

KESIAPAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE : SEBUAH ANALISIS BIBLIOMETRIK

Readiness Online Tax : A Bibliometric Analysis

Monica Mega Puspa¹, Indrawati Yuhertiana^{2*}

¹² Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
pmonicamega@gmail.com¹, yuhertiana@upnjatim.ac.id²

Received: February 8, 2022. **Revised:** May 2, 2023. **Accepted:** May 15, 2023. **Issue Period:** Vol.7 No.2 (2023), Pp.421-432

Abstrak: Kesiapan teknologi dianggap penting di era digitalisasi ini untuk memodernisasi setiap sistem yang ada khususnya pada pelayanan publik seperti pembayaran pajak yang pada akhirnya membutuhkan kesiapan teknologi dari setiap kepribadian seseorang. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis bibliometrik pada literatur kesiapan teknologi pembayaran pajak secara online, membahas berbagai kesiapan teknologi dan memberikan ide untuk penelitian masa depan. Tujuan lain dari penelitian ini adalah pertama menganalisis peta perkembangan jumlah publikasi mengenai topik *technology readiness* terhadap pembayaran pajak secara online. Pengumpulan data dilakukan dengan penelusuran bibliometrik untuk menganalisis 486 artikel yang dikerucutkan menjadi 144 artikel dalam database *google scholar* dari tahun 2018 hingga 2022 menggunakan aplikasi *Harzing's Publish or Perish* dan *software VOSviewer* versi 1.6.18. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan publikasi tahun 2018-2022 dengan topik penelitian *technology readiness* meningkat disetiap tahunnya, hanya saja terjadi penurunan sedikit pada tahun 2019 dan 2022. Studi ini hanya mengandalkan artikel yang tersedia di database *google scholar*. Namun, itu tidak termasuk menganalisis artikel tentang topik yang sama yang tersedia di platform lain.

Kata kunci: Pajak Online; Kesiapan Teknologi; Kepribadian; Bibliometrik

Abstract: Technology readiness is considered important in this digitalization era to modernize every existing system, especially in public services such as paying taxes, which in turn requires technological readiness from each person's personality. Therefore, this article aims to conduct a bibliometric analysis of the online tax payment technology readiness literature, discuss various technological readiness and provide ideas for future research. Another objective of this study is to first analyze the map of the development of the number of publications on the topic of technology readiness for online tax payments. Data collection was carried out using a bibliometric search to analyze 486 articles which were compressed into 144 articles in the Google Scholar database from 2018 to 2022 using the Harzing's Publish or Perish and VOSviewer software version 1.6.18. The results of this study show that the development of publications in 2018-2022 with the topic of technology readiness research has increased every year, but there has been a slight decrease in 2019 and 2022. This study only relies on articles available on the Google Scholar database. However, it does not include analyzing articles on the same topic available on other platforms

Keywords: Online Tax; Technology Readiness; Personality; Bibliometric



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.767

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

I. PENDAHULUAN

Digital era saat ini menggambarkan kebangkitan teknologi, komputerisasi, web, dan pemrosesan tersedia di kehidupan sekarang. Jumlah orang yang menggunakan internet semakin meningkat seiring kemajuan era digital modern ini (Widjanarko & Yuhertiana, 2022) [1]. Di era revolusi 4.0, perkembangan teknologi internet mengalami kemajuan yang cepat, dengan membawa berbagai kegunaan dan dampak dapat dinikmati oleh masyarakat. Kekuatan teknologi dan internet telah menyatukan komputer dan telekomunikasi. Ekspansi teknologi digital ke hampir setiap aspek keberadaan manusia sangat penting untuk ekspansi ekonomi (Asnawi, 2022) [2]. Pada era Revolusi Industri 4.0, baik sektor publik dan swasta berkompetisi satu sama lain dalam proses bisnis mereka dengan memanfaatkan manfaat yang diberikan oleh teknologi informasi dan teknologi sistem, mengarahkan teknologi manufaktur ke tren otomatis, dan bertukar data (Ellitan, 2020) [3]. *Electronic Government (E-Government)* adalah pengembangan sistem *online* untuk memberikan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan. *E-Government* merupakan sistem pemerintahan yang dibuat dengan menggunakan teknologi digital (Tia Pradilla & Patuh Priyadi, 2022)[4]. *E-Government* menyediakan layanan publik yang dapat diakses kapan saja, dari mana saja, dan sepanjang waktu. Masyarakat akan dapat menghemat lebih banyak biaya dan waktu dengan menggunakan sistem *online* (Rafitanuri et al., 2022) [5]. *E-Government* merupakan bukti keberhasilan pemanfaatan sistem informasi dalam organisasi pemerintahan dan berperan penting dalam mewujudkan keinginan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik. (Rahma & Yuhertiana, 2022) [6].

