

Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Teman PBB Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Silmi Eka Nur Alifa^a, Fikri Aditya Tri Andikaputra^b

^{a,b} Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : ^a silmiekan@gmail.com / ^b fikri@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung mengembangkan Aplikasi Teman PBB sebagai bentuk inovasi layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya tetapi pada penerapannya aplikasi tersebut masih terdapat kekurangan dan masih belum optimalnya penggunaan dan penerimaan pada wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan Aplikasi Teman PBB dengan menggunakan teori TAM. Terdapat 4 variabel pada model ini yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavioral Intention to Use* dan *Actual System Use*. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 137 responden yang merupakan wajib pajak pengguna Aplikasi Teman PBB. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tingkat kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Niat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat penggunaan sesungguhnya. Kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap tingkat penggunaan sesungguhnya pada Aplikasi Teman PBB. Akan tetapi, kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap penggunaan sesungguhnya melalui niat penggunaan.

Kata Kunci: Aplikasi Teman PBB, *Technology Acceptance Model (TAM)*

User Acceptance Of Teman PBB Application Using Technology Acceptance Model (TAM)

Abstract

The Bandung City Regional Revenue Agency developed the Teman PBB Application as a form of innovation in Land and Building Tax (PBB) services that can facilitate taxpayers in reporting and paying their tax obligations, but the application still has shortcomings and is still not optimal for use and acceptance of taxpayers. This study aims to determine the level of acceptance of the Teman PBB Application using TAM theory. There are 4 variables in this model, namely *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavioral Intention to Use* and *Actual System Use*. The sample used in the study totalled 137 respondents who were taxpayers using the Teman PBB Application. The results revealed that the level of perceived usefulness and ease of use had a significant effect on intention to use. Intention to use has a significant effect on the level of actual use. Perceived usefulness and ease of use do not have a significant effect directly on the actual level of use of the PBB Friend Application. However, perceived usefulness and ease of use have an indirect effect on actual use through intention to use.

Keywords: Teman PBB Application, *Technology Acceptance Model (TAM)*.

A. PENDAHULUAN

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang harus diberikan kepada negara oleh individu maupun badan yang bersifat memaksa

sesuai dengan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung dan diperuntukkan bagi kepentingan negara demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara maksimal. Pajak adalah sumber pendanaan bagi negara,

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

maka pajak menjadi bagian anggaran pendapatan yang sangat memengaruhi Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dalam rangka otonomi daerah, pemerintah pusat mendelegasikan beberapa kewenangan tertentu yang diberikan kepada pemerintah daerah, termasuk mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pemerintah daerah perlu mengupayakan PBB sebagai sumber pemasukan agar dapat terealisasi dengan baik. Pemanfaatan PBB-P2 perlu dilakukan secara maksimal untuk meningkatkan PAD, caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada masyarakat khususnya kepada wajib pajak.

Pemerintah Kota Bandung dengan Wali Kota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam melaksanakan pembangunannya dibantu perangkat daerah agar terealisasi dan berjalan dengan baik. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung sebelumnya bernama Dinas Pelayanan Pajak adalah perangkat daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola pajak, retribusi, dan pendapatan daerah. Peningkatan pelayanan pajak yang diberikan ini tentunya perlu diimbangi dari segi efisiensi dan efektivitasnya untuk mencapai indikator kinerja yang sesuai dan telah ditetapkan pada instansi.

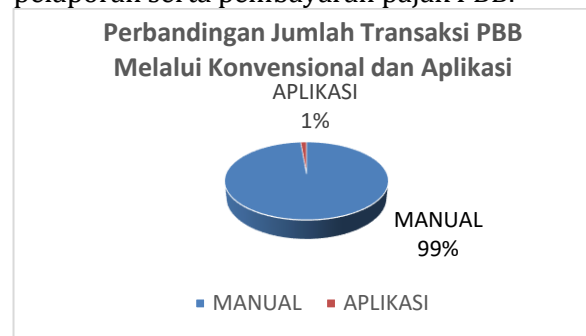
Tabel 1. Pelayanan Pajak yang Masuk Pertahun 2021-2023

| Tahun | Pelayanan Pajak |
|-------|-----------------|
| 2021 | 14.892 |
| 2022 | 17.273 |
| 2023 | 17.276 |

Sumber : Badan Pendapatan Kota Bandung (2024).

