

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PAJAK LAYANAN DIGITAL BULELENG (PAN-G DENBUKIT) MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

Oleh:

Ni Putu Yura Regita Cahyani

NIM. 1915091019

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Pajak Layanan Digital Buleleng (Pan-G Denbukit) adalah aplikasi layanan publik yang diluncurkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan pengajuan administrasi perpajakan. Penggunaan aplikasi Pan-G Denbukit belum maksimal karena masih sedikitnya wajib pajak yang menggunakan aplikasi, wajib pajak belum mengetahui dan mengerti cara menggunakan aplikasi, aplikasi yang sering mengalami error dan lambat saat dipakai. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna kepada aplikasi Pan-G Denbukit dan memberikan rekomendasi perbaikan. Model yang dipakai yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 88 sampel dan menggunakan teknik *incidental sampling* dalam penyebaran kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan *performance expectancy* berpengaruh kepada *behavioral intentions*, *facilitating condition* dan *behavioral intentions* berpengaruh kepada *use behavior*, *effort expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh kepada *behavioral intentions*, variabel moderasi *age* dan *experience* tidak memoderasi hubungan antar variabel. Rekomendasi yang bisa diberikan yaitu pemanfaatan media dalam penyebaran informasi serta pembuatan video tutorial penggunaan aplikasi, memperbesar spesifikasi server, menerbitkan peraturan untuk wajib menggunakan aplikasi.

Kata kunci : Pan-G Denbukit; UTAUT; Penerimaan Teknologi; SmartPls.

ANALYSIS OF USER ACCEPTANCE OF BULELENG DIGITAL SERVICE TAX APPLICATION (PAN-G DENBUKIT) USING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL

By :
Ni Putu Yura Regita Cahyani
NIM. 1915091019
Information System

ABSTRACT

Buleleng Digital Service Tax (Pan-G Denbukit) is a public service application launched by the Buleleng Regency Regional Financial and Revenue Management Agency to make it easier for taxpayers to carry out tax administration applications. The use of the Pan-G Denbukit application has not been maximized because there are still a few taxpayers who use the application, taxpayers do not know and understand how to use the application, and applications often experience errors and are slow when used. The purpose of the research is to find out how users accept the Pan-G Denbukit application and provide recommendations for improvement. The model used is the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). The study comprised 88 samples, and incidental sampling techniques were used to distribute questionnaires. The data was analyzed using the SmartPLS 4 application. The results showed that performance expectancy affected behavioral intentions, facilitating conditions and behavioral intentions had an impact on use behavior, effort expectancy and social influence did not affect behavioral intentions. The age and experience moderation variables did not moderate the relationship between variables. Recommendations that can be given are the use of media in disseminating information and making video tutorials on the use of applications, enlarging server specifications, and issuing regulations for mandatory use of applications.

Keywords : *Pan-G Denbukit; UTAUT; Technology Acceptance; SmartPls.*