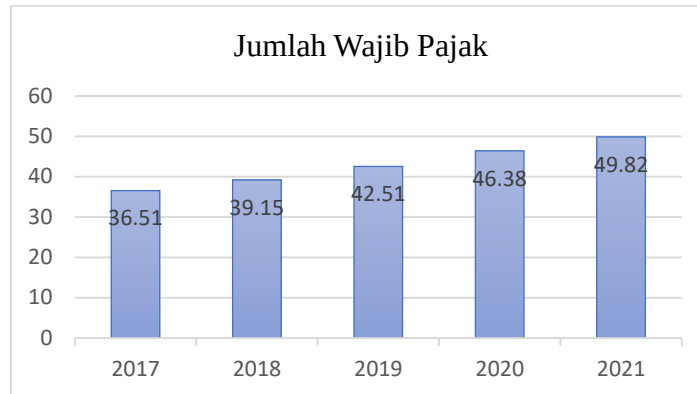
E-government sendiri sudah mulai bermunculan di Indonesia, dan di antara aplikasinya adalah sistem pembayaran pajak yang menawarkan layanan berbasis digital. Ditunjukkan oleh (Rangan et al., 2020) [7] pendapatan negara yang berpengaruh besar, salah satunya berasal dari pungutan perpajakan. Berdasarkan (UU Nomor 16 Tahun 2009) [8] Pajak adalah iuran wajib kepada negara, baik yang terutang oleh orang pribadi maupun badan dengan cara memaksa menurut undang-undang. Imbalan diperoleh secara tidak langsung dan digunakan untuk keperluan negara guna menjamin sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Tabel 1. Realisasi Pendapatan Negara

Sumber Penerimaan-Kuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Miliar Rupiah)		
	2021	2022	2023
Penerimaan Perpajakan	2 006 334,00	2 435 867,10	2 443 182,70
Penerimaan Bukan Pajak	458 493,00	510 929,60	426 259,10

Data Badan Pusat Statistik tahun 2021-2023 menunjukkan total penerimaan negara dari pajak lebih besar dibandingkan penerimaan dari sumber lain. Hal ini menunjukkan bahwa sumber penerimaan negara berasal dari pemungutan pajak. Oleh karena itu, pemungutan keragaman tarif pajak di Indonesia menjadi perhatian besar bagi otoritas publik. Sementara itu, Kementerian Keuangan mencatat jumlah penduduk Indonesia yang terdaftar membayar pajak meningkat 20 kali lipat selama dua dekade terakhir.





Gambar 1. Jumlah Wajib Pajak di Indonesia

Direktorat Jendral Pajak juga mencatat pada Januari-September 2022, ada tambahan 3,85 juta warga baru. Mengingat kuantitas wajib pajak di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, Direktorat Jenderal Pajak melakukan inovasi pembaruan dalam reformasi perpajakan Indonesia untuk menanggapi peningkatan penerimaan tersebut. Perubahan tersebut memiliki tujuan untuk memaksimalkan keutamaan servis kepada Wajib Pajak dan memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya di bidang perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi pembayaran pajak sejauh memanfaatkan inovasi teknologi adalah penggunaan *e-system* / *e-tax* seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-registration*, *e-samsat*, dan lain-lain.

Untuk mewujudkan administrasi perpajakan yang efisien dan mutakhir, digitalisasi sistem ini memerlukan dukungan semua pihak untuk memastikan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak terus meningkat (Ramdani, 2019) [9]. Signifikansi suatu teknologi bagi kepentingan manusia pada akhirnya tergantung pada fungsi atau kontribusi kegunaannya, sehingga penilaian kesiapan menjadi sangat penting. Menurut (Parasuraman, 2000) [10] *Technology Readiness* atau tingkat kesiapan mengarah terhadap tendensi masing-masing individu dalam mengaplikasikan dan memakai teknologi baru dalam mewujudkan arah yang dituju, baik pada saat kehidupan sehari-hari, maupun dalam dunia pekerjaan. Niat untuk menggunakan setiap individu menentukan seberapa siap teknologi ini. Kepribadian merupakan faktor internal kedua yang berperan dalam kesiapan teknologi ini (Tinitah & Haryanta, 2020) [11]. Istilah kepribadian mengacu pada serangkaian sifat yang relatif tetap, yang sebagian besar dibentuk oleh gen, lingkungan, faktor sosial dan budaya (Octavia et al., 2020) [12]. Ciri-ciri kepribadian mengacu pada sifat-sifat yang diwariskan menggambarkan pola pikir, emosi, dan perilaku (Arpaci et al., 2022) [13]. Dalam *The Big Five Theory*, terdapat lima model ciri kepribadian, yaitu *Agreeableness*, *Openness to New Experience*, *Extraversion*, *Neuroticism* dan *Conscientiousness* (Pilch et al., 2021) [14]. *Agreeableness* dicirikan sebagai aspek karakter yang secara prososial terletak pada orang lain dan memiliki kualitas tanpa pamrih, halus dan percaya diri. *Openness to new experience* diartikan selaku sifat kepribadian yang memiliki tingkat imajinasi yang tinggi, orisinalitas, mentalitas yang kompleks dan pengalaman hidup, serta keberanian untuk mencoba aktivitas baru. *Extraversion* dicirikan sebagai aspek karakter yang lincah terhadap dunia sosial dan material serta memiliki pribadi yang ramah, dinamis, tegas, dan memiliki perasaan positif. *Neuroticism* diartikan selaku kepribadian yang memiliki emosi negative, lebih cenderung merasakan cemas, depresi, kesedihan, agresi, dan masalah kesehatan mental lainnya. Terakhir, *Conscientiousness* dicirikan memiliki sifat kepribadian dengan kontrol impuls yang memungkinkan kinerja perilaku berorientasi tujuan seperti berpikir sebelum bertindak, mematuhi standar dan pedoman, terorganisir, dan menempatkan tugas dalam urutan kepentingan. Karena ciri-ciri kepribadian terkait dengan perasaan, pikiran, dan perilaku orang, dinyatakan bahwa kepribadian juga akan efektif dalam menjelaskan niat individu dalam menggunakan teknologi baru. Oleh karena itu, penting untuk menjelaskan adopsi dan penggunaan teknologi baru dalam kaitannya dengan kepribadian (Pemasyarakatan et al., 2020) [15].

