

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT
MEMPENGARUHI PENERIMAAN MASYARAKAT
TERHADAP SISTEM E-SAMSAT JOGJA SEBAGAI MEDIA
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN
DI KOTA YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Yogyakarta)



SKRIPSI

Oleh:

Nama: Amrul Hakim

No. Mahasiswa: 14312207

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT
MEMPENGARUHI PENERIMAAN MASYARAKAT
TERHADAP SISTEM E-SAMSAT JOGJA SEBAGAI MEDIA
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN DI
KOTA YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat
untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Amrul Hakim
No. Mahasiswa: 14312207

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 12 Juli 2018

Penulis,




(Amrul Hakim)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT
MEMPENGARUHI PENERIMAAN MASYARAKAT
TERHADAP SISTEM E-SAMSAT JOGJA SEBAGAI MEDIA
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN DI
KOTA YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Pada Samsat Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Amrul Hakim

No. Mahasiswa: 14312207

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal...12...Jul 2018

Dosen Pembimbing



(Maulidyati Aisyah, S.E., M.Com(Adv))

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MEMPENGARUHI PENERIMAAN
MASYARAKAT TERHADAP SISTEM E-SAMSAT JOGJA SEBAGAI MEDIA
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN DI KOTA YOGYAKARTA
(STUDI KASUS PADA SAMSAT KOTA YOGYAKARTA)**

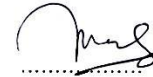
Disusun Oleh : **AMRUL HAKIM**

Nomor Mahasiswa : **14312207**

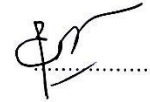
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 13 Agustus 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Maulidyati Aisyah, SE., M.Com(Adv)



Penguji : Erna Hidayah, Dra., M.Si.,Ak., CA.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Snyana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu’, (yaitu) orang-orang yang meyakini bahwa mereka akan menemui Tuhannya dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya.”

QS. Al-Baqarah: 45-46

“ خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ ”

(HR. Ahmad)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua Orang Tua saya, Ayah Achmad Dahlan dan Ibu Sumiyati yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi, kakak saya yang selalu memberikan masukan dan support, serta teman-teman yang telah membantu selama ini

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobil'alamin, puja-puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap sistem E-samsat Jogja sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di kota Yogyakarta ” sebagai salah satu syarat kelulusan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Tidak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang dengan segala keistimewaannya menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya.

Adapun yang menjadi tujuan umum penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi minat atau keinginan masyarakat Kota Yogyakarta untuk menggunakan *e-samsat* Jogja sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dengan melibatkan responden sebanyak 100 responden.

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih dari hati yang terdalam serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas segala sesuatu yang sudah diberikan dengan cuma-cuma pada penulis dari lahir hingga saat ini.
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., PhD. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Dekar Urumsah, Drs, S.Si. M.Com, PhD. selaku Ketua Prodi Akuntansi
5. Ibu Maulidyati Aisyah, S.E., M.Com(Adv) selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Sugeng Siswo Yuwono, S.H. yang telah membantu perizinan penelitian, serta membantu kelancaran penelitian di Samsat Kota Yogyakarta
7. Ayah (Achmad Dahlan), ibu (Sumiyati) senantiasa mendoakan dan menyemangati untuk kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
8. Kak Hana Nafisah dan kak Nadia Syukria yang selalu memberi masukan dan *support*.
9. Aprila Ganang dan Fahreza Riadi yang telah membantu dalam menyebarkan kuesioner.
10. Seluruh teman-teman ku yang telah membantu dalam kelancaran penelitian ini.

11. Para responden yang telah memberikan waktu luang untuk mengisi kuisisioner.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berdoa semoga kebaikan pihak-pihak tersebut dibalas oleh Allah SWT dan berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak yang berkepentingan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penulis

Amrul Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan masalah.....	10
1.3. Tujuan penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat teoritis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12
BAB II.....	13
2.1. Pengertian Pajak.....	13
2.2. Pajak Pusat dan Pajak Daerah	13
2.3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	17
2.4. Penelitian Terdahulu	18
2.5. Unified Theory of acceptance and Use of Technology (UTAUT)....	25
2.6. Variabel-variabel Penelitian.....	28
2.6.1. E-samsat	28
2.6.2. Ekspektasi Kinerja.....	29

2.6.3.	Ekspektasi Usaha.....	30
2.6.4.	Pengaruh Sosial	30
2.6.5.	Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Sistem (Self Efficacy)	31
2.6.6.	Persepsi Kontrol Keamanan	31
2.6.7.	Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara.....	32
2.7.	Pengembangan Hipotesis	32
2.7.1.	Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat/keinginan menggunakan sistem <i>E-samsat</i>	32
2.7.2.	Pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat	34
2.7.3.	Pengaruh pengaruh sosial terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat	35
2.7.4.	Pengaruh keyakinan diri dalam menggunakan sistem terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat.....	36
2.7.5.	Pengaruh persepsi kontrol keamanan terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat.....	37
2.7.6.	Pengaruh kepercayaan kepada pihak perantara terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat.....	38
2.8.	Kerangka Pemikiran Teoritis	40
BAB III.....		39
3.1.	Populasi dan Sampel	39
3.2.	Jenis dan Sumber Data	40
3.3.	Metode Pengumpulan Data	40
3.4.	Variabel penelitian dan definisi operasional	41
3.4.1.	Variabel dependen : Minat menggunakan sistem e-samsat	42
3.4.2.	Variabel Independen: Ekspektasi Kinerja	42
3.4.3.	Variabel Independen: Ekspektasi Usaha	43
3.4.4.	Variabel Independen: Pengaruh Sosial	43
3.4.5.	Variabel Independen: Keyakinan Diri dalam Menggunakan sistem	43
3.4.6.	Variabel Independen: Persepsi Kontrol Keamanan	44
3.4.7.	Variabel Independen: Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	44
3.5.	Metode Analisis Data	44

3.6.	Statistik Deskriptif.....	46
3.7.	Uji Kualitas Data.....	47
3.7.1.	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	47
3.7.2.	Model Struktural atau <i>Inner</i>	48
BAB IV	50
4.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	50
4.2.	Deskripsi Responden.....	50
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden.....	51
4.2.2.	Usia Responden.....	51
4.2.3.	Pekerjaan Responden.....	52
4.2.4.	Pengalaman Responden Menggunakan E-samsat.....	53
4.2.5.	Sumber Informasi Responden Mengenai E-samsat.....	53
4.3.	Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.3.1.	Ekspektasi Kinerja.....	55
4.3.2.	Ekspektasi Usaha.....	56
4.3.3.	Pengaruh Sosial.....	57
4.3.4.	Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem.....	58
4.3.5.	Persepsi Kontrol Keamanan.....	60
4.3.6.	Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara.....	61
4.3.7.	Minat/Keinginan untuk Menggunakan Sistem.....	62
4.4.	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	63
4.4.1.	<i>Convergent Validity</i>	63
4.4.2.	<i>Discriminant Validity</i>	65
4.4.3.	<i>Composite Reliability</i>	67
4.5.	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	68
4.5.1.	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	69
BAB V	79
5.1.	Kesimpulan.....	79
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3.	Saran.....	82
5.4.	Implikasi.....	82

DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88
LAMPIRAN 1	88
LAMPIRAN 2	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pendapatan Negara Indonesia tahun 2015-2017.....	14
Tabel 2.2 PAD dan pajak daerah DIY tahun 2015-2017.....	16
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.3 Usia Responden.....	51
Tabel 4.4 Jenis pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Pengalaman Menggunakan E-samsat.....	53
Tabel 4.6 Sumber Informasi E-samsat.....	54
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Kinerja...	55
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Usaha....	56
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Pengaruh Sosial.....	57
Tabel 4.10 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keyakinan Diri.....	58
Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kontrol Keamanan.....	60
Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara.....	61
Tabel 4.13 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Minat untuk Menggunakan Sistem.....	62
Tabel 4.14 Nilai <i>Loading Factor</i>	63
Tabel 4.15 Nilai AVE.....	64
Tabel 4.16 Nilai Akar Kuadrat AVE.....	65
Tabel 4.17 Latent Variable Correlations.....	66
Tabel 4.18 <i>Internal Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.20 <i>Path coefficients and t-Values</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Output SmartPLS.....	94

ABSTRACT

Conceptually, the basic concept of e-government is how to provide services to the public / community through electronic media (e-service). E-samsat is a government breakthrough in providing services for people to fulfill their obligations in paying their motor vehicle taxes. The purpose of this research is to know the factors that can influence the acceptance of Yogyakarta City to E-samsat system. The research model used in this research is using UTAUT model which has been modified by Carter. This research is done by quantitative method using Questionnaire. The population in this study is the city of Yogyakarta. The number of respondents from this research are 100 respondents. The data analysis technique used is SEM (Structural Equation Model) by using SMART PLS 3.0 software. The results of this study found that the variables of business expectations, social influences and self-confidence have a significant effect, while the variables of performance expectations, perceptions of security control, and trust to intermediaries have no significant effect on the interest of Yogyakarta city community to use E-samsat system.

