskan niat dibandingkan dengan sikap.

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh antar variabel.

Hubungan Variabel	β	P
Resiko > Sikap	0,204	< 0,001
Resiko > Niat	0,078	0,132
Kepercayaan > Sikap	0,700	< 0,001
Kepercayaan > Niat	0,072	0,150
Uji Pengaruh Mediasi		
Resiko > Sikap > Niat	0,537	< 0,001
Kepercayaan > Sikap > Niat	0,157	< 0,001

Sumber: Olahan Penulis (2025)

Tabel 3 diatas menunjukkan hasil uji pengaruh antar variabel dalam penelitian. Hasilnya menunjukkan bahwa risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap, namun tidak berpengaruh langsung terhadap niat untuk menggunakan. Sementara itu, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan juga berpengaruh signifikan terhadap niat melalui sikap. Namun, pengaruh langsung kepercayaan terhadap niat tidak signifikan.

Pengaruh resiko terhadap sikap dan niat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan. Hal ini ditunjukkan oleh p-value sebesar 0,132 dan path coefficient sebesar 0,078. Risiko yang dimaksud mencakup risiko

Commented [DC5]: Dari 125 data responden penelitian, dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui mean atau nilai rata-rata jawaban responden terhadap pertanyaan pada masing-masing variabel. Hasil analisis. Tersebut mengungkapkan bahwa nilai mean tertinggi dari variabel X1 pada X1.4 sebesar 4,232, variabel X2 pada X2.1 sebesar 4,280, variabel X3 pada X3.5 sebesar 4,016, variabel X4 pada X4.4 sebesar 4,608, dan variabel Y pada Y1.3 sebesar 4,240. Sehingga, rata-rata tanggapan responden setuju atas pernyataan kuesioner penelitian.

kinerja (performance risk), seperti ketika teknologi informasi perpajakan gagal memberikan manfaat yang diharapkan; risiko waktu dan usaha (time and effort risk), akibat gangguan teknis selama proses pelaporan pajak; serta risiko keamanan (security risk), yang terkait dengan ancaman peretasan atau kebocoran data pribadi.

Meskipun risiko sering kali menimbulkan kekhawatiran, hasil ini menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan tidak langsung menjadi faktor penentu utama dalam membentuk niat seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Ketidaknyamanan akibat risiko yang dirasakan hanya menjadi kekhawatiran pasif jika tidak dimediasi oleh faktor lain, seperti sikap pengguna terhadap teknologi informasi perpajakan. Dengan kata lain, risiko yang dirasakan hanya menjadi penghambat signifikan apabila ia memengaruhi pembentukan sikap negatif.

Sebaliknya, risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap, sebagaimana ditunjukkan oleh $p\text{-value} < 0,001$ dan path coefficient sebesar 0,24. Ketika risiko yang dirasakan tinggi, pengguna cenderung mengembangkan sikap negatif terhadap teknologi informasi perpajakan, yang dapat menghambat adopsi layanan tersebut. Sebaliknya, jika risiko dianggap rendah atau dapat diatasi, sikap pengguna cenderung lebih positif, sehingga meningkatkan peluang untuk berniat menggunakan layanan ini.

Sikap yang positif memainkan peran penting dalam memengaruhi niat untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan, sebagaimana dinyatakan oleh Ögel (2021). Sikap yang terbentuk dari keyakinan bahwa teknologi informasi perpajakan adalah platform yang efisien, aman, dan menyenangkan, mendorong pengguna untuk tidak hanya berniat menggunakan layanan tersebut, tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil ini mempertegas bahwa risiko yang dirasakan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap niat, melainkan bekerja secara tidak langsung melalui sikap sebagai mediator. Temuan ini konsisten dengan teori bahwa keputusan untuk mengadopsi teknologi lebih dipengaruhi oleh evaluasi positif terhadap teknologi tersebut daripada oleh persepsi risiko.

Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan adopsi teknologi informasi perpajakan sebaiknya difokuskan pada strategi yang mengurangi risiko yang dirasakan, seperti memperkuat fitur keamanan, memberikan edukasi tentang manfaat layanan, dan membangun komunikasi yang efektif. Pendekatan ini bertujuan untuk membentuk sikap positif yang dapat mendorong wajib pajak untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan secara berkelanjutan.

