

FAKTOR-FAKTOR PENENTU NIAT PERILAKU
MENGUNAKAN *CORETAX* DI LINGKUNGAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (DPUPR)
KABUPATEN TEGAL

ATIKA NURJANAH
NIM. 22232516

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kondisi fasilitas, dan ekspektasi belajar terhadap niat perilaku pegawai menggunakan sistem *Coretax*, dengan literasi digital sebagai variabel moderasi. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *Coretax*. Sebaliknya, persepsi kemudahan dan ekspektasi belajar tidak memiliki pengaruh signifikan. Lebih lanjut, literasi digital ditemukan tidak mampu memoderasi pengaruh seluruh variabel independen terhadap niat perilaku pegawai. Berdasarkan temuan ini, instansi disarankan memprioritaskan pemeliharaan infrastruktur TI, sosialisasi manfaat fungsional, dan pelatihan praktis berbasis tugas. Selain itu, penyediaan layanan bantuan teknis yang inklusif sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan adopsi sistem bagi seluruh level pegawai.

Kata Kunci : Niat Perilaku Pegawai; Persepsi Kegunaan; Persepsi Kemudahan; Kondisi Fasilitas; Ekspektasi Belajar; Literasi Digital; SEM-PLS.

ABSTRACT

This study analyzes the influence of perceived usefulness, ease of use, facilitating conditions, and learning expectations on employees' behavioral intention to use the Coretax system, with digital literacy as a moderating variable. Data were analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS). The results show that only perceived usefulness and facilitating conditions have a significant positive effect on usage intention. Conversely, perceived ease of use, learning expectations, and the moderating role of digital literacy were found to be non-significant. Based on these findings, institutions are advised to prioritize IT infrastructure maintenance, functional benefit socialization, and task-based practical training. Additionally, providing inclusive technical helpdesk services is essential to ensure sustainable system adoption across all employee levels.

Keywords : Employee Behavioral Intention; Perceived Usefulness; Perceived Ease of Use; Facilitating Conditions; Learning Expectations; Digital Literacy; SEM-PLS.

1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk pada bidang administrasi pemerintahan. Perkembangan ini mendorong munculnya berbagai sistem informasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas proses kerja. Teknologi digital tidak hanya mengubah cara masyarakat berinteraksi, tetapi juga memberikan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Pemanfaatan sistem informasi mampu mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan manusia, serta meningkatkan efektivitas birokrasi. Penerapan teknologi juga dapat mendorong terciptanya sistem kerja yang lebih transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, kemampuan pegawai untuk mengadopsi teknologi digital dan memanfaatkan sistem informasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas (Zacharias, 2025).

Aplikasi seperti *coretax* menjadi salah satu solusi yang memungkinkan pegawai untuk melakukan pengelolaan data dan informasi secara lebih sistematis dan terintegrasi. *Coretax* dirancang untuk mempermudah pencatatan, pengolahan, serta pelaporan data secara elektronik, sehingga mengurangi ketergantungan pada dokumen manual. Selain itu, penggunaan *coretax* dapat mendukung pengambilan keputusan berbasis data karena informasi yang tersedia lebih cepat, akurat, dan mudah dianalisis. Dengan demikian, *coretax* memiliki potensi besar untuk meningkatkan kinerja pegawai serta mendukung efektivitas pengelolaan pekerjaan di instansi pemerintahan. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kesediaan dan niat pegawai untuk menggunakannya secara konsisten (Siddharta, 2025).

Meskipun teknologi digital menawarkan berbagai manfaat, penerapan sistem baru sering kali menemui hambatan. Banyak instansi pemerintah menghadapi tantangan dalam mendorong pegawai untuk mengadopsi perilaku menggunakan aplikasi baru secara rutin. Faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, motivasi internal, tingkat literasi digital, dan dukungan organisasi menjadi penentu utama niat individu dalam menggunakan teknologi. Resistensi terhadap perubahan, kebiasaan kerja lama, dan keterbatasan pelatihan juga dapat menjadi penghambat utama. Tanpa pemahaman yang jelas mengenai manfaat penggunaan aplikasi, potensi efisiensi, dan efektivitas kerja yang diharapkan dari implementasi teknologi bisa tidak maksimal (Badrudin, 2021).

Niat pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Tegal untuk menggunakan aplikasi *coretax* masih tergolong rendah. Banyak pegawai enggan atau ragu memanfaatkan sistem ini secara maksimal, sehingga proses administrasi dan pelaporan pajak sering tidak berjalan optimal. Rendahnya minat penggunaan aplikasi ini menjadi permasalahan penting karena dapat menghambat efisiensi kerja dan akurasi data organisasi. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan terkait faktor-faktor yang memengaruhi niat pegawai dalam menggunakan *coretax*, baik dari segi individu maupun organisasi.

Tabel 1
Profil Pegawai dan Status Aktivasi Akun Coretax pada DPUPR Kabupaten Tegal

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Pegawai	Belum Aktivasi / Belum Buat Kode Otorisasi (KO)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	143	104	72,73%
	Perempuan	28	21	75,00%
Jabatan	Fungsional Umum	110	73	66,36%
	Struktural & Tertentu	61	50	81,97%
TOTAL		171	125	73,10%

Sumber: Data Internal DPUPR Kabupaten Tegal (diolah), 2025

Tabel di atas menunjukkan adanya kesenjangan (gap) yang lebar antara ketersediaan sumber daya manusia dengan implementasi teknologi. Dari total 171 pegawai, mayoritas yaitu sebanyak 125 orang (73,1%) belum melakukan aktivasi akun maupun pembuatan Kode Otorisasi (KO) pada aplikasi *Coretax*. Jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 104 dari 143 pegawai laki-laki (72,73%) dan 21 dari 28 pegawai perempuan (75,00%) belum melakukan aktivasi. Fenomena ini sangat kontras mengingat porsi terbesar pegawai berada pada jabatan Fungsional Umum (110 orang), di mana 73 orang (66,36%) belum melakukan aktivasi, yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam pengelolaan administrasi digital. Sementara itu, pada jabatan Struktural & Tertentu, 50 dari 61 pegawai (81,97%) belum melakukan aktivasi. Tingginya angka pegawai yang belum melakukan aktivasi ini menjadi indikasi kuat rendahnya niat perilaku pegawai dalam mengadopsi sistem Coretax di lingkungan DPUPR Kabupaten Tegal.