Keywords: *E-government, E-samsat Jogja, UTAUT, personal factors, interest in using the system*

ABSTRAK

Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* yakni bagaimana memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat melalui media elektronik (*e-service*). *E-samsat* merupakan terobosan pemerintah dalam memberikan layanan bagi masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat Kota Yogyakarta terhadap sistem E-samsat. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan model UTAUT yang telah di modifikasi oleh Carter. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan Kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Yogyakarta. Jumlah responden dari penelitian ini sejumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan software SMART PLS 3.0. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa variabel ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kepercayaan diri berpengaruh signifikan, sedangkan variabel ekspektasi kinerja, persepsi kontrol kemanan, dan kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan sistem E-samsat.

Kata kunci: *E-government*, *E-samsat* Jogja, UTAUT, faktor personal, minat menggunakan sistem

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber pendapatan Negara Indonesia berasal dari dua sumber. Pertama, pendapatan yang diperoleh dari dalam negeri dan yang kedua pendapatan yang diperoleh dari luar negeri. Pendapatan terbesar dalam negeri di Indonesia diperoleh dari sektor pajak. Berdasarkan Laporan Kementerian Keuangan pada APBN tahun 2017, target pendapatan negara yang diperoleh dari pajak sebesar 1.498,9 Triliun rupiah dengan persentase sebesar 85,6% dari target total pendapatan negara (Kementerian Keuangan, 2017). Artinya pendapatan negara sangat bergantung dari perolehan yang didapat dari sektor pajak.

Berdasarkan lembaga yang memungutnya pajak terbagi menjadi dua kelompok, yakni pajak pusat dan pajak daerah (Resmi, 2014). Berkaitan dengan pajak daerah, pajak memiliki peranan yang sangat penting sebagai sumber penerimaan dan pendapatan daerah guna menopang pembangunan daerah, hal tersebut dikarenakan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (Mikha, 2010). Oleh karena itu besar kecilnya persentase masyarakat dalam membayar pajak sangat berpengaruh terhadap jumlah pendapatan daerah yang akan diterima.

Salah satu yang termasuk kedalam pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah , pajak kendaraan bermotor adalah “*pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor*”.

Berdasarkan pengertian tersebut artinya setiap orang ataupun setiap badan usaha maupun badan pemerintahan yang memiliki kendaraan bermotor baik itu motor, mobil, ataupun lainnya wajib membayar pajak atas kendaraan bermotor yang dimilikinya. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan kantor yang mengelola pemungutan serta pengurusan pajak kendaraan bermotor. Dalam Samsat inilah masyarakat/wajib pajak akan diberikan pelayanan ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki (Yolani, Djatikusuma, & Sugara, 2015). Pelayanan yang baik diharapkan dapat diberikan ke seluruh masyarakat, sehingga masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya dengan tepat waktu. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan pendapatan daerah. Selain itu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah salah satu tujuan yang harus diterapkan oleh setiap instansi pemerintah ataupun swasta yang bergerak di bidang pelayanan (Bakti & Kurniawan, 2015).

Isu kebijakan publik yang sedang menjadi topik perbincangan saat ini adalah mengenai *electronic government (e-government)*. *E-government* merupakan bentuk teknologi informasi dan telekomunikasi yang digunakan pada administrasi pemerintahan agar berjalan dengan efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat (Purwokoadi, 2014). Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* yakni bagaimana memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat melalui media elektronik (*e-service*), seperti melalui jaringan internet, telpon seluler dan komputer, serta media elektronik lainnya. *E-service* merupakan bentuk *e-*

government dalam pemberian pelayanan pada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dimana petugas pelayan publik tidak bertemu secara langsung dengan masyarakat pengguna jasa layanan. Penggunaan *e-service* ini bertujuan untuk mempermudah layanan kepada masyarakat dalam mengakses informasi sehingga dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan keterbukaan dan keandalan di lembaga publik (Kusuma, Winarno, & Adhipta, 2015).

E-samsat merupakan terobosan pemerintah dalam memberikan layanan bagi masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki. *E-samsat* merupakan layanan pembayaran pajak secara elektronik pada sistem Samsat atas pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pada pajak kendaraan bermotor serta pembayaran pada sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dengan dibuatnya *E-samsat* di harapkan dapat membantu masyarakat (wajib pajak) agar semakin mudah dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor (Armida, Aji, & Budiwati, 2016). Pada Desember tahun 2016 lalu, Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset (DPPKA) Pemda Jogja bekerja sama dengan Bank BPD jogja memperkenalkan inovasi baru di bidang layanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni *E-samsat*, dengan adanya *E-samsat* diharapkan masyarakat Yogyakarta dapat dengan mudah untuk membayar pajak, tidak perlu mengantri di kantor samsat setempat. Wajib pajak dengan sangat mudah dapat membayar pajak di 109 jaringan ATM Bank BPD DIY, yang selanjutnya wajib pajak dapat melakukan pencetakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan

pengesahan STNK secara elektronik pada mesin KIOS Samsat yang diberi nama *E-posti* (Humas PT Bank BPD DIY, 2016). Diterapkannya *E-samsat* ini, wajib pajak tidak perlu lagi bertemu secara langsung dengan petugas pelayan pajak, sehingga dapat mencegah pungli dan tindakan koruptif lainnya (Humas Polda DIY, 2016).

Implementasi suatu Teknologi Informasi (TI) pasti selalu berkaitan dengan penerimaan pengguna. Seberapa besar pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut merupakan hal yang penting untuk dapat mengetahui tingkat kesuksesan dari implementasi tersebut. *User Acceptance* atau penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang dapat memberikan pengaruh terhadap kesuksesan implementasi dari suatu teknologi informasi. *User Acceptance* dapat diartikan sebagai keinginan seorang pengguna dalam memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) yang didesain untuk membantu pekerjaan mereka. Rendahnya *User Acceptance* akan sangat berdampak terhadap keberhasilan implementasi Teknologi Informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut maka *user acceptance* harus menjadi perhatian utama, karena merupakan faktor penting yang akan menentukan sukses atau tidaknya implementasi dari suatu TI (Nasir, 2013). Implementasi sistem *E-samsat* Jogja perlu dilakukan penelitian yang mengukur tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem tersebut. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat keberhasilan implementasi *E-samsat* Jogja, sehingga berdasarkan hasil dan temuan dari penelitian tersebut bisa menjadi bahan evaluasi Pemda DIY untuk meningkatkan layanan sistem *E-samsat* Jogja.

Banyak bentuk model analisis yang dapat diadopsi atau dipakai untuk mengetahui serta mengukur tingkat kesuksesan implementasi suatu Teknologi Informasi (TI). Model-model analisis penerimaan Teknologi Informasi tersebut antara lain *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Technology Acceptance Model 2* (TAM2) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT merupakan hasil evaluasi delapan model *user acceptance* terkemuka yang diintegrasikan ke dalam model yang baru. Proses Integrasi model analisis tersebut dilakukan oleh para ahli sebelumnya karena munculnya kebingungan dalam menggunakan model manakah yang tepat untuk menganalisis *user acceptance*. Model UTAUT menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *user acceptance* dan perilaku penggunaan yang terdiri dari empat faktor utama, yakni: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), dan menemukan bahwa keempat faktor tersebut memberikan pengaruh kepada perilaku penggunaan terhadap sistem (Nasir, 2013). Berdasarkan penjelasan tersebut maka model UTAUT merupakan model yang sangat tepat untuk diadopsi dalam sebuah penelitian yang berkaitan dengan penerimaan terhadap implementasi sebuah TI, hal itu dikarenakan model ini merupakan model baru yang dihasilkan dari penggabungan delapan teori terkemuka menjadi sebuah teori baru.

