

Penggunaan Model Utaut dan ISSM untuk Menganalisis Niat Mahasiswa Menggunakan Kembali Website DDTC sebagai Sumber Literasi Perpajakan (Studi Kasus pada Mahasiswa D3 dan S1 Perpajakan Universitas Brawijaya)

**Andrean Nathaniel; Alfina Auliyaul Chusna; Irfan Isa Mahendra;
Kharissima Ndaru Amallia; Kadek Dwi Premana; Yuni Maria Parsaulian
Simbolon; Agung Nugroho Luthfi Imam Fahrudi**

*andreannathaniel02@gmail.com; alfinaauliyaul6@gmail.com;
irfanisa@student.ub.ac.id; imandaru09@gmail.com;*
1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) Universitas Brawijaya

Abstract: *This study aims to identify the factors influencing students' intention to use the tax literacy website, DDTC, by employing the UTAUT and ISSM models. The research was conducted at the University of Brawijaya, focusing on active students from the D3 Vocational and Bachelor's Degree Programs in Taxation. The research methodology employed was quantitative and explanatory in nature. Non-probability sampling was used to select a sample of 161 students. Data collection was carried out through questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. The results of this study indicate that all of the X variables exhibit a positive influence on the Y variable. However, among the seven X variables, only one of them yielded a significant result, which is Facilitating Conditions, showing a positive but non-significant impact on Reuse Intention. Meanwhile, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Information Quality, Service Quality, and System Quality all demonstrated a positive yet non-significant influence on the Reuse Intention variable.*

Keywords : *ISSM, Tax Literation, Reuse Intention, UTAUT*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat mahasiswa menggunakan website literasi perpajakan DDTC dengan menggunakan model UTAUT dan ISSM. Penelitian dilakukan di Universitas Brawijaya dengan fokus pada mahasiswa aktif Program D3 Vokasi dan Sarjana Perpajakan. Metodologi penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif dan eksplanatori. Non-probability sampling digunakan untuk memilih sampel sebanyak 161 siswa. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis dengan teknik Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel X menunjukkan pengaruh positif terhadap variabel Y. Namun di antara tujuh variabel X, hanya satu yang memberikan hasil signifikan yaitu *Facilitating Conditions* yang memberikan pengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap *Reuse Intention*. Sedangkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *System Quality* semuanya menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel *Reuse Intention*.

Kata Kunci : *ISSM, Literasi Pajak, Reuse Intention, UTAUT*

PENDAHULUAN

Meningkatnya penggunaan media digital dalam proses administrasi pajak diikuti dengan munculnya berbagai platform yang bertujuan untuk edukasi perpajakan. Pemerintah melalui peraturan DJP (PER-12/PJ/2021) yang membahas tentang edukasi pajak menyatakan bahwa edukasi tentang perpajakan di Indonesia harus dilakukan dengan terstruktur, terencana, terukur, berkelanjutan, dan terarah untuk menciptakan sistem edukasi perpajakan yang efisien dan efektif. Proses edukasi perpajakan dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat tentang pajak sehingga dapat mendukung peningkatan kepatuhan perpajakan. Hal tersebut ditandai dengan adanya perubahan perilaku masyarakat yang terus didorong untuk sadar dan peduli dalam menerima hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya (Alexander & Balavac-Orlic, 2022).

Proses edukasi perpajakan di Indonesia tidak terlepas untuk meningkatkan tingkat literasi pajak masyarakat Indonesia. Literasi tersebut termasuk pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam menulis, membaca, memproses informasi, dan mencari lebih lanjut tentang detail informasi guna mencari sebuah solusi permasalahan (Herawati *et al.*, 2022). Sedangkan literasi perpajakan dapat diinterpretasikan sebagai pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam membaca, memahami, dan menindaklanjuti informasi yang berkaitan tentang perpajakan guna mengambil sebuah keputusan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Herawati *et al.*, 2022). Pentingnya memasifkan literasi perpajakan untuk meminimalisir ketidakpatuhan pajak di masa depan membuat urgensi inovasi dan perbaikan teknologi edukasi oleh Direktorat Jenderal Pajak semakin tinggi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Barieyah Mat Bahari & Ming Ling bahwa terdapat hubungan antara edukasi pajak dengan literasi pajak (Herawati *et al.*, 2022).

Al-Ghurbani *et al.* (2022) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi merupakan aspek penting dalam proses belajar mengajar dan menentukan strategi belajar. Oleh karena itu, penggunaan teknologi tersebut menjadi salah satu hal yang harus terus dievaluasi untuk meningkatkan produktivitas dan kenyamanan

fasilitas teknologi yang digunakan oleh mahasiswa (Al-Mamary, 2022) (Al-Ghurbani et al., 2022). Pada umumnya, mahasiswa merupakan generasi yang sangat aktif di dunia digital, termasuk ketika melakukan aktivitas penunjang kuliah seperti membaca literatur baik buku, jurnal, atau berita. Adanya kemudahan dari digitalisasi tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi mahasiswa menggunakan dan memilih sebuah platform.