Penelitian tentang niat perilaku telah banyak dibahas dalam penelitian terdahulu dalam berbagai konteks penelitian. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan faktor penting yang memengaruhi niat individu dalam mengadopsi teknologi. Individu cenderung memiliki niat lebih tinggi untuk menggunakan teknologi jika mereka menilai teknologi tersebut bermanfaat dalam menunjang pekerjaan atau aktivitas mereka (Saad et al., 2021; Ayanwale & Ndlovu, 2024; Xiao & Goulias, 2022).

Persepsi kemudahan berperan penting dalam menentukan niat individu untuk menggunakan teknologi. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi niat individu untuk mengadopsinya karena kemudahan ini mengurangi hambatan psikologis dan dapat meningkatkan kenyamanan penggunaan, seperti ditemukan pada adopsi fintech UMKM, platform streaming, dan *e-commerce* (Perwitasari, 2022; Basuki et al., 2022; Oematan et al., 2024).

Kondisi fasilitas, termasuk akses teknologi dan dukungan infrastruktur, dapat memengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi. Namun, dampak pengaruhnya cenderung lebih rendah apabila dibanding faktor lain seperti harapan kinerja atau motivasi sosial. Hal ini sebagaimana ditemukan pada penggunaan *mobile learning*, *mobile banking*, dan *P2P lending* (Saad et al., 2021; Marpaung et al., 2021; Solihat et al., 2023).

Ekspektasi belajar (*learning expectancy*) dapat meningkatkan niat individu untuk mengadopsi teknologi, terutama jika teknologi dianggap dapat meningkatkan kualitas pembelajaran atau efisiensi pekerjaan. Hal ini terbukti pada konteks *mobile learning*, *e-learning* selama pandemi, maupun penggunaan teknologi finansial seperti *e-wallet* (Saad et al., 2021; Asvial et al., 2021; Yuliantie, 2024)

Literasi digital dapat memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dan niat perilaku. Individu dengan literasi digital tinggi lebih mampu memahami manfaat teknologi sehingga meningkatkan niat penggunaannya, bahkan jika fasilitas eksternal terbatas (Saad et al., 2021; Sumin et al., 2021).

Literasi digital juga memperkuat pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku. Pengguna dengan literasi digital tinggi merasa lebih mudah menggunakan teknologi dan lebih termotivasi, sedangkan pengguna dengan literasi rendah mungkin kesulitan memanfaatkan teknologi meskipun dianggap mudah (Saad et al., 2021; Lu et al., 2024).

Literasi digital dapat memperkuat pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku. Individu dengan literasi digital tinggi mampu memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara lebih optimal sehingga meningkatkan niat penggunaan teknologi, meskipun infrastruktur terbatas (Saad et al., 2021; Setiawan et al., 2021).

Literasi digital dapat memoderasi pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku. Individu dengan literasi digital tinggi lebih mampu mewujudkan ekspektasi belajar mereka melalui teknologi, sehingga niat untuk mengadopsi teknologi meningkat (Saad et al., 2021; Nguyen et al., 2024).

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah difokuskan pada identifikasi dan analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku pegawai dalam menggunakan aplikasi *coretax* di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Tegal. Beberapa perumusan masalah yang dapat dijabarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
3. Bagaimana pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
4. Bagaimana pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
5. Bagaimana literasi digital memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
6. Bagaimana literasi digital memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
7. Bagaimana literasi digital memoderasi pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?
8. Bagaimana literasi digital memoderasi pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini terdiri dari beberapa pernyataan yang berorientasi untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku pegawai dalam menggunakan aplikasi *coretax* di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Tegal. Beberapa pernyataan tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
3. Mengetahui pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
4. Mengetahui pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
5. Menganalisis peran literasi digital dalam memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
6. Menganalisis peran literasi digital dalam memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
7. Menganalisis peran literasi digital dalam memoderasi pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.
8. Menganalisis peran literasi digital dalam memoderasi pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan *coretax*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang adopsi teknologi, perilaku organisasi, dan manajemen informasi digital. Hasil penelitian ini dapat memperkuat pemahaman mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kondisi fasilitas, ekspektasi belajar, serta peran literasi digital sebagai variabel moderasi terhadap niat perilaku pegawai dalam menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang meneliti faktor-faktor determinan adopsi teknologi di lingkungan pemerintahan maupun sektor publik lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Tegal dalam upaya meningkatkan efektivitas penggunaan *coretax*. Hasil penelitian dapat menjadi dasar penyusunan strategi pelatihan, sosialisasi, dan kebijakan internal yang mendukung pegawai dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal. Selain itu, temuan ini dapat membantu manajemen dalam mengoptimalkan fasilitas dan dukungan infrastruktur, meningkatkan efisiensi administrasi, akurasi data, dan kinerja organisasi, serta mengembangkan sistem informasi yang lebih responsif terhadap segala kebutuhan pegawai dan kondisi kerja di lapangan.

2 Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model atau model penerimaan teknologi adalah kerangka kerja teoritis yang dikembangkan oleh Fred Davis untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana pengguna akan menerima dan menggunakan teknologi informasi tertentu. Inti dari teori ini adalah bahwa niat seseorang menggunakan sistem didorong dua keyakinan utama: kegunaan yang dipersepsikan (*perceived usefulness*), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya, dan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan (*perceived ease of use*), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha. Kedua faktor ini, pada gilirannya, memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan, yang kemudian menentukan niat perilaku untuk menggunakan sistem, yang akhirnya berujung pada penggunaan sistem aktual (Santi & Endarni, 2021).

