Jurnal Bina Akuntansi
Volume 12, Number 01, Januari 2025 pp. 24-32
ISSN: 2338-113 E-ISSN : 2656-951
Open Access: https://wiyatamandala.e-journal.id/JBA

Analisis Perilaku Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Amalia Nur Akhmadani[1*] Grace T. Pontoh[2] Darwis Said[1]
[1,2,3] Universitas Hasanuddin

INFO ARTIKEL
Riwayat Artikel:
Pengajuan: 14-10-24
Revisi: 21-10-24
Penerimaan: 25-10-24

Kata Kunci:
Technology Acceptance Model, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Quick Response Code

Keywords:
Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Quick Response Code

DOI:
10.52859/jba.v12i1.685

A B S T R A K

Penggunaan sistem teknologi menjadi salah satu aspek yang semakin berkembang, khususnya pada penggunaan QRIS sebagai media pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Makassar I menggunakan Technology Acceptance Model dengan dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan serta variabel moderasi kesukarelaan dan pengalaman. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan ke wajib pajak pengguna QRIS sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan jika persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku. Kesukarelaan mampu memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku, sedangkan pengalaman tidak menunjukkan efek moderasi yang signifikan

A B S T R A C T

The use of technology systems has become one of the increasingly growing aspects, especially in the use of QRIS as a payment method. This study aims to analyze the factors influencing behavior of using QRIS as a payment method for motor vehicle taxes at the SAMSAT Makassar I Office using the Technology Acceptance Model with two main constructs perceived usefulness and perceived ease of use, along with the moderating variables of voluntariness and experience. The research data were collected from primary data obtained through questionnaires distributed to 100 taxpayers who use QRIS. The results of the study indicate that perceived usefulness does not have a significant effect on behavior, perceived ease of use has a significant effect on behavior. Voluntariness is able to moderate the relationship between perceived usefulness and perceived ease of use on behavior, while experience does not show a significant moderating effect.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi ke arah serba digital membawa banyak perubahan di kalangan masyarakat. Termasuk dalam sektor keuangan. Dengan hadirnya teknologi keuangan (Fintech), berbagai kalangan telah dimudahkan dalam menjalankan aktivitas keuangan dengan aman dan cepat hanya dengan bermodalkan smartphone. Kehadiran fintech menggeser peranan uang tunai sebagai alat pembayaran kedalam bentuk pembayaran nontunai yang lebih praktis, ekonomis dan efisien.

Perkembangan fintech menyebabkan transaksi pembayaran digital semakin diminati oleh masyarakat. Munculnya beragam platform pembayaran digital mulai dari aplikasi e-wallet hingga aplikasi e-money, banyaknya jenis layanan yang ditawarkan serta kepraktisan dan keamanan digital payment menjadi penyebab kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran digital juga terus berkembang setiap harinya (Budhijono dan Nainggolan, 2020). Salah satu jenis layanan pembayaran digital yang paling banyak digemari masyarakat ialah QRIS. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standarisasi kode QR Nasional yang dirilis oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia pada 17 Agustus 2019 dan resmi diaktifkan pada 1 Januari 2020. QRIS merupakan penggabungan beragam kode QR dari beragam jenis PJSP baik melalui aplikasi mobile banking, dompet elektronik, atau uang elektronik server based hanya dengan menggunakan satu kode QR (Bank Indonesia, 2020)

Saat ini QRIS telah diimplementasikan sebagai media pembayaran di berbagai sektor, termasuk dalam sektor pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar (Cendana dan Pradana, 2021). Oleh karena itu, untuk mengoptimalisasi penerimaan serta mendorong program

** Penulis Korespondensi: Amalia Nur Akhmadani | amaliakhmdni@gmail.com*

digitalisasi keuangan daerah, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan turut serta menerapkan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Namun, dalam Rakor Pembina SAMSAT Tingkat Nasional 2022, Gubernur Sulawesi Selatan mengemukakan jika pembayaran secara tunai masih mendominasi dalam pembayaran pajak daerah, dengan persentase sebesar 50,78% (SulSelprov, 2022). Hal tersebut menjadi pertimbangan bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap QRIS.

Penerimaan suatu sistem teknologi dapat dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM). TAM merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesiapan suatu populasi dalam menerapkan suatu teknologi dalam menunjang pekerjaannya. TAM yang dikembangkan oleh Davis et al. (1989) memiliki dua konstruk utama yakni, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Selain dua konstruk tersebut, terdapat variabel-variabel eksternal lainnya yang memengaruhi penerimaan suatu teknologi. Lee et al. (2003) melakukan analisis-meta dan menemukan beberapa model TAM dengan variabel-variabel eksternal seperti kesukarelaan dan pengalaman.

Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Ramayah (2010) terkait penerapan TAM yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel eksternal pengalaman berdasarkan model TAM Gardner dan Amoroso (2004). Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas penerimaan wajib pajak terhadap QRIS menggunakan model TAM dengan menambahkan dua variabel eksternal kesukarelaan dan pengalaman dengan tujuan untuk membuktikan pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

TELAAH LITERATUR

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang dikembangkan oleh Davis et al. (1989) guna mendeskripsikan penerimaan individu akan penggunaan sistem teknologi (Jogiyanto, 2007:111). Hadirnya teknologi memberikan beragam tanggapan, dalam hal ini ada yang menerima dan adapun yang menolak. Tanggapan menerima dalam hal ini berbentuk niat yang timbul dari individu, yakni seseorang akan tertarik untuk menerima, mencoba, dan menggunakan teknologi dalam setiap aktivitasnya. TAM menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Menurut Davis, perilaku penggunaan suatu teknologi diawali oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. TAM berargumentasi bahwa kedua faktor tersebut menjadi penentu penerimaan individu terhadap suatu sistem teknologi (Jogiyanto, 2007:111-112).

Persepsi Kegunaan

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai tingkat keyakinan individual bahwa suatu teknologi dapat membantu dan meningkatkan kinerja pekerjaannya. TAM mendeskripsikan persepsi kegunaan sebagai bentuk keyakinan pada proses pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2007:114). Pengguna akan menggunakan suatu teknologi ketika ia yakin teknologi tersebut berguna. Sebaliknya, ketika pengguna merasa teknologi tidak memberikan manfaat maka ia akan mengabaikannya.

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki dampak positif terhadap penggunaan sesungguhnya. Hal ini diperkuat oleh penelitian Ramayah (2010), Dharmayanti dan Jati (2021), Oktaviani (2023), dan Tripathi (2018) yang memberikan hasil bahwa persepsi kegunaan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1: Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai tingkat keyakinan sesorang bahwa pemakaian suatu teknologi dapat membebaskan mereka dari usaha. Ketika suatu individu meyakini jika sistem informasi gampang untuk dioperasikan, maka individu akan menggunakan. Namun, ketika individu meyakini hal tersebut rumit, maka mereka akan mengabaikannya.

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan suatu teknologi. Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian Ramayah (2010), Dharmayanti dan Jati (2021), Oktaviani (2023) dan Tripathi (2018) yang menyatakan bahwa ketika pengguna merasa suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas kinerjanya, maka ia akan semakin bersedia untuk menggunakan teknologi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kesukarelaan

Venkatesh dan Davis (2000) menggunakan variabel kesukarelaan dalam mengembangkan Technology Acceptance Model yang didefinisikan sebagai tingkat keputusan pengguna potensial untuk menggunakan teknologi secara sukarela, tanpa paksaan. Dalam hal ini, pengguna bebas untuk memilih menggunakan atau tidak menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian Ramayah (2010) dampak moderasi kesukarelaan terhadap persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan situs kursus. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara penggunaan situs kursus dengan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, terutama bagi pengguna yang memiliki tingkat kesukarelaan yang tinggi. Hal tersebut juga selaras dengan penelitian Gardner dan Amoroso (2004) dan Venkatesh et al. (2003). Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3: Kesukarelaan mampu memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor

H4: Kesukarelaan mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pengalaman Menggunakan

Gardner dan Amoroso (2004) mengembangkan TAM dengan menambahkan variabel eksternal pengalaman dengan hasil bahwa pengalaman memiliki pengaruh terhadap penggunaan teknologi. Individu yang telah memiliki pengalaman sebelumnya dengan teknologi serupa cenderung lebih mudah untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi baru yang sejenis. Hal ini karena mereka sudah memiliki pemahaman dasar tentang teknologi tersebut, sehingga mempermudah proses belajar dan penggunaannya.