Penelitian yang menggunakan model UTAUT sebagai model analisis penerimaan pengguna terhadap sebuah sistem telah banyak dilakukan

sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chung, Lee, dan Kuo (2015) meneliti mengenai faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi seorang pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning*. Dalam meneliti hal tersebut Chung, Lee, dan Kuo (2015) menggunakan empat konstruk atau variabel yaitu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang terdapat pada model UTAUT serta membuat modifikasi dengan menambah dua variabel lain, variabel tersebut yakni *Barrier Factor* (faktor penghalang) dan *Policy Factor* (faktor kebijakan). Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni bahwa yang terbukti dapat mempengaruhi niat pegawai negeri untuk menggunakan *e-government learning* yakni adalah variabel *Barrier Factor*, *Policy Factor*, dan ekspektasi kinerja (Chung, Lee, & Kuo, 2016).

Penelitian lain yang juga menggunakan teori UTAUT di dalam penelitiannya yakni penelitian dari Prasetyo (2017), serta Handayani dan Sudiana (2015). Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan website KKN LPPM UNISI. Penelitian ini menggunakan empat konstruk yang terdapat pada model UTAUT yakni ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas diprediksi dapat mempengaruhi secara signifikan penggunaan terhadap sistem KKN LPPM online. Temuan yang di dapat yakni bahwa empat konstruk atau variabel tersebut berpengaruh secara signifikan (Prasetyo, 2017). Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Handayani dan Sudiana (2015) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku penggunaan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan empat konstruk

yang terdapat pada model UTAUT yakni ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang diprediksi dapat mempengaruhi secara signifikan penggunaan terhadap sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta. Temuan yang didapat yakni variabel ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi akademik, namun ekspektasi usaha tidak terbukti dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta (Handayani & Sudiana, 2015).

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat kita ketahui bahwa berbagai analisis penerimaan pengguna terhadap sistem yang menggunakan model UTAUT sebagai alat analisisnya, memberikan hasil yang beragam, hanya variabel ekspektasi kinerja saja yang selalu memberikan pengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pengguna pada sistem. Sehubungan dengan hasil yang tidak konsisten antara penelitian satu dengan penelitian lainnya, maka konstruk-konstruk yang terdapat pada model UTAUT layak dan dapat digunakan kembali sebagai alat analisis penelitian lain yang membahas mengenai penerimaan pengguna terhadap sebuah sistem.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT yang akan dimodifikasi dengan menambahkan konstruk faktor personal seperti penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011), Titisari (2014) serta Santoso dan Setiawan (2017) yang berfokus meneliti minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem (*Behavioral Intention*), dimana sistem yang akan diteliti disini adalah *E-samsat* Jogja. Penambahan faktor personal diperlukan guna untuk memperluas pemahaman

perilaku penerimaan seseorang terhadap sebuah sistem. Dalam penelitiannya Carter et al. (2011) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filing* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal yaitu kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*), keyakinan diri (*self Efficacy*), dan persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*). Hasil dari penelitian tersebut mendapatkan bahwa konstruk ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri, dan persepsi kontrol keamanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, namun konstruk kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Amerika. Penelitian yang dilakukan oleh Titisari (2014) meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian ini juga menggunakan model UTAUT serta menambahkan faktor personal sebagai konstruk dalam penelitian. Temuan yang didapat dalam penelitian ini yakni bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri (*self Efficacy*), dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filing* sedangkan variabel kepercayaan pada *Application Service Provider* (ASP) dan kontrol keamanan persepsian tidak memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan sistem *e-filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb*. Dalam melakukan analisis, penelitian ini menggunakan tiga konstruk dari model UTAUT yakni ekspektasi

kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial serta menambahkan tiga variabel faktor personal yakni *web self efficacy*, *perceived security control*, dan *perceived enjoyment*. Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni lima variabel penelitian (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, *perceived security control*, dan *perceived enjoyment*) terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan sedangkan variabel *web self efficacy* tidak terbukti dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* untuk menggunakan Approweb (Santoso & Setiawan, 2017). Berdasarkan tiga penelitian tersebut dapat diketahui bahwa konstruk atau variabel keyakinan diri (*self Efficacy*) dan persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*) memberikan hasil yang tidak konsisten, sedangkan variabel kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*) selalu memberikan hasil yang tidak sesuai dengan prediksi, maka ketiga variabel tersebut layak digunakan kembali sebagai variabel penelitian lain yang bertujuan untuk mengukur penerimaan terhadap sistem. Sehubungan dengan hal tersebut maka untuk meneliti minat seseorang dalam menggunakan sistem *E-samsat* Jogja, penelitian ini menggunakan konstruk yang terdapat pada model UTAUT serta menambahkan tiga konstruk faktor personal yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu keyakinan diri (*self Efficacy*), persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*) dan kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap sistem *E-samsat* Jogja, dimana penerimaan ini diukur berdasarkan minat

atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*, serta menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan tiga konstruk faktor personal sebagai alat analisisnya. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni pada objek penelitian dan lokasi penelitian. Berkaitan dengan perbedaan lokasi meskipun objek yang diteliti antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2015) sama-sama mengenai *E-samsat*, namun prosedur penggunaan *E-samsat* antara *E-samsat* satu dengan *E-samsat* lainnya berbeda, selain itu tingkat kemudahan penggunaan, tingkat kerumitan, lama implementasi *E-samsat*, serta responden atau masyarakat yang menggunakan *E-samsat* juga berbeda. Selain itu meskipun telah banyak penelitian yang membahas mengenai penerimaan pengguna terhadap suatu sistem/teknologi informasi yang menggunakan model UTAUT sebagai alat analisisnya, namun berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dibahas sebelumnya dapat diketahui bahwa ketika objek yang diteliti berbeda maka akan memberikan hasil yang berbeda juga. Oleh karena itu judul pada penelitian ini yaitu “**Analisis Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat Terhadap Sistem *E-samsat* Jogja Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Kota Yogyakarta.**”

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*?

2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*?
4. Apakah keyakinan diri dalam menggunakan sistem berpengaruh terhadap minat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*?
5. Apakah persepsi kontrol keamanan berpengaruh terhadap minat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*?
6. Apakah kepercayaan terhadap pihak perantara berpengaruh terhadap terhadap minat atau keinginan individu untuk menggunakan sistem *E-samsat*?

1.3. Tujuan penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dijabarkan pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat seseorang untuk menggunakan *E-samsat* Jogja. Minat untuk menggunakan *E-samsat* Jogja dalam penelitian ini ditentukan oleh enam konstruk atau variabel yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri dalam menggunakan sistem, persepsi kontrol keamanan, dan kepercayaan terhadap pihak perantara.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1. Manfaat teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- b) Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan suatu sistem informasi ataupun teknologi informasi lebih khususnya sistem *E-samsat* Jogja.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Pemerintah Daerah DIY Yogyakarta, karena belum adanya penelitian lain yang membahas mengenai topik tentang *E-samsat* di Jogja, maka penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi mengenai penerapan *E-samsat* yang baru diterapkan di akhir tahun 2016 lalu, sehingga dapat ditingkatkan kembali layanan yang terdapat pada sistem *E-samsat* di kemudian hari.
- b) Bagi masyarakat Yogyakarta penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai sistem *E-samsat* di Jogja, sehingga masyarakat Yogyakarta dapat memanfaatkan fasilitas ini yang telah di sediakan oleh pemerintah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pajak

Terdapat bermacam-macam pengertian dan definisi dari pajak, Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 pasal 1 tentang Ketentuan Umum Pajak, berbunyi:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro pada Siti Resmi (2014) pajak merupakan iuran yang di bayar oleh rakyat kepada negara berdasarkan peraturan yang terdapat pada Undang-undang dimana rakyat tidak mendapat manfaat timbal balik secara langsung yang dapat ditunjukkan. Berdasarkan dua pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah pembebanan iuran kepada masyarakat (wajib pajak) berdasarkan undang undang, bersifat memaksa, serta pemerintah tidak memberikan timbal balik kepada masyarakat secara langsung, dan iuran ini di gunakan terkait pengeluaran umum negara Indonesia.

2.2. Pajak Pusat dan Pajak Daerah

Berdasarkan lembaga yang memungutnya pajak terbagi menjadi dua kelompok, yakni pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dapat diartikan sebagai pajak yang di pungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. (Resmi, 2014). Pajak pusat

merupakan salah satu sumber pendapatan negara, yang termasuk kedalam pajak pusat adalah PPh, PPN, dan PPnBM.

