

Penerimaan Pengguna dengan *Technology Acceptance Model* pada aplikasi e-Satria (*electronic self assessment tax reporting application*) Pajak Restoran di Kota Bandung

Trilestari Putri S¹; Elisa Susanti²; Hilman Abdul Halim³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

trilestari16001@mail.unpad.ac.id ; elisa.susanti@unpad.ac.id; hilmanabdulhalim@gmail.com

ABSTRACT.

*The background of this research is to see how e-satria is received by restaurant tax in Bandung City. The Regional Revenue Management Agency issues tax reporting services online, but not yet fully taxpayers have reported online. Based on the observations, the problem is related to the acceptance of e-satria users on restaurant taxes in the city of Bandung. In conducting this research, the writer uses the theory of the technology acceptance model. In this model, to see how users can accept technology, look at the behavior and perceptions of users, namely perceptions of usefulness, perceived ease of use, intention to use, and use of the system. This study uses qualitative research methods. The result of this research is that there is a lack of acceptance of e-satria users (*electronic self-assessment tax reporting application*) on restaurant taxes in the city of Bandung. This is because aspects have not been met in user acceptance by using the technology acceptance model. Among them, on the aspect of perceived ease where users still have difficulty accessing, some users return to reporting manually.*

Keywords: e-satria, user acceptance, restaurant tax, perceived

ABSTRAK.

Hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini, adalah untuk melihat bagaimana e-satria dapat diterima oleh pajak restoran di Kota Bandung. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah mengeluarkan pelayanan pelaporan pajak secara *online* namun belum sepenuhnya wajib pajak melakukan pelaporan secara *online*. berdasarkan hasil observasi, permasalahan tersebut berkaitan dengan penerimaan pengguna e-satria pada pajak restoran di kota Bandung. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teori *technology acceptance model*. Dalam model tersebut untuk melihat bagaimana suatu teknologi dapat diterima oleh pengguna melihat dari perilaku dan persepsi pengguna yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, niat menggunakan, dan penggunaan pada sistem. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa terdapat kurang penerimaan pengguna e-satria (*electronic self assessment tax reporting application*) pada pajak restoran di Kota Bandung. Hal ini dikarenakan terdapat aspek yang belum terpenuhi pada penerimaan pengguna dengan menggunakan *technology acceptance model*. Diantaranya, pada aspek persepsi kemudahan dimana pengguna masih kesulitan dalam mengakses, sehingga terdapat pengguna yang kembali melakukan pelaporan secara manual.

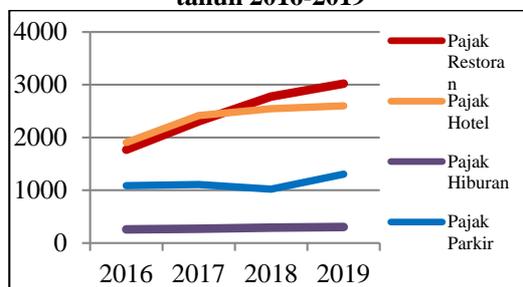
Kata kunci: e-satria, penerimaan pengguna, pajak restoran, persepsi

PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan pendorong perkembangan sistem informasi saat ini. Pengembangan sistem informasi menjadi keharusan bagi setiap organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu perkembangan teknologi informasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik berbasis *good governance*. Untuk mendukung pelaksanaan *good governance* pemerintah menerapkan kebijakan mengenai *e-governance* dalam kebijakan tersebut pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi. Saat ini, Kota Bandung telah menerapkan sebuah konsep *smart city* dimana konsep kota cerdas ini dirancang untuk membantu kegiatan masyarakat dalam memberikan kemudahan mengakses informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalamnya.