Bapenda Kota Bandung menerapkan *elektronifikasi* transaksi pajak daerah sebagai upaya peningkatan layanan perpajakan dengan memaksimalkan penerimaan daerah dari PBB-P2. Sistem Layanan PBB Kota Bandung diperkenalkan oleh Bapenda Kota Bandung dan Bank BJB dalam bentuk aplikasi yang dikenal dengan nama Teman PBB Kota Bandung. Sistem Layanan PBB atau aplikasi Teman PBB diharapkan dapat mempermudah pelayanan, pelaporan dan pembayaran bagi wajib pajak sebagai bentuk pemenuhan kewajiban untuk membayar PBB secara *online*.

Aplikasi Teman PBB sebagai teknologi baru yang diluncurkan pada tahun 2023 perlu adanya evaluasi dari perspektif penerimaan pengguna sehingga dapat menilai apakah aplikasi tersebut memang digunakan oleh wajib pajak PBB serta bermanfaat bagi wajib pajak PBB. Sebagian wajib pajak masih belum memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai media pelaporan serta pembayaran pajak PBB.



Gambar 1. Perbandingan Jumlah Transaksi PBB Manual dan Aplikasi Tahun 2023
Sumber : Bapenda Kota Bandung (2024).

Jumlah transaksi PBB melalui manual atau konvensional pada tahun 2023 dengan melalui aplikasi via QRIS dan VA (*Virtual Account*) memiliki perbedaan. Pada tahun 2023 sebagai tahun berjalannya aplikasi menunjukkan besarnya jumlah transaksi dimana transaksi secara manual sebesar 289.859 atau 99% dan transaksi secara aplikasi via QRIS dan VA sebesar 4.003 atau 1%. Perbedaan jumlah transaksi dapat terjadi dikarenakan masih peralihan dari manual ke digital.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah alat yang berguna untuk mengukur penerimaan teknologi. Metode ini dapat memahami persepsi pengguna teknologi yang berpengaruh terhadap sikap dalam menerima teknologi tersebut (Agus & Alfirama, 2023). TAM adalah salah satu teknik yang dirancang Fred Davis pada tahun 1989 yang dapat menilai tingkat penggunaan serta memberikan penjelasan penerimaan pada suatu sistem atau aplikasi. Metode TAM dipilih karena dianggap paling relevan dalam memperkirakan kesiapan pengadopsian teknologi. Selain itu, metode dapat memberikan penjelasan yang kuat dan mudah dipahami mengenai penerimaan pengguna suatu aplikasi. *Technology Acceptance Model* memberikan penjelasan

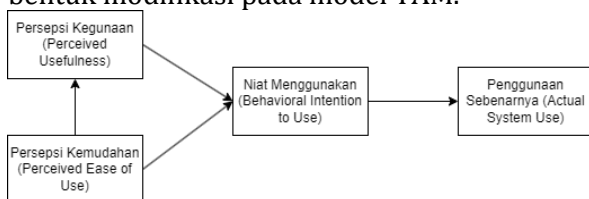
KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

bagaimana penerimaan pada suatu sistem atau teknologi dipengaruhi faktor tertentu dan bagaimana hal tersebut memengaruhi perilaku pengguna terhadap sistem informasi yang baru diperkenalkan (Budiyanto, 2023).

Adapun konstruk yang digunakan yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use*. Penelitian ini memodifikasi model TAM dengan menghilangkan konstruk *attitude toward using*. Hal ini didukung oleh penelitian (Rahmawati et al., 2022), yang menunjukkan bahwa niat perilaku untuk menggunakan tidak selalu dipengaruhi sikap seseorang terhadap penggunaan. Selain itu, (Davis, 1989) dan (Davis et al., 1989) menemukan bahwa sikap tidak sepenuhnya memediasi pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap perilaku. Sejalan dengan modifikasi dilakukan oleh Venkatesh & Davis yang mengeliminasi konstruk pada sikap penggunaan (*attitude toward using*) sebagai bentuk modifikasi pada model TAM.



Gambar 2. *Technology Acceptance Model*
Sumber : Venkatesh dan Davis (2000).