Indonesia merupakan negara yang pendapatannya sangat bergantung dari sektor pajak. Hal tersebut berdasarkan data berikut (BPS, 2017):

Tabel 2.1

Pendapatan Negara Indonesia tahun 2015-2017 (dalam jutaan)

	2015	2016	2017
Penerimaan Perpajakan	1.240,42	1.539,17	1.495,89
Penerimaan Bukan Pajak	255,63	245,08	240,36
Hibah	11,97	19,75	13,73
Total Penerimaan	1.508,02	1.804,00	1.749,98

Sumber : Badan Pusat Statistik

Berdasarkan data tersebut artinya pajak merupakan penyumbang terbesar pendapatan Negara Indonesia, dimana jika di prosentasekan setiap tahunnya khususnya tahun 2015, 2016, dan 2017 pendapatan yang diperoleh dari sektor pajak selalu menyumbang 80% dari total pendapatan Indonesia, sedangkan pendapatan yang diterima dari sektor non pajak sangat jauh jika dibanding dengan sektor pajak.

Pajak daerah menurut Undang-undang no. 28 tahun 2009 Tentang pajak daerah dan retribusi daerah, memiliki definisi yakni :

“kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (UU no. 28 tahun 2009)”

Sedangkan pengertian pajak daerah berdasarkan lembaga yang memungunya di definisikan sebagai pajak yang di tarik oleh pemerintah daerah tingkat I (pajak

provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) (Resmi, 2014). Berdasarkan dua pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pajak daerah merupakan salah satu sumber pendanaan daerah. Dengan diperolehnya pajak, suatu daerah dapat memanfaatkannya untuk keperluan pembangunan daerah mereka masing-masing. Jenis pajak yang termasuk kedalam pajak daerah tingkat I (provinsi) adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dsb. Sedangkan yang termasuk kedalam pajak daerah tingkat II (Kabupaten/kota) adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, dsb. Pajak daerah merupakan salah satu elemen yang termasuk kedalam Pendapatan Asli Daerah (Resmi, 2014).

Menurut Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (n.d.), pajak daerah memiliki beberapa kriteria, yakni:

- 1) Bersifat pajak, dan bukan retribusi
- 2) Obyek pajak terletak atau terdapat di wilayah daerah kabupaten/kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas cukup rendah serta hanya melayani masyarakat di wilayah daerah kabupaten/kota yang bersangkutan
- 3) Obyek dan dasar pengenaan pajak tidak bertentangan dengan kepentingan umum
- 4) Potensinya memadai. Hasil penerimaan pajak harus lebih besar dari biaya pemungutan
- 5) Tidak memberikan dampak ekonomi yang negatif. Pajak tidak mengganggu alokasi sumber-sumber ekonomi dan tidak merintangikan arus sumber daya ekonomi antar daerah maupun kegiatan ekspor-impor

- 6) Memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat
- 7) Menjaga kelestarian lingkungan, yang berarti bahwa pengenaan pajak tidak memberikan peluang kepada pemda atau Pemerintah atau masyarakat luas untuk merusak lingkungan.

Tidak hanya pendapatan negara saja yang sangat bergantung dari penerimaan pajak, namun pendapatan daerah juga sangat bergantung dari sektor pajak. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang sumber pendapatan asli daerahnya sangat bergantung pada pendapatan di sektor pajak. Hal tersebut sesuai dengan data berikut ini (DPPKA Daerah Istimewa Yogyakarta, 2016):

Tabel 2.2

PAD dan pajak daerah DIY tahun 2015-2017 (dalam jutaan)

	2015	2016	2017
Pendapatan Asli Daerah	1.593	1.673	1.590
Pajak Daerah	1.397	1.424	1.370
Kontribusi pajak daerah terhadap PAD	87,7%	85,1%	86,2%

Sumber: DPPKA DIY

Berdasarkan data tersebut, maka dapat kita ketahui bahwa kontribusi pajak di DI Yogyakarta sangatlah besar. Dalam kurun tiga tahun terakhir rata-rata kontribusi pajak daerah dalam menghasilkan Pendapatan Asli Daerah sekitar 86% dari total PAD yang diperoleh. Oleh karena itu Pemda DIY harus dapat memaksimalkan potensi yang dihasilkan dari pajak daerah agar dapat meningkatkan pendapatan daerah di tahun-tahun berikutnya.

2.3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah. Berdasarkan UU no. 9 tahun 2009, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan pengertian tersebut yang menjadi wajib pajak adalah setiap orang dan instansi yang memiliki kendaraan bermotor, sedangkan objek pajak dari pajak tersebut yakni setiap kendaraan bermotor. Sedangkan menurut UU no. 28 tahun 2009 yang dimaksud kendaraan bermotor disini adalah:

“Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. (UU no. 28 tahun 2009)”

Pajak kendaraan bermotor atau biasa disingkat dengan PKB merupakan pajak yang sangat potensial untuk menghasilkan pendapatan. Hal tersebut dikarenakan objek pajak PKB di hitung berdasarkan kepemilikan kendaraan bermotor. Artinya semakin banyak kendaraan bermotor yang terdapat pada suatu daerah maka seharusnya pendapatan yang diterima akan semakin besar. Berdasarkan data yang di posting di website DPPKA Pemda DIY, kendaraan bermotor yang terdaftar di samsat Jogja dari tahun ke tahun selalu meningkat. Dengan adanya peningkatan kendaraan bermotor ini, maka pemda Jogja dapat memaksimalkan perolehan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2016 lalu pendapatan pajak kendaraan memiliki kontribusi 1,2 triliun atau 90% dari total pendapatan pajak daerah, dan perolehan dari Pajak Kendaraan

Bermotor pada tahun tersebut sebesar 600 miliar (Nurdiyansyah, 2017). Artinya Pajak Kendaraan Bermotor sangat berkontribusi untuk meningkatkan pendapatan di sektor pajak. Oleh karena itu untuk membantu optimalisasi potensi penerimaan dan pendapatan dari PKB maka perlu adanya upaya yang dapat meningkatkan penerimaan dan pendapatan tersebut, salah satunya dengan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak atas kendaraan bermotor yang mereka miliki dengan cara menerapkan sistem yang sesuai dengan kondisi masyarakat terkini.

2.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan suatu sistem atau teknologi baru telah banyak dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2015) yang membahas mengenai tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan *E-samsat* Jatim diukur menggunakan modifikasi metode *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior*, dimana dari modifikasi tersebut dihasilkan empat variabel utama yang diprediksi dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem *E-samsat* Jatim, dimana indikator dari penerimaan tersebut dicerminkan oleh niat pengguna untuk menggunakan sistem. Empat variabel tersebut yakni, *Attitude* (sikap), *Perceived Of Usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *Perceived Behavior Control* (persepsi kontrol perilaku), dan *Subject Norm* (norma subjek). Keempat variabel tersebut dipengaruhi oleh tiga variabel lain, variabel-variabel tersebut yakni, *Perceived Ease Of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Computer Self-Efficacy* (kemampuan diri dalam menggunakan komputer), dan *Trust* (kepercayaan). Temuan yang didapat dari

penelitian ini yakni, bahwa variabel *Attitude*, *Perceived Behavior Control*, dan *Subject Norm* terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan postif terhadap niat pengguna untuk menggunakan *E-samsat* Jatim, sedangkan variabel *Perceived Of Usefulness* tidak dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan *E-samsat* Jatim. Dalam penelitian tersebut, peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan atau mengadopsi kerangka pemikiran yang ada pada model analisis lain seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk meneliti *E-samsat* di Provinsi Jatim ataupun *E-samsat* di provinsi lainnya (Kusuma, 2015).

Penelitian yang mengadopsi teori UTAUT di dalam penelitiannya yakni penelitian dari Chung, Lee, dan Kuo (2015) meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning* yang disediakan oleh pemerintah Taiwan. *E-government learning* di Taiwan merupakan sebuah *e-learning* yang menyediakan berbagai pelatihan bagi para pegawai negeri yang bertujuan untuk meningkat kualitas mereka. Untuk meneliti hal tersebut Chung, Lee, dan Kuo (2015) menggunakan empat konstruk atau variabel yang terdapat pada model UTAUT yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* serta membuat modifikasi dengan menambah dua variabel lain, variabel tersebut yakni *Barrier Factor* dan *Policy Factor*. Keenam variabel itulah yang di prediksi dapat mempengaruhi pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning*. Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni bahwa yang terbukti dapat mempengaruhi niat pegawai negeri untuk menggunakan *e-*

government learning yakni adalah variabel *Barrier Factor*, *Policy Factor*, dan *performance expectancy* (Chung et al., 2016).