Dalam mendukung program *smart city* pemerintah melakukan sebuah inovasi teknologi yaitu dengan mengeluarkan aplikasi e-satria (*electronic self assessment tax reporting application*). Aplikasi e-satria merupakan aplikasi *online* berbasis web yang digunakan untuk memfasilitasi kemudahan pada wajib pajak dalam melaporkan pajak *self assessment* secara tepat waktu, tanpa perlu datang ke kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah. Selain itu, melalui e-satria pihak BPPD dapat melakukan pengawasan atas pelaporan data transaksi usaha wajib pajak melalui sistem *online*. penerapan aplikasi e-satria merupakan bagian dari implemantasi dari Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 tahun 2011 pasal 81 tentang pajak daerah, yang menyatakan bahwa Wali Kota atau Pejabat ditunjuk dapat menetapkan program aplikasi *online* pada pajak tertentu. Pada peraturan tersebut objek pajak yang dimaksud diantaranya pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan dan pajak parkir.

Gambar 1 Perkembangan jumlah wajib pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak parkir tahun 2016-2019



Dalam data diatas menunjukkan perkembangan jumlah wajib pajak di Kota Bandung dari keempat mata pajak setiap tahunnya. Berdasarkan data tersebut, jumlah wajib pajak yang mengalami peningkatan secara signifikan terdapat pada jumlah wajib pajak restoran. Perkembangan jumlah wajib pajak pada restoran

menjadi kontribusi positif pada penerimaan asli daerah sehingga untuk memaksimalkan penerimaan pajak daerah pada restoran penerapan pelayanan perpajakan berbasis *online* menjadi sebuah solusi. Dengan jumlah wajib pajak restoran yang relatif banyak dan terus meningkat maka perlu untuk meningkatkan fasilitas agar target penerimaan pajak dapat diterima secara optimal. Salah satu fasilitas dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah e-satria. Aplikasi e-satria diharapkan dapat bermanfaat bagi pengguna agar dapat melaporkan pajak secara *online* dan tidak perlu lagi datang ke kantor. Dalam penerapan sistem informasi tidaklah mudah banyak sekali kegagalan, penyebab kegagalan yang sering terjadi yaitu pada aspek perilaku.(Hartono, 2000). Sering kali masyarakat menolak untuk menggunakan teknologi informasi karena faktor dan alasan tertentu. Sehingga dalam penelitian ini penulis lebih berfokus pada bagaimana persepsi dan perilaku wajib pajak restoran dengan hadirnya e-satria.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis menemukan beberapa indikasi masalah yang berkaitan dengan persepsi dan perilaku pada wajib pajak restoran dalam perimaan pengguna e-satria di Kota Bandug sebagai berikut:

1. Dengan hadirnya aplikasi e-satria diharapkan dapat bermanfaat untuk kegiatan pelaporan SPTPD secara *online* sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kanto BPPD. Berdasarkan data yang peneliti temukan masih kurangnya partisipasi wajib pajak restoran dimana dalam data yang peneliti peroleh belum seluruh wajib pajak memanfaatkan apliasi e-satria, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Perbandingan Pengguna pada Pajak Restoran tahun 2017-2019

No	Tahun	Pengguna manual	Pengguna <i>online</i>
1	2017	2.174	132
2	2018	527	2.249
3	2019	903	2.118

Data diatas menunjukkan sebuah perbandingan jumlah wajib pajak restoran yang melaukan pelaporan secara manual dengan yang melakukan secara *online*. pada data tersebut, terdapat 903 wajib pajak restoran yang dalam melakukan pelaporan masih secara manual. Berdasarkan wawancara awal dengan petugas BPPD bahwa yang melakukan pelaporan SPTPD secara manual adalah orang utusan dari perusahaan yang dikenakan pajak. Dalam melakukan pelaporan secara *online* tentu wajib pajak diharuskan melakukan *login* pada aplikasi e-satria, untuk dapat mengakses aplikasi tersebut maka wajib pajak harus memiliki *password* dan *username*. Sedangkan