Penulis menggunakan mahasiswa sebagai objek penelitian karena literasi perpajakan mahasiswa merupakan salah satu bekal pengetahuan penting agar penghasilan yang diperoleh setelah mahasiswa bekerja dapat dialokasikan untuk membayar pajak dan dilaporkan kepada negara (Kurniawan, 2020). Kota Malang menjadi pilihan peneliti karena menurut BPS Tahun 2021, Kota Malang menjadi kota dengan jumlah total mahasiswa terbanyak kedua di Jawa Timur yaitu dengan jumlah total mahasiswa sebanyak 253.158 mahasiswa (Maghfiroh, 2022).

Salah satu platform yang digunakan yang digunakan dalam proses edukasi perpajakan di Indonesia adalah DDTC atau Danny Darussalam Tax Center. DDTC merupakan saluran alternatif yang mempublikasikan ulang berbagai peraturan perpajakan dan berita yang dapat digunakan referensi masyarakat untuk membaca berita seputar perpajakan. Hal tersebut ditunjukkan oleh data jumlah kunjungan dari website DDTC yang sebesar 499,666 per bulan. Angka tersebut termasuk tinggi jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan website edukasi perpajakan Kemenkeu yang hanya sebesar 32.712. Selain itu, untuk mendukung peningkatan literasi perpajakan, DDTC pada tahun 2020 memiliki program berupa Perpajakan ID sebagai one stop Indonesian Tax Documentation yang merupakan website khusus DDTC untuk pelanggan premium yang berisi konten edukasi pajak. Selain itu, berdasarkan data tahun 2021, sebanyak lebih dari 1.000.000+ masyarakat di Indonesia telah mengakses literatur tentang perpajakan melalui Platform Perpajakan ID tersebut. Besarnya penggunaan platform DDTC tersebut menjadi alasan peneliti untuk menggunakan DDTC sebagai objek penelitian.

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan platform digital secara berulang dalam proses belajarnya (Hunde et al., 2023). Salah satunya adalah ditunjukkan pada penelitian Yaser Hasan Salem

Al-Mamary (2022) bahwa UTAUT telah mampu menjadi teori untuk menunjukkan penerimaan sebuah teknologi digital dalam lingkungan akademisi. Analisis bibliometrik menunjukkan bahwa makalah pendirian model UTAUT telah dikutip lebih dari 12.000 kali (Wan et al., 2020). UTAUT menampilkan empat indikator inti yaitu *effort expectancy*, *performance expectancy*, *facilitating conditions* dan *social influence*. Temuan Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa konstruksi ini terhubung dengan konstruksi norma sosial dalam *Theory of Planned Behavior*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wang et al (2021), Wan et al. (2020) menunjukkan bahwa variabel dari teori UTAUT yaitu *facilitating condition* mampu memengaruhi *reuse intention* secara signifikan. Sedangkan dalam penelitian Fitriani et al. (2022) menunjukkan bahwa *facilitating condition* tidak memengaruhi variabel *reuse intention* secara signifikan. Hasil penelitian tersebut tidak konsisten, dimana hasil tersebut menunjukkan adanya gap teori dalam teori UTAUT. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menggunakan teori UTAUT sebagai pengukur penerimaan teknologi literasi perpajakan mahasiswa.

Selain menggunakan model UTAUT, peneliti juga menambahkan teori ISSM dari Dione Mc Lean untuk mengukur niat penggunaan kembali platform literasi perpajakan. DeLone dan McLean (D&M) dalam teori Information System Success Model (ISSM) menunjukkan konstruk pengujian keberhasilan sebuah sistem informasi yang terlihat dari kualitas teknologi mulai dari informasi hingga tingkat kecanggihan teknologi. Pada model ISSM, minat untuk menggunakan kembali sebuah teknologi ditentukan oleh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Minsun Shima & Heui Sug Jo (2020) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *information quality* terhadap *reuse intention*. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling menentukan seorang pengguna menggunakan kembali sebuah platform kesehatan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Wang et al (2020) dan Umar Hasyim & Hapzi Ali (2022) menunjukkan bahwa *service quality* menjadi faktor paling penting yang memengaruhi *reuse intention*.

Berbeda dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh signifikan, penelitian yang dilakukan oleh Tun (2020) menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *reuse intention* dalam penggunaan platform *Mobile Banking* di Myanmar. Tidak konsistennya hasil penelitian pada model ISSM oleh Delone dan McLean dalam mengukur niat penggunaan kembali sebuah teknologi menjadi alasan peneliti menambahkan model tersebut sebagai indikator penentu. Sehingga penulis mengambil judul penelitian berupa “Penggunaan Model UTAUT dan ISSM untuk Menganalisis Niat Mahasiswa Menggunakan Kembali Website DDTC Sebagai Sumber Literasi Perpajakan (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 dan D3 Perpajakan Universitas Brawijaya)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Sebagai sebuah model integrasi, Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* sebagai model analisis penerimaan pengguna teknologi informasi dengan empat konstruk utama, yaitu *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)*. Terdapat pula empat moderator lain yang berpengaruh terhadap penggunaan teknologi dan berdampak pada empat konstruk utama sebelumnya, yaitu usia (*age*), kesukarelaan (*voluntariness*), jenis kelamin (*gender*), dan pengalaman (*experience*).