2.1.2 Niat Perilaku

Niat perilaku dapat didefinisikan sebagai dorongan mental atau kesadaran internal seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Niat ini mencerminkan keinginan atau tujuan yang jelas sebelum seseorang benar-benar melaksanakan perilaku tersebut. Dalam psikologi, niat perilaku sering dianggap sebagai prediktor penting dari tindakan nyata, karena menunjukkan sejauh mana seseorang berkomitmen atau termotivasi untuk bertindak sesuai dengan rencananya. Niat juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, keyakinan pribadi, serta tujuan jangka panjang yang ingin dicapai, sehingga menjadi indikator penting dalam memahami perilaku manusia (Astari & Yasa, 2023).

Beberapa faktor seperti sikap individu terhadap perilaku, norma sosial, dan tingkat kontrol diri sangat memengaruhi niat seseorang. Individu yang berniat untuk rutin melakukan sesuatu biasanya telah memiliki pandangan positif terhadapnya, merasakan dukungan dari lingkungan sekitar, dan yakin akan kemampuannya melakukannya. Meskipun demikian, niat belum selalu menjamin tindakan, karena adanya hambatan eksternal maupun internal yang dapat menghalangi realisasi perilaku. Pemahaman terhadap niat perilaku penting untuk memprediksi tindakan dan merancang strategi perubahan perilaku (Amrita, 2023).

Indikator pengukuran niat perilaku (*behavioral intention*) mencakup beberapa aspek yang mencerminkan sejauh mana individu berkomitmen dan bersedia menggunakan suatu sistem dimasa depan. Indikator tersebut mencakup keinginan individu untuk menggunakan teknologi, rencana penggunaan di masa mendatang, kesediaan untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan, kesediaan untuk merekomendasikan teknologi kepada orang lain, serta preferensi untuk memilih teknologi tersebut dibandingkan alternatif lain. Kelima indikator ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai intensi seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi dalam aktivitasnya (Saad et al., 2021).

2.1.3 Literasi Digital

Literasi digital dapat didefinisikan sebagai pengetahuan dan kecakapan seseorang dalam menggunakan media digital, alat-alat komunikasi, atau jaringan internet, untuk menemukan, mengevaluasi, menggunakan, membuat, dan mengkomunikasikan informasi secara cerdas, etis, dan bertanggung jawab. Konsep ini melampaui sekadar kemampuan teknis dalam mengoperasikan gawai atau komputer; ia juga mencakup kemampuan berpikir kritis, bernalar, dan berkreasi terhadap konten digital yang ditemukan dan diproduksi. Singkatnya, literasi digital adalah kesadaran, sikap, dan kemampuan individu untuk memanfaatkan perangkat dan fasilitas digital secara tepat guna untuk berbagai aspek kehidupan sehari-hari, mulai dari pekerjaan, pembelajaran, hingga interaksi sosial (Syafrial, 2023).

Urgensi literasi digital semakin meningkat di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat. Arus informasi yang melimpah dan cepat, individu dituntut memiliki kemampuan untuk memilah, menganalisis, dan memverifikasi kebenaran informasi agar terhindar dari penyebaran berita palsu (hoaks) atau konten negatif. Selain itu, literasi digital juga membekali seseorang dengan pemahaman tentang keamanan siber, etika berinternet, serta jejak digital, sehingga mereka dapat berinteraksi di ruang digital secara aman, positif, dan produktif. Kemampuan ini menjadi kunci untuk berpartisipasi penuh dalam masyarakat digital, memajukan kreativitas, dan mendukung proses pembangunan pengetahuan baru (Judijanto et al., 2024).

Indikator literasi digital pada seseorang meliputi kecakapan penggunaan, berpikir kritis evaluasi informasi, interaksi kolaborasi digital, dan etika keamanan digital. Keempat indikator tersebut mencerminkan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi secara efektif, memahami dan menilai informasi secara objektif, berinteraksi serta bekerja sama secara produktif di lingkungan digital, sekaligus menjaga keamanan dan etika dalam setiap aktivitas daring. Kemampuan ini menunjukkan kesiapan seseorang dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin kompleks dan tuntutan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan (Saad et al., 2021).

2.1.4 Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan dapat didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi informasi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya atau hasil yang dicapai secara keseluruhan. Hal ini merupakan suatu keyakinan subjektif pengguna bahwa alat digital yang mereka gunakan benar-benar bermanfaat, membuat pekerjaan lebih efisien, dan efektif dalam membantu mereka mencapai tujuan dengan lebih baik dibandingkan jika mereka tidak menggunakannya. Secara mendasar, persepsi kegunaan berfokus pada hasil yang dirasakan oleh pengguna, bukan hanya pada proses penggunaan sistem itu sendiri (Putra, 2024).

Dalam kerangka adopsi teknologi, persepsi kegunaan memainkan peran yang sangat sentral dan dominan. Persepsi kegunaan adalah determinan utama yang secara langsung dan signifikan memengaruhi niat perilaku pengguna (*behavioral intention to use*) untuk menggunakan suatu sistem. Apabila calon pengguna tidak mempersepsikan adanya manfaat nyata atau peningkatan efisiensi dari penggunaan suatu sistem, meskipun sistem tersebut sangat mudah digunakan dan kemungkinan besar mereka akan menolak atau berhenti menggunakannya. Oleh karena itu, keberhasilan peluncuran dan adopsi sistem baru sangat bergantung pada seberapa jelas manfaat fungsional dan peningkatan produktivitas yang dirasakan oleh pengguna akhir (Santi & Endarni, 2021).

Indikator pengukuran persepsi kegunaan meliputi kemampuan teknologi untuk meningkatkan kinerja, mempermudah pekerjaan, menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, dan mendukung pencapaian hasil yang lebih baik. Indikator ini menunjukkan sejauh mana individu menilai manfaat teknologi dalam menunjang efektivitas dan efisiensi aktivitas sehari-hari. Semakin tinggi persepsi kegunaan seseorang, semakin besar motivasi dan niatnya untuk menggunakan teknologi tersebut secara konsisten (Perwitasari, 2022).