Fokus penelitian ini yaitu pada komponen atau faktor yang dapat mendorong dalam penggunaan aplikasi serta memberikan informasi mengenai bagaimana pengguna aplikasi memandang penerimaan terhadapnya melalui sudut pandang sikap atau persepsi dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi Teman PBB menggunakan metode TAM serta mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya agar selanjutnya dapat dilakukan pemberian rekomendasi perbaikan berkaitan dengan penerimaan pengguna aplikasi Teman PBB.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Jalan Wastukencana No. 2 (Balai Kota Bandung). Populasi terdiri dari wajib pajak yang terdaftar di Bapenda Kota Bandung dengan fokus pada wajib pajak yang menggunakan aplikasi Teman PBB sebanyak 19.297 pengguna bersumber dari data Bapenda Kota Bandung pertanggal 12 Maret 2023 sampai 14 April 2024. Sampel terdiri dari wajib pajak yang menggunakan aplikasi Teman PBB, yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yang telah ditetapkan berjumlah 100 responden melalui perhitungan sampel rumus *slovin*. Data diperoleh melalui kuesioner atau angket dengan menggunakan *google form*. Analisis data pada penelitian yaitu analisis jalur (*path analysis*).

C. PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

Sampel yang berhasil didapatkan melalui penyebaran kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 137 responden yang telah memenuhi syarat melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Nilai *r* tabel yang diperoleh sebesar 0,167 berdasarkan perhitungan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu $df = 137 - 2$ sehingga *N* sebesar 135 dengan taraf kesalahan atau nilai signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$. Hasil pengujian uji validitas menyatakan semua semua item pada angket penelitian dinyatakan valid sehingga dianggap sah dan memungkinkan digunakan sebagai instrumen penelitian, dapat disimpulkan bahwa 22 pernyataan dari 4 konstruk TAM dinyatakan valid dimana *r* hitung lebih besar dari *r* tabel.

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan nilai *cronbach alpha* untuk setiap variabel lebih dari 0,60. Nilai *cronbach alpha* variabel kegunaan yang dirasakan (X1) sebesar 0,711, variabel kemudahan penggunaan (X2) sebesar 0,734, sementara niat penggunaan (Z) sebesar 0,760 dan penggunaan sistem sesungguhnya (Y) sebesar 0,643. Hasil ini mendukung kesimpulan bahwa semua pernyataan reliabel.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Analisis Deskriptif

- Kegunaan yang dirasakan (X1)**
 Tanggapan responden terhadap variabel kegunaan yang dirasakan pengguna aplikasi Teman PBB menunjukkan rata-rata (*mean*) sebesar 4,22 dan masuk ke dalam kategori sangat baik atau sangat tinggi. Maka, dapat dipersepsikan sebagian besar responden sangat setuju bahwa aplikasi Teman PBB memberikan manfaat bagi pengguna
- Kemudahan Penggunaan (X2)**
 Tanggapan responden terhadap variabel kemudahan penggunaan aplikasi Teman PBB menunjukkan rata-rata (*mean*) sebesar 4,32 dan masuk ke dalam kategori sangat baik atau sangat tinggi. Maka, dapat diartikan bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa aplikasi Teman PBB mudah untuk digunakan pengguna.
- Niat Penggunaan (Z)**
 Tanggapan responden terhadap variabel niat penggunaan aplikasi Teman PBB menunjukkan rata-rata (*mean*) sebesar 4,29 dan masuk ke dalam kategori sangat baik atau sangat tinggi. Maka, dapat diartikan bahwa sebagian besar responden memilih menggunakan aplikasi Teman PBB untuk mendapatkan layanan dan informasi PBB.
- Penggunaan Sistem Sesungguhnya (Y)**
 Tanggapan responden terhadap variabel penggunaan sesungguhnya aplikasi Teman PBB menunjukkan rata-rata (*mean*) sebesar 4,18 dan masuk ke dalam kategori baik atau tinggi. Maka, dapat diartikan bahwa mayoritas responden menggunakan dan mengakses aplikasi Teman PBB untuk melakukan pembayaran PBB maupun mendapatkan informasi mengenai PBB.

Nilai rata-rata (*mean*) pada variabel kemudahan penggunaan aplikasi Teman PBB memiliki nilai yang lebih tinggi yaitu sebesar 4,32 dibandingkan dengan variabel lain seperti kegunaan yang dirasakan, niat penggunaan dan penggunaan sistem sesungguhnya. Akan tetapi, variabel penggunaan sistem sesungguhnya memiliki nilai rata-rata (*mean*) jauh lebih kecil dibandingkan variabel lain. Dapat dikatakan bahwa, aplikasi Teman PBB mempunyai tingkat penerimaan yang sangat baik dengan total rata-

rata nilai sebesar 4,25, namun belum optimal dari segi penggunaan sistem sesungguhnya oleh pengguna aplikasi Teman PBB di Bapenda Kota Bandung dibuktikan dengan nilai rata-rata (*mean*) yang terendah sebesar 4,18 dibandingkan dengan penilaian pada variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna dan niat penggunaan.