Penelitian oleh Widiastutik dan Oktaviani (2020), Harryanto et al. (2018), serta Tripathi (2018) juga memberikan hasil bahwa hubungan positif antara persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan penggunaan suatu sistem lebih kuat pada pengguna yang telah berpengalaman dalam mengoperasikan sistem tersebut sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H5: Pengalaman menggunakan mampu memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

H6: Pengalaman menggunakan mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di Kantor SAMSAT Makassar I. Jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Makassar I pada tahun 2023 sebanyak 356.974 unit, dan responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria wajib pajak tersebut pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, dengan total sampel sebesar 100.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak yang berkunjung ke Kantor SAMSAT Makassar I. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan SmartPLS 4.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang kendaraannya terdaftar di Kantor SAMSAT Makassar I. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner atau google form secara langsung kepada wajib pajak yang berkunjung ke Kantor SAMSAT Makassar I. Total responden yang terkumpul sebanyak 100 responden, dengan kriteria responden tersebut pernah menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan nilai cross loading pada Tabel 1, masing-masing konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik, yaitu dengan nilai cross loading >0,7. Konstruk memiliki validitas konvergen yang baik ketika nilai AVE > 0,5 (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:60). Tabel 2 menunjukkan jika nilai AVE untuk setiap konstruk >0,5. Oleh karena itu, validitas konvergen setiap konstruk telah terpenuhi.

Tabel 1
Cross Loading

Variabel	***Cross Loading***
Persepsi Kegunaan	
PK 1	0,857
PK 2	0,851
PK 3	0,859
PK 4	0,848
PK 5	0,703
Persepsi Kemudahan Penggunaan	
PKP 1	0,896
PKP 2	0,929
PKP 3	0,923
PKP 4	0,920
PKP 5	0,882
Kesukarelaan	
KES 1	0,931
KES 2	0,965
KES 3	0,958
Pengalaman	
PENG 1	0,808
PENG 2	0,883
PENG 3	0,872
Perilaku	
PER 1	0,832
PER 2	0,902
PER 3	0,859

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.0

Tabel 2
Average Variance Extracted

	AVE
PK	0,682
PKP	0,829
KES	0,905
PENG	0,731
PER	0,748

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.0

Hasil uji reliabilitas masing-masing konstruk yang ditampilkan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai composite reliability lebih dari 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 3
Composite Reliability

	Composite reliability
PK	0,914
PKP	0,960
KES	0,966
PENG	0,891
PER	0,899

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.0

Berdasarkan output SmartPLS, nilai R-square untuk variabel perilaku sebesar 0,730. Hasil ini mengindikasikan bahwa 73% variabel perilaku dapat dipengaruhi oleh variabel yang diteliti sedangkan 27% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat path coefficients. Jika t-statistik ≥ 1,96 maka nilai tersebut signifikan pada aIfa 5% dan hipotesis dapat diterima jika p-value <0,05 Adapun hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	***Original sample* (O)**	***Sample mean* (M)**	***Standard deviation* (STDEV)**	**T *statistics***	**P *values***	**Ket.**
H1: PK -> PER	-0,163	-0,133	0,143	1,136	0,256	Ditolak
H2: PKP -> PER	0,606	0,576	0,138	4,383	0,000	Diterima
H3: PK x KES -> PER	0,426	0,445	0,154	2,772	0,006	Diterima
H4: PKP x KES -> PER	-0,479	-0,468	0,199	2,401	0,016	Diterima
H5: PK x PENG -> PER	-0,081	-0,083	0,195	0,418	0,676	Ditolak
H6: PKP x PENG -> PER	-0,009	-0,030	0,255	0,035	0,972	Ditolak

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.0

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Perilaku

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 4, nilai t-statistiknya lebih kecil dari nilai t-tabelnya yaitu sebesar 1,136 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara konstruk persepsi kegunaan dan perilaku penggunaan tidak signifikan. Oleh karena itu, hipotesis 1 ditolak. Hasil dari pengujian ini tidak mendukung penelitian Davis et al. (1989), Ramayah (2010), Oktaviani (2023), Dharmayanti dan Jati (2021), Citra dan Kuswantoro (2020) dan Tripathi (2018) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kegunaan dan penerimaan suatu teknologi.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang menggunakan QRIS tidak merasakan adanya kegunaan dari media pembayaran tersebut. Pembayaran via QRIS bergantung pada jaringan yang digunakan oleh masing-masing wajib pajak. Jika jaringan lambat maka akan membuat transaksi gagal sehingga menghambat aktivitas pembayaran pajak. Kegagalan tersebut membuat wajib pajak harus mengulang kembali proses pembayaran dan hal tersebut dianggap tidak efisien sebab membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, pembayaran via QRIS di Kantor SAMSAT Makassar juga tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang mendukung, kurangnya edukasi dan sosialisasi terkait QRIS menyebabkan penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak menjadi kurang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Tyas dan Darma (2017) juga menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian nyata sebab responden belum merasakan manfaat dari sistem pencatatan akuntansi, sehingga membuat intensitas penggunaan sistem tersebut menurun.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 4, nilai t-statistiknya lebih besar dari nilai t-tabelnya (1,96) yaitu sebesar 4,383 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku. Oleh karena itu, hipotesis 2 diterima. Penelitian ini selaras Davis et al. (1989), Ramayah (2010), Dharmayanti dan Jati (2021), Widiastutik dan Oktaviani (2020), Citra dan Kuswantoro (2020), Wiratan dan Harjanto (2018) dan Tripathi (2018) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memengaruhi penggunaan suatu sistem. Pengguna akan menggunakan suatu teknologi ketika ia yakin bahwa teknologi tersebut mudah untuk dioperasikan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa wajib pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Persepsi dari wajib pajak yang menganggap bahwa penggunaan dan pengoperasian QRIS sangat mudah digunakan khususnya dalam melakukan aktivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat memengaruhi suatu keputusan untuk terus menggunakan QRIS pada saat melakukan transaksi pembayaran.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Perilaku Dimoderasi oleh Kesukarelaan