2.1.5 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi tertentu tidak membutuhkan usaha fisik atau mental yang besar (bebas dari usaha). Hal ini merupakan keyakinan pengguna bahwa proses interaksi dengan teknologi tersebut bersifat langsung, intuitif, dan bebas dari kesulitan. Pengguna merasa bahwa mereka dengan mudah mempelajari cara mengoperasikan sistem dan mencapai tujuan tanpa memerlukan instruksi yang rumit atau waktu pelatihan yang lama (Judijanto et al., 2024).

Dalam konteks adopsi teknologi, persepsi kemudahan memiliki peran vital karena secara tidak langsung memengaruhi niat penggunaan. Persepsi kemudahan secara langsung memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi. Pengalaman yang mudah dan lancar akan menghasilkan sikap positif, yang meningkatkan kemungkinan pengguna akan memiliki niat untuk terus menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, bagi perancang sistem, kemudahan navigasi, kejelasan antarmuka, dan minimnya langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas adalah elemen penting untuk mendorong penerimaan pengguna (Putra, 2024).

Indikator persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mencerminkan sejauh mana seseorang menilai bahwa penggunaan suatu teknologi atau sistem tidak memerlukan usaha yang besar. Indikator ini meliputi kemudahan memahami cara penggunaan sistem, kesederhanaan navigasi dan operasi, kejelasan fitur dan fungsi, cepatnya belajar mengoperasikan teknologi, serta minimnya hambatan atau kesulitan teknis saat digunakan. Semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin kecil usaha yang dirasakan untuk menggunakan teknologi, sehingga mendorong individu memiliki niat lebih besar untuk mengadopsi dan menggunakan sistem tersebut secara konsisten (Perwitasari, 2022).

2.1.6 Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas dapat didefinisikan sebagai status fisik, kualitas, dan tingkat ketersediaan dari semua sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung operasional suatu organisasi, institusi, atau kegiatan tertentu. Fasilitas ini mencakup aset berwujud seperti gedung, sistem utilitas (listrik, air), peralatan utama, infrastruktur teknologi, hingga lingkungan kerja fisik. Kondisi ini bukan hanya tentang keberadaan aset tersebut, tetapi lebih kepada tingkat kelayakan, pemeliharaan, dan kemampuan fungsionalnya untuk menjalankan tugas sesuai standar yang ditetapkan. Kondisi yang prima menunjukkan bahwa fasilitas tersebut terawat dengan baik, modern, dan siap pakai secara optimal (Pakudu, 2024).

Tingkat kondisi fasilitas memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi, produktivitas, dan keselamatan. Fasilitas dalam kondisi baik (*well-maintained*) menjamin kelangsungan operasional yang minim gangguan (*downtime*), secara langsung meningkatkan kualitas *output* (baik itu produk, layanan, maupun hasil belajar), serta menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi pengguna. Sebaliknya, fasilitas yang buruk akan dapat meningkatkan risiko keselamatan, mengurangi motivasi serta kinerja staf atau pengguna, dan memerlukan biaya perbaikan darurat yang jauh lebih tinggi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, manajemen yang efektif terhadap kondisi fasilitas merupakan investasi esensial untuk mencapai tujuan strategis dan menjaga reputasi organisasi (Umam, 2022).

Indikator kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) mencerminkan sejauh mana lingkungan dan sarana pendukung tersedia untuk mempermudah penggunaan suatu teknologi. Indikator ini meliputi ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai, akses internet atau jaringan yang stabil, dukungan teknis dari pihak terkait, ketersediaan panduan atau manual penggunaan, serta kesiapan lingkungan kerja yang mendukung penerapan teknologi. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan mempermudah individu dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi, sehingga mendorong penggunaan teknologi secara lebih efektif dan konsisten (Saad et al., 2021).

2.1.7 Ekspektasi Belajar

Ekspektasi belajar merujuk pada keyakinan, harapan, atau standar yang ditetapkan oleh individu (pelajar) mengenai hasil, proses, dan kualitas pengalaman pembelajaran yang akan mereka jalani atau yang harus mereka capai. Ekspektasi ini mencakup harapan terhadap tingkat kesulitan materi, beban kerja yang diperlukan, kualitas pengajaran dari instruktur, dan target nilai atau kompetensi yang ingin diraih. Ekspektasi belajar berfungsi sebagai kerangka kognitif yang memandu motivasi awal, tingkat komitmen, dan upaya yang akan dicurahkan seorang pelajar dalam proses pendidikan. Ekspektasi ini dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, lingkungan sosial, maupun informasi yang mereka terima tentang suatu kursus atau program (Kismono, 2024).

Ekspektasi belajar dapat memainkan peran krusial dalam menentukan keberhasilan akademik dan pengalaman belajar secara keseluruhan. Jika ekspektasi pelajar selaras dengan tingkat kesulitan dan persyaratan kursus yang sesungguhnya, mereka cenderung menunjukkan tingkat keterlibatan, ketekunan, dan resiliensi yang lebih tinggi. Selain itu, ekspektasi yang tinggi dan jelas, terutama yang dikomunikasikan secara positif oleh pengajar dapat memicu motivasi intrinsik dan bahkan meningkatkan performa aktual. Oleh karena itu, mengelola, menyelaraskan, dan menumbuhkan ekspektasi yang realistis namun menantang di awal proses belajar sangat penting untuk meminimalkan frustrasi, mengarahkan fokus, dan memaksimalkan potensi hasil pembelajaran (Hidajat, 2024).