Penelitian lain yang juga menggunakan teori UTAUT di dalam penelitiannya yakni penelitian dari Prasetyo (2017), serta Handayani dan Sudiana (2015). Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan website KKN LPPM UNISI. Website KKN LPPM UNISI adalah sebuah sistem yang digunakan untuk pendaftaran KKN mahasiswa Universitas Islam Indragiri. Penelitian ini menggunakan empat konstruk yang terdapat pada model UTAUT yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* yang diprediksi dapat mempengaruhi secara signifikan penggunaan terhadap sistem KKN LPPM online. Temuan yang di dapat yakni bahwa empat konstruk atau variabel tersebut berpengaruh secara signifikan (Prasetyo, 2017). Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Handayani dan Sudiana (2015) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku penggunaan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan empat konstruk yang terdapat pada model UTAUT yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* yang diprediksi dapat mempengaruhi secara signifikan penggunaan terhadap sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta. Temuan yang didapat yakni variabel *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi akademik, namun *effort expectancy* tidak terbukti dapat mempengaruhi

penggunaan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta (Handayani & Sudiana, 2015).

Penelitian ini menggunakan model UTAUT yang akan dimodifikasi dengan menambahkan konstruk faktor personal seperti penelitian yang dilakukan oleh Carter et al (2011), Titisari (2014) serta Santoso dan Setiawan (2017) yang berfokus meneliti minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem (*Behavioral Intention*). Penambahan faktor personal diperlukan guna untuk memperluas pemahaman perilaku penerimaan seseorang terhadap sebuah sistem. Dalam penelitiannya Carter et al, (2011) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal yaitu kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*), keyakinan diri (*self Efficacy*), dan persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*). Hasil dari penelitian tersebut mendapatkan bahwa konstruk ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri, dan persepsi kontrol keamanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *e-filling*, namun konstruk kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filling* di Amerika (Carter et al., 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Titisari (2014) meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling*. Penelitian ini juga menggunakan model UTAUT serta menambahkan faktor personal sebagai konstruk dalam penelitian. Temuan yang didapat dalam penelitian ini yakni bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha,

pengaruh sosial, keyakinan diri (*self Efficacy*), dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filing* sedangkan variabel kepercayaan pada *Application Service Provider* (ASP) dan kontrol keamanan persepsian tidak memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan sistem *e-filing*. Sedangkan dalam penelitian Santoso dan Setiawan (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* dalam menggunakan *Approweb*. *Approweb* merupakan aplikasi untuk mempermudah pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak yang harus digunakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *Approweb*, penelitian ini menggunakan tiga konstruk dari model UTAUT yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* serta menambahkan tiga variabel lain yakni *web self efficacy*, *perceived security control*, dan *perceived enjoyment*. Keenam variabel itulah yang di prediksi dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* untuk menggunakan *Approweb* dalam melakukan pekerjaannya. Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni lima variabel penelitian yakni, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence security control*, dan *perceived enjoyment* terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan sedangkan variabel *web self efficacy* tidak terbukti dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* untuk menggunakan *Approweb* (Santoso & Setiawan, 2017).

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Chung, Lee, dan Kuo (2015)	Determinants of Public Servants' Intention to Adopt E-Government Learning	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>facilitating condition</i> e) <i>Barrier Factor</i> f) <i>Policy Factor</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral intention</i>	Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni bahwa yang terbukti dapat mempengaruhi niat pegawai negeri untuk menggunakan <i>e-government learning</i> yakni adalah variabel <i>Barrier Factor</i> , <i>Policy Factor</i> , dan <i>performance expectancy</i>
2	Prasetyo (2017)	Penerapan Metode UTAUT Dalam Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Website KKN LPPM Unisi	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>facilitating condition</i> Variabel Dependen: penggunaan terhadap sistem KKN LPPM online	Temuan yang di dapat yakni bahwa empat variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem KKN LPPM online
3	Handayani dan Sudiana (2015)	Analisi Penerapan Model UTAUT Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>facilitating condition</i> Variabel	Temuan yang didapat yakni variabel <i>performance expectancy</i> , <i>social influence</i> , dan <i>facilitating condition</i> terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi penggunaan sistem

		Akademik Pada STTNAS Yogyakarta)	Dependen: penggunaan sistem informasi akademik di STTNAS	informasi akademik
4	Carter, et.all (2011)	The role of security and trust in the adoption of online tax filing The role of security and trust in the adoption of online tax filing	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>trust of independent intermediary</i> e) <i>web self efficacy</i> f) <i>perceived security control</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i>	Hasil dari penelitian tersebut mendapatkan bahwa konstruk ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri, dan persepsi kontrol keamanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan <i>e-filling</i>
5	Titisari (2014)	Analisis Faktor Perilaku dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Niat Menggunakan e Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan)	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>trust of independent intermediary</i> e) <i>web self efficacy</i> f) <i>perceived security control</i> g) kesadaran wajib pajak Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i>	Temuan yang didapat dalam penelitian ini yakni bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri (<i>self Efficacy</i>), dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan <i>e-filling</i>

6	Santoso dan Setiawan (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Approweb Oleh Account Representative	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>Perceived enjoyment</i> e) <i>Web self efficacy</i> f) <i>perceived security control</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i>	Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni lima variabel penelitian <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence security control</i> , dan <i>perceived enjoyment</i> terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan
---	-----------------------------	--	--	---

2.5. Unified Theory of acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT merupakan salah satu model analisis mengenai penerimaan suatu teknologi yang di kembangkan oleh Vankatesh et all pada tahun 2003. Dalam literturnya Vankatesh menjelaskan ada empat tujuan utama dibuatnya penelitian ini, keempat tujuan tersebut yakni: (1) meninjau literatur penerimaan pengguna dan membahas 8 model yang menonjol , (2) secara empiris membandingkan delapan model dan ekstensi mereka, (3) merumuskan model terpadu yang mengintegrasikan elemen dari delapan model tersebut, (4) secara empiris memvalidasi model terpadu menjadi sebuah model yang baru (Venkatesh et.all, 2003). Dari empat tujuan tersebut dapat dipahami bahwa UTAUT menggabungkan fitur-fitur atau variabel-variabel yang berhasil dari delapan teori terkemuka tentang penerimaan teknologi menjadi satu atau menjadi sebuah teori yang baru. Kedelapan teori tersebut yakni: *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of*

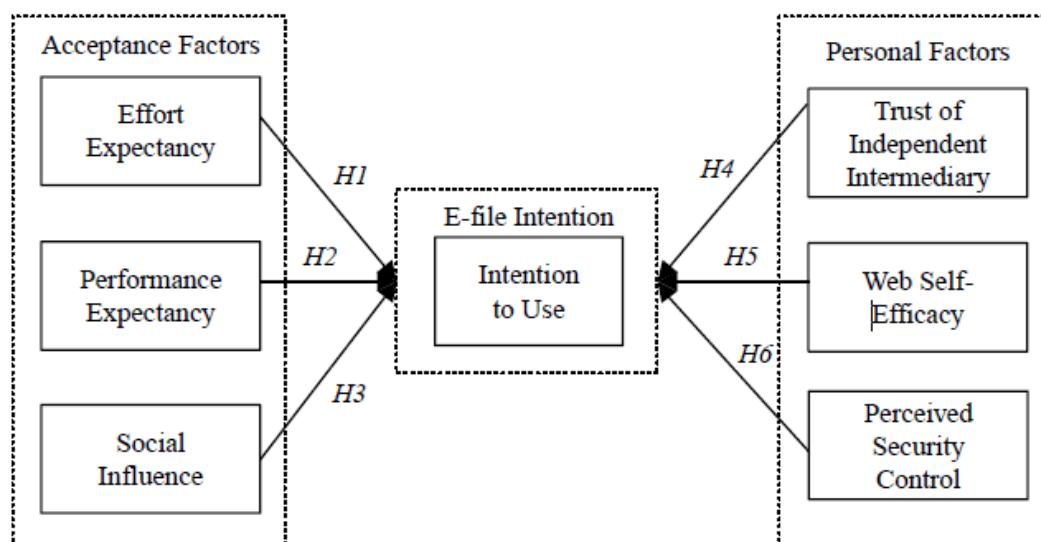
Planned Behaviour (TPB), combined TAM and TPB, Model of PC Utilization (MPTU), Innovation Diffusion Theory (IDT) dan Social Cognativetheory (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna (Nasir, 2013).