Mengenakan pembaharuan teknologi tidak melulu membuahkan keberuntungan bagi perusahaan ataupun masyarakat karena adanya faktor penyebab yang dapat berdampak atas kesuksesan dari

proses adopsi pembaharuan teknologi ini. Dalam modernisasi ini tentunya masih terdapat beberapa faktor ketidakberhasilan dalam kesiapan teknologi atas pembayaran pajak ini dimana salah satu penyebabnya karena pengaruh dari kepribadian wajib pajak sendiri. Akhirnya penulis tertarik mengangkat topik tentang “Kesiapan Pembayaran Pajak Secara Online”. Pendalaman menyeluruh terhadap studi-studi yang ada akan membuka peluang untuk memperoleh pengetahuan tentang kesiapan teknologi pembayaran pajak. Adapun tujuan dari pembuatan bibliometrik ini untuk melakukan analisis bibliometrik pada literatur *technology readiness* atas pembayaran pajak secara online, membahas berbagai kesiapan teknologi dan memberikan ide untuk penelitian masa depan. Tujuan lain dari penelitian ini adalah pertama menganalisis peta perkembangan jumlah publikasi mengenai topik *technology readiness* terhadap pembayaran pajak secara online. Kedua, secara sistematis menganalisis bahwa kesiapan konsumen merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan teknologi. Ketiga, menganalisis konsumen terhadap komitmen penggunaan layanan online. Keempat, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memakai metode bibliometrik beserta teknik analisis isi dan visualisasi data.

II. METODE DAN MATERI

2.1. Technology Readiness

Menurut (Parasuraman, 2000) *Technology Readiness* atau tingkat kesiapan mengarah terhadap tendensi masing-masing individu dalam mengaplikasikan dan memakai teknologi baru dalam mewujudkan arah yang dituju, baik pada saat kehidupan sehari-hari, maupun dalam dunia pekerjaan. *Technology Readiness* adalah variabel perbedaan individu seperti sifat yang menangkap sikap umum orang terhadap penerimaan teknologi baru. Parasuraman (2000) menunjukkan bahwa ada empat dimensi *Technology Readiness* yaitu : Optimisme (*optimism*), Inovasi (*innovativeness*), Ketidaknyamanan (*discomfort*), ketidakamanan (*insecurity*). Optimisme (*optimism*) adalah hubungan positif dengan teknologi. Kesiapan seseorang untuk memanfaatkan teknologi baru juga tercermin dalam inovasi (*innovativeness*) mereka. Perasaan kewalahan oleh teknologi dan kurangnya kontrol yang dirasakan adalah dua definisi ketidaknyamanan. Terakhir, kurangnya kepercayaan pada teknologi dan kemampuannya untuk berfungsi dengan baik menyebabkan ketidakamanan (Parasuraman, 2000). Wajib pajak dengan optimisme dan inovasi tinggi serta sedikit ketidaknyamanan dan ketidakamanan, termasuk yang siap dengan adanya inovasi teknologi baru (Boon-itt, 2015).

2.2. Pajak

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang, tanpa imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Salah satu strategi pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara adalah dengan pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan yang melayani kepentingan umum. Sebagai pengalaman Pancasila yang memiliki tujuan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional. Secara umum, Pajak adalah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan undang-undang (bersifat memaksa) dengan tidak mendapatkan manfaat balik langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum publik.