Empat konstruk utama model UTAUT, dimulai dari *Performance Expectancy (PE)* didasarkan pada sejauh mana kepercayaan seorang individu dalam penggunaan sebuah teknologi sehingga tugas atau pekerjaannya dapat dikerjakan dengan lebih efektif didukung faktor-faktor seperti kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kompatibilitas dengan praktik kerja yang ada (*compatibility with existing work practices*) (Venkatesh et al., 2003). *Effort Expectancy (EE)* mengacu pada kepercayaan akan kemudahan dan minimalnya usaha yang dibutuhkan dalam penggunaan sebuah teknologi. *Social Influence (SI)*, mengacu pada kepercayaan orang lain atas individu untuk menggunakan sebuah teknologi tertentu dengan faktor pendukung seperti

norma subyektif (*subjective norms*), dukungan sosial (*social support*), dan *peer pressure*. *Facilitating Conditions* (FC) mengacu pada kepemilikan akses atas sumber daya serta dukungan seperti pelatihan maupun bantuan teknis untuk dapat menggunakan teknologi secara efektif dengan faktor pendukung seperti dukungan organisasi (*organizational support*), infrastruktur teknis (*technical infrastructure*), dan *training opportunities*. Keempat konstruk utama dengan masing-masing faktor pendukung ini berpengaruh positif sebagai penentu utama penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dalam model UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

Information System Success Model (ISSM)

1. Information Quality

Information quality merupakan salah satu dari enam dimensi yang ada dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi. Model ini dicetuskan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1993 berupa kerangka kerja untuk mengukur variabel dependen kompleks dalam penelitian efektivitas sistem informasi. Kelima dimensi lain diantaranya adalah *system quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organizational impact* yang saling terkait sehingga dapat digunakan untuk menilai efektivitas sistem informasi di berbagai konteks (Delone & McLean, 2003). Sebagai salah satu dari enam dimensi, *information quality* berperan sebagai tersedianya informasi yang berkualitas dari sebuah sistem informasi yang akan berimplikasi pada penggunaan sistem serta manfaat bersih (*net benefits*) yang diterima pengguna. Terdapat delapan indikator untuk mengukur *information quality* dari sebuah sistem informasi, antara lain *accuracy*, *understandability*, *relevance*, *completeness*, *currency*, *personalization*, *dynamism*, dan *variety*

2. Service Quality

Service quality merupakan salah satu dari enam dimensi yang ada dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi. Model ini dicetuskan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1993 berupa pengukuran terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh sebuah sistem informasi dengan lima indikator pengukuran. Indikator-indikator ini diantaranya adalah *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. *Service quality* sebagai salah satu

dimensi model ini, memastikan bahwa pengguna dapat menerima layanan dengan kualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka terhadap sistem informasi.

3. System Quality

System quality merupakan salah satu dari enam dimensi yang ada dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi. Model ini dicetuskan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1993 berupa karakteristik yang ingin dicapai dari sebuah sistem informasi dengan lima indikator pengukuran. Indikator-indikator ini diantaranya adalah *usability*, *availability*, *reliability*, *adaptability*, dan *security*. Atas indikator ini dimensi *system quality* dapat berkontribusi pada kualitas sistem informasi dengan menyeluruh yang berimplikasi pada keberhasilan sistem serta kepuasan pengguna.

Behavioral Intention to Reuse

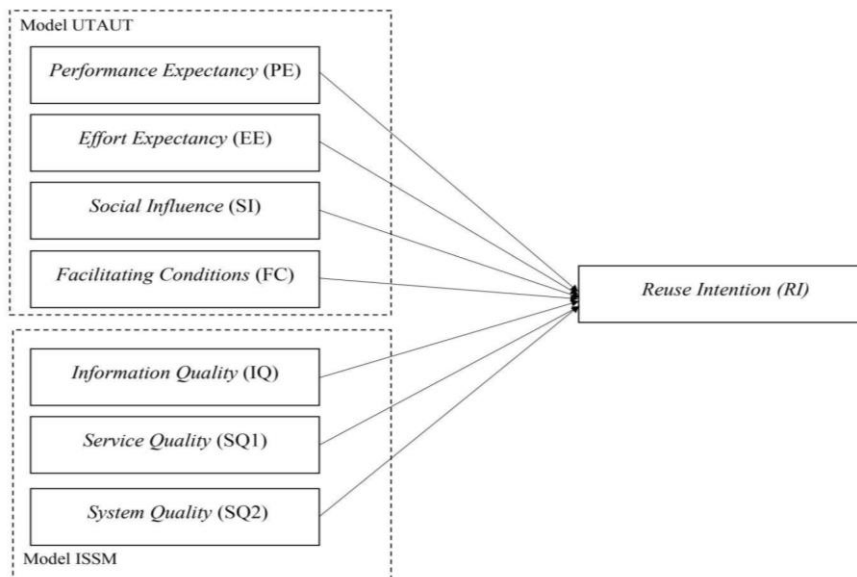
Ajzen (1991) memperkenalkan teori *Planned Behavior* sebagai hasil perluasan dari teori *Reasoned Action* yang berkembang sebagai kerangka teori yang menjelaskan dan memprediksi perilaku individu atau manusia. Teori ini terdiri dari enam konstruk utama dengan salah satunya adalah *Behavioral Intention to Use* yang menjelaskan bahwa sikap serta keyakinan individu mempengaruhi perilakunya. *Behavioral Intention to Use* mengacu pada probabilitas subjektif atas individu seperti salah satunya niat untuk menggunakan sebuah teknologi baru. Berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dicetuskan oleh Venkatesh et al. (2003), terdapat konsep yang berkaitan erat yaitu *Behavioral Intention to Reuse*. Konsep ini berarti bahwa terdapat niat menggunakan kembali yang mengacu pada kemungkinan subjektif individu maupun kemungkinan penggunaan teknologi sistem informasi lagi di masa mendatang. Sedikit berbeda dengan *behavioral intention to use*, konsep ini berfokus pada kemungkinan penggunaan teknologi yang telah digunakan sebelumnya.