- untuk mendapatkan tersebut, pihak BPPD mengharuskan pemilik sebenarnya yang meminta dengan datang ke kantor. Sehingga hal ini menjadi alasan wajib pajak belum menggunakan e-satria karena belum sempat wajib pajak meminta *password* dan *username*.
2. BPPD berdasarkan aspek kemudahan telah memberikan mekanisme pelaporan secara *online* dengan singkat untuk memudahkan wajib pajak memahami namun terdapat permasalahan lain yang sering dikeluhkan masyarakat. Berdasarkan wawancara awal keluh tersebut menurut pengguna yaitu ketika mengisi SPTPD secara *online* adalah *error*. e-satria merupakan pelaporan pajak secara *online*, sehingga dalam penggunaannya hanya dapat diakses menggunakan internet. Pada penggunaan berbasis internet tentu dalam penggunaannya bergantung pada *provider* yang digunakan dan jaringan koneksi internet. Hal ini menjadikan alasan wajib pajak menganggap pelaporan secara *online* sulit untuk digunakan.
 3. Berdasarkan wawancara awal dengan salah satu wajib pajak, diketahui bahwa pada layanan kontak terkadang petugas lambat dalam merespon pesa. Dalam melakukan pengisian pelaporan secara *online* tentu terkadang wajib pajak memiliki kendala sehingga perlu bantuan pusat layanan. Dalam melakukan pelaporan secara *online* masih kurangnya pusat bantuan untuk memberikan arahan ketika terjadi kendala. Pelayanan yang kurang responsif menjadi penghambat pekerjaan sehingga mengurangi keefektifan. Berbeda dengan ketika melakukan pelaporan secara manual, wajib pajak dapat langsung dilayani dan ketika mendapatkan kendala dapat langsung menanyakan pada petugas setempat dan ditanggapi saat itu.

Pada masa peralihan dari pelayanan konvensional menjadi *online* tentu tidak semua masyarakat dapat dengan mudah menerima layanan tersebut, terlebih aplikasi e-satria dapat dibidang pelayanan baru sehingga sebagian masyarakat masih belum memahami dan perlu adaptasi dengan perubahan tersebut. Untuk memahami sejauh mana aplikasi ini diterima oleh masyarakat, perlu adanya pengukuran tingkat penerimaan dan pemahaman pada pengguna layanan dengan cara melihat perilaku dari pengguna. Pada sistem informasi keperilaku terdapat teori yang dapat digunakan untuk mengukur perilaku pengguna dalam menerima sebuah teknologi yaitu dengan menggunakan teori TAM (*technology acceptance model*).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi pada BPPD dan wawancara dengan informan pajak restoran. Analisis menggunakan *technology acceptance model* oleh Venkatesh & Davis (2000). Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan, penyalinan data, mencari gagasan umum data, pengkodean data, menarasikan temuan, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

III. PENELITIAN TERKAIT

Penelitian pertama adalah berupa jurnal yang ditulis (Muharam & Melawati, 2019) Penelitian tentang “e-Satria” sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti namun dengan perspektif yang berbeda. Selain itu (Pratiwi, 2018) meneliti mengenai “Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan *electronic self assessment* pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah kota Bandung” dimana penulis menguji faktor-faktor keberhasilan implementasi *e-government* yang terdiri dari kualitas portal web, infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah, dan sumber daya manusia. Penelitian terkait selanjutnya yang digunakan dalam jurnal Ilmiah Administrasi Publik dengan judul “Penggunaan *technology acceptance model* untuk mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Berpengaruh dengan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan pada Pegawai di Perguruan Tinggi” yang ditulis oleh Tri Yuniati dari Universitas Brawijaya, Malang pada tahun 2019 (Yuniati, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)

Dalam model penerimaan pengguna atau TAM konstruk pertama model tersebut adalah persepsi kegunaan atau manfaat (*perceived usefulness*). Persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan, dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa menggunakan teknologi dapat berguna maka orang tersebut akan menggunakannya. Untuk mengetahui suatu teknologi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, merujuk pada teori Venkatesh & Davis (2000) maka perlu melihat bagaimana perilaku pengguna dengan melihat persepsi kegunaan. Untuk memahami persepsi kegunaan pada aplikasi e-satria, dalam penelitian ini dibagi menjadi indikator yang digunakan untuk melihat perilaku pengguna dalam persepsi kegunaan yaitu bermanfaat, memudahkan pekerjaan, meningkatkan efektivitas, dan meningkatkan produktivitas.