2.3. Metode

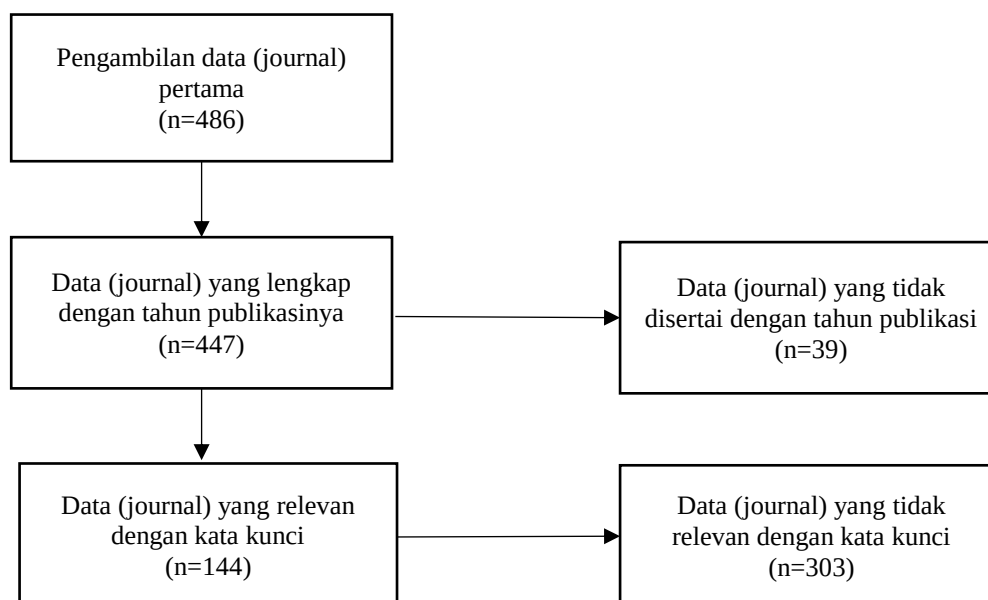
Data dikumpulkan dari database *Google Scholar*. Sumber data yang digunakan adalah artikel ilmiah dalam rentang tahun 2018-2022. Pencarian artikel ilmiah menggunakan aplikasi *Harzing's Publish or Perish* dengan kata kunci “*Technology Readiness, Tax, Personality, Bibliometric*”. Pemilihan kata kunci ini didasari beberapa alasan. Pertama, *technology readiness* dipilih karena dirasa penting untuk meneliti kesiapan teknologi seseorang di era digitalisasi ini. Kedua, *online tax* dipilih karena merupakan sumber penerimaan negara terbanyak dan wajib pajak yang meningkat disetiap tahunnya. Ketiga, *personality* dipilih karena pengaruhnya terhadap kesiapan teknologi. Terakhir, *Bibliometric* dipilih karena untuk melakukan pemetaan perkembangan publikasi. Jadi, keempat kata kunci tersebut mencakup tentang bagaimana kesiapan teknologi dari perspektif kepribadian seseorang terhadap kesiapan teknologi pada perpajakan. Dengan demikian, kata kunci ini lebih cenderung



membawa sebagian besar artikel yang terkait, terutama saat mencari di area topik ini. Pencarian menggunakan kata kunci tersebut kemudian dibatasi pada judul, abstrak, dan kata kunci. Dari hasil penelusuran diperoleh publikasi sebanyak 486 judul artikel. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah selaras dengan tujuan yang telah ditentukan, studi ini telah menjalani pemeriksaan yang cermat dan sepintas terhadap judul dan abstrak setiap artikel untuk dimasukkan atau dikecualikan. Artikel yang tidak relevan nantinya akan di hapus dari list. Studi ini mempertahankan teknik inklusi dan eksklusi yang diikuti oleh beberapa penulis. Setelah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, tersisa 144 artikel dan ulasan untuk penelitian ini.

Selanjutnya, untuk menggambarkan data bibliografi secara grafis, penelitian ini memanfaatkan software VOSviewer 1.6.18 untuk menganalisa keterkaitan jaringan antar unit analisis yang berbeda. VOSviewer dipilih untuk penelitian ini karena keunggulannya untuk membuat pemetaan topik penelitian berdasarkan data jaringan, bibliografi, dan teks. File yang digunakan untuk visualisasi di VOSviewer adalah dalam format RIS. Analisis jaringan bibliometrik dilakukan dengan teknik *co-occurrence*, digunakan untuk mengeksplorasi keterkaitan yang ada atau arah penelitian masa depan antara topik dalam area penelitian dengan berfokus pada konten tertulis dari publikasi itu sendiri.

Tabel 2. Proses Filter Artikel



III. PEMBAHASAN DAN HASIL

Pembahasan pertama ini terkait statistik deskriptif tentang data yang dikumpulkan bersama dengan analisis kinerja, yang berisi pola pertumbuhan dokumen. Tabel 3 menunjukkan berbagai langkah dan penjelasan pengumpulan data untuk penelitian ini. Studi ini telah mempertimbangkan total 144 artikel dan ulasan yang diterbitkan di 75 jurnal. Total 281 penulis telah berkontribusi untuk menulis semua artikel tersebut, di mana hanya 63 penulis ditemukan berkontribusi sebagai penulis tunggal. Statistik ini menunjukkan bahwa kerja kolaboratif di antara penulis sedang dalam tren yang berkembang.

