



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN – PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Respon Warga Dalam Menggunakan**  
**Aplikasi E-SAMBARA Jawa Barat**

Skripsi

Oleh

Panji Halilintar A

2014310019

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti, Dra., MSi.

Bandung

2021



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN – PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Respon Warga Dalam Menggunakan  
Aplikasi E-SAMBARA Jawa Barat**

Skripsi

Oleh

Panji Halilintar Adhiguna

2014310019

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti Dra., M.Si.

## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Panji Halilintar Adhiguna

NPM : 2014310019

Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Respon Warga Dalam Menggunakan Aplikasi E-SAMBARA Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk meperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat penuh tanggungjawab dan saya menerima kosekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 31 Januari 2021



Panji Halilintar Adhiguna

## SKRIPSI PANJI HALILINTAR

### ORIGINALITY REPORT

<b>26%</b>	<b>24%</b>	<b>14%</b>	<b>19%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.ums.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universitas Islam Indonesia</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas Muria Kudus</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.coursehero.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universitas Komputer Indonesia</b> Student Paper	<b>1%</b>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Panji Halilintar Adhiguna  
Nomor Pokok : 2014310019  
Judul : Minat Masyarakat Jawa Barat dalam menggunakan SAMBARA

Menyetujui untuk diajukan pada  
Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Bandung, 31 Januari 2021  
Pembimbing,

**Susana Ani Berliyanti, Dra., MSi.**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

**Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Panji Halilintar Adhiguna  
Nomor Pokok : 2014310019  
Judul : Respon Warga Dalam Menggunakan Aplikasi E-SAMBARA Jawa Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 08 Februari 2021  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :

**Sekretaris**

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :

**Anggota**

Indraswari, M.A., Ph.D. :

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## ABSTRAK

Nama : Panji Halilintar Adhiguna  
NPM : 2014310019  
Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Respon Warga Dalam Menggunakan Aplikasi E-SAMBARA Jawa Barat

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi minat warga dalam memanfaatkan aplikasi E-SAMBARA dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT yang ditulis oleh carter yang menjelaskan tentang enam faktor yang mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan sebuah sistem yang baru dan penerimaan teknologi baru yaitu, Ekspetasi Kinerja, Ekspetasi Usaha, Pengaruh Sosial, Keyakinan Dalam Menggunakan Sistem, Persepsi Kontrol Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap PihakPerantara.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan sampling 50 orang. Teknis penyebaran kuesioner adalah dengan memanfaatkan jaringan WhatsApp Group yang diikuti oleh kebanyakan memiliki kendaraan dengan plat wilayah Jawa Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat warga Jawa Barat dalam menggunakan aplikasi E-SAMBARA sudah tinggi, dikarenakan kemudahan, kesederhanaan prosedur, dan penghematan waktu dalam menggunakan aplikasi E-SAMBARA. Berdasarkan analisa ditemukan bahwa dari 6 vaiabel yang diteliti, hanya 5 variabel yang menentukan minat warga dalam menggunakan E- E-SAMBARA yaitu, Ekspetasi Kinerja, Ekspetasi Usaha, Keyakinan Dalam Menggunakan Sistem, Persepsi Kontrol Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap PihakPerantara.

Satu variable lain yaitu Faktor Pengaruh Sosial tidak terlalu dominan dalam menentukan minat warga menggunakan E-SAMBARA.

Kata kunci : E-SAMBARA, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, *e-Government*



## ABSTRACT

Name : Panji Halilintar Adhiguna  
NPM : 2014310019  
Title : Citizen Response in Using E-SAMBARA West Java

---

The purpose of this study is to find out the interest factors of West Java citizen in utilizing E-SAMBARA application to pay the Annual Vehicle Ownership Tax and to analyse their response in paying the Annual Vehicle Ownership Tax through E-SAMBARA based on the interest of the application users. This study used UTAUT model that explained the interest of users in utilizing a new system and the acceptance on a new technology, that is Effort Expetacy, Performance Expetacy, Social Influence, Self Efficacy, Precived Security Control, and Trust of Independent Intermediary

This study used qualitative descriptive method. The data collection technique applied was through a questionnaire by sampling 50 people. The questionnaire was being shared by using WhatsApp Group network with almost had a vehicle with West Java plate as the members.