4.1.1 Bermanfaat

Dalam penerapan model penerimaan pengguna, teknologi tentu harus bermanfaat bagi pengguna karena alasan teknologi itu ada yaitu untuk mempermudah proses pekerjaan menjadi lebih efektif serta dapat dilakukan dimana dan kapan saja. Dengan aspek bermanfaat akan mempengaruhi sejauh mana pengguna menerima teknologi itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut “e-satria ini sangat bermanfaat karena ketika saya sedang sibuk, dan harus melakukan pelaporan pajak saya dapat melakukan secara *online* dan tidak perlu menyerahkan berkas ke kantor BPPD”. Selain itu tanggapan dari informan lain sebagai berikut: “ dengan adanya e-satria, pengguna tidak perlu lagi melaporkan ke BPPD dan membawa berkas pelaporan”. Secara keseluruhan dilihat dari pernyataan informan dapat disimpulkan bahwa pada aplikasi e-satria terdapat penerimaan pengguna dilihat dari persepsi bermanfaat.

4.1.2 Memudahkan pekerjaan

Pada penerapan *e-government*, teknologi dibuat untuk memudahkan pekerjaan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pada model penerimaan teknologi aspek memudahkan pekerjaan merupakan indikator dari persepsi kegunaan. Aspek memudahkan pekerjaan ini menunjukkan persepsi pengguna setelah menggunakan teknologi. seperti pada tanggapan informan pajak restoran “pelaporan secara *online* memudahkan pekerjaan karena wajib pajak dapat memasukan hasil rekapitulasi sendiri secara *online* menggunakan e-satria kapan saja” namun disisi lain terdapat tanggap yang berbeda dari informan lain yang telah menggunakan e-satria yaitu “bahwa pengguna merasa kesulitan ketika memasukan pelaporan, pengguna merasa bahwa lebih mudah ketika melakukan pelaporan manual hal ini dirasa karena wajib pajak dapat langsung dilayani oleh tim dari BPPD”. Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat melihat untuk wajib pajak yang memiliki kemampuan menggunakan *Microsoft excel* akan merasakan lebih memudahkan pekerjaan hal ini karena adanya kemampuan tinggi pengguna, semakin tinggi pengetahuan maka akan semakin tinggi pemahaman penggunaan teknologi.

4.1.3 Meningkatkan Efektivitas

Pada pembuatan teknologi salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas pengguna, hal ini dibutuhkan bagi pengguna untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan. Efektivitas pada aplikasi e-satria terdapat pada proses kegiatan pelaporan SPTPD secara *online* sedangkan untuk tujuan yang ingin dicapai pada pembuatan aplikasi e-satria yaitu memudahkan wajib pajak melaporkan secara tepat waktu tanpa perlu harus datang ke kantor BPPD. Pada alur kegiatan pelaporan secara manual wajib pajak harus datang ke kantor dan membawa berkas untuk mengisi SPTPD selain itu wajib pajak harus menunggu

antrian sehingga kurang efektif. Efektivitas pada penggunaan e-satria dapat dilihat dari proses kegiatan yang berkaitan dengan (*effort*) atau upaya yang harus dilakukan wajib pajak ketika melakukan pelaporan. adapun tanggapan informan mengenai penggunaan e-satria “bahwa pelaporan menggunakan e-satria lebih efektif hal ini dinilai karena wajib pajak tidak perlu mengantre untuk dilayani sehingga tidak perlu membutuhkan (*effort*) atau usaha lebih untuk melakukan pelaporan pajak” selain itu tanggapan informan lain “lebih senang melakukan pelaporan secara manual hal ini dirasa karena sering terjadi kendala ketika pelaporan secara *online* sehingga harus selalu mendatangi kantor BPPD untuk mengurus kendala yang terjadi”. Secara keseluruhan melihat dari tanggapan informan belum sepenuhnya pengguna merasakan e-satria dapat meningkatkan efektivitas.