Tabel 3. Informasi Umum

Keterangan	Hasil
Informasi utama tentang data	
Rentang Waktu	2018-2022
Penerbit	71



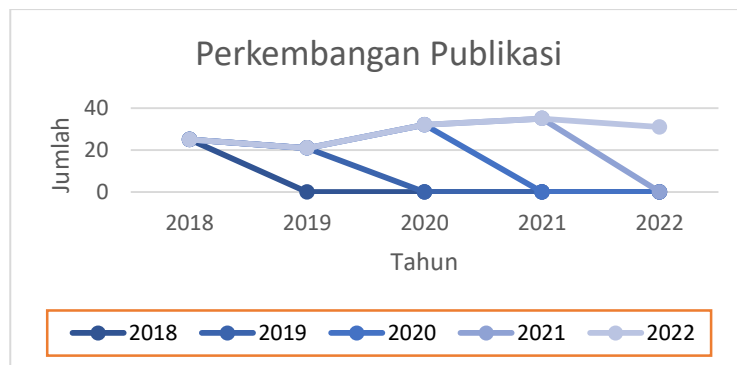
DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.767

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Sumber / Jurnal	75
Rata-Rata Tahun Sejak Publikasi	144
Kutipan Rata-Rata Per-Dokumen	802
Kutipan Rata-Rata Per-Tahun Per-Domen	200.50
Penulis	
Penulis Dokumen Dengan Satu Penulis	63
Penulis Dokumen Dengan Banyak Penulis	212

Perkembangan publikasi mengenai topik *technology readiness* dalam rentang tahun 2018-2022 pada database *google scholar* mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, hanya saja mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2022.

Tabel 4. Perkembangan Publikasi Artikel



Pada Tabel 4, tertera jumlah artikel yang ada pada setiap tahunnya. Tahun 2018 berjumlah 25 artikel, tahun 2019 berjumlah 21 artikel, tahun 2020 berjumlah 32 artikel, tahun 2021 berjumlah 35 artikel, dan terakhir tahun 2022 berjumlah 31 artikel. Ini menunjukkan bahwa publikasi artikel tertinggi terdapat pada tahun 2021 sebanyak 35 artikel, hanya saja pada tahun 2019 dan 2022 mengalami sedikit penurunan.

Top 10 Cites Artikel Ilmiah mengenai topik Technology Readiness Tahun 2018 -2022

Pada tabel 5 menunjukan bahwa M Blut, C Wang merupakan penulis yang memiliki jumlah kutipan tertinggi, dengan 118 sitasi, dengan judul artikel *Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India: Antecedents of behavioral intention and adoption using extended UTAUT model* pada tahun 2019. Selanjutnya, artikel ilmiah yang telah dipublikasikan secara lengkap peringkat selanjutnya antara tahun 2018 dan 2022 dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 5. Sepuluh Artikel Dengan Kutipan Terbanyak

No.	Penulis	Judul	Tahun	Sumber	Penerbit	Cite
1	N Sobti	Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India: Antecedents of behavioral intention and adoption using extended UTAUT	2019	Journal Of Advances Management Research	Emerald Publishing Limited	118



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.767

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

		model				
2	A Tanveer, S Zeng, M Irfan, R Peng	Do Perceived Risk, Perception of Self-Efficacy, and Openness to Technology Matter for Solar PV Adoption? An Application of the Extended Theory of Planned Behavior	2021	Energies	mdpi.com	68
3	MS Akram, A Malik, MA Shareef, MAS Goraya	Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk	2019	Gouvernement Information	Elsevier	68
4	WB Arfi, IB Nasr, T Khvatova, YB Zaied	Understanding acceptance of eHealthcare by IoT natives and IoT immigrants: An integrated model of UTAUT, perceived risk, and financial cost	2021	Technological Forecasting and ...	Elsevier	62
5	D Bettiga, L Lamberti, E Lettieri	Individuals' adoption of smart technologies for preventive health care: a structural equation modeling approach	2020	Health care management science	Springer	45
6	A Poushneh, AZ Vasquez-Parraga	Emotional bonds with technology: the impact of customer readiness on upgrade intention, brand loyalty, and affective commitment through mediation impact of ...	2019	Journal of theoretical and ...	SciELO Chile	32
7	S Kaabachi, SB Mrad, B O'Leary	Consumer's initial trust formation in IOB's acceptance: The role of social influence and perceived compatibility	2019	International Journal of Bank ...	Emerald.com	30
8	MFA Bakar, M Talukder, A Quazi, I Khan	Adoption of sustainable technology in the Malaysian SMEs sector: does the role of government matter?	2020	Information	mdpi.com	24



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.767

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

9	N Chen, S Mohanty, J Jiao, X Fan	To err is human: Tolerate humans instead of machines in service failure	2021	Journal of Retailing and Consumer ...	Elsevier	24
10	CC Huang	User's segmentation on continued knowledge management system use in the public sector	2020	Journal of Organizational and End User Computing ...	igi-global.com	24

Berdasarkan hasil tabel diatas diperoleh sumber refrensi yang signifikan terhadap topik *technology readiness* terhadap pembayaran pajak. Beberapa artikel tesebut antara lain :