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 4, nilai t-statistiknya yang lebih besar dari nilai t-tabelnya (1,96) yaitu sebesar 2,772 sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berdampak signifikan terhadap perilaku dimoderasi oleh kesukarelaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesukarelaan sebagai variabel moderasi mampu memperkuat korelasi antara persepsi kegunaan dan perilaku. Oleh karena itu, hipotesis 3 diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Venkatesh dan Davis (2000) yang menemukan bahwa kesukarelaan memiliki efek moderasi pada norma subjektif terhadap penerimaan suatu teknologi. Penelitian Ramayah (2010), Ilham et al. (2015) dan Venkatesh et al. (2003) juga mengungkapkan bahwa hubungan positif antara persepsi kegunaan dan penggunaan aktual teknologi lebih tinggi pada individu dengan tingkat kesukarelaan yang tinggi. Penggunaan QRIS secara sukarela memengaruhi persepsi kegunaan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap niat wajib pajak untuk terus menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku Dimoderasi oleh Kesukarelaan

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa konstruk persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku dimoderasi dengan kesukarelaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistiknya yang lebih besar dibanding nilai t-tabelnya (1,96) yaitu sebesar 2,401 dengan nilai original sampelnya sebesar -0,479. Hasil penelitian ini mengindikasikan jika variabel kesukarelaan adalah variabel moderasi yang memperlemah hubungan antara persepsi kemudahan terhadap perilaku.

Hasil pengujian ini tidak selaras dengan penelitian Venkatesh dan Davis (2000) serta Ramayah (2010) yang memberikan hasil bahwa tingkat kesukarelaan yang tinggi dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan yang berdampak terhadap penggunaan suatu teknologi. Namun, hasil penelitian sejalan dengan penelitian Ilham et al. (2015), yang mengindikasikan bahwa kesukarelaan dapat memperlemah korelasi antara persepsi kemudahan dan penggunaan sistem. Ketika penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor bersifat sukarela, maka wajib pajak mempersepsikan penggunaan QRIS sebagai media pembayaran yang tidak mudah digunakan, sehingga mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Perilaku Dimoderasi oleh Pengalaman

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 5, nilai t-statistiknya lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 0,418 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengalaman gagal memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan terhadap perilaku. Oleh karena itu, hipotesis 5 ditolak. Hasil pengujian ini tidak selaras dengan penelitian Gardner dan Amoroso (2004) yang menemukan jika faktor pengalaman dalam menggunakan teknologi internet secara signifikan memengaruhi penggunaan suatu teknologi. Hasil penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian Widiastutik dan Oktaviani (2020) dan Tripathi (2018) yang menyatakan bahwa pengalaman dapat memberikan efek signifikan terhadap penggunaan teknologi. Orang yang berpengalaman menggunakan teknologi yang serupa cenderung lebih familiar dengan perangkat teknologi, sehingga mereka lebih mudah dalam menerima teknologi baru.

Wajib pajak yang pernah menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak sebagian besar masih baru atau belum lama dalam menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Selain itu, responden yang memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan QRIS tidak merasakan adanya kegunaan yang diberikan oleh pembayaran via QRIS. Koneksi internet yang tidak stabil menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses transaksi pembayaran sehingga wajib pajak merasa kurang efektif ketika menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Adanya pengalaman tersebut, menyebabkan hubungan variabel persepsi kegunaan dengan perilaku penggunaan tidak berpengaruh setelah dimoderasi oleh pengalaman.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku Dimoderasi oleh Pengalaman

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada Tabel 5, nilai t-statistiknya 0,035 lebih kecil dari 1,96, sehingga variabel pengalaman gagal memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku. Oleh karena itu, hipotesis 6 ditolak. Penelitian ini tidak selaras dengan penelitian Gardner dan Amoroso (2004), Tripathi (2018) serta Harryanto et al. (2018), Igbaria et al. (1995) yang memberikan hasil bahwa korelasi antara persepsi kemudahan dan penggunaan suatu teknologi lebih tinggi bagi pengguna yang telah berpengalaman dalam menggunakan teknologi yang serupa sebelumnya.

