

**ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN
PENGUNAAN E-SAMSAT DENGAN *UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Brigitta Priscilla

NPM : 2017610047



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2021**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG



Nama : Brigitta Priscilla
NPM : 2017610047
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN
PENGUNAAN E-SAMSAT DENGAN *UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 2 Maret 2021

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri




(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal



(Romy Loice, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Brigitta Priscilla

NPM : 2017610047

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN PENGGUNAAN E-SAMSAT DENGAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* 2 (UTAUT2)”

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 14 Februari 2021

Brigitta Priscilla

2017610047

ABSTRAK

Pembayaran pajak bermotor merupakan kewajiban yang perlu dipenuhi oleh setiap pemilik kendaraan bermotor. Pada pembayaran pajak ini biasanya masyarakat perlu datang langsung ke kantor Samsat. Namun, dengan berkembangnya teknologi pemerintah Indonesia membuat inovasi *e-Government* yang memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu e-Samsat. Namun, penerapan e-Samsat ini belum diterima dengan baik oleh masyarakat. Penerapan e-Samsat ini sudah dilakukan di berbagai daerah di Indonesia salah satunya yaitu Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat merupakan daerah pertama yang meluncurkan inovasi e-Samsat ini, hingga saat ini sudah dikembangkan sebuah aplikasi bernama SAMBARA. Tingkat penggunaan layanan ini masih cukup rendah dibandingkan dengan keinginan pemerintah. Sehingga akan dilakukan penelitian untuk menganalisis penerimaan teknologi SAMBARA dan perancangan usulan untuk peningkatan penggunaan SAMBARA.

Untuk mengetahui penerimaan teknologi layanan SAMBARA digunakan pendekatan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 atau UTAUT 2. Terdapat 7 faktor yang diuji pada model ini yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Terdapat variabel moderasi pada model yaitu jenis kelamin dan umur. Pada penelitian ini dilakukan pendekatan pengolahan data dengan PLS-SEM dengan menggunakan 81 buah data.

Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan hasil faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan SAMBARA adalah *social influence* dan *hedonic motivation*. Setelah mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan SAMBARA, untuk perancangan usulan yang diberikan diantaranya adalah memberikan pemahaman mengenai langkah-langkah menggunakan SAMBARA melalui media sosial dan menggunakan tanda bukti elektronik sah yang digunakan untuk pengesahan STNK.

ABSTRACT

Payment of motorized tax is an obligation that every motor vehicle owner needs to fulfill. In paying this tax, people usually need to come directly to the Samsat office. However, with the development of technology the Indonesian government made e-Government innovations that facilitate motor vehicle tax payments, namely e-Samsat. However, the application of e-Samsat has not been well received by the community. The application of e-Samsat has been carried out in various regions in Indonesia, one of which is West Java Province. West Java is the first region to launch this e-Samsat innovation, so far an application called SAMBARA has been developed. The level of use of these services is still quite low compared to the government's wishes. So that research will be carried out to analyze the acceptance of SAMBARA technology and design proposals to increase the use of SAMBARA.

To find out the acceptance of SAMBARA service technology, the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 or UTAUT 2 model approach is used. There are 7 factors tested in this model, namely performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit. There are moderating variables in the model, namely gender and age. In this study, a data processing approach was carried out using PLS-SEM using 81 pieces of data.

After processing the data, it was found that the factors that influence the level of use of SAMBARA are social influence and hedonic motivation. After knowing the factors that affect the level of use of SAMBARA, for the design of the proposals given are providing an understanding of the steps to use SAMBARA through social media and using valid electronic evidence that is used to validate vehicle registration certificate.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, karunia, dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi yang dilakukan ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah Skripsi (ISE 184198) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa terdapat kesalahan dan kekurangan dalam tata bahasa dan penyampaian yang digunakan dalam pembuatan laporan skripsi ini. Kesalahan dan kekurangan tersebut dapat dijadikan pembelajaran kedepannya bagi penulis untuk menjadi lebih baik. Penulis pun berharap adanya kritik dan/atau saran yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk laporan skripsi ini menjadi lebih baik.