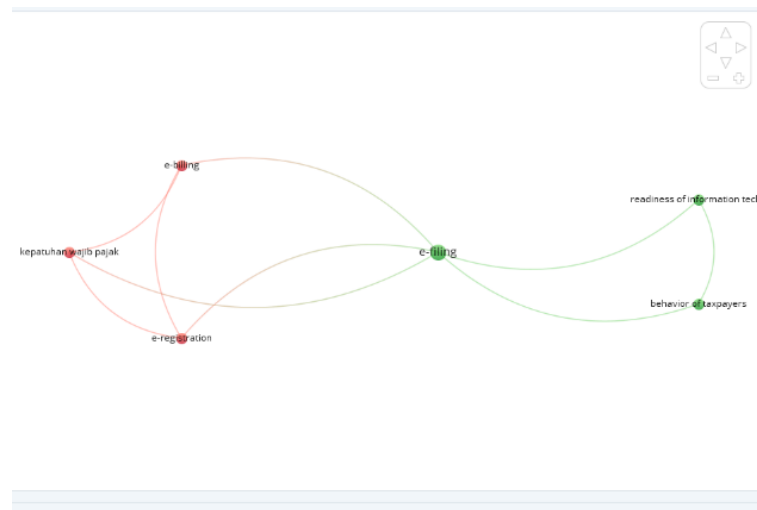
1. *Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk* (Akram et al., 2019) [16] : Membahas hubungan timbal balik antara prediktor teknologi dan mediator perilaku dalam menjelaskan niat keberlanjutan pengguna untuk pelaporan pajak online. Hasil mengkonfirmasi bahwa manfaat fungsional yang dirasakan, konfirmasi harapan, dan kepuasan adalah anteseden utama dari niat kelanjutan untuk pengajuan e-tax. Studi ini juga menemukan bukti efek tidak langsung dari faktor keberhasilan system informasi pada niat kelanjutan melalui anteseden tersebut. Selain itu, hasil menunjukkan bahwa hubungan antara manfaat fungsional yang dirasakan dan kepuasan serta antara manfaat fungsional yang dirasakan dan niat kelanjutan bergantung pada tingkat risiko yang dirasakan pengguna.
2. *Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India: Antecedents of behavioral intention and adoption using extended UTAUT model* (Sobti, 2019) [17] : Membahas tentang eksplorasi anteseden dari niat perilaku dan adopsi layanan pembayaran mobile seperti m-wallet dan m-banking oleh pengguna di India. Hal ini dilakukan dengan memeriksa difusi teknologi pembayaran seluler dalam kerangka kerja model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Studi ini mencoba untuk memperluas model UTAUT lebih lanjut dengan memperkenalkan tiga konstruksi lagi, yaitu biaya yang dirasakan, risiko yang dirasakan dan efek demonetisasi dan menganalisis dampak demonetisasi yang terjadi di India dari 8 November 2016 hingga 30 Desember 2016 pada layanan pembayaran seluler. Peristiwa demonetisasi adalah contoh kasus untuk menilai apakah adopsi paksa mematahkan proses difusi normal atau mendukung hal yang sama dalam jangka panjang.
3. *To err is human: Tolerate humans instead of machines in service failure* (Chen et al., 2021) [18] : Membahas tentang masalah pelanggan saat berhadapan dengan teknologi swalayan. Ini menguji pengaruh jenis kegagalan layanan (kegagalan karyawan vs. kegagalan teknologi swalayan) pada tanggapan negatif pelanggan (ketidakpuasan, pengampunan, keinginan untuk beralih antara karyawan dan teknologi swalayan, dan kata negatif dari mulut ke mulut). Melalui empat percobaan, penelitian ini menemukan bahwa pelanggan memiliki lebih banyak tanggapan negatif terhadap kegagalan teknologi



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.767

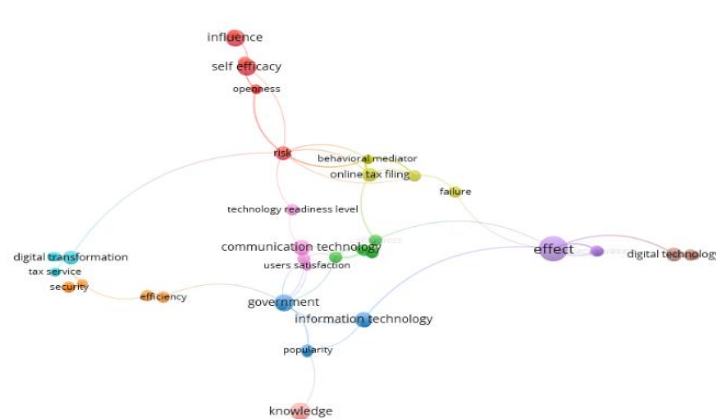
Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

swalayan daripada kegagalan karyawan. Ini karena mereka lebih kesal dengan kesalahan mesin daripada kesalahan manusia. Selain itu, empati mengurangi kemarahan dan tanggapan negatif pelanggan pada kegagalan karyawan, tetapi tidak pada kegagalan teknologi swalayan. Penelitian ini menawarkan wawasan baru kepada penyedia layanan dengan meneliti sisi lain dari otomatisasi lengkap dalam pemasaran layanan.