4.1.4 Meningkatkan Produktivitas

Dalam pendekatan teori yang dikemukakan Venkatesh & Davis (2000) meningkatkan produktivitas dapat dijadikan sebagai salah satu bentuk penerimaan penggunaan teknologi. Meningkatkan produktivitas merupakan suatu bentuk persepsi pengguna setelah mencoba sesuatu. Berdasarkan tanggapan informan bahwa “e-satria sebagai pelaporan pajak secara *online* memudahkan pekerjaannya selain itu pengguna dapat lebih produktif untuk melakukan kegiatan lain” . Namun terdapat tanggapan lain dari informan pajak restoran yaitu “penggunaannya sering terdapat kendala tidak dapat *login* sehingga beliau merasakan e-satria tidak meningkatkan produktivitas pekerjaannya hal ini karena beliau tetap datang ke kantor BPPD untuk mengurus permasalahan tersebut sehingga merasa lebih rumit dan menambahkan pekerjaan”. Berdasarkan hasil penelitian, informan yang memiliki persepsi tidak meningkatkan produktivitas merupakan informan yang memiliki kendala ketika menggunakan e-satria.

4.2 persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)

Dalam model penerimaan teknologi konstruk kedua dalam TAM adalah persepsi kemudahan atau (*perceived ease of use*). Suatu teknologi harus mudah dalam penggunaannya karena alasan penggunaan teknologi bertujuan untuk mempermudah proses pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien selain itu sebuah teknologi harus dapat mudah digunakan dan dimengerti oleh penggunanya. Untuk memahami seperti apa persepsi kemudahan pada aplikasi e-satria tersebut peneliti membagi menjadi 4 indikator yaitu mudah untuk dipelajari, mudah untuk dimengerti, jelas dan mudah digunakan, dan mudah untuk diakses.

4.2.1 Mudah untuk Dipelajari

Pada pendekatan ini kemudahan untuk dipelajari merupakan salah satu indikator yang ada pada persepsi kemudahan. Suatu teknologi agar dapat diterima oleh penggunanya tentu harus mudah untuk dipelajari. Pada langkah-langkah pelaporan *online* dibuat lebih mudah

agar masyarakat lebih mudah untuk mempelajari. Selain itu, pada penerapan aplikasi e-satria diperlukan kemampuan kompetensi dasar bidang komputer, dan jaringan komputer bagi pengguna untuk memudahkan kegiatan pelaporan secara *online*.

Gambar 2 Mekanisme pelaporan menggunakan aplikasi e-satria



Dari tanggapan yang diberikan informan “pada penggunaan awal memang sedikit kebingungan namun hal itu menjadi mudah karena dibantu oleh rekan yang sebelumnya sudah menggunakan e-satria”. adapun tanggapan lain “bahwa awal saat di edukasi seperti yang mudah namun ketika mencoba prakteknya ternyata beliau merasa kebingung ketika mengisi form pelaporan”. Dalam memberikan pemahaman agar mudah untuk dipelajari perlu adanya edukasi pemahaman pada masyarakat terhadap penggunaan teknologi. Selain itu kesulitan yang dialami pengguna ketika melakukan pelaporan sendiri perlu adanya pengaturan pertanyaan yang mungkin akan diajukan oleh pengguna sehingga mengurangi rasa bingung pada pengguna. Berdasarkan data yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah memang pada tampilan e-satria tidak terdapat layanan berupa pertanyaan serta jawaban yang mungkin dibutuhkan oleh pengguna, sehingga pengguna jika memiliki kesulitan atau kendala hanya dapat menghubungi pihak Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah melalui email atau no kontak kantor. Dari data diatas penulis melihat masih kurangnya pemahaman pada pengguna ketika awal penggunaan.