Dalam penyusunan laporan ini, tidak sedikit hadapan dan kesulitan yang dihadapi. Tetapi penulis pun menyadari bahwa dalam proses perancangan laporan skripsi ini didapatkan kelancaran karena banyaknya dukungan dari dukungan, bantuan, dan doa dari orang-orang yang membantu dalam perancangan laporan ini. Atas dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan maka penulis berterima kasih kepada :

1. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan kesabaran dan berbagai pembeleajaran kepada penulis dalam merancang laporan skripsi ini.
2. Seluruh responden pengguna layanan SAMBARA yang sudah menyediakan waktunya dan ketersediaannya untuk dapat mengisi kuesioner penelitian.
3. Papa, Mama, dan Anthony saudara dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Teman-teman dekat penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan masukan untuk dapat menyelesaikan kerja praktek ini.
5. Seluruh rekan dan kerabat yang sudah memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan kerja praktek ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga penelitian kami dapat berguna bagi pembaca dan pemilik masalah yang dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran lainnya. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini tidak membuat penulis berhenti untuk belajar dan mengembangkan diri untuk memperbaiki kesalahan yang ada. penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan yang disengaja dan tidak disengaja dan mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu dan terlibat untuk penyelesaian kerja praktek kami.

Bandung, 14 Februari 2021

(Brigitta Priscilla)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-7
I.5 Manfaat Penelitian	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 <i>E-Government</i>	II-1
II.2 Adopsi Teknologi	II-2
II.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2)	II-4
II.4 <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM).....	II-9
II.4.1 Pengolahan Model PLS-SEM	II-12
II.5 Skala.....	II-14
II.6 <i>Sampling</i>	II-15
BAB III MODEL PENELITIAN, PENGUMPULAN, DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Model dan Hipotesis Penelitian	III-1
III.1.1 Variabel Penelitian.....	III-2
III.2 Pengumpulan Data	III-7

III.2.1	<i>Pre-Test</i> Kuesioner Penelitian	III-8
III.2.2	Uji <i>Outlier</i>	III-9
III.2.3	Profil Responden	III-10
III.3	Pengolahan Data	III-12
III.3.1	Pengujian Model Penelitian	III-13
III.3.2	Evaluasi Model Pengukuran	III-14
III.3.3	Evaluasi Model Struktural	III-22
III.4	Pengolahan Data dengan Pengelompokan Umur Berdasarkan Generasi	III-27
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN	IV-1
IV.1	Analisis Hasil Kuesioner Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Model Penelitian	IV-3
IV.3	Analisis Hasil Pengolahan Data	IV-4
IV.4	Pemberian Usulan Peningkatan Tingkat Penggunaan SAMBARA	IV-7
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Pengendara Bermotor di Jawa Barat per Tahun 2018.....	I-2
Tabel I.2	Data Kenaikan Jumlah Pengendara Bermotor di Indonesia.....	I-2
Tabel I.3	Respon Terhadap Layanan SAMBARA.....	I-5
Tabel III.1	Hipotesis Penelitian.....	III-5
Tabel III.2	Butir Pertanyaan Kuesioner.....	III-5
Tabel III.3	Hasil <i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	III-8
Tabel III.4	Hasil Pengujian <i>Outlier</i>	III-10
Tabel III.5	Nilai <i>Composite Reliability</i>	III-16
Tabel III.6	Nilai <i>Outer Loading</i>	III-16
Tabel III.7	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	III-17
Tabel III.8	Nilai AVE dan <i>Composite Reliability</i> Setelah Menghapus PE2, EE3, dan FC1	III-18
Tabel III.9	Nilai <i>Cross Loading</i>	III-20
Tabel III.10	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i>	III-22
Tabel III.11	Hasil Pengujian Hipotesis.....	III-23
Tabel III.12	Rekapitulasi Kesimpulan Pengujian Hipotesis.....	III-24
Tabel III.13	Hasil Nilai Koefisien Determinasi.....	III-25
Tabel III.14	Rekapitulasi Pengujian Hipotesis dengan Pengelompokkan Umur Berdasarkan Generasi	III-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian	I-8
Gambar II.1	Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)	II-6
Gambar II.2	Model <i>Path</i> Sederhana	II-9
Gambar II.3	Model SEM dengan PLS.....	II-12
Gambar II.4	Perbedaan Model Pengukuran Formatif dan Reflektif	II-13
Gambar III.1	Model Penelitian Penerimaan e-Samsat SAMBARA.....	III-2
Gambar III.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	III-11
Gambar III.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III-11
Gambar III.4	Jumlah Responden Berdasarkan Kota Tempat Tinggal	III-12
Gambar III.5	Model Penelitian pada <i>SmartPLS</i>	III-13
Gambar III.6	Model PLS <i>Algorithm</i>	III-15
Gambar III.7	Model PLS Setelah Menghapus PE2, EE3, dan FC1	III-19
Gambar III.8	Hasil Pengolahan Data	III-26
Gambar IV.1	Usulan Pertama <i>Social Influence</i>	IV-5
Gambar IV.2	Usulan Pertama <i>Social Influence</i>	IV-6
Gambar IV.3	Usulan Bukti Pengesahan Elektronik	IV-8