Setelah melakukan evaluasi terhadap kedelapan model tersebut, Vankatesh et all. mendapatkan tujuh faktor atau variabel yang diperkirakan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi secara langsung yang signifikan terhadap *behavioral intention* atau *use behavior* dalam satu variabel atau lebih yang terdapat di tiap model. Variabel-variabel tersebut yakni, *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, attitude toward using technology, dan self-efficacy*. Namun setelah dilakukan pengujian lebih lanjut, diperoleh empat variabel utama yang memiliki pengaruh penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu, *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*. Disamping itu terdapat empat variabel moderator, yakni: *gender, age, voluntariness, dan experience* yang ditempatkan untuk memoderasi dampak dari empat variabel utama pada *behavioral intention* dan *use behavior* (Prasetyo, 2017).

Penelitian ini mengadopsi model UTAUT yang dikembangkan oleh Carter et all. (2011) yang memodifikasi teori UTAUT dengan menambahkan tiga konstruk atau variabel faktor personal yaitu keyakinan diri (*self Efficacy*), persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*) dan kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*), serta berfokus meneliti faktor-

faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan sistem. Sehubungan dengan penelitian ini berfokus pada minat atau keinginan individu dalam menggunakan sistem, maka konstruk dari model UTAUT yang akan digunakan pada penelitian ini hanya tiga konstruk saja yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, sedangkan konstruk atau variabel kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak digunakan karena konstruk tersebut dalam model UTAUT memberikan pengaruh secara langsung terhadap penggunaan sistem (*Use Behavior*) bukan terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem (*Behavioral Intention*). Berikut merupakan gambar model UTAUT yang menjadi model dalam penelitian ini yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Carter et al., (2011):

Gambar 2.1
Model UTAUT



Sumber : (Carter et al., 2011)

2.6. Variabel-variabel Penelitian

2.6.1. E-samsat

Di era globalisasi seperti saat ini, segala sektor kehidupan manusia mengalami perkembangan. Salah satu sektor yang terlihat dengan jelas berkembang yakni di bidang teknologi dimana setiap tahunnya mengalami kemajuan yang sangat pesat dan semakin modern. Kemajuan teknologi khususnya di bidang elektronika, membawa kemudahan dalam menyederhanakan pelayanan publik. Salah satu pengaruh kemajuan teknologi terhadap bidang pelayanan publik yaitu adanya inovasi baru pada proses pelayanan yaitu *e-service* atau pelayanan secara elektronik (Laihad, 2013). *E-service* merupakan pemberian pelayanan pada publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dimana petugas pelayan publik tidak bertemu secara langsung dengan masyarakat pengguna jasa layanan (Kusuma, Winarno, & Adhipta, 2015).

Dasar hukum pelaksanaan samsat terdapat pada Perpres no 5 tahun 2015, dimana dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa samsat adalah:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.”

Dibentuknya samsat memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi terhadap kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat,

tepat, transparan, dapat diandalkan, dan informatif. Seiring dengan perkembangan teknologi, pelayanan pada kantor bersama samsat di DIY Yogyakarta membuat inovasi pelayanan secara elektronik, inovasi tersebut bernama *E-samsat*.

E-samsat merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) dan pengesahaan STNK melalui *e-channel* Bank tertentu (Ulum & Isbandono, 2015). *E-samsat* yang di terapkan di DIY Yogyakarta merupakan kerjasama antara Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset (DPPKA) Pemda Jogja dengan Bank BPD jogja, dimana masyarakat Yogyakarta dapat melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dengan sangat mudah di jaringan ATM Bank BPD DIY, serta dapat memperoleh *notice* pajak dan pengesahan STNK secara elektronik melalui *E-posti*. *E-posti* merupakan alat untuk memperoleh atau mencetak *notice* pajak dan pengesahan STNK motor secara elektronik. Dengan diterapkannya *E-samsat* ini, wajib pajak tidak perlu lagi bertemu secara langsung dengan petugas pelayan pajak, sehingga dapat mencegah pungli dan tindakan koruptif lainnya (Humas Polda DIY, 2016).

2.6.2. Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu atau mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan pekerjaannya (Venkatesh et.all, 2003). Artinya agar sebuah sistem atau teknologi informasi itu digunakan, maka harus memenuhi aspek berguna serta memberikan keuntungan

bagi individu yang menggunakannya. Variabel ekspektasi kinerja merupakan variabel yang menggabungkan lima variabel lain yang terdapat di lima model analisis yang berbeda menjadi satu variabel. Kelima variabel yang dimaksud yakni: *Perceived Usefulness* pada Teori TAM, *Extrinsic Motivation* pada Teori MM, *Job Fit* pada teori MPCU, *Relative Advantage* pada teori IDC, serta *Outcome Expectation* pada Teori SCT (Venkatesh et al., 2003).

2.6.3. Ekspektasi Usaha

Ekspektasi Usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et.al, 2003). Artinya ketika seorang pengguna menginterpretasikan bahwa suatu sistem atau teknologi itu memenuhi aspek mudah untuk digunakan, maka pengguna tersebut akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Sama halnya dengan variabel ekspektasi kinerja, variabel ekspektasi usaha juga dibentuk dari beberapa variabel yang terdapat pada beberapa teori yang dijadikan satu menjadi variabel ini. Variabel-variabel tersebut yakni: *Perceived Ease of Use* dari Teori TAM, *Complexity* dari Teori MPCU, serta *Ease of Use* dari Teori IDT (Venkatesh et.al 2003).

2.6.4. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial memiliki definisi yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut (Venkatesh et.all 2003). Artinya lingkungan disekitar pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat atau keinginan menggunakan suatu sistem, ketika lingkungan disekitar mendorong seseorang menggunakan suatu sistem, maka orang tersebut akan muncul keinginan untuk menggunakan suatu sistem, maka orang tersebut akan muncul keinginan untuk

menggunakan sistem tersebut. Sama halnya dengan dua variabel sebelumnya, variabel pengaruh sosial juga merupakan bentuk gabungan dari beberapa variabel di beberapa teori yang dijadikan satu menjadi variabel ini. Variabel-variabel tersebut yakni: *Subjective Norm* dari Teori TRA, TPB,C-TAM-TPB, *Social Factors* dari Teori MPCU, *Image* dari Teori IDT (Venkatesh et.all 2003).

2.6.5. Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Sistem (Self Efficacy)

Secara umum, *self-efficacy* adalah “keyakinan dalam kemampuan diri seseorang untuk mengatur dan melaksanakan program tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian yang diberikan” (Carter et.all,2011). Dalam penelitian ini *Self Efficacy* dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki keterampilan teknologi yang diperlukan guna berinteraksi dengan baik terhadap sistem tertentu. Artinya ketika seseorang percaya diri dengan kemampuan mereka untuk mencari informasi dan menyelesaikan transaksi melalui sistem atau teknologi tertentu, maka akan muncul dalam diri individu tersebut keinginan untuk menggunakan sistem atau teknologi sesuai dengan kebutuhannya.

2.6.6. Persepsi Kontrol Keamanan

Persepsi kontrol keamanan adalah keyakinan pengguna bahwa penyedia *e-service* akan menerapkan langkah-langkah keamanan dalam menjaga keamanan sistem tersebut. Persepsi ini dipengaruhi oleh pemahaman pengguna tentang mekanisme keamanan yang ada. Kehadiran fitur keamanan serta adanya kebijakan keamanan terhadap sistem tersebut menggambarkan penyedia layanan *e-service*

melakukan upaya untuk mengurangi risiko terkait dengan layanan yang diberikan (Carter et.all, 2011).

2.6.7. Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara

Menurut Rofiq (2007) kata *Trust* dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan diri bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang orang tersebut harapkan. Dalam kaitannya terhadap penggunaan *e-service* kata “percaya (*Trust*)” merujuk pada pihak ketiga yang menjadi perantara atau penghubung antara pengguna *e-service* dengan penyedia layanan *e-service*. Konstruk ini dipengaruhi oleh kepercayaan pengguna terhadap kinerja dari pihak perantara. Pihak perantara pada penelitian ini adalah Bank BPD dengan layanan ATM nya yang menghubungkan masyarakat jogja untuk membayar PKB menggunakan sistem *E-samsat*.