Gambar 2. Co-occurrence of Author's Specific Keyword

Berdasarkan hasil analisis dari 144 artikel menggunakan VOS Viewer. Gambar 2 memvisualisasikan jaringan co-occurrence kata kunci yang sering digunakan penulis. Gambar 2 menunjukkan bahwa “e-filing” “e-billing” dan “e-registration” memiliki pengaruh terhadap “readiness information of technology” dan “behavior of taxpayers”. Istilah *readiness information of technology* dan *behavior of taxpayers* muncul sebagai kata kunci yang paling banyak digunakan penulis dengan 3 kejadian dan diikuti oleh istilah *behavior of taxpayers* dengan 2 kejadian. Analisis menghasilkan total 6 kata kunci yang dikelompokkan menjadi 2 kluster. Setiap kluster diwakili oleh warna yang berbeda dengan total kekuatan tautan 9. Analisis kata kunci penulis menawarkan beberapa wawasan yang berguna termasuk: (1) *E-tax* di perpajakan adalah topik yang masih sangat menarik bagi para peneliti; (2) Kata kunci sering dikaitkan dengan istilah “*readiness information of technology*” dan “*behavior of taxpayers*”.

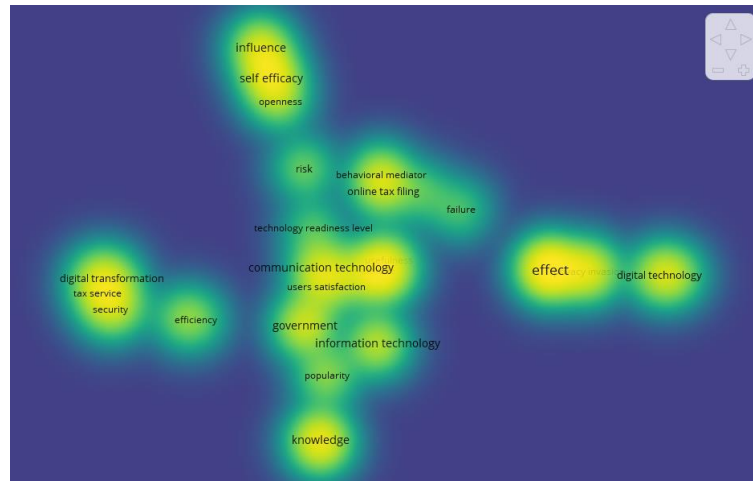


Gambar 3. Co-occurrence of Tittle and Abstact Field

Berdasarkan gambar 3 memvisualisasikan *tittle dan abstact field* yang menghasilkan 51 item, 10 klaster, 88 link dan 172 total atas link. Dari visualisasi ini terlihat keterkaitan antara variabel dalam artikel yang digunakan oleh peneliti. Gambar berikut terbagi menjadi beberapa klaster. Klaster 1 berwarna merah merupakan klaster terbesar dengan jumlah items 7 berisi *influence, information technology, openness, opportunity, planned behavior, risk, dan self efficacy*. Klaster 2 berwarna hijau dengan total items 6 berisi *attitude, behavioral intention, moderating impact, propensity, social influence, dan usefulness*. Klaster 3 berwarna biru tua dengan jumlah items sebanyak 6 berisi *behavioral tendency, consumer behavior, government, information technology, internet dan popularity*. Klaster 4 berwarna kuning dengan jumlah items sebanyak 6 berisi *behavioral mediator, failure, interrelationship, moderating role, online tax filling dan technological predictor*. Klaster 5 berwarna ungu dengan jumlah items sebanyak 5 berisi *access, advanced mobile device, effect, mobile application security dan privacy invasion*. Klaster 6 berwarna biru muda dengan jumlah items sebanyak 5 berisi *digital age, digital tranformation, e tax, heterogenity dan tax service*. Klaster 7 berwarna orens dengan jumlah items sebanyak 5 berisi *efficiency, information technology, security, tax compliance dan taxpayer*. Klaster 8 berwarna coklat dengan jumlah items sebanyak 4 berisi *digital technology, service encounters, strategy dan trust*. Klaster 9 berwarna ungu muda dengan jumlah items sebanyak 4 berisi *communication technology, information, technology readiness level dan users satisfaction*. Terakhir, Klaster 10 berwarna pink dengan jumlah items sebanyak 3 berisi *knowledge, personality variable dan process*. Masing-masing kata kunci dalam klaster tersebut menunjukkan hubungannya melalui garis yang menghubungkan antar klaster-klaster.

Hasil analisis visualiasi dari gambar 3 menghasilkan 10 klaster. Setiap klster diperoleh kata kunci yang saling berkaitan, yaitu : Klaster 1 menjelaskan hubungan keterbukaan atas teknologi informasi. Klaster 2 menjelaskan hubungan sikap dan kegunaan atas pembayaran pajak. Klaster 3 menjelaskan hubungan perilaku atas teknologi informasi pajak. Klaster 4 menjelaskan hubungan kegagalan perilaku pengguna terhadap pajak online. Klaster 5 menjelaskan hubungan akses dan keamanan dalam pembayaran pajak. Klaster 6 menjelaskan hubungan era digital pada pelayanan pajak. Klaster 7 menjelaskan hubungan efisiensi dan keamanan adanya teknologi atas kepatuhan pembayaran pajak. Klaster 8 menjelaskan hubungan kepercayaan pengguna terhadap adanya layanan teknologi digital pada pembayaran pajak. Klaster 9 menjelaskan hubungan seberapa berdampaknya kesiapan teknologi informasi dan komunikasi dan kepuasan pengguna terhadap pembayaran pajak. Klaster 10 menjelaskan hubungan dari dampak macam-mcam personality terhadap pengetahuan yang dimiliki atas pembayaran pajak.