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN B HASIL KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab ini memuat penjelasan mengenai pendahuluan dari penelitian Analisis dan Usulan Peningkatan Penggunaan *E-Samsat* dengan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2). Pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Pendahuluan dijelaskan dalam sub bab dibawah ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pembayaran pajak merupakan suatu hal yang wajib dilakukan sebagai seorang warga negara. Menurut Direktorat Jendral Pajak, Pajak merupakan kontribusi yang dilakukan oleh warga negara kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Pembayaran pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Bagi masing-masing pribadi atau badan memiliki keperluan pembayaran pajak yang berbeda-beda, pajak terbagi menjadi dua berdasarkan lembaga pemungutannya yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

Pajak Pusat merupakan keperluan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat dan hasil pemungutan pajak pusat akan digunakan negara sebagai kepentingan negara, seperti halnya pembagunan fasilitas, bantuan kesehatan, dan lain-lain. Pajak yang termasuk kedalam pajak pusat diantaranya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai, dan Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan, Pajak Daerah merupakan pemungutan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah pada tingkat provinsi atau kota/kabupaten. Pajak yang termasuk pajak daerah diantaranya adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan lain-lain.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang wajib dibayarkan oleh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor roda dua dan roda empat. Pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 12 dan 13, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak dilakukan dengan melibatkan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau Kantor Samsat. Masyarakat diharuskan melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat secara langsung dengan melakukan beberapa tahap seperti pendaftaran, pembayaran, dan penyerahan.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang padat penduduk di Indonesia. Di Jawa Barat sendiri memiliki angka jumlah pengendara bermotor yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan pada data Badan Pusat Statistik Jawa Barat yang menyebutkan bahwa sampai pada tahun 2018 jumlah pengendara bermotor di Jawa Barat adalah sekitar 16.085.064 pengendara. Data pengendara tersebut terbagi menjadi beberapa jenis kendaraan diantaranya yaitu mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, dan sepeda motor. Lalu setiap tahunnya jumlah pengendara bermotor di Jawa Barat juga terus meningkat, pada Tabel I.1 dibawah ini yang menunjukkan jumlah pengendara bermotor di Jawa Barat pada tahun 2018. Banyaknya pengguna kendaraan bermotor ini menyebabkan adanya penumpukan pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel I.1 Data Jumlah Pengendara Bermotor di Jawa Barat per Tahun 2018 (Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Barat)

Jenis Kendaraan	Jumlah Pengendara Bermotor (Unit)
Mobil Penumpang	1.794.749
Mobil Bis	29.216
Mobil Barang	535.508
Sepeda Motor	13.725.591

Dapat diketahui bahwa jumlah pengendara bermotor di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, tentunya pembayar pajak kendaraan bermotor juga akan ikut meningkat di setiap daerah pada kantor Samsat. Kenaikan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia ditunjukkan pada Tabel I.2 dibawah ini.