4.2.2 Mudah untuk Dipahami

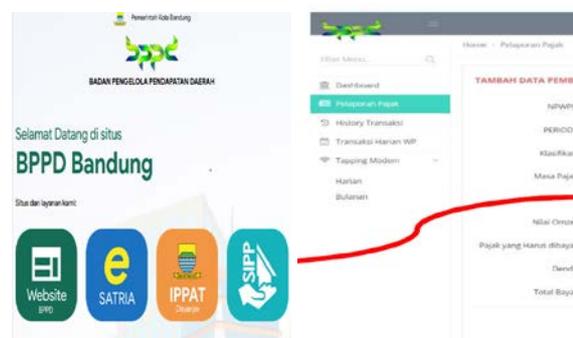
Karena dalam pelaksanaannya pemahaman pengguna akan berpengaruh pada diterima atau tidaknya suatu teknologi. Pada penerimaan teknologi dibutuhkan peran pengguna agar dapat berjalan dengan efektif sehingga diperlukan kemampuan dan pemahaman untuk menggunakan hasil terapan dari *e-government* yang akan dipakai. Pada penggunaan aplikasi e-satria, pengguna harus memiliki kemampuan kompetensi dasar bidang komputer hal ini berguna memudahkan pengguna memahami proses pelaporan secara *online*. Dari tanggapan informan bahwa tampilan pada e-satria sudah mudah dimengerti hal ini karena bahasa pada tampilan yang digunakan mudah untuk dipahami oleh pengguna”. berdasarkan simpulan

dari seluruh informan bahwa pengguna merasakan bahwa tampilan yang tersaji sangat memudahkan, sehingga dapat dikatakan tampilan pada e-satria sudah dapat diterima oleh penggunanya.

4.2.3 Jelas dan Mudah untuk Digunakan

Aplikasi yang jelas dan mudah untuk digunakan akan mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut, selain itu indikator ini dimaksud membahas bagaimana perilaku pengguna mengenai menu yang diberikan dapat mempengaruhi pada penerimaan teknologi. Menu pada aplikasi e-satria merupakan fasilitas yang diberikan untuk pengguna dengan menyesuaikan kebutuhan.

Gambar 3 Tampilan fitur dan menu dalam e-satria



Informan menanggapi bahwa tidak memiliki masalah dengan fitur pada e-satria mereka merasa bahwa fitur yang disediakan mudah untuk dimengerti. ada menu serta fitur yang disediakan oleh aplikasi e-satria memang tidak begitu banyak dimana menu yang disediakan yaitu pelaporan pajak, histori transaksi, dan transaksi harian wajib. Jika dikaitkan dengan kemudahan pada fitur maka berdasarkan uraian diatas baik hasil observasi maupun wawancara, secara kolektif dapat dikatakan fitur pada e-satria dapat mudah untuk dimengerti oleh pengguna.

4.2.4 Kemudahan untuk Mengakses

Tanpa adanya kemudahan dalam mengakses maka dalam penerapannya akan tidak berjalan sesuai dengan harapan. Akses yang mudah dan cepat menjadi penting karena dapat mempengaruhi kesan pertama publik. Dalam penggunaan suatu teknologi terkadang memiliki kendala pada sistem seperti *error* atau tidak dapat mengakses, kendala tersebut tentu akan mempengaruhi pada perilaku pengguna sehingga pelayanan yang didapatkan tidak berjalan dengan efektif. Berdasarkan tanggapan informan bahwa “e-satria terkadang tidak dapat diakses dan lama untuk masuk ke laman *website*”. Selain itu pengguna lain “e-satria pernah tidak dapat diakses sehari-hari Karena *server down*”. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis melihat permasalahan yang menjadi penyebab salah satu alasan wajib pajak tidak menggunakan aplikasi e-satria. Pada permasalahan tersebut wajib pajak bukan sama sekali tidak menggunakan e-satria namun

kendala yang sering terjadi yaitu *error* pada sistem seperti proses input yang tidak terekap semua data dan kendala tidak dapat *login* hal ini yang menjadi permasalahan wajib pajak kembali melakukan pelaporan secara manual.