Min Tun (2020) menjelaskan bahwa *behavioral intention to reuse* merupakan konsep yang mengacu pada keinginan maupun kecenderungan individu untuk menggunakan produk atau layanan tertentu lagi di masa mendatang. Konstruk ini dapat memberikan wawasan mengenai loyalitas dan kepuasan

pelanggan atau pengguna terhadap produk atau layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, *behavioral intention to reuse* merupakan prediktor penting atas perilaku pemanfaatan layanan oleh pengguna secara aktual dari waktu ke waktu. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi konsep ini, perancang dan pengembang sistem dapat mempertahankan pemanfaatan sistemnya oleh pengguna yang tidak hanya pada tahap adopsi awal, tetapi juga dengan penggunaan yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Kerangka Pikir dan Hipotesis Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tujuh variabel X dan satu variabel Y. Variabel X terdiri dari variabel X1 yaitu *Performance Expectancy* (PE), variabel X2 yaitu *Effort Expectancy* (EE), variabel X3 yaitu *Social Influence* (SI), variabel X4 yaitu *Facilitating Conditions* (FC), variabel X5 yaitu *Information Quality* (IQ), variabel X6 yaitu *Service Quality* (SQ1), dan variabel X7 yaitu *System Quality* (SQ2), sedangkan variabel Y dalam penelitian ini adalah *Reuse Intention* (RI).



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini yang terdiri atas:

H₁: Terdapat pengaruh antara *Performance Expectancy* (X1) terhadap *Reuse Intention* (Y)

H₂: Terdapat pengaruh antara *Effort Expectancy* (X2) terhadap *Reuse Intention* (Y)

H₃: Terdapat pengaruh antara *Social Influence* (X3) terhadap *Reuse Intention* (Y)

H₄: Terdapat pengaruh antara *Facilitating Conditions* (X4) terhadap *Reuse Intention* (Y)

H₅: Terdapat pengaruh antara *Information Quality* (X5) terhadap *Reuse Intention* (Y)

H₆: Terdapat pengaruh antara *Service Quality* (X6) terhadap *Reuse Intention* (Y)

H₇: Terdapat pengaruh antara *System Quality* (X7) terhadap *Reuse Intention* (Y)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Universitas Brawijaya (UB), Malang. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan Malang terkenal sebagai kota pendidikan di Jawa Timur. Sehingga peneliti memilih Universitas Brawijaya yang merupakan salah satu universitas terbaik di Kota Malang dengan objek penelitian berupa mahasiswa perpajakan UB yakni D3 dan S1 Perpajakan. Pemilihan objek penelitian tersebut karena ditetapkannya Universitas Brawijaya sebagai *Entrepreneurial University* telah meningkatkan jumlah mahasiswa berwirausaha sebagai *potential taxpayer* di masa depan. Adanya fenomena ketidakpatuhan di masyarakat menjadi pertimbangan penulis meneliti perilaku kepedulian mahasiswa untuk mempelajari tentang perpajakan di Universitas Brawijaya melalui platform literasi pajak sebagai faktor penentu penelitian.

Teknik pengambilan sampel bersifat non probabilitas (*nonprobability sampling*) dengan convenient sampling dengan batasan Hair *et al.*, (2021) karena pengambilan sample berdasarkan kriteria (1) mahasiswa D3 dan S1 Perpajakan UB (2) pernah atau sedang mengakses dan menggunakan website DDTC. Hasil penelitian ini mendapatkan responden sebanyak 168 mahasiswa dengan 7 diantaranya tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh penulis dari jumlah minimum sample menurut Hair *et al.*, 2021 adalah 155. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* lalu

disebar kepada responden melalui sejumlah sosial media, seperti WhatsApp, Line, dan Instagram. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa pada umumnya melakukan aktivitas-aktivitas penunjang kuliah seperti membaca literatur jurnal, artikel, atau peraturan perundang-undangan. Pada era digitalisasi ini, platform digital seperti website dan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan literasinya. Sebagai mahasiswa perpajakan yang memerlukan proses belajar, perlu adanya platform yang menyediakan saluran publikasi berbagai peraturan perpajakan dan berita yang dapat digunakan sebagai referensi. Oleh karena itu, peneliti dalam hal ini memilih Mahasiswa Perpajakan yang pernah menggunakan aplikasi DDTC sebagai sumber literasinya sebagai objek penelitian dengan Universitas Brawijaya yang terletak di Kota Malang sebagai lokasi penelitian. Penentuan responden ini juga didasarkan pada *pra riset* yang dilakukan oleh peneliti dengan hasil yang menunjukkan bahwa sebesar 67% dari 51 mahasiswa S1 dan D3 Perpajakan Universitas Brawijaya menggunakan DDTC sebagai sumber literasi perpajakan utamanya.

Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini, didapatkan 161 responden yang tersebar dari mahasiswa prodi S1 Perpajakan dan D3 Perpajakan Universitas Brawijaya. Berikut adalah gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini.

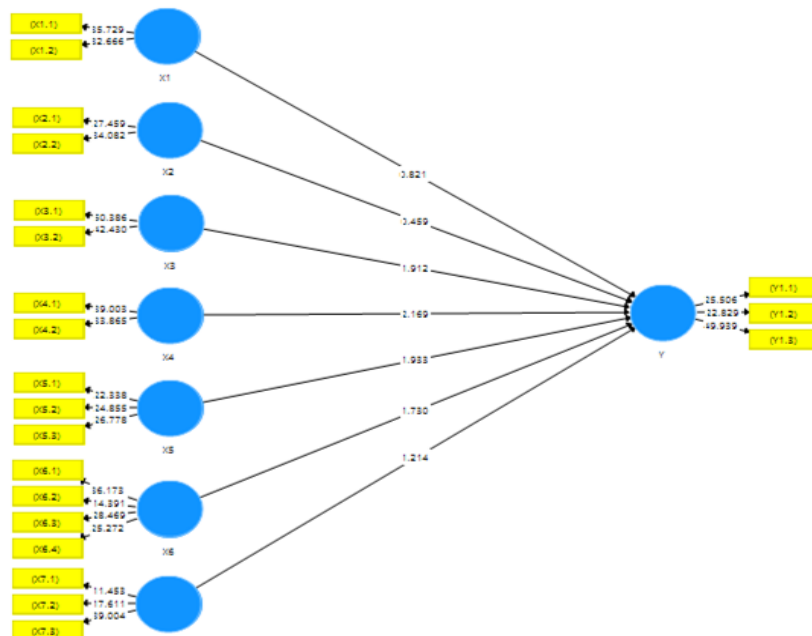
Tabel 1. Karakteristik Sosial-Demografi Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase
Gender:		
Laki- Laki	41	25,46
Perempuan	120	74,54
Pendidikan		
S1 Perpajakan	151	93,79
D3 Perpajakan	10	6,21

Sumber : Data Penelitian, 2023

Analisis Diagram Jalur

Model penelitian ini terdiri atas delapan konstruk antara lain *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SQ1), *System Quality* (SQ2), dan *Reuse Intention* (RI). Model pengukuran analisis diagram jalur digunakan untuk melihat dan mengevaluasi validitas serta reliabilitas sebuah konstruk dilakukan dengan menggunakan model pengukuran. Berikut ini adalah diagram jalur penelitian:



Gambar 2. Diagram Jalur konstruk penelitian

Analisis Statistik Deskriptif dan *Outer Model*

Hasil jawaban responden pada penelitian ini diolah dalam bentuk statistik deskriptif melalui nilai *mean* atau rata-rata. Selain itu, dilakukan pula analisis *structural equation modelling* (SEM) melalui SMARTPLS 4 yang mengacu pada Hair et al. (2021) yang terdiri atas uji validitas konvergen melalui nilai *loading factor* dan *average variance extracted* (AVE), uji reliabilitas melalui nilai *cronbach alpha*, serta uji validitas diskriminan melalui nilai *fornell-lacker criterion* atau nilai *cross loading*.

Tabel 2. Item pengukuran dan pengujian koefisien model UTAUT dan ISSM

Konstruk	Item	Mean	Faktor Loading	Conbach' Alpha	Fornell-lacker Criterion	AVE
Performance Expectancy (X1)	PE 1	3,49	0.886	0.705	0.879	0.772
	PE 2	3,30	0.872			
Effort Expectancy (X2)	EE 1	3,35	0.875	0.707	0.880	0.774
	EE2	3,50	0.884			
Social Influence (X3)	SI 1	3,22	0.916	0.788	0.908	0.825
	SI 2	3,27	0.900			
Facilitating Condition (X4)	FC 1	3,43	0.910	0.757	0.896	0.804
	FC 2	3,43	0.882			
Information Quality (X5)	IQ 1	3,34	0.820	0.773	0.829	0.687
	IQ 2	3,48	0.847			
	IQ 3	3,50	0.820			
System Quality (X6)	SQ1.1	3,40	0.838	0.808	0.797	0.636
	SQ1.2	2,96	0.711			
	SQ1.3	3,43	0.831			
	SQ1.4	3,44	0.803			
Service Quality (X7)	SQ2.1	3,34	0.713	0.710	0.797	0.636
	SQ2.2	3,37	0.803			
	SQ2.3	3,29	0.869			
Reuse Intention (Y1)	RI 1	3,35	0.808	0.771	0.829	0.686
	RI 2	3,09	0.796			
	RI 3	3,42	0.879			

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari seluruh nilai *loading factor* dan AVE telah memenuhi kriteria yang digunakan oleh peneliti. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa persyaratan atas *discriminant validity* pada penelitian ini sudah terpenuhi karena nilai *Fornell-Larcker Criterion* setiap variabelnya sendiri lebih besar daripada korelasi antar variabel.