Tabel I.2 Data Kenaikan Jumlah Pengendara Bermotor di Indonesia (Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia)

Jenis Kendaraan	Jumlah Pengendara Bermotor (Unit)		
	2016	2017	2018
Mobil Penumpang	14.580.666	15.423.968	16.440.987
Mobil Bis	2.486.898	2.509.258	2.538.182

(lanjut)

Tabel I.2 Data Jumlah Kenaikan Jumlah Pengendara Bermotor di Indonesia (Lanjutan)

Jenis Kendaraan	Jumlah Pengendara Bermotor (Unit)		
	2016	2017	2018
Mobil Barang	7.063.433	7.289.910	7.778.544
Sepeda Motor	105.150.082	111.988.683	120.101.047
Jumlah	129.281.079	137.211.818	146.858.759

Seiring perkembangan zaman, pemerintah juga mengembangkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mengadakan program e-Samsat. E-Samsat dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga masyarakat tidak diharuskan untuk melakukan pembayaran pajak secara langsung di kantor Samsat.

Program e-Samsat ini diluncurkan pertama kali pada tahun 2014 di Jawa Barat dengan menggunakan sistem yang sederhana dan bekerja sama dengan salah satu bank di Indonesia. Dengan terus melakukan perkembangan pada tahun 2017 muncul beberapa aplikasi e-Samsat pada beberapa daerah untuk melakukan pembayaran ataupun memperoleh informasi mengenai pembayaran pajak. Peluncuran aplikasi atau layanan e-Samsat tersebut dilakukan di beberapa daerah dan diikuti pada tahun berikutnya untuk daerah lainnya di Indonesia. Salah satu pengembangan dari e-Samsat Jawa Barat adalah aplikasi SAMBARA yang diluncurkan pada tahun 2018. Pada aplikasi SAMBARA, masyarakat diharapkan tetap melakukan kewajibannya dan melakukan pembayaran pajak dengan mudah. Salah satu fitur yang ditawarkan pada aplikasi tersebut adalah informasi dan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Untuk proses pembayaran pajak tahunan yang ditawarkan memiliki proses yang mirip dengan proses pembayaran di kantor SAMSAT yaitu mulai dari pendaftaran hingga melakukan pembayaran. Hingga pada tahun 2019 Samsat bekerja sama dengan salah satu *e-commerce* yaitu Tokopedia untuk dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, salah satu e-Samsat yang terdapat program tersebut adalah SAMBARA.

Aplikasi SAMBARA merupakan sebuah layanan berbasis *android* yang bertujuan untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pada aplikasi ini terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor. Pertama, pembayar perlu mendaftarkan kendaraannya pada aplikasi tersebut dan memeriksa data pada aplikasi. Jika data sudah benar selanjutnya akan muncul sejumlah harga yang perlu dibayarkan oleh pembayar. Untuk

pembayaran dapat dilakukan melalui beberapa media seperti *mobile banking*, *e-commerce*, ataupun *mini market*. Setelah membayarkan pajaknya, selanjutnya pembayar akan mendapatkan bukti elektronik surat keterangan ketetapan pembayaran atau e-SKKP. Bukti ini selanjutnya akan digunakan untuk mengesahkan STNK pembayar yang perlu dicap di kantor Samsat di daerah Jawa Barat. Pembayaran menggunakan aplikasi ini memiliki waktu yang lebih singkat dibandingkan pembayaran secara manual di kantor Samsat.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan penggunaan e-Samsat di Jawa Barat atau SAMBARA untuk keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Identifikasi masalah dilakukan dengan melakukan studi pendahuluan berupa pengamatan atau observasi. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada kantor Samsat di daerah Jawa Barat, masih terjadi penumpukan pembayar pajak dan antrian yang panjang hal ini menyebabkan setiap pembayar pajak dapat menghabiskan waktu sekitar 30 hingga 45 menit untuk melakukan pembayaran pajak dengan melalui beberapa proses seperti pendaftaran, pembayaran, dan penyerahan. Dimana hal ini dirasa kurang efisien untuk melakukan pembayaran pajak karena dapat menghabiskan waktu yang cukup banyak. Selain itu, untuk melakukan pembayaran PKB terdapat beberapa pihak yang menyediakan jasa pembayaran namun dalam hal tersebut seringkali terjadinya penipuan.