2.7. Pengembangan Hipotesis

2.7.1. Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu atau mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan pekerjaannya (Venkatesh et.all 2003). Berkaitan dengan variabel ekspektasi kinerja, menurut teori UTAUT ketika seseorang memiliki harapan/kepercayaan saat melakukan suatu tindakan akan memberinya manfaat atau keuntungan, maka ia akan memiliki keinginan untuk melakukan tindakan tersebut. Artinya ketika seseorang

percaya jika dengan menggunakan suatu sistem/teknologi informasi akan memberinya sebuah keuntungan, maka ia akan berminat untuk menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chung, Lee, dan Kuo (2015) yang membahas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi seorang pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning* yang disediakan oleh pemerintah Taiwan, di dapat hasil bahwa faktor ekspektasi kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan atau niat menggunakan sistem tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* dalam menggunakan *Approweb* didapat hasil bahwa ekspektasi kinerja mempengaruhi seorang *Account Respresentative* untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan kerjanya. Sejalan dengan dua penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Prastyo (2017) serta Handayani dan Sudiyono (2015) di dapat hasil bahwa ekspektasi kinerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mahasiswa untuk menggunakan sistem atau teknologi informasi di kampusnya. Oleh karena itu, semakin individu mengekspektasikan *E-samsat* memberikan keuntungan, maka wajib pajak akan berkeinginan untuk menggunakan *E-samsat* sebagai media pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Ekpektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*

2.7.2. Pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat

Ekspektasi Usaha didefinisikan sebagai Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et.all 2003). Berkaitan dengan variabel ekspektasi usaha, menurut teori UTAUT ketika seseorang memiliki ekspektasi atau harapan saat melakukan suatu tindakan dapat dilakukannya dengan mudah, maka ia akan memiliki keinginan untuk melakukan tindakan tersebut. Artinya ketika seseorang percaya bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah, maka ia akan berminat untuk menggunakan sistem tersebut

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* dalam menggunakan *Approweb* didapat hasil bahwa ekspektasi usaha mempengaruhi seorang *Account Respresentative* untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan kerjanya. Sama halnya dengan penelitian Santoso dan Setiawan (2017), penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan serta penggunaan website KKN LPPM UNISI, juga didapatkan hasil bahwa faktor ekspektasi usaha dapat mempengaruhi mahasiswa untuk menerima serta menggunakan website KKN LPPM UNISI. Oleh karena itu, jika individu mengekspektasikan *E-samsat* dapat digunakan dengan mudah maka individu tersebut akan berkeinginan untuk menggunakan sistem *E-samsat*. Namun sebaliknya ketika individu mengekspektasikan bahwa *E-samsat* susah untuk digunakan, maka individu tersebut tidak akan menggunakan sistem *E-samsat*

sebagai media pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₂: Ekspektasi Usaha berpengaruh positif terhadap minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*

2.7.3. Pengaruh pengaruh sosial terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat

Pengaruh sosial memiliki definisi yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut (Venkatesh et.all 2003). Berkaitan dengan variabel pengaruh sosial, menurut teori UTAUT keinginan/minat seorang individu dalam bertindak dipengaruhi oleh orang dekatnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb*, didapat hasil bahwa lingkungan kerja disekitarnya dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan kerjanya. Sejalan penelitian Santoso dan Setiawan (2017), penelitian yang dilakukan oleh Prastyo (2017) serta Handayani dan Sudiyono (2015) di dapat hasil bahwa pengaruh sosial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mahasiswa untuk menggunakan sistem atau teknologi informasi di kampusnya. Oleh karena itu, ketika lingkungan di sekitar individu mendukung serta mendorong individu tersebut untuk menggunakan *E-samsat* dalam membayar PKB, maka individu

tersebut akan berkeinginan untuk menggunakan sistem *E-samsat*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*

2.7.4. Pengaruh keyakinan diri dalam menggunakan sistem terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat

Self Efficacy (Keyakinan diri) dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki keterampilan teknologi yang diperlukan guna berinteraksi dengan baik terhadap sistem tertentu. Menurut teori UTAUT, seorang individu akan memiliki keinginan melakukan suatu tindakan jika dirinya meyakini bahwa ia memiliki kemampuan untuk melakukan tindakan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal salah satunya yaitu *Self Efficacy* (Keyakinan diri), diperoleh hasil bahwa variabel Keyakinan diri terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Titisari (2014) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak Badan dalam menggunakan *e-filling*. Penelitian ini juga menggunakan model UTAUT serta menambahkan faktor personal sebagai konstruk dalam penelitian, dimana temuan yang didapat bahwa variabel Keyakinan diri terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling*.

Artinya ketika seseorang percaya diri dengan kemampuan mereka untuk mencari informasi dan menyelesaikan transaksi menggunakan sistem *E-samsat*, maka akan membuat individu tersebut berminat untuk menggunakan sistem *E-samsat*. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄: Keyakinan diri dalam menggunakan sistem berpengaruh positif terhadap minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*

2.7.5. Pengaruh persepsi kontrol keamanan terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat

Persepsi kontrol keamanan adalah keyakinan pengguna bahwa penyedia *e-service* akan menerapkan langkah-langkah keamanan dalam menjaga keamanan sistem tersebut. Seorang individu akan berkeinginan melakukan suatu tindakan jika individu tersebut beranggapan bahwa tindakan tersebut aman untuk dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filing* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal salah satunya yaitu persepsi kontrol keamanan, diperoleh hasil bahwa variabel persepsi kontrol keamanan terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filing* di Amerika. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb*, didapat hasil bahwa persepsi kontrol keamanan dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* berniat/berkeinginan untuk menggunakan *Approweb*

dalam menjalankan kerjanya. Artinya, ketika seseorang mempersepsikan suatu sistem memiliki kontrol keamanan yang baik maka orang tersebut akan muncul niatan atau keinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₅: Persepsi Kontrol Keamanan berpengaruh positif terhadap minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*

2.7.6. Pengaruh kepercayaan kepada pihak perantara terhadap minat/keinginan menggunakan sistem E-samsat

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rofiq (2007) kata *Trust* dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan diri bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang orang tersebut harapkan. Berkaitan dengan minat/keinginan berperilaku dalam teori UTAUT dijelaskan bahwa minat seseorang untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh kepercayaan orang tersebut terhadap pihak yang dituju, ketika orang tersebut yakin bahwa pihak yang dituju dapat memenuhi apa yang ia harapkan, maka ia akan berminat untuk melakukan tindakan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan e-filling di Amerika, Carter menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat Amerika terhadap penyedia layanan E-filling merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat menggunakan sistem E-filling. Begitu pula penelitian

yang dilakukan oleh Titisari (2014) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak Badan dalam menggunakan *e-filling* menyampaikan bahwa kepercayaan responden terhadap pihak penyedia layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat menggunakan sistem E-filling.