Tabel 2. Perbandingan Rata-Rata Variabel

| Variabel | Rata-Rata (%) | Kategori |
|------------------------------------|---------------|-------------|
| Kegunaan (X1) | 4,22 | Sangat Baik |
| Kemudahan Penggunaan(X2) | 4,32 | Sangat Baik |
| Niat Penggunaan (Z) | 4,29 | Sangat Baik |
| Penggunaan Sistem Sesungguhnya (Y) | 4,18 | Baik |
| Total Rata-Rata | 4,26 | Sangat Baik |

Sumber : Data diolah (2024)

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam penelitian terdapat 2 (dua) model persamaan regresi untuk mendapatkan koefisien beta.

Persamaan regresi model 1 sebagai berikut :

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

$$Z = 0,499X_1 + 0,278X_2 + 0,748$$

Tabel 3. Pengaruh Kegunaan yang dirasakan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Penggunaan

| Variabel | Koefisien Standar | thitung | p value |
|------------------------------|-------------------|---------|---------|
| Kegunaan yang dirasakan (X1) | 0,499 | 7,024 | .000 |
| Kemudahan penggunaan (X2) | 0,278 | 3,911 | .000 |

Dependent Variabel : Niat penggunaan (Z)

R Square (R²) =

0,440

f hitung = 52,603

e₁ = 0,748

Sumber : Data diolah (2024).

Kesimpulan dari hasil analisis jalur model 1 menunjukkan bahwa variabel kegunaan yang dirasakan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap niat penggunaan (Z). Maka, semakin baik manfaat atau kemudahan penggunaan yang dipersepsikan pengguna aplikasi Teman PBB akan meningkatkan niat penggunaan aplikasi Teman PBB oleh pengguna.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Persamaan regresi model 2 sebagai berikut :

$$Y = \beta_3X1 + \beta_4X2 + \beta_5Z + e_2$$

$$Y = 0,130X1 + 0,159X2 + 0,288Z + 0,876$$

Tabel 4. Pengaruh Kegunaan yang dirasakan, Kemudahan Penggunaan, dan Niat Penggunaan terhadap Penggunaan Sistem Sesungguhnya

| Variabel | Koefisien Standar | t hitung | p value |
|------------------------------|-------------------|----------|---------|
| Kegunaan yang dirasakan (X1) | 0,130 | 1,329 | .186 |
| Kemudahan penggunaan (X2) | 0,159 | 1,806 | .073 |
| Niat penggunaan (Z) | 0,288 | 2,841 | .005 |

Dependent Variabel : Penggunaan sistem sesungguhnya (Y)

R Square (R²) = 0.232

f hitung = 13,423

e₂ = 0,876

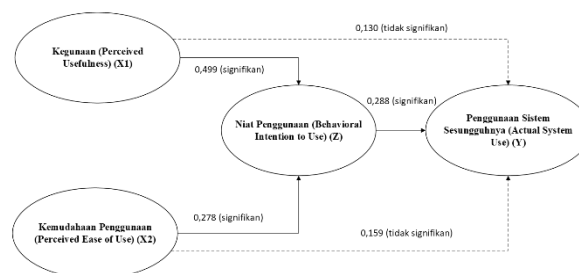
Sumber : Data diolah (2024).

Kesimpulan dari hasil analisis jalur model 2 menunjukkan bahwa variabel kegunaan yang dirasakan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (Y). Kemudian, variabel kemudahan penggunaan (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (Y). Maka, kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan pengguna aplikasi Teman PBB belum cukup mampu memengaruhi penggunaan aplikasi Teman PBB oleh pengguna secara langsung. Sementara, niat penggunaan memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (Y). Maka, semakin tinggi niat penggunaan yang dipersepsikan pengguna aplikasi Teman PBB akan meningkatkan penggunaan aplikasi Teman PBB oleh pengguna.

Pengaruh Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Penggunaan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap niat penggunaan. Hasil menunjukkan bahwa niat penggunaan berada pada kategori sangat baik.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dengan niat untuk menggunakan aplikasi Teman PBB. Artinya, semakin tinggi persepsi kegunaan maka semakin tinggi pula niat seseorang untuk menggunakan aplikasi Teman PBB. Temuan ini mengindikasikan bahwa niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi Teman PBB di masa mendatang akan meningkat jika mereka meyakini bahwa aplikasi tersebut berguna dan memberikan manfaat.