Analisis Inner Model

1. Uji Koefisien Determinasi (*R-Square Model*)

Analisis koefisien determinasi atau *R-Square Model* pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen yaitu UTAUT dan ISSM terhadap *Reuse Intention* sebagai variabel dependen. Analisis *R-Square Model* pada penelitian ini menggunakan bantuan *software SmartPLS 3* dengan hasil yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi (*R-Square Model*)

	R-Square	Adjusted R-Square
Y (Reuse Intention)	0,539	0,518

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil analisis R-Square Model, dapat diketahui bahwa nilai R-Square dari variabel reuse intention adalah sebesar 0,539. Angka tersebut menunjukkan bahwa reuse intention selaku variabel dependen dipengaruhi oleh UTAUT dan ISSM selaku variabel dependen sebesar 53,9%. Sementara, nilai sebesar 46,1% menunjukkan bahwa variabel reuse intention selaku variabel dependen dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

2. Analisis Direct Effect (*Path Coefficients*) dan *T-Statistic (Bootstrapping)*

Analisis *path coefficients* pada penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan arah pengaruh hipotesis penelitian. Apabila nilai *path coefficients* berada di atas nilai nol (>0), maka arah hubungan antar variabel tersebut bersifat positif, tetapi jika nilai *path coefficients* berada di bawah nilai nol (<0), maka arah hubungan antar variabel tersebut bersifat negatif. Sementara, nilai *t-statistic* pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat signifikansi antar hubungan variabel sebagai dasar pengambilan keputusan pada hipotesis. Apabila nilai *t-statistics* berada di atas nilai 1.96, maka arah hubungan antar variabel tersebut dinyatakan signifikan, sehingga hipotesis dapat diterima. Namun, jika nilai *t-statistic* berada di bawah nilai 1.96, maka arah hubungan antar variabel tersebut bersifat negatif, sehingga hipotesis tidak dapat diterima.

Tabel 4. Pengujian Direct Effect (*Path Coefficients*) dan *T-Statistic (Bootstrapping)*

	Original Sample	T-Statistic
X1 (PE) >>> Y (RI)	0,075	0,821
X2 (EE) >>> Y (RI)	0,045	0,459
X3 (SI) >>> Y (RI)	0,145	1,912
X4 (FC) >>> Y (RI)	0,175	2,169
X5 (IQ) >>> Y (RI)	0,195	1,933
X6 (SQ1) >>> Y (RI)	0,220	1,730
X7 (SQ2) >>> Y (RI)	0,104	1,214

Berdasarkan hasil analisis *path coefficients* dan *t-statistic* pada tabel di atas, seluruh, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. **H1** : PE berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap RI.
2. **H2** : EE berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap RI.
3. **H3** : SI berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap RI.
4. **H4** : FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap RI.
5. **H5** : IQ berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap RI.
6. **H6** : *Service Quality* berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *Reuse Intention*.
7. **H7** : *System Quality* berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *Reuse Intention*.

Pembahasan

Performance expectancy (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *reuse intention*. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,075 (>0), serta hasil *t-statistic* menunjukkan nilai 0,821 ($<1,96$). Sejalan dengan penelitian Fong et al (2017), variabel *performance expectancy* juga berpengaruh positif terhadap *reuse intention*. Sehingga hasil tersebut menunjukkan arti bahwa semakin tinggi kemungkinan seorang mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat ketika menggunakan sistem DDTC dan mampu meningkatkan produktivitas mahasiswa tersebut, maka dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk tetap menggunakan DDTC sebagai sumber literasi perpajakan. Selain itu, hasil pada hipotesis ini yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wang et al (2021). Namun, dalam penelitian Wang et al (2021), pengaruh tersebut menjadi signifikan ketika dimoderasi oleh variabel *perceived satisfaction*. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan *perceived satisfaction* sebagai variabel moderasi untuk menguji penerimaan platform literasi perpajakan.

Effort expectancy (X2) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *reuse intention*. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,045 (>0), serta hasil *t-statistic* menunjukkan nilai 0,459

(<1,96). Penelitian Wang et al. (2021) menunjukkan hubungan positif antara *effort expectancy* dengan *reuse intention*. Sehingga hasil tersebut menunjukkan arti bahwa semakin tinggi kemudahan yang didapatkan mahasiswa ketika menggunakan sistem DDTC, maka semakin tinggi juga keinginan mahasiswa tersebut untuk tetap menggunakan DDTC sebagai sumber literasi perpajakan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian ini, penelitian tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan antara *effort expectancy* dengan *reuse intention*. Padahal, dalam penelitian Wang et al. (2021) dinyatakan bahwa *effort expectancy* merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan sistem secara berkelanjutan. Lebih lanjut, berdasarkan penelitian Wang et al. (2021), *effort expectancy* dapat ditingkatkan dengan pengembangan sistem yang ramah pengguna dan mudah digunakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, sistem DDTC masih cukup sulit dipahami oleh sebagian pengguna, sehingga hal tersebut membuat variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *reuse intention*.

