

Kepercayaan dan risiko dalam pemanfaatan teknologi informasi perpajakan

Dean Charlos Padji Dogi^{a*}, Yenni Mangoting^a, Sany^a, Tonny Stephanus Eoh^a

^a Accounting Department, Petra Christian University, Indonesia (dean.charlos@petra.ac.id)

*Corresponding author

DOI: <https://doi.org/10.24123/jati.v18i1.7237>

Vol. 18 No. 1

pp 72-81

Surabaya, March 2025

p-ISSN 1412-5994

e-ISSN 2614-8749

Received:

January 13, 2025

Revised:

February 14, 2025

Accepted:

February 22, 2025

Published:

March 31, 2025

Keywords:

Trust

Perceived Risk

Attitude

Intention to Use

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini mengevaluasi pengaruh risiko dan kepercayaan terhadap sikap dan niat wajib pajak dalam menggunakan teknologi informasi perpajakan. Mengingat transformasi digital dalam sistem perpajakan terus berkembang, pemahaman mengenai faktor psikologis yang memengaruhi adopsi teknologi menjadi krusial bagi otoritas pajak.

Metode – Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 202 wajib pajak individu. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Temuan - Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan risiko secara signifikan memengaruhi sikap wajib pajak, tetapi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap niat penggunaan teknologi informasi perpajakan. Kepercayaan menjadi faktor paling dominan dalam membentuk sikap positif, sementara risiko teknologi lebih berperan dalam menentukan sikap negatif. Sikap terbukti memediasi pengaruh kepercayaan dan risiko terhadap niat penggunaan teknologi perpajakan.

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

Kebaharuan - Studi ini menyoroti pentingnya sikap sebagai mediator utama dalam hubungan antara kepercayaan, risiko, dan niat penggunaan teknologi informasi perpajakan, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Abstract

Purpose – This study evaluates the impact of risk and trust on taxpayers' attitudes and intentions regarding tax information technology. As digital transformation in the tax system continues to evolve, understanding the psychological factors influencing technology adoption is crucial for tax authorities.

Methods – This study employs a quantitative approach using a survey involving 202 individual taxpayers. Data analysis uses the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method to examine the relationships between variables in the research model.

Findings - The results indicate that trust and risk significantly influence taxpayers' attitudes but do not directly impact their intention to use tax information technology. Trust emerges as the most dominant factor in shaping a positive attitude, whereas technological risk plays a greater role in determining negative attitudes. Attitude is found to mediate the effect of trust and risk on the intention to use tax technology.

Implications - This study offers strategic guidance for tax authorities on managing technological risks and enhancing trust. By providing this guidance, the study aims to empower tax authorities in supporting digital transformation in the tax sector.

Please cite this article as: Dogi, D. C. P., Mangoting, Y., Sany, S., & Eoh, T. S. (2025). Kepercayaan dan risiko dalam pemanfaatan teknologi informasi perpajakan. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 18(1), 72-81. <https://doi.org/10.24123/jati.v18i1.7237>

Copyright © 2025 by Authors. Published by School of Accounting, Faculty of Business and Economics, University of Surabaya. This is an open access article under the CC BY SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Originality - This study brings to light the crucial role of attitude as the key mediator in the relationship between trust, risk, and intention to use tax information technology. This aspect, which has received limited attention in previous research, is a unique and significant contribution of this study.

PENDAHULUAN

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 & Al-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 AbdulKareem & 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 et al., 2012). 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 (Ramdhani et al., 2022). 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.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya kepercayaan dalam mendorong adopsi teknologi informasi, sebagian besar penelitian berfokus pada aspek umum penggunaan teknologi atau *e-government* secara keseluruhan, tanpa secara spesifik mengeksplorasi dinamika kepercayaan dan persepsi risiko dalam konteks teknologi perpajakan di Indonesia. Selain itu, hubungan antara kepercayaan, persepsi risiko, sikap, dan niat penggunaan teknologi perpajakan belum banyak dikaji secara terintegrasi. Penelitian ini mencoba mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji peran sikap sebagai variabel mediasi, yang menghubungkan kepercayaan dan persepsi risiko terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan 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. Dengan demikian penelitian ini memiliki hipotesis yaitu:

H₁: Resiko berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan teknologi informasi perpajakan.