Gambar 3. Model Analisis Jalur

Sumber : Data diolah (2024).

Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Niat Penggunaan Terhadap Penggunaan Sesungguhnya

Penggunaan sesungguhnya dapat dilihat dari bagaimana pengguna menggunakan aplikasi Teman PBB dalam sehari-hari didasarkan pada frekuensi dan tingkat penggunaan aplikasi Teman PBB. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan sesungguhnya sudah baik, tetapi belum optimal pada penerapannya. Niat penggunaan menjadi faktor penting terhadap penggunaan sesungguhnya dengan ditemukannya koefisien beta dan p value yang menghasilkan nilai cukup tinggi terhadap penggunaan sesungguhnya. Sementara kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan ditemukan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sesungguhnya secara langsung. Niat penggunaan yang berdampak positif terhadap penggunaan sesungguhnya berarti ada kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan aplikasi Teman PBB berdasarkan persepektif bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan dan kemanfaatan serta niat yang mendorong penggunaan sebuah teknologi baru. Dapat berarti bahwa, tingkat kegunaan yang

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

dirasakan dan kemudahan penggunaan belum mampu meningkatkan penggunaan aplikasi Teman PBB pada kegiatan sehari-harinya, tetapi baru hanya sebatas pada niat penggunaan saja. Kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan oleh wajib pajak pengguna aplikasi Teman PBB dapat meningkatkan tingkat penggunaan sesungguhnya baik secara langsung maupun tidak langsung apabila mampu mendorong niat mereka dalam menggunakan aplikasi Teman PBB.

Tingkat Penerimaan Pengguna Aplikasi Teman PBB

Tingkat penerimaan pengguna aplikasi Teman PBB dikatakan sudah baik untuk penerapan aplikasi baru. Hasil penggunaan sebenarnya pada wajib pajak pengguna aplikasi belum ditemukan peningkatan penerimaan aplikasi yang kuat jika didasarkan pada rata-rata (*mean*) yang kecil. Dapat dikatakan bahwa tingkat penerimaan aplikasi Teman PBB ini baik, tetapi belum optimal dari segi penerapan penggunaan sesungguhnya.

Hal tersebut sangat mungkin terjadi mengingat aplikasi Teman PBB termasuk aplikasi baru yang diperkenalkan oleh Bapenda Kota Bandung. Selain itu, ditinjau pada indikator pernyataan penggunaan sebenarnya dengan rata-rata *mean* tertinggi diketahui mayoritas responden menjawab bahwa aplikasi Teman PBB digunakan ketika membutuhkan informasi layanan PBB dan ketika akan membayar PBB yang dilakukan pada waktu-waktu tertentu saja.

Rekomendasi Perbaikan Terhadap Aplikasi Teman PBB

Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi Teman PBB sebaiknya Bapenda Kota Bandung melakukan sosialisasi kepada pengguna aplikasi. Sosialisasi dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Program kegiatan baik seminar, *workshop*, pembinaan atau kunjungan kepada masyarakat yang diadakan secara rutin dengan mempertimbangkan kebutuhan, strategi dan pelaksanaan yang akan dilakukan.

2. Penyampaian materi mengenai manfaat dan kegunaan aplikasi, cara penggunaan aplikasi serta mengatasi masalah dan kendala dapat disampaikan pada kegiatan tersebut.
3. Melakukan survei kepuasan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna
4. Mengadakan forum diskusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna dan mengumpulkan saran perbaikan.
5. Melihat *output* apakah ada perubahan atau hasil yang diharapkan oleh instansi untuk tingkat penerimaan aplikasi Teman PBB.

Untuk mempromosikan aplikasi agar lebih banyak yang mengetahui, Bapenda Kota Bandung dapat menerapkan beberapa cara seperti:

1. Mempromosikan aplikasi di media sosial dengan pembuatan konten
2. Membuat video promo yang menarik
3. Menggunakan iklan berbayar untuk menjangkau audiens yang lebih besar seperti *google ads* atau *social media ads*.
4. Membuat video pratinjau atau video pendek putar otomatis aplikasi yang menarik secara visual dan teks yang jelas berisi tujuan dan manfaat aplikasi.
5. Memanfaatkan situs website untuk mempromosikan penggunaan aplikasi.