Pengaruh kepercayaan terhadap sikap dan niat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kepercayaan dan niat. Kepercayaan tidak secara langsung memengaruhi niat, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai path coefficient sebesar 0,072 dan $p\text{-value}$ sebesar 0,150. Namun, kepercayaan secara signifikan memengaruhi sikap wajib pajak, dan sikap ini berkontribusi secara positif terhadap niat, dengan nilai path coefficient sebesar 0,157 dan $p\text{-value} < 0,001$. Sikap berperan penting sebagai mediator dalam hubungan antara kepercayaan dan niat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kepercayaan tidak secara langsung memengaruhi niat, kepercayaan dapat membentuk sikap positif wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong niat untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan. Sikap ini menjadi variabel kunci yang menjelaskan pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap niat. Sejalan dengan Jaiswal et al. (2021), Serdar (2021), Yuan et al. (2021), sikap positif terhadap suatu produk atau perilaku merupakan prediktor utama niat individu.

Dalam konteks penelitian ini, semakin positif sikap wajib pajak terhadap teknologi informasi perpajakan sebagai sistem perpajakan yang dikelola pemerintah, semakin kuat niat mereka untuk mengadopsi platform tersebut. Sikap positif ini terbentuk dari tingginya kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan efisiensi layanan teknologi informasi perpajakan. Dengan demikian, membangun dan memperkuat sikap positif wajib pajak melalui peningkatan kepercayaan menjadi strategi penting untuk mendorong adopsi teknologi informasi perpajakan.

Sikap tidak hanya mencerminkan persepsi wajib pajak terhadap sistem yang disediakan, tetapi juga menjadi faktor penentu utama dalam keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan Al-Okaily (2024) yang menyatakan bahwa wajib pajak lebih cenderung mempercayai platform yang dikelola pemerintah apabila pemerintah menunjukkan perhatian yang tulus kepada warganya dan mampu menyediakan layanan secara efisien. Dengan kata lain, ketika pemerintah dapat menunjukkan komitmen dan kemampuan dalam menyelenggarakan teknologi informasi perpajakan secara efektif, hal ini akan memperkuat sikap positif wajib pajak

terhadap platform tersebut, yang pada gilirannya meningkatkan niat mereka untuk mengadopsi dan menggunakan layanan tersebut.

SIMPULAN

Sikap wajib pajak berperan sebagai mediator yang lebih kuat dalam hubungan antara risiko dan niat untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan dibandingkan dengan peran sikap dalam hubungan antara kepercayaan dan niat. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap wajib pajak lebih dipengaruhi oleh persepsi terhadap risiko dalam penggunaan teknologi informasi perpajakan, yang pada gilirannya lebih kuat memengaruhi niat mereka untuk mengadopsi platform tersebut.

Sebaliknya, meskipun kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi informasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap, dampaknya terhadap niat tidak sebesar pengaruh yang ditimbulkan oleh persepsi risiko. Temuan ini menekankan pentingnya perhatian terhadap faktor risiko dalam merancang strategi untuk mendorong penggunaan teknologi informasi perpajakan. Artinya, meskipun individu dapat memiliki kepercayaan tinggi terhadap suatu sistem, persepsi mereka terhadap risiko tetap memainkan peran yang lebih dominan dalam membentuk niat mereka, karena manusia cenderung untuk mengambil keputusan berdasarkan evaluasi rasional antara manfaat dan potensi kerugian yang mereka anggap relevan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Salah satunya adalah keterbatasan sampel yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi wajib pajak di Indonesia. Selain itu, penelitian ini hanya melihat faktor perceived risk dan trust tanpa mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin juga berpengaruh. Agenda penelitian di masa depan dapat mencakup eksplorasi faktor-faktor lain seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kepuasan pengguna untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penggunaan teknologi dalam pelayanan pajak.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan finansial, pribadi, atau profesional yang dapat memengaruhi penelitian, analisis, atau kesimpulan yang disajikan dalam naskah ini. Penelitian ini dilakukan secara independen dan tidak dipengaruhi oleh afiliasi, sumber pendanaan, atau hubungan lain yang berpotensi memengaruhi hasil penelitian. Pernyataan ini dibuat untuk memastikan transparansi dan menegaskan integritas penelitian sebagaimana diwajibkan.