H₂ : Resiko berpengaruh negatif terhadap sikap terhadap teknologi informasi perpajakan.

H₃: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi informasi perpajakan

H₄ : Kepercayaan berpengaruh positif sikap terhadap teknologi informasi perpajakan

H₅ : Sikap memediasi pengaruh resiko terhadap teknologi informasi perpajakan

H₆ : Sikap memediasi pengaruh kepercayaan terhadap teknologi informasi perpajakan

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.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang dianalisis secara statistik, sebagaimana dijelaskan oleh Saunders et al. (2003). Pendekatan ini dipilih karena memberikan kerangka yang sistematis dan terukur untuk memahami hubungan antarvariabel yang diteliti. Sample dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, yang memiliki NPWP dan pernah menggunakan layanan teknologi informasi perpajakan, seperti DJP Online.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *convenience sampling*, yaitu memilih responden yang mudah dijangkau dan bersedia mengisi kuesioner. Oleh karena itu mayoritas responden yang menjadi sampel penelitian ini berasal dari Jawa dan Bali. Sebanyak 219 tanggapan diperoleh dari penyebaran kuesioner, namun setelah penyaringan, hanya 202 tanggapan yang dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Pengumpulan data dilakukan selama Desember 2023 hingga April 2024 menggunakan kuesioner daring berbasis *Google Form*. Kuesioner disebarkan melalui platform media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*, serta dibagikan kepada individu dan komunitas yang sesuai dengan kriteria penelitian. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan dengan skala *Likert*, dengan rentang penilaian 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Tabel 1. Statistik Responden

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	95	47
Perempuan	107	53
Domisili		
Jawa	110	54
Bali	92	46
Usia		
20 - 30 tahun	121	60
31 - 40 tahun	35	17
41 - 50 tahun	27	13
> 50 tahun	19	9
Pekerjaan		
Pengusaha	38	19
Pegawai Swasta	105	52
Pegawai Negeri Sipil	17	8
Tenaga Ahli (Dokter, Pengacara, Akuntan, Notaris)	21	10
Lainnya	21	10

Penelitian ini tidak menyertakan variabel tingkat pendidikan dalam analisis, karena model yang dirumuskan tidak mempertimbangkan faktor demografi sebagai variabel penelitian. Sebelum digunakan untuk pengumpulan data utama, kuesioner diuji melalui studi awal terhadap sembilan belas responden guna memastikan kejelasan pertanyaan, konsistensi jawaban, serta validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