4.3 Niat menggunakan (*intention to use*)

Niat perilaku untuk menggunakan atau minat (*Intention to use*) merupakan faktor penting untuk mencapai penerimaan pengguna teknologi, karena jika tidak ada keinginan untuk menggunakan teknologi maka penerimaan pengguna tidak akan tercapai. Setelah persepsi kegunaan dan kemudahan telah tercapai maka masuk pada niat menggunakan. Pada niat menggunakan akan membahas bagaimana perilaku pengguna setelah menggunakan teknologi, karena niat menggunakan sangat berpengaruh terhadap diterima atau tidaknya penerapan *e-government* tersebut. Untuk memahami seperti apa niat menggunakan peneliti membagi menjadi 2 indikator yaitu mencoba menggunakan terus dan merekomendasi.

4.3.1 Mencoba menggunakan kembali

Pada model penerimaan, setelah melihat aspek kegunaan dan kemudahan pengguna maka untuk melihat diterimanya suatu teknologi maka perlu melihat pula niat pengguna untuk mencoba kembali teknologi. Dengan melihat niat perilaku pengguna untuk menggunakan kembali maka akan terlihat bagaimana persepsi kegunaan serta kemudahan keterkaitan pada perilaku pengguna untuk tetap menggunakan. Berdasarkan tanggapan yang informan berikan bahwa pengguna e-satria memiliki niat untuk menggunakan kembali e-satria. Kondisi dan tuntutan menjadi faktor pengguna e-satria memiliki keinginan untuk menggunakan kembali e-satria hal ini disebabkan karena pengguna merasa bahwa ketika menggunakan e-satria tidak perlu lagi datang ke kantor atau dapat dikatakan bawa persepsi kegunaan telah dirasakan oleh pengguna sehingga berpengaruh pada niat pengguna.

4.3.2 Merekomendasi

Merekomendasi merupakan bentuk perilaku pengguna dalam menerima teknologi. Pada pendekatan teori yang dikemukakan oleh Venkatesh & Davis (2000) jika pengguna merasa bahwa menggunakan teknologi memberikan manfaat dan berguna maka berpengaruh pada perilaku pengguna, sehingga terdapat perilaku pengguna untuk merekomendasi kepada orang lain. Pada penerapan aplikasi e-satria untuk melihat penerimaan pengguna dapat dilihat dari perilaku pengguna dalam merekomendasikan e-satria pada orang lain. Dalam hasil temuan dan wawancara penggunaan e-satria penulis melihat bahwa pada indikator merekomendasi memiliki aspek yang berkaitan yaitu dengan persepsi kegunaan. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan yang diberikan, bagi pengguna yang merasa bahwa e-satria memudahkan

pekerjaan dan meningkatkan produktivitas hal tersebut memiliki keterkaitan dengan perilaku pengguna yaitu niat untuk merekomendasikan pada orang lain.

4.4 penggunaan pada sistem (*actual sytem usage*)

Pada faktor penggunaan sistem untuk mengetahui diterimanya suatu layanan berbasis teknologi yaitu dengan melihat jumlah pengguna layanan serta kepuasan pengguna terhadap teknologi. Pada suatu teknologi yang diluncurkan jika pengguna atau (*user*) semakin banyak jumlah pengguna, serta terus menerus digunakan maka akan dikatakan bahwa teknologi tersebut diterima oleh pengguna. Untuk memahami seperti apa penggunaan pada sistem peneliti membagi menjadi 2 indikator yaitu frekuensi penggunaan, dan kepuasan.

4.4.1 Frekuensi Penggunaan

Frekuensi penggunaan merupakan ukuran pada penggunaan teknologi dengan melihat seberapa sering pengguna dalam mengakses teknologi tersebut. Dalam teori Venkatesh & Davis (2000) jumlah akses pengguna teknologi akan menentukan tingkat penerimaan pengguna pada teknologi.