Perkembangan teknologi juga dilakukan pemerintah dengan meluncurkan beberapa *e-Government* yang salah satunya adalah e-Samsat. Pemerintah menciptakan layanan e-Samsat untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terdapat beberapa masyarakat yang sudah menggunakan layanan tersebut dan adapun yang belum menggunakan, berdasarkan wawancara terhadap beberapa pengguna menyebutkan bahwa layanan tersebut dapat membantu namun ada juga yang mengatakan bahwa memiliki alur yang rumit. Sehingga terdapat beberapa masyarakat yang akan kembali lagi menggunakan cara pembayaran langsung ke kantor Samsat. Oleh karena itu, perlu diketahui solusi dari permasalahan tersebut dengan melihat sistem pada e-Samsat untuk dapat meningkatkan jumlah penggunanya dan kesuksesan e-Samsat dengan meneliti penerimaan teknologi. Pada e-Samsat sendiri mengharapkan hasil yaitu adanya dampak yang signifikan terhadap

peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan kemudahan administrasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun hal ini belum dapat tercapai karena masih banyak masyarakat yang memilih melakukan pembayaran langsung ke kantor Samsat.

Pemerintah Jawa Barat sendiri melakukan berbagai hal untuk memperkenalkan SAMBARA sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMBARA memiliki aplikasi yang dapat *download* untuk seluruh *handphone* berbasis android dan memiliki web yang dapat diakses untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor atau sekedar mendapatkan informasi pembayaran pajak. Sejak diluncurkannya pada tahun 2018, pemerintah melakukan berbagai hal untuk memperkenalkan layanan ini ke masyarakat pada *website* Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dan bekerja sama dengan Bank melalui artikel yang disebar. Selain itu, pada kantor Samsat di daerah Jawa Barat yang pernah dikunjungi terdapat *banner* atau iklan yang memperkenalkan layanan tersebut dengan berbagai informasi yang lengkap. Hingga pada tahun 2019, untuk lebih memperkenalkan ke masyarakat terhadap layanan ini pemerintah bekerja sama dengan *e-Commerce* Tokopedia untuk memudahkan pembayaran yang dapat dilakukan melalui aplikasi Tokopedia. Sehingga seharusnya dengan hal-hal tersebut masyarakat sudah mengetahui mengenai adanya layanan e-Samsat.

Sejak diluncurkan e-Samsat pertama, masih terdapat banyak masyarakat yang belum menggunakan layanan tersebut. Faktor lain yang menyebabkan hal tersebut adalah masyarakat kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai e-Samsat mengenai cara penggunaannya. Berdasarkan data yang didapatkan pada aplikasi layanan e-Samsat SAMBARA pada *play store* terdapat beberapa respon dari pengguna terhadap dampak positif dan negatif yang didapatkan setelah menggunakan layanan ini. Pada aplikasi SAMBARA memiliki penilaian 4,3 dari 5 dan masih banyak respon dari pengguna yang menyatakan bahwa aplikasi memerlukan peningkatan lebih lanjut. Tabel I.3 dibawah ini merupakan beberapa dampak positif dan negatif yang didapatkan dari pengguna.