Indikator ekspektasi belajar (*learning expectancy*) mencerminkan sejauh mana individu yakin bahwa penggunaan suatu teknologi dapat membantu mereka memperoleh pengetahuan, keterampilan, atau pemahaman baru. Indikator ini meliputi keyakinan bahwa teknologi memudahkan proses belajar, meningkatkan kemampuan memahami materi atau tugas, mempercepat penguasaan kompetensi tertentu, menyediakan pengalaman belajar yang interaktif, dan dapat mendukung peningkatan kinerja melalui pembelajaran berkelanjutan (Saad et al., 2021).

2.2 Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Persepsi Kegunaan dan Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Persepsi kegunaan telah terbukti menjadi faktor utama yang mampu mempengaruhi niat perilaku dalam adopsi teknologi, baik di bidang pendidikan, transportasi, maupun teknologi lainnya. Dalam konteks *mobile learning*, penelitian di Saudi Arabia menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berhubungan signifikan dengan niat dosen untuk mengadopsi teknologi tersebut dalam pengajaran mereka, dengan "*mobile literacy*" dan "*perceived usefulness*" sebagai faktor utama yang mendorong adopsi teknologi tersebut (Saad et al., 2021). Begitu pula, dalam adopsi *chatbot* di kalangan mahasiswa, persepsi kegunaan teknologi ini juga berperan besar, dimana mahasiswa yang melihat manfaat *chatbot* dalam mempermudah pembelajaran cenderung lebih memiliki niat untuk menggunakannya. Penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang menganggap *chatbot* bermanfaat untuk mengakses informasi akademis lebih cenderung menunjukkan niat tinggi untuk mengadopsinya dalam kegiatan belajar mereka (Ayanwale & Ndlovu, 2024). Selain itu, dalam adopsi kendaraan otonom, persepsi kegunaan juga memainkan peran krusial. Individu yang merasa kendaraan otonom menawarkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan, seperti pengurangan kemacetan atau peningkatan mobilitas, lebih cenderung memiliki niat untuk menggunakannya, menunjukkan bahwa persepsi kegunaan adalah faktor determinan utama dalam niat adopsi teknologi baru (Xiao & Goulias, 2022). Temuan-temuan ini menegaskan bahwa persepsi kegunaan adalah faktor yang mendasar dalam membentuk niat perilaku untuk mengadopsi teknologi, dan dapat diaplikasikan di berbagai sektor untuk meningkatkan penerimaan dan implementasi teknologi baru.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₁ : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.2 Persepsi Kemudahan dan Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) telah menjadi fokus utama dalam berbagai penelitian yang mengkaji adopsi teknologi, baik di sektor bisnis, hiburan, maupun e-commerce. Sebagai contoh, dalam penelitian tentang adopsi fintech oleh UMKM di Indonesia, ditemukan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat UMKM untuk menggunakan layanan fintech (Perwitasari, 2022). Penelitian lain yang mengkaji penggunaan *platform streaming* selama pandemi COVID-19 juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dalam menggunakan platform digital berpengaruh langsung pada niat individu untuk menonton film secara online, dengan kemudahan yang dirasakan meningkatkan kegunaan yang dirasakan dan niat untuk terus menggunakannya (Basuki et al., 2022). Selain itu, dalam konteks *e-commerce*, penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan dapat meningkatkan niat perilaku mereka untuk menggunakan *platform e-commerce* (Oematan et al., 2024). Semua temuan ini mendukung hipotesis bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin tinggi niat individu untuk mengadopsinya, karena kemudahan penggunaan mengurangi hambatan psikologis dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₂ : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.3 Kondisi Fasilitas dan Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) telah menjadi topik penting dalam berbagai penelitian yang mengkaji adopsi teknologi, khususnya pada konteks layanan digital dan keuangan. Dalam penelitian tentang *mobile learning* di universitas-universitas Saudi Arabia, ditemukan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh terhadap niat dosen untuk mengadopsi teknologi *mobile learning*, meskipun pengaruhnya tidak sebesar faktor lainnya seperti literasi mobile (Saad et al., 2021). Sebuah penelitian tentang penggunaan *mobile banking* di Indonesia juga menunjukkan bahwa meskipun kondisi fasilitas seperti akses teknologi dan dukungan infrastruktur, berperan dalam membentuk niat perilaku, pengaruhnya tidak signifikan jika dibandingkan dengan faktor seperti harapan kinerja dan ekspektasi usaha (Marpaung et al., 2021). Begitu pula, dalam penelitian mengenai adopsi *peer-to-peer (P2P) lending* oleh UMKM di Indonesia, kondisi fasilitas juga ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi, mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas yang memadai penting, faktor-faktor lain seperti harapan kinerja dan motivasi sosial lebih dominan dalam membentuk niat perilaku untuk mengadopsi teknologi finansial tersebut (Solihat et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₃ : Kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.4 Ekspektasi Belajar dan Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Ekspektasi belajar (*learning expectancy*) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) seorang individu dalam mengadopsi teknologi, terutama dalam konteks pendidikan dan pembelajaran. Dalam penelitian mengenai adopsi *mobile learning* di kalangan dosen di Saudi Arabia, ditemukan bahwa ekspektasi belajar berperan penting dalam meningkatkan niat dosen untuk menggunakan teknologi pembelajaran berbasis ponsel, karena mereka menganggap teknologi tersebut dapat meningkatkan proses pembelajaran mereka (Saad et al., 2021). Selain itu, dalam konteks *e-learning* di Indonesia selama pandemi COVID-19, ekspektasi belajar yang tinggi terkait dengan penggunaan teknologi pembelajaran online juga terbukti mempengaruhi niat siswa dan guru untuk terus menggunakan platform *e-learning* untuk pendidikan jarak jauh, dengan harapan bahwa teknologi ini dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan hasil belajar (Asvial et al., 2021). Penelitian lainnya, yang mengkaji penggunaan teknologi finansial seperti e-wallet, juga menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap kemudahan dan peningkatan efisiensi yang dihasilkan dari teknologi tersebut dapat meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsinya, karena mereka percaya bahwa teknologi ini dapat memfasilitasi transaksi keuangan mereka dengan lebih cepat dan efisien (Yuliantie, 2024). Secara keseluruhan, ekspektasi belajar yang positif dapat meningkatkan niat perilaku individu untuk mengadopsi teknologi, karena mereka mengharapkan peningkatan kualitas atau hasil yang lebih baik dalam proses belajar atau penggunaan teknologi tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₄ : Ekspektasi belajar berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.5 Moderasi Literasi Digital Pada Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Studi adopsi teknologi, terutama pada konteks pendidikan dan penggunaan teknologi digital menemukan bahwa literasi digital, khususnya literasi mobile, dapat memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dan niat perilaku dalam adopsi *mobile learning* oleh dosen. Artinya, individu dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi cenderung memiliki persepsi kegunaan yang lebih kuat terhadap teknologi, yang pada gilirannya meningkatkan niat mereka untuk mengadopsinya (Saad et al., 2021). Hal ini juga tercermin dalam penelitian oleh Sumin et al., (2021), yang menunjukkan bahwa di tengah keterbatasan fasilitas eksternal seperti perangkat dan koneksi internet, tingkat literasi digital dapat memperkuat pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap penggunaan *e-learning*. Dengan kata lain, meskipun persepsi kegunaan suatu teknologi mungkin positif, literasi digital yang rendah dapat melemahkan niat perilaku untuk mengadopsinya, karena individu mungkin merasa kesulitan untuk memanfaatkan teknologi secara efektif.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₅ : Literasi digital mampu memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.6 Moderasi Literasi Digital Pada Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Literasi digital dapat berperan sebagai pemoderasi yang mempengaruhi hubungan antara persepsi kemudahan dan niat perilaku dalam adopsi teknologi. Penelitian Saad et al., (2021) menunjukkan bahwa literasi digital memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan niat perilaku dosen untuk mengadopsi mobile learning, dengan persepsi kemudahan sebagai faktor yang penting. Dalam konteks ini, individu dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi cenderung merasa lebih mudah dalam menggunakan teknologi dan lebih termotivasi untuk mengadopsinya. Sebaliknya, individu dengan literasi digital yang rendah mungkin mengalami kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan teknologi meskipun persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan positif. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Lu et al., (2024), yang mengungkapkan bahwa literasi digital dapat memperkuat persepsi kontrol perilaku dan sikap subjektif yang mendukung perilaku ramah lingkungan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₆ : Literasi digital mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.7 Moderasi Literasi Digital Pada Pengaruh Kondisi Fasilitas Terhadap Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