The result of this study shows that the interest of West Java citizen in utilizing E-SAMBARA application is high due to the ease, simple procedure, and time-saving in using E-SAMBARA. Based on the analysis, the researcher found that of the 6 variables studied, only 5 variables that determine the interest of citizens in using E-SAMBARA, that is Effort Expetacy, Performance Expetacy, Self Efficacy, Precived Security Control, and Trust Of Independent Intermediary. One other variable, that is the Social Influence Factor, is not too dominant in determining the interests of citizens using E Sambara.

Keywords: E-SAMBARA, Public Policy, Public Service, *e-Government*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkannya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan judul “Respon Warga Dalam Menggunakan Program E-SAMBARA.”

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan.

Di dalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Susana Ani Berliyanti, Dra., MSi. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini serta senantiasa meluangkan waktu dalam membantu penulis menyusun skripsi ini.
2. Trisno Sakati selaku ketua program studi yang senantiasa memberikan masukan dan dukungan selama saya berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Unpar.
3. Seluruh Dosen, staff, karyawan administrasi, dan pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, yang telah banyak membantu penulis dalam menunjang kegiatan perkuliahan selama ini.
4. Seluruh Responden yang senantiasa mengisi kuesioner yang telah saya sebarakan melalui *google form*
5. Papa dan Mama yang sudah selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak atas dukungan kalian untuk saya selama menempuh perkuliahan di Unpar dan menyusun skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Salsabila Putri Pertiwi yang selalu membantu dalam memberikan ide, masukan, saran dan mendorong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

7. Sahabat-sahabat saya semuanya yang mengenal saya dan saya yang mengenal kalian yang selalu mengingatkan saya untuk selalu fokus kuliah dan cepat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua Keluarga besar yang selalu mendukung saya dalam skripsi ini
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap kepada para pihak untuk memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan tulisan skripsi ini dan dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Bandung, 31 Januari 2021

Panji Halilintar Adhiguna

## Daftar Isi

COVER.....	1
SURAT PERNYATAAN .....	3
TURNITIN.....	4
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	5
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	9
KATA PENGANTAR .....	10
Daftar Tabel .....	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
Daftar Singkatan .....	15
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1. Latar Belakang Masalah .....	17
1.2. Identifikasi Masalah .....	20
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	22
1.4. Manfaat Penelitian.....	23
1. Manfaat Akademis .....	23
2. Manfaat Praktis.....	23
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL .....	24
2.1. <i>e-Government</i> .....	24
2.1.1. Manfaat <i>e-Government</i> .....	24
2.1.2. Pendekatan dan Interaksi <i>e-Government</i> .....	25
2.2. <i>e-Service</i> .....	25
2.3. <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB).....	26
2.4. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	28
2.4.1. <i>Perceived Usefulness</i> .....	28
2.4.2. <i>Perceived Ease of Use</i> .....	28
2.4.3. Sikap Terhadap Perilaku ( <i>Attitude Towards Behavior</i> ) atau Sikap Menggunakan Teknologi ( <i>Attitude Towards Using Technology</i> ).....	28
2.4.4. Niat Perilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) atau Niat Perilaku Menggunakan Teknologi ( <i>Behavioral Intention to Use</i> ) .....	29
2.4.5. Perilaku ( <i>Behavior</i> ) atau Penggunaan Teknologi Sesungguhnya ( <i>Actual Technology Use</i> ) .....	29
2.5. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) .....	29
2.5 Model Penelitian .....	35

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	36
3.1.    Metode Penelitian .....	36
3.2.    Peran Peneliti .....	36
3.3.    Operasional Variabel.....	37
3.4.    Sumber Data .....	40
3.4.1.    Sumber Data Primer.....	40
3.5.    Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.6.    Subyek dan Obyek Penelitian.....	40
3.6.1.    Populasi.....	40
3.6.2.    Sampel.....	41
3.7.    Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.8.    Uji Validitas .....	44
3.9.    Uji Reliabilitas.....	44
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	45
4.1.    Sejarah E-SAMBARA.....	45
BAB 5 HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI.....	48
1.1.    Analisis Deskriptif.....	48
1.1.1.    Jenis Kelamin.....	48
1.1.2.    Tingkat Pendidikan.....	48
1.1.3.    Pengguna E-SAMBARA.....	49
1.1.4.    Ekspetasi Kinerja .....	49
1.1.5.    Ekspetasi Usaha .....	53
1.1.6.    Pengaruh Sosial.....	56
1.1.7.    Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem.....	60
1.1.8.    Persepsi Kontrol Keamanan .....	64
1.1.9.    Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara.....	67
1.2.    Uji Validitas .....	71
1.3.    Uji Reliabilitas.....	71
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
6.1.    Kesimpulan.....	73
5.2.    Saran .....	75
INTERNET .....	77
Dokumen.....	77