Variabel *social influence* (X3) sangat berpengaruh positif terhadap *reuse intention* tetapi tidak secara signifikan terhadap *reuse intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2021) menunjukkan pengaruh positif antara *social influence* dengan *reuse intention*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis *path coefficients* sebesar 0,145 dan analisis *t-statistic* sebesar 1,912, maka ditafsirkan bahwa variabel *social influence* memiliki pengaruh yang positif terhadap *reuse intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan orang lain atas individu, maka semakin tinggi juga mahasiswa menggunakan DDTC sebagai sumber literasi. Namun pada hasil penelitian ini, *social influence* tidak memiliki hubungan signifikan dengan *reuse intention*. Lebih lanjut, berdasarkan penelitian Wang et al. (2021), *social influence* dapat ditingkatkan dengan mengatur berbagai kampanye dan promosi *online* di berbagai sosial media, seperti Facebook dan Twitter. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, sistem DDTC masih kurang atau belum efektif dalam melakukan kampanye dan promosi kepada publik, sehingga hal tersebut membuat variabel *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *reuse intention*.

Variabel *facilitating conditions* (X4) sangat berpengaruh positif terhadap *reuse intention* dan berpengaruh signifikan terhadap *reuse intention*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis *path coefficients* sebesar 0,175 dan analisis statistik sebesar 2,169, maka ditafsirkan bahwa *facilitating conditions* memiliki hubungan positif dengan *reuse intention*. Berbeda dengan penelitian dari Wang et al. (2021), dimana pada penelitian ini, *facilitating conditions* memiliki hubungan signifikan dengan *reuse intention*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada website DDTC, kepemilikan akses atas sumber daya serta dukungan seperti bantuan teknis untuk dapat menggunakan platform secara efektif.

Variabel *information quality* (X5) berpengaruh secara positif namun tidak secara signifikan terhadap *reuse intention*. Artinya, semakin tinggi kelengkapan data, kebenaran data, dan keterbaharuan data pada website DDTC maka dapat meningkatkan minat penggunaan kembali (*reuse intention*) oleh pengguna website DDTC. Hasil yang tidak signifikan tersebut menunjukkan bahwa variabel X tidak bisa membuktikan keterkaitannya dengan variabel Y. Sehingga hubungan variabel *information quality* terhadap variabel *reuse intention* jika dibandingkan dengan penelitian Shim dkk (2020) adalah berbeda.

Variabel *service quality* berpengaruh secara positif namun tidak secara signifikan terhadap *reuse intention* dibuktikan dengan hasil analisis *original sample* menunjukkan nilai 0,220 serta hasil *t-statistic* menunjukkan nilai 1,730. Artinya, semakin baik kualitas layanan (*service quality*) pada website DDTC maka dapat meningkatkan minat penggunaan kembali (*reuse intention*) pengguna website. Pada penelitian Wang dkk (2020), variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel *intention to reuse*. Pada penelitian tersebut, variabel *service quality* terdiri atas empat indikator formatif yakni *functional service quality*, *technical service quality*, *safety and cleanness*, *service planning and reliability*. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya bisa menggunakan indikator formatif tersebut untuk mencari hubungan antara *service quality* dengan *reuse intention*.

Variabel ketujuh menunjukkan bahwa variabel *system quality* berpengaruh secara positif namun tidak secara signifikan terhadap *reuse intention*. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis *original sample* menunjukkan nilai 0,104 serta hasil

t-statistic menunjukkan nilai 1,214. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan pengguna dalam penggunaan dalam mengakses dan mengirimkan data melalui website DDTC dan timbal balik dalam mengakses website DDTC dapat meningkatkan keinginan menggunakan kembali (*reuse intention*) website DDTC. Sejalan dengan penelitian Shim dkk (2020), menunjukkan bahwa *system quality* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *reuse intention*. Namun, pada penelitian yang sama, apabila variabel *user satisfaction* dijadikan variabel moderasi antara variabel *system quality* dan *reuse intention*, maka akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *reuse intention*. Oleh karena itu, variabel *user satisfaction* dapat dijadikan sebagai variabel moderasi untuk menguji signifikansi variabel *system quality* terhadap *reuse intention*.

PENUTUP

Penelitian mengenai adanya penggunaan model UTAUT dan ISSM terhadap niat mahasiswa menggunakan kembali *website* DDTC sebagai sumber literasi perpajakan memiliki empat konstruk yang membangun variabel UTAUT yang terdiri atas *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sementara, variabel ISSM dibangun atas tiga konstruk yang terdiri atas *information quality*, *service quality*, dan *system quality*. Kedua variabel tersebut akan saling mempengaruhi niat menggunakan kembali sebuah sistem atau yang dikenal dengan variabel *behaviorial intention to reuse*.