Sebagian besar wajib pajak yang menjadi responden masih baru dalam menggunakan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Responden yang pernah memiliki pengalaman dalam menggunakan QRIS sebelumnya merasa tidak mudah dalam mengoperasikan QRIS. Koneksi internet yang tidak stabil menyebabkan terhambatnya proses pembayaran hingga kegagalan dalam transaksi pembayaran. Jaringan internet yang mengalami gangguan menyebabkan QR code tidak dapat dipindai dengan benar atau transaksi pembayaran tidak dapat diproses dengan lancar, sehingga wajib pajak harus mengulang kembali proses pembayaran pajak. Pengalaman tersebut membuat hubungan variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan perilaku penggunaan tidak berpengaruh setelah dimoderasi oleh pengalaman

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan hasil bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan efek yang signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak. Kesukarelaan sebagai variabel moderasi, memperkuat hubungan antara persepsi kegunaan terhadap perilaku dan memperlemah hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku, sedangkan variabel pengalaman gagal memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan QRIS sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan diharapkan dapat meningkatkan upaya edukasi dan sosialisasi QRIS sebagai sistem pembayaran digital, khususnya sebagai metode pembayaran pajak, sebab banyak wajib pajak yang belum mengetahui bahwa QRIS dapat digunakan sebagai metode pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta pertimbangan bagi Bank Indonesia serta Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Indonesia. (2020). Kanal dan Layanan. https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx

Budhijono, F., & Nainggolan, O. V. B. (2020). Tinjauan Akuntansi Terhadap Fitur-Fitur Prioritas Generasi Milenial Dalam Memilih Bank. Jurnal Bina Akuntansi, 7(2), 208–222.

Cendana, M., & Pradana, B. L. (2021). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah DKI Jakarta. Jurnal Bina Akuntansi, 8(1), 22–33.

Citra, A. P., & Kuswantoro, A. (2020). Economic Education Analysis Journal. Economic Education Analysis Journal, 9(2), 348–365. https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.38999

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

Dharmayanti, N. K. P. G., & Jati, I. K. (2021). Factors Affecting E-SAMSAT Acceptance (Study at the Denpasar SAMSAT Joint Office). American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR), 5(6), 335–343.

Gardner, C., & Amoroso, D. L. (2004). Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.

Harryanto, Muchran, M., & Ahmar, A. S. (2018). Application of TAM model to the use of information technology. International Journal of Engineering & Technology, 2(9), 37–40.

Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model. Journal of Management Information Systems, 11(4), 87–114.

Ilham, M., Pontoh, G. T., & Haliah. (2015). Model Penerimaan Teknologi Pada Penggunaan Sistem E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dengan Kesukarelaan Sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Akuntansi, 4(2), 174–200.

Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. CV Andi Offset.

Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The Technology Acceptance Model : Past , Present , and Future. Communications of the Association for Information Systems, 12(50), 752–780. https://doi.org/10.17705/1CAIS.01250

Oktaviani, R. F. (2023). Perubahan Perilaku Pengguna Aplikasi Tabungan Ibu: Metode TAM. Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 12(2), 200–207.

Ramayah, T. (2010). The Role of Voluntariness in Distance Education Students' Usage of A Course Website. TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology, 9(3), 96–105.

SulSelProv. (2022). Gubernur Andi Sudirman Narasumber Rakor Pembina SAMSAT Tingkat Nasional 2022. https://sulselprov.go.id/post/gubernur-andi-sudirman-narasumber-rakor-pembina-samsat-tingkat-nasional-2022

Tripathi, S. (2018). Moderating Effects of Age and Experience on the Factors Influencing the Actual Usage of Cloud Computing. Journal of International Technology and Information Management, 27(2), 121–158.

Tyas, E. I., & Darma, E. S. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Seki. Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia, 1(1), 25–35.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46(2), 186–204. https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.

Widiastutik, A., & Oktaviani, R. M. (2020). Pengaruh Pengalaman Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Penggunaan E-Filing. Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 21(28), 40–47.

Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan). Jurnal Bina Akuntansi, 4(5), 310–349.