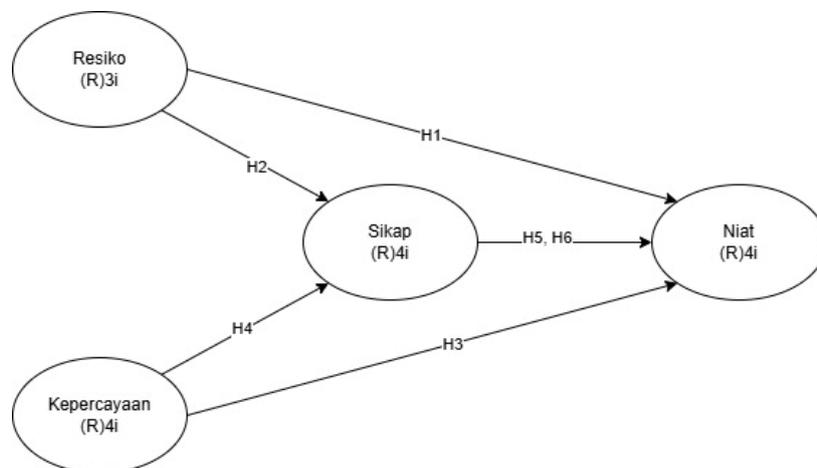
Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Item Kuisisioner
<i>Perceived Risk</i> : 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).	PR1 Saya khawatir DJP Online tidak berfungsi dan gagal memberikan manfaat yang diinginkan. PR2 Saya khawatir ketika proses pelaporan dalam DJP Online gagal sehingga perlu mengulang pelaporan kembali PR3 Saya khawatir hacker dapat meretas data perpajakan saya
<i>Trust</i> : 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).	TR1 DJP Online dapat dipercaya TR2 DJP Online adalah aplikasi yang dapat diandalkan TR3 Penyedia layanan website DJP Online tidak akan membocorkan informasi saya TR5 Layanan dan informasi yang tersedia dalam DJP Online berguna bagi saya
<i>Attitude</i> : evaluasi positif atau negatif individu terhadap teknologi informasi perpajakan berdasarkan pengalaman, persepsi manfaat, dan kenyamanan dalam penggunaan teknologi. Sikap yang terbentuk dari pengalaman ini sangat menentukan keputusan adopsi (Davis et al., 1989a).	ATT1 Menggunakan DJP Online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan adalah ide yang baik. ATT2 Menggunakan DJP Online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan adalah ide yang menarik. ATT3 Menggunakan DJP Online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan efisien dan efektif ATT4 Saya senang menggunakan DJP online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan

Variabel	Item Kuisisioner
<i>Intention to Use</i> : 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 et al., 2003; Venkatesh et al., 2003).	INT1 Saya berniat menggunakan layanan website DJP Online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan
	INT2 Saya akan sering menggunakan DJP Online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan
	INT3 Saya berencana untuk menggunakan DJP Online untuk melaksanakan kewajiban perpajakan
	INT4 Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan website DJP Online.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan perangkat SEM-PLS. 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.



Gambar 1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Dari 202 data responden yang dianalisis, dilakukan analisis deskriptif untuk menghitung nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden terhadap setiap pertanyaan pada masing-masing variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi untuk variabel Resiko terdapat pada item PR3 sebesar

3,916, untuk variabel Kepercayaan pada item TR1 sebesar 4,436, untuk variabel Sikap pada item ATT3 sebesar 4,361, dan untuk variabel Niat pada item INT1 sebesar 4,366. Dengan demikian, secara umum, rata-rata tanggapan responden menunjukkan tingkat kesetujuan atas pernyataan dalam kuesioner penelitian.

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 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

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

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 4. 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

Tabel 4 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 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 dan positif terhadap sikap wajib pajak terhadap penggunaan teknologi informasi perpajakan, sebagaimana ditunjukkan oleh *p-value* <0,001 dan path coefficient sebesar 0,24. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin positif sikap pengguna terhadap DJP Online. Temuan ini dapat dijelaskan dengan argumen bahwa wajib pajak yang menyadari adanya risiko dalam pelaporan pajak secara manual atau tradisional justru mengembangkan sikap lebih positif terhadap teknologi informasi perpajakan, karena teknologi tersebut dipandang mampu meminimalkan risiko kesalahan atau kegagalan dalam proses kepatuhan pajak (Gefen et al., 2003; Featherman & Pavlou, 2003).

Sikap yang positif memainkan peran penting dalam memengaruhi niat untuk menggunakan teknologi informasi perpajakan, sebagaimana dinyatakan oleh Ögel & 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 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 itu sendiri.

Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan adopsi teknologi informasi perpajakan sebaiknya difokuskan pada strategi yang tidak hanya mengurangi risiko yang dirasakan, seperti memperkuat fitur keamanan, memberikan edukasi tentang manfaat layanan, dan membangun komunikasi yang efektif, tetapi juga menyoroti bagaimana sistem DJP Online dapat menjadi solusi untuk meminimalkan risiko kesalahan dan sanksi dalam kepatuhan pajak. 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-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-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 Chauhan & Jaiswal (2016), Salloum & Al-Emran (2018), dan Mangoting 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 berperan sebagai variabel kunci yang menjembatani pengaruh kepercayaan terhadap niat penggunaan teknologi informasi perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak langsung memengaruhi niat, melainkan melalui pembentukan sikap positif. Temuan ini selaras dengan Chauhan & Jaiswal (2016) dan Salloum & Al-Emran (2018), yang menegaskan bahwa sikap positif merupakan prediktor utama dalam mendorong niat individu untuk mengadopsi suatu teknologi.