Literasi digital dapat berfungsi sebagai faktor moderasi dalam hubungan antara kondisi fasilitas dan niat perilaku dalam adopsi teknologi. Berdasarkan temuan penelitian Saad et al., (2021), literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku, dimana tingkat literasi digital yang tinggi dapat memperkuat dampak dari faktor-faktor eksternal, seperti kondisi fasilitas, terhadap niat untuk mengadopsi teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kondisi fasilitas seperti infrastruktur dan perangkat mungkin terbatas, individu dengan tingkat literasi digital yang lebih baik cenderung dapat memanfaatkan kondisi tersebut dengan lebih efektif, sehingga meningkatkan niat perilaku mereka untuk menggunakan teknologi. Penelitian Setiawan et al., (2021) juga mendukung hal ini, dimana literasi digital mempengaruhi sikap dan niat perilaku dalam penggunaan teknologi keuangan syariah, yang menunjukkan bahwa literasi digital dapat memperkuat hubungan antara kondisi fasilitas (seperti akses ke layanan fintech) dan niat perilaku.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₇ : Literasi digital mampu memoderasi pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.2.8 Moderasi Literasi Digital Pada Pengaruh Ekspektasi Belajar Terhadap Niat Perilaku Menggunakan *Coretax*

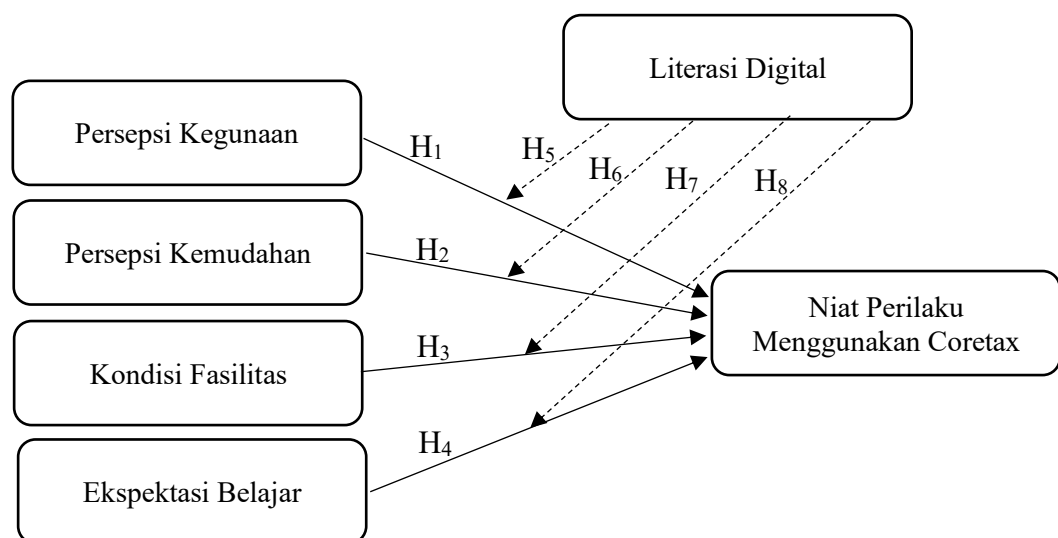
Salah satu faktor pemoderasi yang mempengaruhi hubungan antara ekspektasi belajar dan niat perilaku dalam konteks adopsi teknologi adalah literasi digital. Temuan penelitian Saad et al., (2021) menyebutkan bahwa literasi digital mampu memengaruhi niat perilaku, dimana tingkat literasi digital yang lebih tinggi dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor eksternal (seperti ekspektasi belajar) dan niat untuk menggunakan teknologi. Ekspektasi belajar, yang berkaitan dengan harapan individu terhadap manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran, cenderung meningkatkan niat perilaku jika individu memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Sejalan penelitian Nguyen et al., (2024), yang menunjukkan bahwa literasi digital memiliki dampak signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi, termasuk niat untuk terus menggunakan *e-payment*, kita dapat mengembangkan hipotesis bahwa literasi digital dapat memoderasi pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku. Dengan kata lain, individu dengan literasi digital yang lebih tinggi akan lebih mampu mewujudkan ekspektasi belajar mereka, yang pada gilirannya meningkatkan niat perilaku untuk mengadopsi teknologi dalam pembelajaran atau transaksi digital.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis dengan uraian sebagai berikut:

H₈ : Literasi digital mampu memoderasi pengaruh ekspektasi belajar terhadap niat perilaku menggunakan *coretax*

2.3 Model Penelitian

Model penelitian merupakan suatu kerangka atau struktur yang digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena atau masalah yang diteliti. Model penelitian menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti, serta memberikan gambaran bagaimana data dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan (Bahtiar, 2024). Model pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Model Penelitian

3 Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif dengan model kausalitas untuk menguji hubungan sebab-akibat antara beberapa variabel yang ada (Badriyah et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kondisi fasilitas dan ekspektasi belajar mempengaruhi niat perilaku individu menggunakan *coretax*. Pendekatan kausalitas ini memungkinkan peneliti untuk mampu memahami faktor-faktor yang menyebabkan perubahan dalam niat perilaku dalam penggunaan *coretax*.

3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Tegal yang berjumlah 171 pegawai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Luhglatno & Kumala, 2024). Pemilihan teknik *purposive sampling* dilakukan karena penelitian ini berfokus pada pegawai yang memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan rendahnya niat perilaku penggunaan aplikasi Coretax. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi: (1) pegawai berstatus PNS atau PPPK yang aktif bekerja di lingkungan DPUPR Kabupaten Tegal, (2) pegawai yang memiliki kewajiban atau potensi dalam penggunaan aplikasi Coretax, dan (3) pegawai yang belum melakukan aktivasi akun dan/atau pembuatan Kode Otorisasi (KO) *Coretax*. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 125 pegawai, yang dianggap mampu memberikan gambaran yang representatif dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku penggunaan aplikasi Coretax di lingkungan DPUPR Kabupaten Tegal.

3.3 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

Tabel 2
Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian

Variabel Laten	Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
Niat Perilaku	Niat perilaku dapat didefinisikan sebagai dorongan mental atau kesadaran internal seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu (Astari & Yasa, 2023).	Keinginan menggunakan teknologi	Skala Likert 1 - 5
		Rencana penggunaan di masa mendatang	
		Kesediaan menggunakan teknologi secara berkelanjutan	
		Kesediaan merekomendasikan teknologi kepada orang lain	
		Preferensi untuk memilih teknologi tersebut dibandingkan alternatif lain (Saad et al., 2021).	

Variabel Laten	Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
Literasi Digital	Literasi digital adalah kemampuan menggunakan media dan teknologi digital untuk mencari, menilai, mengolah, membuat, dan menyampaikan informasi secara cerdas, etis, dan bertanggung jawab (Syafrial, 2023).	Kecakapan penggunaan	Skala Likert 1 - 5
		Berpikir kritis evaluasi informasi	
		Interaksi kolaborasi digital	
		Etika keamanan digital	
		(Saad et al., 2021).	
Persepsi Kegunaan	Persepsi kegunaan adalah keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi dapat meningkatkan kinerja dan hasil kerja (Putra, 2024).	Kemampuan teknologi untuk meningkatkan kinerja	Skala Likert 1 - 5
		Mempermudah pekerjaan	
		Menghemat waktu	
		Meningkatkan produktivitas	
		Mendukung pencapaian hasil yang lebih baik	
		(Perwitasari, 2022).	
Persepsi Kemudahan	Persepsi kemudahan adalah keyakinan bahwa suatu sistem atau teknologi mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha (Judijanto et al., 2024).	Kemudahan memahami cara penggunaan sistem	Skala Likert 1 - 5
		Kesederhanaan navigasi dan operasi	
		Kejelasan fitur dan fungsi	
		Cepatnya belajar mengoperasikan teknologi	
		Minimnya hambatan atau kesulitan teknis saat digunakan	
		(Perwitasari, 2022).	
Kondisi Fasilitas	Kondisi fasilitas adalah keadaan fisik, kualitas, dan ketersediaan sarana serta prasarana yang mendukung suatu kegiatan atau organisasi (Pakudu, 2024).	Ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai	Skala Likert 1 - 5
		Akses internet atau jaringan yang stabil	
		Dukungan teknis dari pihak terkait	
		Ketersediaan panduan atau manual penggunaan	
		Kesiapan lingkungan kerja yang mendukung penerapan teknologi	
		(Saad et al., 2021).	

Variabel Laten	Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
Ekspektasi Belajar	Ekspektasi belajar adalah keyakinan atau harapan individu terhadap proses, kualitas, dan hasil pembelajaran yang ingin dicapai (Kismono, 2024).	Keyakinan bahwa teknologi memudahkan proses belajar	Skala Likert 1 - 5
		Meningkatkan kemampuan memahami materi atau tugas	
		Mempercepat penguasaan kompetensi tertentu	
		Menyediakan pengalaman belajar yang interaktif	
		Dapat mendukung peningkatan kinerja melalui pembelajaran berkelanjutan	
		(Saad et al., 2021).	