Tabel I.3 Respon Terhadap Layanan SAMBARA

No.	Respon Positif	Respon Negatif
1	Aplikasi membantu, tidak perlu mengantri lagi ketika membayar PKB	Membutuhkan peningkatan pada <i>user interface</i>

(lanjut)

Tabel I.3 Respon Terhadap Layanan SAMBARA (Lanjutan)

No.	Respon Positif	Respon Negatif
2	Aplikasi sangat fungsional dan lengkap informasinya	Respon lambat
3	Aplikasi dapat digunakan bahkan untuk hari libur	Proses tidak dapat dilakukan secara <i>online</i> secara keseluruhan
4	Layanan membantu dikala pandemik yang terjadi	Tidak ada manfaat digital yang didapatkan
5	Memudahkan pembayar yang berada diluar kota	<i>Database</i> masih belum lengkap

Untuk membantu dalam identifikasi masalah, dilakukan pula penyebaran kuesioner dengan responden adalah pengendara bermotor dan pernah membayarkan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SAMBARA. Sebanyak 25 responden yang sudah pernah menggunakan layanan tersebut memberikan berbagai respon yang dapat disimpulkan diantaranya adalah sangat membantu karena melewati proses registrasi yang biasanya perlu mengantri panjang, lebih praktis, dan sangat membantu. Disamping itu terdapat pula respon lain yaitu proses yang cukup rumit dan alur pembayaran yang kurang jelas. Penerimaan sebuah teknologi merupakan sesuatu yang penting karena dapat mengukur keberhasilan penerapan teknologi tersebut dari pengalaman penggunaannya. Jika penerimaan sebuah teknologi rendah akan berdampak terhadap kesuksesan implementasi teknologi tersebut. Sehingga pengukuran penerimaan teknologi sangat penting karena dapat menentukan kesuksesan implementasi dari sebuah teknologi informasi.

Meskipun aplikasi ini ditujukan untuk membantu masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh penggunaannya. Proses pembayaran pada aplikasi ini mirip dengan prosedur pembayaran secara manual, seperti pendaftaran kendaraan, pembayaran, dan penyerahan. Pada proses pendaftaran dan pembayaran dapat dilakukan secara online atau daring melalui aplikasi SAMBARA dan pembayaran melalui aplikasi pembayaran yang mendukung pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, untuk proses penyerahan masih perlu dilakukan secara langsung ke kantor Samsat daerah Jawa Barat. Dimana hal ini dirasa cukup menyulitkan sehingga beberapa masyarakat akan kembali menggunakan pembayaran secara manual ke kantor Samsat.

Penerimaan sebuah sistem atau teknologi informasi akan berkaitan dengan kesuksesan implementasi teknologi. Begitupula dengan e-Samsat

sebagai sebuah teknologi informasi yang baru perlu diketahui seberapa besar pengguna dapat menerima teknologi tersebut. Dalam penelitian ini akan diketahui kesuksesan penerapan e-Samsat di Jawa Barat. Hal ini dilakukan untuk mengukur keberhasilan penerapan e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan identifikasi masalah yang dilakukan tersebut, terdapat *gap* antara kondisi sekarang dan kondisi ideal. Pemilik masalah atau *problem owner* pada penelitian kali ini adalah pihak Samsat atau pemerintah. Dimana kondisi ideal yang diinginkan adalah masyarakat menggunakan program e-Samsat untuk keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, kondisi saat ini masih banyak masyarakat yang belum menggunakan layanan tersebut dan lebih memilih langsung membayarkan di kantor Samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menyebabkan adanya penumpukan antrian. Untuk dapat mengetahui kesuksesan penerapan teknologi e-Samsat tersebut maka digunakan pendekatan model penerimaan teknologi. Model yang digunakan dapat mengukur kesuksesan implementasi sebuah teknologi dan dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi terhadap penerimaan teknologi tersebut.

Dengan melakukan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai penggunaan e-Samsat untuk keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Perumusan masalah akan dibentuk kedalam poin-poin dibawah ini.

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem e-Samsat untuk keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan pendekatan UTAUT2?
2. Apa usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan penggunaan e-Samsat untuk keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, perlu dibuat adanya batasan untuk mengetahui seberapa luas penelitian tersebut. Pembatasan penelitian untuk peningkatan penggunaan e-Samsat akan dijelaskan dalam bentuk poin-poin dibawah ini.

1. Pemberian usulan perbaikan tidak dilakukan hingga tahap implementasi.
2. Penelitian dilakukan hanya untuk layanan e-Samsat Jawa Barat atau SAMBARA.