Dalam teori perilaku terencana (Ajzen, 1991) dan model penerimaan teknologi (Davis et al., 1989a), sikap terbentuk dari hasil evaluasi individu atas berbagai persepsi, seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, serta risiko yang dirasakan. Dengan kata lain, sikap bukan sekadar proxy dari satu persepsi, melainkan representasi akhir dari penilaian individu terhadap teknologi setelah mempertimbangkan berbagai aspek tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, sikap positif wajib pajak terhadap DJP Online tercermin dari keyakinan mereka terhadap keamanan, kemudahan, dan efisiensi platform yang dikelola pemerintah. Meskipun penelitian ini tidak secara eksplisit mengukur persepsi perhatian pemerintah dan efisiensi layanan sebagai variabel terpisah, temuan mengenai pengaruh kepercayaan terhadap sikap sejalan dengan Al-Okaily (2024), yang menekankan pentingnya persepsi atas perhatian pemerintah dan kualitas pelayanan publik dalam membentuk sikap positif terhadap platform teknologi perpajakan.

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.

Temuan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran sikap wajib pajak sebagai jembatan dalam menghubungkan persepsi risiko dan kepercayaan terhadap niat penggunaan teknologi informasi perpajakan. Implikasi praktisnya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu tidak hanya membangun kepercayaan wajib pajak melalui transparansi dan peningkatan kualitas layanan, tetapi juga secara aktif mengelola persepsi risiko, khususnya terkait keamanan data dan keandalan sistem. Dengan menekan persepsi risiko dan memperkuat kepercayaan, sikap positif wajib pajak terhadap sistem akan terbentuk, yang pada akhirnya meningkatkan niat mereka untuk menggunakan layanan teknologi perpajakan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil ini memberi kontribusi teoretis dengan menegaskan bahwa dalam konteks layanan publik berbasis teknologi, pengelolaan risiko yang dirasakan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan sekadar membangun kepercayaan, dalam membentuk sikap dan niat penggunaan layanan.

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 risiko dan kepercayaan 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>

- Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In *Action Control* (pp. 11–39). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Al-Okaily, M. (2024). Attitudes toward the adoption of accounting analytics technology in the digital transformation landscape. *Journal of Accounting & Organizational Change*.
- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207–234.
- 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>
- Chauhan, S., & Jaiswal, M. (2016). Determinants of acceptance of ERP software training in business schools: Empirical investigation using UTAUT model. *The International Journal of Management Education*, 14(3), 248–262.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989a). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989b). 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>
- 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, Karahanna, & Straub. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51. <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>
- Mangoting, Y., Pangestu, C. A., Tjan, F. M., & Evangelina, J. G. (2021). *Tax Fraud Intentions with an Integrative Model Approach*. Petra Christian University.
- 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. (2019). 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. Y. (2021). The interaction between perceived risk, attitude, and intention to use: an empirical study on bitcoin as a crypto currency. In *New challenges for future sustainability and wellbeing* (pp. 211–241). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/doi.org/10.2139/ssrn.3629292>
- 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>

Ramdhani, D., Tamima, Z. A., Yanti, Y., & Effendi, B. (2022). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon. *STATERA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 37-58. <https://doi.org/10.33510/statera.2022.4.1.37-58>

Salloum, S. A., & Al-Emran, M. (2018). Factors affecting the adoption of E-payment systems by university students: Extending the TAM with trust. *International Journal of Electronic Business*, 14(4), 371-390.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2003). Research methods for business students. *Essex: Prentice Hall: Financial Times*.

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>