Berdasarkan hasil analisis *path coefficients* yang mengacu pada nilai *original-sample*, seluruh konstruk dalam variabel UTAUT maupun ISSM memiliki pengaruh positif atau searah terhadap *behaviorial intention to reuse*. Artinya, keberadaan UTAUT maupun ISSM mampu meningkatkan niat mahasiswa untuk menggunakan kembali *website* DDTC sebagai sumber literasi perpajakan. Di sisi lain, berdasarkan hasil analisis *t-statistic* hanya satu konstruk dari variabel UTAUT, yakni *facilitating conditions* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *behaviorial intention to reuse*. Lebih lanjut, dalam variabel ISSM tidak ada konstruk yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *behaviorial intention to reuse*. Hal

tersebut menandakan bahwa pengaruh positif pada keberadaan variabel UTAUT dan ISSM terhadap niat mahasiswa menggunakan kembali *website* DDTC sebagai sumber literasi perpajakan belum sepenuhnya maksimal. Sehingga, masih diperlukan faktor pendukung lainnya untuk memberikan pengaruh yang signifikan antara UTAUT dan ISSM terhadap *behaviorial intention to reuse* dalam penggunaan *website* DDTC.

Melalui hasil penelitian dan pembahasan, *facilitating conditions* ditetapkan sebagai variabel yang paling berpengaruh positif serta signifikan terhadap *reuse intention* menunjukkan bahwa *website* DDTC dapat terus memperhatikan faktor pendukung berupa bantuan teknis. Hal tersebut dapat didukung melalui *organizational support*, *technical infrastructure*, serta *training opportunities*. Adapun bagi penelitian berikutnya, peneliti juga memberikan saran berupa penambahan variabel penelitian. Nantinya, keberadaan tambahan variabel penelitian diharapkan mampu memberikan kebaruan dibandingkan penelitian lainnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat dilakukan dengan populasi yang lebih luas pada penelitian selanjutnya, sehingga manfaat yang diberikan dari penelitian ini dapat dirasakan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alexander, P., & Balavac-Orlic, M. (2022). Tax morale: Framing and fairness. *Economic Systems*, 46(1), 100936. <https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2021.100936>
- Al-Ghurbani, A. M., Jazim, F., Abdulrab, M., Al-Mamary, Y. H. S., & Khan, I. (2022). The impact of internal factors on the use of technology in higher education in Saudi Arabia during the COVID-19 pandemic. *Human Systems Management*, 41(2), 283–302. <https://doi.org/10.3233/HSM-211219>
- Al-Mamary, Y. H. S. (2022). Understanding the use of learning management systems by undergraduate university students using the UTAUT model: Credible evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2), 100092. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2022.100092>

- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty. *Journal of Marketing*, 65(2), 81-93
- Fitriani, A. A., Ariyanti, M., & Millanyani, H. (2022). *User Acceptance Analysis on Tele counseling App*.
- Giovanis, A. N., & Athanasopoulou, P. (2016). The Effects of Brand Identity on Loyalty in Online Retailing: The Role of Value, Satisfaction, Trust and Commitment. In *International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM)*. Irakleio.
- Hasan, H., Kiong, T. P., & Ainuddin, A. (2014). Effects of Perceived Value and Trust on Customer Loyalty towards Foreign Banks in Sabah, Malaysia. *Global Journal of Emerging Trends in E-Business, Marketing and Consumer Psychology*, 1(2), 137-153.
- Hasyim, U., & Ali, H. (2022). Reuse Intention Models through Customer Satisfaction During the Covid-19 Pandemic: Cashback Promotion and E-Service Quality Case Study: OVO Electronic Money in Jakarta. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(3), 440-450.
- Herawati, N. T., Yasa, I. N. P., Nyoman, N., & Yastini, N. L. G. (2022). The Role of Tax Literacy on Economics Undergraduated Students' Tax Awareness. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Hunde, M. K., Demsash, A. W., & Walle, A. D. (2023). Behavioral intention to use e-learning and its associated factors among health science students in Mettu University, southwest Ethiopia: Using modified UTAUT model. *Informatics in Medicine Unlocked*, 36, 101154. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.101154>
- Kurniawan, D. (2020). The Influence Of Tax Education During Higher Education On Tax Knowledge And Its Effect On Personal Tax Compliance. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Maghfiroh, S. (2022, November 28). *Kota Malang Nomor 2, Inilah 5 Daerah Memiliki Jumlah Mahasiswa Terbanyak di Jawa Timur, Termasuk Jember? - Jatim Network*. Kota Malang Nomor 2, Inilah 5 Daerah Memiliki Jumlah Mahasiswa Terbanyak di Jawa Timur, Termasuk Jember? - Jatim Network. <https://www.jatimnetwork.com/jatim/pr-435851847/kota-malang-nomor-2-inilah-5-daerah-memiliki-jumlah-mahasiswa-terbanyak-di-jawa-timur-termasuk-jember>
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137, 104093.
- Tun, P. M. (2020). Factors influencing intention to reuse mobile banking services for the private banking sector in Myanmar. *ASEAN Journal of Management & Innovation*, 7(1), 63-78.

- 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. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wan, L., Xie, S., & Shu, A. (2020). Toward an Understanding of University Students' Continued Intention to Use MOOCs: When UTAUT Model Meets TTF Model. *SAGE Open*, 10(3), 215824402094185. <https://doi.org/10.1177/2158244020941858>
- Wang, Q., Khan, M. S., & Khan, M. K. (2021). Predicting User Perceived Satisfaction and Reuse Intentions Toward Massive Open Online Courses (MOOCs) in the Covid-19 Pandemic: An Application of the UTAUT Model and Quality Factors. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 10(2), 1–11. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i2.1045>