DAFTAR PUSTAKA

- AbdulKareem, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). Cultivating the digital citizen: trust, digital literacy and e-government adoption. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 270-286. <https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196>
- Al-Okaily, M. (2024). The role of government trust in the adoption of digital tax platforms: A study of taxpayer behavior. *Journal of Taxation and Public Policy*, 15(1), 89-102. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3726767>
- Alomari, M. (2022). Trust in government institutions as a key factor for the success of technology-based public services. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101523. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101523>
- Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior* (J. Kuhl & J. Beckmann, Eds.; SSSP Sprin). Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2018). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience. *Information Systems Management*, 35(2), 124-146. <https://doi.org/10.1080/10580530.2018.1440730>

- Brous, P., Janssen, M., & Herder, P. (2020). The dual effects of the Internet of Things (IoT): A systematic review of the benefits and risks of IoT adoption by organizations. *International Journal of Information Management*, 51, 101952. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.008>
- Choi, J., & Jung, J. (2013). The role of trust in the adoption of mobile commerce service: Comparison between consumers in developed and developing countries. *International Journal of Mobile Communications*, 11(4), 374–394. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2013.054020>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Laporan tahunan DJP 2022. Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Diakses dari <https://www.pajak.go.id>
- ElSayad, G. (2024). Online customers' attitudes and intentions towards e-payment usage in Egypt during the COVID-19 pandemic: The serial mediation roles of perceived usefulness, perceived trust, and attitude. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-02-2023-0024>
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Jayashankar, P., Nilakanta, S., Johnston, W. J., Gill, P., & Burres, R. (2018). IoT adoption in agriculture: the role of trust, perceived value and risk. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 33(6), 804–821. <https://doi.org/10.1108/JBIM-01-2018-0023>
- Jaiswal, D., Kumar, A., & Sharma, S. (2021). Influence of attitude and behavior on the intention to use digital products: Evidence from emerging markets. *International Journal of Business and Social Science*, 12(4), 45–57. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3726767>
- Mensah, I. K., & Adams, S. (2020). A comparative analysis of the impact of political trust on the adoption of e-government services. *International Journal of Public Administration*, 43(8), 682–696. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1645687>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Ögel, S., & Ögel, İ. (2021). The interaction between perceived risk, attitude, and intention to use: An empirical study on Bitcoin as a cryptocurrency. *Journal of Business Management*, 8(2), 156–170. <https://ejournalugj.com/index.php/jibm/article/view/5764>
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>
- Serdar, Y. (2021). The relationship between perceived risk and attitude towards Bitcoin adoption: A study on financial, time, and psychological risks. *Journal of Financial Technology*, 8(3), 115–128. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3629292>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
- Tiwari, A., Kumar, A., Kant, R., & Jaiswal, D. (2024). Impact of fashion influencers on consumers' purchase intentions: theory of planned behaviour and mediation of attitude. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 28(2), 209–225. <https://doi.org/10.1108/JFMM-11-2022-0253>

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *Management Information System Research Center*, 27(3). <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Yuan, D., Rahman, M., Gazi, M., Rahaman, M., Hossain, M., & Akter, S. (2021). Analyzing user attitudes toward intention to use social media for learning. *SAGE Open*, 11. <https://doi.org/10.1177/21582440211060784>
- Salloum, S. A., & Emran, M. Al. (2018). Factors affecting the adoption of e-payment systems by university students: extending the TAM with trust. *International Journal of Electronic Business*, 14(4), 371. <https://doi.org/10.1504/IJEB.2018.098130>

Kepercayaan dan Risiko dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%

★ Jumaizi. "Peran Al-Adl Financing Risk Management: Upaya Peningkatan Mudharabah Financing Performance Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) di Indonesia", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 5 words