Peningkatan dan perbaikan pada aplikasi Teman PBB juga diperlukan untuk memberikan kenyamanan penggunaan aplikasi.

Bapenda Kota Bandung dapat mengoptimalkan aplikasi Teman PBB seperti :

1. Peningkatan fitur pengajuan E-SPPT yang lebih baik dengan proses persetujuan (*approval*) selama 3 hari kerja.
2. Peningkatan fitur pemberitahuan untuk setiap pengajuan yang dilakukan serta pengingat batas waktu penyetoran dan pelaporan pajak.
3. Peningkatan fitur pembayaran dengan menampilkan status pembayaran untuk tahun terbaru.
4. Mengatasi kendala pada aplikasi seperti adanya *error* atau *bug* yang menyebabkan

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- nomor objek pajak dan tahun pajak tidak muncul dalam pencarian.
5. Pengembangan pada tampilan aplikasi yang jauh lebih baik dan ramah pengguna.
 6. Penambahan panduan atau *video* tutorial pada menu halaman utama agar wajib pajak memahami tata cara kerja aplikasi.
 7. Penambahan item atau fitur survei setelah menggunakan aplikasi ketika *log out* atau setelah melihat fitur pembayaran, dan sebagainya.
 8. Penambahan fitur tagihan pembayaran digital pada aplikasi karena beberapa masih dibagikan secara manual

Rekomendasi saran perbaikan tersebut dapat dilakukan untuk memberikan kemudahan serta efisiensi kepada pengguna sehingga tingkat penerimaan akan lebih meningkat.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu hasil temuan mengungkapkan bahwa kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dapat memengaruhi niat penggunaan aplikasi Teman PBB. Niat penggunaan terbukti sebagai faktor yang memengaruhi penggunaan sesungguhnya sementara kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan tidak secara langsung dapat meningkatkan penerimaan atau penggunaan sesungguhnya pada aplikasi Teman PBB. Secara umum, tingkat penerimaan wajib pajak atas aplikasi Teman PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dikategorikan pada tingkat yang sangat baik. Tingkat kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan belum mampu meningkatkan penggunaan aplikasi Teman PBB pada kegiatan sehari-harinya, tetapi baru hanya sebatas pada niat penggunaan saja sehingga perlu adanya optimalisasi tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi Teman PBB sebagai aplikasi baru untuk masa yang akan datang dengan melakukan peningkatan pada segi sosialisasi, promosi dan pengembangan aplikasi Teman PBB.

REFERENSI

- Agus, F., & Alfirmama, D. N. 2023. *Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Banking Bankaltimara Menggunakan Metode Technology Acceptance Model*. 7(2).
- Andikaputra, F., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A.B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143-162. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1445>
- Azmi, A. C., & Lee Bee, N. 2010. *The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model*. *Electronic Journal of EGovernment*, 8(1), 13–22.
- Budiyanto, A. 2023. *Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Akademik Institut Bisnis Nusantara*. 7(2), 98–102.
- Chrisandita, G. M., & Sukartha, I. M. 2021. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penggunaan E-Filing*. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3215. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i7.3520>
- Davis, F. D. 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. 1989. *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *August 1989*. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624.

- <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775–7788.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Lingga, I. S., Carolina, V., Hidayat, V. S., & Permana, W. F. 2021. *Analyzing Actual E-Filing Usage Among Taxpayers Based On Technology*. 4(2).
<https://doi.org/10.26460/AD.v4i2.8470>
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopa Kota Cimahi . *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823–4835.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2800>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884–901.
<https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Rahmawati, A., Novita, D., & Pradesan, I. 2022. *Analisis Penerimaan E-Tax Ditjen Pajak Kota Palembang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(2).
- Syawali, A.Z.S., Harahap, A.S., Pradesa, H.A., Andikaputra, F.A.T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 624 – 633.
<https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. 2020. *Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537–547.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>
- Taufik, N.I., Wijayanti, R. (2021). Penerapan E-Office di Lingkungan Politeknik STIA LAN Bandung. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8 (6), 424-428.
<http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3754>
- 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>
- Wang, Y. S. 2003. *The adoption of electronic tax filing systems: An empirical study*. *Government Information Quarterly*, 20(4), 333–352.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.005>
- Wulandari, I., Priatna, R., & Andikaputra, F. A. (2022). Sumedang Regency ASN Digital Literacy (ASN Digital Literacy Improvement Strategy Sumedang Regency). *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 192–202.
<https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v6i2.638>