LAMPIRAN.....	79
KUESIONER PENELITIAN.....	79
Kartu Bimbingan .....	82
Uji Validitas .....	84

### Daftar Tabel

Hasil realisasi PAD dan PKB Provinsi Jawa barat .....	17
Model TPB .....	26
Model TAM .....	28
Model UTAUT .....	30
Model Penelitian .....	34
Operasional Variabel .....	36
Jumlah Wajib Pajak PKB .....	40
Range Kelas untuk 2 Pertanyaan .....	42
Range Kelas untuk 3 Pertanyaan .....	42
Range Kelas untuk 4 Pertanyaan .....	42
Tabel Perhitungan Faktor Ekspetasi Kinerja .....	51
Tabel Perhitunagn Faktor Ekspetasi Usaha .....	55
Tabel Perhitunagn Faktor Pengaruh Sosial .....	58
Tabel Perhitungan Poin Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Sistem .....	62
Tabel Perhitungan Poin Persepsi Kontrol Keamanan .....	65
Tabel Perhitungan Poin Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara .....	69
Uji Reabilitas .....	72
Uji Validitas .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Halaman Depan E-SAMBARA .....	46
List Kantor SAMSAT .....	47
Info PKB .....	47
Pie Chart Jenis Kelamin .....	48
Pie Chart Pengguna E-SAMBARA .....	49
Pie Chart Ekspetasi Kinerja .....	49
Pie Chart Ekspetasi Usaha .....	53
Pie Chart Pengaruh Sosial .....	57
Pie Chart Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem .....	60
Pie Chart Persepsi Kontrol Keamanan .....	64
Pie Chart Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara .....	67

## Daftar Singkatan

- ATM = Anjungan Tunai Mandiri
- BBNKB = Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- Bank Jawa Barat = BJB
- KTP = Kartu Tanda Penduduk
- PAD = Pendapatan Asli Daerah
- PKB = Pajak Kendaraan Bermotor
- PBBKB = Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- Perpres RI = Peraturan Preside Republik Indonesia
- Sistem administrasi manunggal satu atap = SAMSAT
- Samsat Mobile Jawa Barat = E-SAMBARA
- TI = Teknologi Informasi
- TPB = *Theory of Planned Behaviour*

- TAM = *Technology Acceptance Model*
- UTAUT = *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*
- WP = *Wajib Pajak*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membuat Pemerintah Pusat melimpahkan kewenangan kepada masing-masing daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri, dengan kata lain daerah menjadi lebih otonom. Kebijakan otonomi daerah tersebut pun menuntut masing-masing daerah untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini membuat pemerintah daerah harus dapat bertumbuh secara berkelanjutan seiring dengan kebutuhan dan tuntutan yang ada pada masyarakat. Tuntutan untuk mampu mengatur rumah tangganya sendiri, membiayai program dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, menjadi tantangan pemerintah daerah untuk bisa menganalisis dan menggali sumber pendapatan asli daerah.

Terdapat 4 (empat) sumber pendapatan daerah berdasarkan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014. Pendapatan daerah tersebut terdiri dari pajak, retribusi, pengelolaan kekayaan daerah dan pendapatan lain-lain yang sah. Dari berbagai sumber Pendapatan Asli Daerah yang telah disebutkan, penerimaan pajak adalah sumber paling berharga dan paling besar dalam anggaran daerah, selain itu pemerintah daerah dituntut untuk selalu dapat menaikan pendapatan daerahnya dengan menmaksimalkan atau mengoptimalkan potensi pajak.

Pajak daerah dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak provinsi dan pajak kota/kabupaten<sup>1</sup>. Pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik

---

<sup>1</sup> Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penerimaan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Hal ini bisa dilihat dalam table 1.1 berikut<sup>2</sup>.