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup merupakan instrumen penelitian yang berisi sejumlah pertanyaan yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban sehingga responden hanya perlu memilih opsi yang paling menggambarkan pendapat atau keadaan mereka (Bahtiar, 2024). Pada penelitian ini, setiap pertanyaan disertai dengan lima pilihan jawaban berdasarkan skala Likert, yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan SEM-PLS. metode ini merupakan teknik statistik yang digunakan guna menganalisis hubungan antar variabel laten, baik dalam model pengukuran maupun model struktural. Berbeda dari SEM berbasis kovarian (SEM-CB), metode PLS lebih sesuai untuk penelitian yang bersifat eksploratif, memiliki jumlah responden relatif terbatas, serta menggunakan data yang tidak berdistribusi normal (Supriadi, 2025).

3.5.1 Pendekatan *Outer Model*

Outer model dalam SEM-PLS menunjukkan hubungan antara indikator dengan konstruk laten. Pada model reflektif, evaluasi dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas meliputi validitas konvergen dengan kriteria nilai *loading faktor* $\geq 0,70$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,50$, serta validitas diskriminan yang dapat diuji menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dengan nilai $< 0,90$. Sementara disisi lain, uji reliabilitas dilakukan dengan memperhatikan *Cronbach's alpha* $> 0,70$ dan *Composite Reliability* (CR) $\geq 0,70$, sesuai panduan Hair (2021) dalam memastikan konsistensi dan ketepatan indikator dalam merepresentasikan konstruk laten pada penelitian ini.

3.5.2 Pendekatan *Inner Model*

Inner model dalam SEM-PLS menggambarkan hubungan antar konstruk laten dan bertujuan menilai kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut. Evaluasi inner model meliputi beberapa aspek, antara lain R^2 untuk melihat kemampuan konstruk eksogen dalam menjelaskan variabel endogen, F^2 untuk mengukur kontribusi masing-masing konstruk terhadap R^2 , dan Q^2 berfungsi untuk menilai prediktabilitas model. Selain itu, model fit dapat diuji menggunakan SRMR dengan nilai $\leq 0,1$ dan NFI dengan nilai $\geq 0,9$. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat koefisien jalur (b) dan nilai signifikansi (*p-value*), di mana *p-value* $< 0,05$ menunjukkan hubungan yang signifikan antar konstruk (Hair, 2021).

3.5.3 Uji Interaksi

Uji interaksi dalam SEM-PLS digunakan untuk mengetahui pengaruh konstruk interaksi antara variabel independen dan variabel moderator terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membentuk *interaction term* ($X \times Z$), kemudian memasukkannya ke dalam model struktural. Selanjutnya, signifikansi pengaruh konstruk interaksi diuji menggunakan metode *bootstrapping*. Hipotesis interaksi diterima apabila koefisien jalur interaksi signifikan dengan nilai *p-value* $< 0,05$, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dipengaruhi oleh variabel moderator (Rahadi, 2021). Adapun klasifikasi variabel moderasi ditentukan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 3
Kriteria Klasifikasi Variabel Moderasi

Jenis Moderasi	Pengaruh Variabel Z terhadap Y (Tanpa Interaksi)	Pengaruh Interaksi ($X \times Z$) terhadap Y	Keterangan
Quasi Moderator (Moderator Semu)	Signifikan	Signifikan	Variabel Z berfungsi sebagai variabel independen sekaligus variabel moderasi.
Pure Moderator (Moderator Murni)	Tidak Signifikan	Signifikan	Variabel Z murni hanya sebagai moderator, tidak memiliki pengaruh langsung ke Y.
Moderasi Prediktor	Signifikan	Tidak Signifikan	Variabel Z sebenarnya hanya berfungsi sebagai variabel independen (prediktor).
Homologizer Moderasi (Potensial)	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan	Variabel Z tidak berinteraksi dengan X dan tidak memiliki hubungan dengan Y.

Sumber: Rahadi, (2021) Yang Diolah

4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Profil Identitas Responden

Fenomena penelitian ini berkaitan dengan niat pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Tegal untuk menggunakan aplikasi Coretax, yang dipengaruhi oleh keberagaman latar belakang personal serta pengalaman kerja mereka. Pemetaan profil responden ini menjadi landasan penting untuk memahami pola perilaku dan penerimaan teknologi di lingkungan organisasi. Gambaran secara menyeluruh mengenai identitas responden yang meliputi aspek demografi hingga pengalaman teknis disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4
Profil Karakteristik Responden Pegawai DPUPR Kabupaten Tegal

Kategori Variabel	Sub-Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	90	72,0%
	Perempuan	35	28,0%
Usia	25 – 34 tahun	53	42,4%
	35 – 44 tahun	46	36,8%
	45 – 54 tahun	20	16,0%
	> 54 tahun	6	4,8%
Pendidikan Terakhir	Sarjana (S1)	77	61,6%
	SMA/SMK/Sederajat	27	21,6%
	Diploma (D1/D2/D3)	14	11,2%
	Pascasarjana (S2)	7	5,6%
Jabatan	Staf	109	87,2%
	Jabatan Fungsional	11	8,8%
	Kepala Bidang / Seksi	4	3,2%
	Kepala Dinas	1	0,8%
Lama Bekerja	< 1 tahun	17	13,6%
	1 – 3 tahun	11	8,8%
	4 – 6 tahun	22	17,6%
	7 – 10 tahun	18	14,4%
	> 10 tahun	57	45,6%
Pengalaman Coretax	< 1 tahun	68	54,4%
	1 – 3 tahun	49	39,2%
	> 3 tahun	8	6,4%

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki-laki (72,0%) dengan mayoritas usia produktif 25–34 tahun (42,4%) dan latar belakang pendidikan Sarjana (61,6%). Secara profesional, sebagian besar responden menjabat sebagai staf (86,4%) dengan masa kerja yang cukup senior yakni di atas 10 tahun (45,6%). Namun, meskipun memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang matang, sebanyak 54,4% responden tercatat kurang dari satu tahun menggunakan aplikasi Coretax, yang mengindikasikan kesenjangan antara pengalaman kerja dengan adopsi teknologi perpajakan terbaru.