Gambar 4. Co-occurrence of Author's Specific Keyword

Terakhir, untuk mencari kata kunci yang dapat menjadi peluang untuk penelitian lebih lanjut tercermin dalam visualisasi *density VOSviewer* berikut (Gambar 4). *Density Visualization* merupakan visualisasi terakhir dari sistem *VOSViewer*. Ini menggambarkan bahwa semakin terang warna yang muncul pada suatu variabel maka semakin sering variabel tersebut diteliti. Dan semakin tidak jelas (pudar) warna pada suatu variabel maka menunjukkan bahwa variabel tersebut jarang diteliti. Seperti yang tertera pada gambar 3 terlihat bahwa kata-kata yang diwakili dalam warna kuning pudar dengan ukuran kecil menunjukkan istilah yang belum banyak dipelajari, seperti kata-kata : *personality variable*, *behavioral intention*, *users satisfaction*, *usefulness*, *failure*, *efficiency*, *privacy invasion*, *risk* dll. Ini adalah arah potensial untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat menjadi saran juga untuk penelitian berikutnya dalam memilih variabel penelitian.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa topik “Kesiapan Pembayaran Pajak Secara *Online*” di sektor publik masih sangat menarik minat para peneliti. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa perkembangan tren pertumbuhan *technology readiness* secara signifikan tahun 2018 -2022 pada database *google scholar* terus meningkat, hanya saja terjadi sedikit penurunan pada tahun 2019 dan 2022 dengan jumlah publikasi tertinggi yaitu pada tahun 2021 sebanyak 35 artikel. Kata kunci yang dapat menjadi peluang penelitian lebih lanjut untuk dijadikan topik penelitian adalah kata *personality variable*, *behavioral intention*, *users satisfaction*, *usefulness*, *failure*, *efficiency*, *privacy invasion*, *risk* dll. Ini adalah arah potensial untuk penelitian lebih lanjut sehingga dapat menjadi saran penelitian berikutnya dalam pemilihan variabel.

REFERENSI

- [1] Widjanarko, A. R. W., & Yuhertiana, I. (2022). Analisis Pemanfaatan E-Commerce di Masa Pandemi Covid-19 pada UMKM Db Wood Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1556. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2574>
- [2] Asnawi, A. (2022). Kesiapan Indonesia Membangun Ekonomi Digital Di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1).
- [3] Ellitan, L. (2020). Competing in the Era of Industrial Revolution 4.0 and Society 5.0. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i1.657>
- [4] Tia Pradilla, L., & Patuh Priyadi, M. (2022). Implementasi E-Government Pada Pelayanan E-Samsat Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(4), 1–16.



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.767

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- [5] Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, 1(3), 92–103. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i3.537>
- [6] Rahma, T., & Yuhertiana, I. (2022). Behavioral Intention to Use Online Tax Payments During Covid-19 Pandemic. *United International Journal for Research & Technology*, 3(7), 52–61.
- [7] Rangan, F. D., Simanjutak, A. M. A., & Seralurin, Y. C. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-Filing. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(2), 111–125.
- [8] UU Nomor 16 Tahun 2009, (2009).
- [9] Ramdani, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ISEI Accounting Review*, III(2), 58–66. <http://jurnal.iseibandung.or.id/index.php/iar58>
- [10] Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. In *Journal of Service Research* (Vol. 2, Issue 4).
- [11] Tinitah, R., & Haryanta. (2020). Peran Kepribadian terhadap Kesiapan Mengikuti Pembelajaran Online pada Mahasiswa. <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- [12] Octavia, N., Hayati, K., & Karim, M. (2020). Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spritual Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 16(2), 130–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jbm.v16i2.87>
- [13] Arpaci, I., Karatas, K., Kusci, I., & Al-Emran, M. (2022). Understanding the social sustainability of the Metaverse by integrating UTAUT2 and big five personality traits: A hybrid SEM-ANN approach. *Technology in Society*, 71. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102120>
- [14] Pilch, I., Wardawy, P., & Probiez, E. (2021). The predictors of adaptive and maladaptive coping behavior during the COVID-19 pandemic: The Protection Motivation Theory and the Big Five personality traits. *PLOS ONE*, 16(10), e0258606-. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258606>
- [15] Pemasarakatan, L., Klas, W., Malang, I. A., & Ahadiyanto, N. (2020). Hubungan Dimensi Kepribadian The Big Five Personality dengan Tingkat Kesejahteraan Psikologis Narapidana (Vol. 18, Issue 1). <http://alhikmah.iain-jember.ac.id/>
- [16] Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Awais Shakir Goraya, M. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237–251. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.007>
- [17] Sobti, N. (2019). Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India: Antecedents of behavioral intention and adoption using extended UTAUT model. *Journal of Advances in Management Research*. <https://doi.org/10.1108/jamr-09-2018-0086>
- [18] Chen, N., Mohanty, S., Jiao, J., & Fan, X. (2021). To err is human: Tolerate humans instead of machines in service failure. *Journal of Retailing and Consumer ...*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698920313710>