Sedangkan untuk asumsi penelitian merupakan sesuatu yang dianggap benar untuk dapat membantu penelitian. Pada penelitian ini terdapat asumsi yang digunakan yaitu tidak terdapat perubahan regulasi pada layanan aplikasi SAMBARA selama penelitian yang dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan tujuan yang jelas untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Tujuan penelitian berhubungan dengan perumusan masalah yang telah dirancang sebelumnya. Tujuan penelitian akan dijelaskan dalam bentuk poin-poin dibawah ini.

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem e-Samsat dalam keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan UTAUT2.
2. Memberikan usulan untuk meningkatkan penggunaan e-Samsat dalam keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

I.5 Manfaat Penelitian

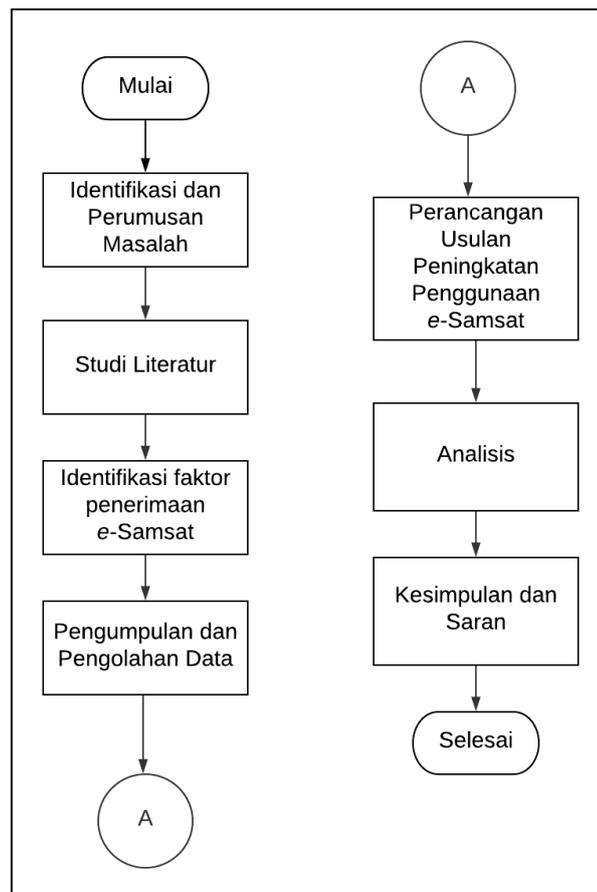
Penelitian yang dilakukan harus memiliki manfaat yang berdampak baik bagi pemilik masalah dan untuk bidang pengembangan keilmuan. Manfaat penelitian juga bersifat jangka panjang. Manfaat penelitian dijelaskan dalam poin-poin dibawah ini.

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta mengembangkan cara berpikir dari peneliti.
2. Bagi pemilik masalah yaitu pemerintah yang mengadakan layanan e-Samsat, dapat menjadi referensi sebagai evaluasi terhadap program e-Samsat yang diberlakukan dan dapat berguna sebagai referensi pengembangan program e-Samsat.
3. Program e-Samsat dapat terus dikembangkan dan dapat dijadikan referensi sebagai penelitian selanjutnya yang sejenis.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan untuk upaya meningkatkan penggunaan e-Samsat dalam keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada metodologi penelitian ini akan

dijelaskan dalam bentuk *flowchart* yang menggambarkan bagaimana cara untuk mendapatkan hasil dari penelitian. *Flowchart* merupakan suatu bagan yang digambarkan dengan simbol-simbol tertentu yang menggambarkan urutan proses secara detail dan menggambarkan hubungan antar proses dalam sebuah sistem. Gambar I.1 dibawah ini merupakan *flowchart* metodolgi penilitan upaya peningkatan penggunaan e-Samsat.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

Pada *flowchart* diatas dalam proses untuk mencapai tujuan penelitian dimulai dengan melakukan mengidentifikasi dan merumuskan masalah terkait. Penjelasan mengenai metodologi penelitian akan dijelaskan dalam poin-poin dibawah ini.