**Tabel 1.1**  
**Hasil realisasi Provinsi Jawa barat**

Tahun	Realisasi PAD	Realisasi PKB	Proporsi PKB terhadap PAD
2014	15,169,404,080,240	4,938,844,130,900	32.56%
2015	16,263,235,947,268	5,355,778,195,650	32.93%
2016	17,042,895,113,670	6,185,202,921,550	36.30%
2017	17,102,520,315,840	6,103,889,500,723	35.69%
2018	19,642,915,448,760	7,256,092,966,771	36.94%
Rata-Rata	17,044,194,181,155.6	5,967,961,543,118.8	35.49%

**Sumber LKPJ Provinsi Jawa Barat**

Sesuai tabel diatas, penerimaan dari PKB mengalami peningkatan. Pajak Kendaraan Bermotor berkontribusi rata-rata sebesar (35.49%) terhadap realisasi Pendapatan Asli Daerah<sup>3</sup>. Walaupun sumbangan dari PKB sudah cukup besar namun masih belum maksimal, menurut berita di situs BAPENDA ada sekitar 30% atau 4 juta kendaraan bermotor yang belum taat pajak. Oleh karena

<sup>2</sup> Sumber Data LKPJ Daerah Provinsi Jawa Barat 2014-2018, dioalah oleh penulis pada tahun 2020

<sup>3</sup> <http://bappeda.jabarprov.go.id/pemdaprov-jabar-targetkan-pkb-naik-63-persen-pada-2020/>

itu, Provinsi Jawa Barat pun melakukan beberapa inovasi dan program dalam rangka mengintensifkan pembayaran PKB.

Dilihat dari sejarahnya sistem pembayaran PKB secara berturut-turut sebagai berikut. Sejak tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Jawa Barat menerapkan Peraturan Daerah provinsi Jabar No.13 tahun 2011 mengenai pajak daerah, dengan menggabung layanan administrasi dan pajak kendaraan bermotor dalam satu gedung. Pada tahun 2012 badan pendapatan jawa barat meluncur pembayaran PKB melalui internet bernama E-SAMSAT dengan mendaftarkan nomer kartu tanda penduduk dengan rekenening Bank BJB. Tahun 2014 BAPENDA Jawa Bart membuat terobosan terbaru dan pertama di Indonesia pembayaran PKB melalui aplikasi *smartphone* terobosan ini menjadi yang pertama di Indonesia dimana WP dapat membayar PKB dengan memasukan nomor KTP dan nomor polisi kendaraan dan dapat langsung membayar melalui aplikasi atau melalui transaksi antar bank. Selanjutnya melalui Perpres (Peraturan Presiden) RI No 5 tahun 2015 dalam upaya peningkatan layanan samsat beberapa program diluncurkan seperti, Samsat Pembantu, Samsat gerai, Samsat Drivethru, Samling, Samsat Delivery order, dan e-samsat. Samsat terus berkembang dengan perkembangan teknologi yang berada di masyarakat.

Dilansir dari *Tempo.co*<sup>4</sup> edisi Senin, 22 Mei 2017 menurut Kombes Tomex Kurniawan, target pelayanan dan kemudahan pembayaran PKB melalui E-SAMBARA adalah 30% atau sekitar 4 juta wajib pajak dari jumlah pembayar pajak yang belum membayar pajak. Dengan E-SAMBARA wajib pajak tidak harus menempuh jalur tradisional, terhindar dari proses mengantri langsung di kantor samsat dengan prosedur, mengisi formulir serta melampirkan persyaratan, menyerahkan

---

<sup>4</sup> <https://nasional.tempo.co/read/877578/kini-bayar-pajak-kendaraan-di-jawa-barat-bisa-via-ponsel/full&view=ok> diunggah pada Senin, 22 Mei 2017

formulir ke loket pendaftaran. Menunggu panggilan untuk melakukan pembayaran di loket kasir, menunggu panggilan untuk mengambil STNK dan SKPD di loket penyerahan.

E-SAMBARA memberikan banyak keuntungan serta kemudahan, pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib Pajak via aplikasi *smartphone*. Proses ini dapat menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, meningkatkan ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta tentunya memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMBARA ini bisa dilakukan di lebih dari 100.000 jaringan ATM-ATM Bank yang telah bekerja-sama di seluruh wilayah Indonesia. Untuk mekanisme cara pembayarannya sendiri cukup mudah dilakukan, wajib pajak hanya perlu mendatangi ATM terdekat untuk membayar pajak kendaraannya.<sup>5</sup> Beberapa capaian positif diharapkan dalam program yang baru adalah terciptanya taat administratif, tidak adanya suap, dan meningkatkan capaian pajak kendaraan bermotor.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Provinsi Jawa Barat telah melakukan inovasi untuk mempermudah pembayaran PKB, kemudahan pembayaran pajak diharapkan dapat meningkatkan pembayaran PKB di daerah Jawa Barat

Implementasi sistem E-SAMBARA perlu dilakukan penelitian yang mengukur tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem tersebut. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat keberhasilan implementasi E-SAMBARA sehingga berdasarkan hasil dan temuan dari penelitian

---

<sup>5</sup> <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>

tersebut bisa menjadi bahan evaluasi Pemda Jawa Barat untuk meningkatkan layanan sistem E-SAMBARA.