**Tabel 2 Data frekuensi waktu lama Pengguna Aplikasi e-Satria
(n= 12 orang)**

No	Lama pengguna	Jumlah
1	≤ 1 Tahun	7
2	1 Tahun	3
3	≥ 1 Tahun	2

Penulis melihat bahwa pengguna yang terbiasa melakukan pelaporan pajak menggunakan e-satria dan telah merasakan kegunaan dari e-satria maka terbentuk sebuah perilaku pengguna untuk terus menggunakan e-satria. Berdasarkan hasil wawancara pengguna akan merasa manfaat e-satria setelah sering menggunakan, hal tersebut karena pengguna akan terbiasa dan mulai berdatangi dengan kegiatan pelaporan secara *online*.

4.4.2 Kepuasan

Dengan adanya penilaian kepuasan dapat menjadi masukan bagi pengelola untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna dengan melihat sudut pandang pengguna. Para pengguna tersebut memiliki peran dalam untuk mensukseskan penerapan e-satria agar *e-government* yang diterapkan dapat berkembang. Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat dan dipahami bahwa tidak adanya kolom masukan untuk wajib pajak selaku pengguna e-satria kepada pihak pengelola. Pada aplikasi e-satria hanya terdapat penilaian survei kepuasan pada pelayanan yang ada, hal ini dirasa kurang cukup untuk memahami penerimaan pengguna pada aplikasi e-satria. Seperti hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa pengguna sudah cukup merasa puas dengan aplikasi e-satria sehingga dalam hal ini pengguna sudah dapat menerima

aplikasi e-satria. Walaupun merasa puas, pengguna memberikan masukan untuk memperbaiki sistem dan pelayanan yang lebih responsif. Masukan yang diberikan ini merupakan wujud perhatian wajib pajak restoran sebagai pengguna untuk e-satria dapat lebih baik lagi. Sehingga dalam hal ini pihak pengelola perlu memberikan tambahan berupa kolom masukan setelah survei kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa terdapat kurang penerimaan pengguna e-satria (*electronic self assessment tax reporting application*) pada pajak restoran di Kota Bandung. Hal ini dikarenakan terdapat aspek yang belum terpenuhi pada penerimaan pengguna dengan menggunakan *technology acceptance model*.

Pada penerimaan pengguna terdapat beberapa aspek pada perilaku dan persepsi pengguna yang sering menjadi permasalahan dari penggunaan e-satria. *pertama*, pada persepsi kegunaan dimana masih adanya hambatan bahwa ketika menggunakan e-satria tidak dapat mengakses e-satria sehingga pengguna harus menanyakan hal tersebut namun kurang responsif pada layanan pengaduan *online* sehingga menambah pekerjaan bagi pengguna untuk mendatangi kantor BPPD hanya untuk mengetahui permasalahan terkait login. *Kedua*, pada faktor persepsi kemudahan, dimana sering terjadi *server down* dan untuk mengakses laman website terkesan lama dan pada laman website masih kurangnya perawatan terhadap kecepatan serta kapasitas pengguna mengingat jumlah pengguna pelayanan *online* mengalami peningkatan.

Ketiga, pada faktor penggunaan sistem yaitu pada kepuasan pengguna dimana pada penilaian yang diberikan hanya berupa pernyataan mengenai penilaian kepuasan tidak adanya kolom masukan yang diberikan untuk publik selaku pengguna untuk memberikan masukan terkait pengembangan e-satria. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kurang penerimaan pengguna e-satria pada pajak restoran di Kota Bandung.

REFERENSI

- Creswell. 2016. *Research design pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. pustaka pelajar.
- Davis, F.D. 1989. Perceived usefulness, Perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*..
- Hartono, P. (2000). *Sistem informasi keperilakuan*. C.V Andi Offset.
- Muharam, Riki Satia ; Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi publik*.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

Pratiwi, D. (2018). *Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Electronic Self Assessment Tax Reporting Application (e-satria) pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung*.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*.

Yuniatin, T. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model untuk Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Berpengaruh dengan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan pada Pegawai di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 154–160