1. Melakukan identifikasi dan rumusan masalah. Dalam tahap awal melakukan penelitian perlu dilakukan identifikasi terhadap permasalahan pada problem *owner*. Pada tahap ini juga dilakukan identifikasi mengenai adanya *gap* antara kondisi sekarang dan kondisi yang diinginkan oleh pemilik masalah. Setelah

dilakukan identifikasi, dapat dilakukan perumusan masalah untuk mengetahui jawaban dari permasalahan yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Rumusan masalah dirancang untuk mengetahui inti dari permasalahan pada penelitian yang dilakukan.

2. Melakukan studi literatur. Studi literatur dilakukan untuk mencari referensi terkait dengan penelitian yang dapat dilakukan dari *textbook*, jurnal, *proceedings*, penelitian yang serupa, dan lain-lain. Pada tahap studi literatur dilakukan untuk membantu penelitian untuk mendapatkan informasi terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3. Identifikasi faktor penerimaan teknologi e-Samsat. Pada penelitian kali ini dilakukan pendekatan model dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* atau UTAUT2 terhadap sistem e-Samsat. Sehingga diperlukan identifikasi faktor yang terdapat pada model UTAUT2 terhadap sistem e-Samsat. Identifikasi dapat dilakukan dengan mengumpulkan data terhadap responden mengenai faktor yang terdapat pada UTAUT2 dan dihubungkan dengan penggunaan e-Samsat.

4. Melakukan pengumpulan dan pengolahan data. Dalam penelitian kali ini diperlukan pengumpulan data khususnya pada pengguna kendaraan bermotor yang pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan e-Samsat SAMBARA. Pengumpulan data tersebut akan dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dengan skala 5, dimana nilai 1 mengartikan sangat tidak setuju, nilai 2 mengartikan tidak setuju, nilai 3 mengartikan netral, nilai 4 mengartikan setuju, dan nilai 5 mengartikan sangat setuju. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang akan berisikan pertanyaan maupun pernyataan terkait dengan variabel yang diteliti.

5. Perancangan usulan peningkatan penggunaan e-Samsat. Setelah mendapatkan hasil pengolahan data, selanjutnya dapat dirancang usulan peningkatan penggunaan e-Samsat. Usulan yang diberikan dapat berupa sebuah solusi bagi pemilik masalah untuk dapat dilakukan pertimbangan implementasi lebih lanjut terhadap masalah yang diangkat.

6. Melakukan analisis. Setelah melakukan pengolahan data dan merancang usulan bagi peningkatan penggunaan e-Samsat, maka dapat dilakukan analisis dari hasil tersebut terhadap penelitian yang dilakukan.

7. Merancang kesimpulan dan saran. Selanjutnya, dapat dilakukan pengambilan kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis untuk menjawab tujuan penelitian. Dengan mengambil kesimpulan, maka dapat diketahui jawaban dari rumusan masalah dan sudah dapat mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Selain itu, dapat juga dirancang saran dari keseluruhan penelitian.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai sistematika dari penulisan laporan. Terdapat beberapa bagian pada laporan yang menjelaskan proses dari penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan sistematika dari penulisan laporan penelitian skripsi yang terdiri dari lima bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang terkait dengan penelitian yang dilakukan diantaranya adalah mengenai adopsi teknologi, model yang digunakan, objek penelitian, dan lain-lain. Pemahaman teori dilakukan untuk dapat membantu pengambilan kesimpulan penelitian.

BAB III MODEL PENELITIAN, PENGUMPULAN, DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai kerangka model UTAUT2 yang digunakan dalam penelitian serta hipotesis yang digunakan, proses pengumpulan data dan hasil dari pengumpulan data, dan pengolahan dari data yang sudah dikumpulkan.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan serta dirancang beberapa usulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan penggunaan e-Samsat Jawa Barat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang akan menjawab tujuan penelitian sebelumnya serta saran sebagai masukan yang dapat diberikan dari penelitian yang sudah dilakukan.