

## ABSTRAK

PT Finnet Indonesia didirikan pada tanggal 31 Oktober 2005 bertujuan sebagai penyedia infrastruktur TI, aplikasi dan konten untuk melayani kebutuhan sistem informasi dan transaksi bagi institusi finansial dan pemerintahan di Indonesia melalui bisnis *electronic payment dan Information and Communication Technologies*. PT. Finnet Indonesia telah bekerjasama dengan Kota Surakarta dalam pengimplementasian Layanan Pajak *Online* PHRI, dimulai dari tahun 2017 hingga saat ini, PT. Finnet Indonesia telah menyalurkan layanan Pajak *Online* PHRI. Seiring dengan penerapan *Smart City* di Kota Surakarta, penerapan Layanan Pajak *Online* PHRI merupakan bagian dari penerapan *Smart Governance* sehingga implementasi pajak menjadi transparan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat perilaku pelanggan dalam menggunakan Layanan Pajak *Online* PHRI dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan faktor-faktor UTAUT2 dimodifikasi dan terdiri dari *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, hedonic motivation, Habit* dan *Trust* sebagai variabel utama serta *Age* dan *Gender* dan sebagai moderator.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan persepsi pelanggan terhadap variabel dan meneliti hubungan sebab akibat antara variabel berdasarkan hipotesis di dalam penelitian. Penelitian menggunakan survei yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap para pengguna Layanan Pajak *Online* PHRI di Wilayah Surakarta untuk memberikan persepsi terhadap adopsi menggunakan Layanan Pajak *Online* PHRI. Teknik analisa data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) 3.0.

Hasil penelitian diperoleh bahwa deskriptif dari variabel-variabel modifikasi UTAUT2 L Layanan Pajak *Online* PHRI dengan nilai indeks persetujuan berdasarkan persepsi pelanggan dari yang tertinggi hingga terendah adalah *Use Behavior, Facilitating Condition, Trust, Habit, Behavior Intention, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Hedonic Motivation* dan *Social Influence*. Hasil penelitian hipotesis terhadap variabel dalam perilaku minat individu untuk menggunakan Layanan Pajak *Online* PHRI yang berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* ada 2 yaitu *Facilitating Condition* dan *Habit*, sedangkan yang berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* ada 2 yaitu *Facilitating Condition* dan *Behavior Intention*. Variabel yang tidak berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* ada 5 yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Hedonic Motivation* dan *Trust*, sedangkan yang tidak berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* adalah *Habit*. Moderator *Age* memoderasi hubungan yang terjadi antara variabel *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* sedangkan Moderator *Gender* tidak memoderasi hubungan yang terjadi antara variabel *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, hedonic motivation, Habit* dan *Trust* terhadap *Behavior Intention* maupun *Use Behavior*

**Kata Kunci:** Adopsi Teknologi, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2, Online Tax, Layanan Pajak Online PHRI*