Peneliti Mengindikasi beberapa faktor yang mempengaruhi minat warga dalam menggunakan E-SAMBARA:

### 1. Kemudahan membayar PKB melalui E-SAMBARA

Berdasarkan portal berita DetikOto<sup>6</sup> mencoba menggunakan aplikasi E-SAMBARA untuk membayar pajak tahunan Toyota Avanza Veloz lansiran 2017. Proses mendapatkan kode bayar melalui aplikasi tersebut cukup mudah dan cepat. E-SAMBARA dapat mempermudah pembayaran PKB seperti yang dikatakan oleh Ridawan Kamil yang dilansir dari situs Kemetrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi<sup>7</sup>

*“Kebaruan E-SAMBARA yang menyediakan fitur lengkap pelayanan PKB digital tersebut, telah memangkas rantai birokrasi pelayanan publik, meningkatkan literasi pajak masyarakat, dan mempermudah pembayaran pajak kendaraan. Inovasi itu juga menghilangkan tahapan pemeriksaan berkas yang boros waktu, biaya, serta SDM. Berdasarkan hasil survei, meskipun terdampak ekonomi, masyarakat tetap melaksanakan kewajiban pembayaran pajak, dan meningkat karena kemudahan. Jadi itu kuncinya.”*

### 2. Kemudahan pemakaian aplikasi E-SAMBARA

---

<sup>6</sup> <https://oto.detik.com/berita/d-5033186/tak-sempat-ke-samsat-buat-bayar-pajak-mobil-atau-motor-lewat-online-gampang-kok> ditulis oleh Luthfi Anshori, diunggah pada Jumat, 29 Mei 2020 12:53 WIB

<sup>7</sup> <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/E-SAMBARA-permudah-bayar-pajak-kendaraan-di-jabar> diunggah pada 03 September 2020

Penggunaan Aplikasi E-SAMBARA dirasa cukup mudah untuk digunakan seperti yang dilansir oleh DetikOto<sup>8</sup>

*” Setelah itu, tekan ya untuk daftar online. Para pengguna akan diminta memasukkan Nomor Induk KTP atau Nomor Pokok Wajib Pajak, serta nomor rangka 5 digit terakhir -biasanya tertera di STNK dan BPKB-. Jika data sesuai, maka kode bayar pun didapat.*

*Pilihan cara bayarnya bisa menggunakan ATM BJB, BNI, BCA, BRI dan Bank Mandiri. Cara lain, bisa melalui internet banking, e-commerce Tokopedia, hingga minimarket seperti Indomaret dan Alfamart.”*

Aplikasi E-SAMBARA hanya membutuhkan perangkat *Smart Phone* android, koneksi internet, kartu tanda penduduk dan nomor kendaraan bermotor. Maka WP dapat melihat status kendaraan dan besaran pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya. Dari identifikasi masalah diatas, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi minat warga dalam menggunakan aplikasi E-SAMBARA.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Dapat disimpulkan dari latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka pertanyaan penelitian sebagai berikut

Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat warga dalam menggunakan E-SAMBARA?

---

<sup>8</sup> <https://oto.detik.com/berita/d-5033186/tak-sempat-ke-samsat-buat-bayar-pajak-mobil-atau-motor-lewat-online-gampang-kok> ditulis oleh Luthfi Anshori, diunggah pada Jumat, 29 Mei 2020 12:53 WIB

## 1.4 Manfaat Penelitian

### **1. Manfaat Akademis**

Harapan dari penelitian ini adalah kegunaanya untuk menjadi bahan maupun informasi demi memberikan wawasan dan pengetahuan tentang Minat atau respon pengguna terhadap kebijakan atau program

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian beserta hasilnya ini juga diharapkan menjadi masukan yang bisa dipertimbangkan dan bermanfaat bagi Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat, khususnya terkait respon atau minat warga dalam menggunakan program yang diluncurkan oleh pemerintah