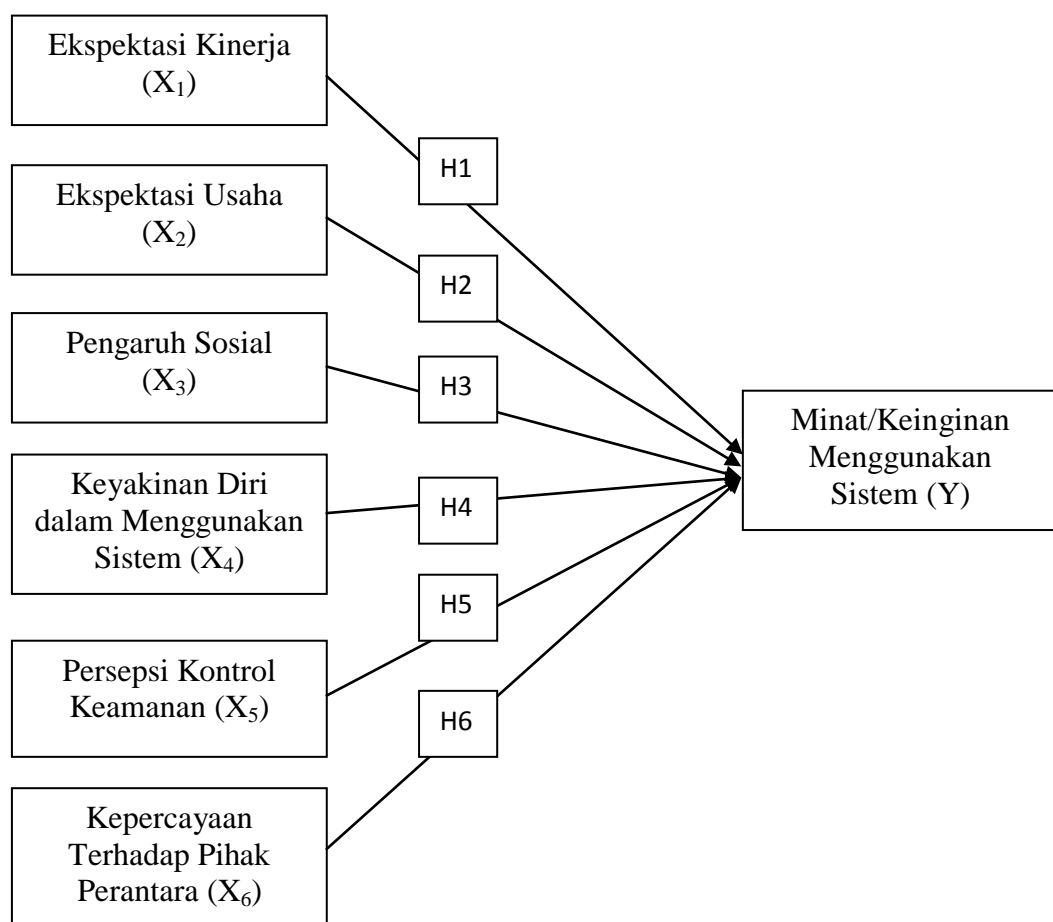
Berdasarkan pemaparan tersebut maka ketika seseorang percaya bahwa pihak yang menjadi perantara dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan memunculkan minat ataupun keinginan orang tersebut untuk menggunakan sistem.

H₆: Kepercayaan kepada pihak perantara Berpengaruh Positif Terhadap Niat/Keinginan Menggunakan Sistem *E-samsat*

2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka pemikiran teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2.
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada samsat kota Yogyakarta. Alasan penelitian ini memilih wajib pajak yang terdaftar di samsat kota jogja di karenakan alat untuk mencetak *notice* pajak dan mengesahkan STNK yang bernama *E-posti* pertama kali diluncurkan terdapat di Kota Yogyakarta. Artinya masyarakat kota Jogja jauh lebih mudah dalam mengakses serta menggunakan *E-samsat*, karena mesin *E-posti* tersebut terletak lebih dekat dengan mereka. Alasan lain penelitian ini dilakukan di DI Yogyakarta atau lebih tepatnya di kota Yogyakarta di karenakan, penerapan *E-samsat* di DI Yogyakarta masih sangat baru, sehingga penggunaan sistem *E-samsat* sangat bergantung pada persepsi wajib pajak mengenai sistem baru tersebut.

Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang telah menggunakan *E-samsat* ataupun yang telah mengetahui manual dari sistem *E-samsat* tetapi belum pernah mencobanya secara langsung. Alasan penelitian ini memilih sampel tersebut dikarenakan sistem *E-samsat* di Yogyakarta ini tergolong masih baru sehingga tidak di temukannya data mengenai jumlah pasti wajib pajak yang telah menggunakan *E-samsat* dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang mereka miliki.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan

sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti (Laihad, 2013). Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan sebagai dasar perhitungan dalam penelitian dan berhubungan secara langsung dengan permasalahan penelitian yang sesuai. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari Wajib Pajak yang terdaftar di samsat kota Jogja. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden yang memenuhi persyaratan yang telah di jelaskan sebelumnya yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei langsung dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang dituju. Sebelum diberikan kepada responden, kuesioner yang dibuat dipastikan mudah dipahami dan dimengerti oleh responden, agar memudahkan responden dalam menjawab. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah wajib pajak yang terdaftar di samsat Kota Jogja. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang harus dijawab dan atau daftar isian yang harus diisi oleh responden. Beberapa pertanyaan diberikan dalam bentuk

kuesioner yang kemudian responden akan menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Dalam mengukur pendapat responden digunakan skala *likert* empat poin seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Yesi, Antoni, & Akbar (2018). Skala likert empat poin dipilih bertujuan untuk memperingkas kuesioner penelitian agar responden merasa mudah dalam mengisinya. Mengingat responden penelitian ini merupakan masyarakat yang sedang membayar pajak, maka nantinya saat menyebarkan kuesioner akan menemui masyarakat yang awam mengenai pengisian kuesioner tentang suatu penelitian akademis. Selain itu faktor kurang familiarnya sistem E-samsat Jogja juga akan membuat masyarakat/ calon responden enggan dalam mengisi kuesioner penelitian ini, sehingga dengan dibuat ringkasnya kuesioner diharapkan masyarakat/calon responden tertarik dan mau mengisi kuesioner penelitian ini. Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS). Di dalam kuesioner terdapat petunjuk pengisian supaya memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan.

3.4. Variabel penelitian dan definisi operasional

Penelitian ini melibatkan dua variabel yang terdiri atas satu variabel dependen (terikat) dan empat variabel independen (bebas). Variabel dependen pada penelitian ini adalah minat/keinginan menggunakan sistem *E-samsat*, sedangkan variabel independen pada penelitian ini terdiri dari ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri dalam menggunakan sistem, persepsi kontrol keamanan, dan kepercayaan terhadap pihak perantara.

3.4.1. Variabel dependen : Minat/Keinginan menggunakan sistem e-samsat

Variabel Minat/keinginan menggunakan *E-samsat* merupakan ukuran yang menunjukkan seorang wajib pajak memiliki niat, minat, ataupun keinginan untuk menggunakan sistem *E-samsat* dalam membayar PKB. Dalam hal ini sampel yang dipilih adalah Wajib Pajak yang telah menggunakan *E-samsat* ataupun yang telah mengetahui manual dari sistem *E-samsat* tetapi belum pernah mencobanya secara langsung. Variabel penggunaan *E-samsat* diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Carter et all. (2011) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala *likert* empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.4.2. Variabel Independen: Ekspektasi Kinerja

Ekpektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu/ mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan pekerjaannya. Variabel Ekpektasi Kinerja diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Venkatesh et.all (2003) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala *likert* empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.4.3. Variabel Independen: Ekspektasi Usaha

Ekpektasi Usaha didefinisikan sebagai Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. Variabel Ekpektasi Usaha diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Venkatesh et.all (2003) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala *likert* empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.4.4. Variabel Independen: Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial memiliki definisi yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut. Variabel Pengaruh Sosial diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Venkatesh et.all (2003) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala *likert* empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.4.5. Variabel Independen: Keyakinan Diri dalam Menggunakan sistem

Variabel Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Carter et.all (2011) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala

likert empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.4.6. Variabel Independen: Persepsi Kontrol Keamanan

Variabel Persepsi Kontrol Keamanan diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Carter et.all (2011) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala *likert* empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.4.7. Variabel Independen: Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara

Variabel Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara diukur dari data primer yang berasal dari kuesioner yang diadopsi dari Carter et.all (2011) dengan sedikit penyesuaian dari peneliti, dimana untuk mengukurnya digunakan skala *likert* empat poin yaitu angka 4 untuk opini sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Berikut merupakan rinciannya: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Setuju (S), Angka 4 = Sangat Setuju (SS).

3.5. Metode Analisis Data

Model penelitian yang berkaitan dengan ilmu sosial dan perilaku pada umumnya dirumuskan menggunakan konstruk-konstruk yang tidak dapat diukur

atau diamati secara langsung. Meskipun demikian, kita tetap dapat menemukan indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mempelajari konstruk-konstruk tersebut. Penelitian yang berfokus pada variabel perilaku dan persepsi tidak dapat teramati secara langsung. Variabel ini disebut dengan Variabel Laten atau Konstruk. Kondisi tersebut akan menimbulkan kesalahan dalam membuat kesimpulan ilmiah. Penggunaan variabel-variabel laten pada regresi berganda menimbulkan kesalahan-kesalahan dalam pengukuran yang berpengaruh pada estimasi parameter dari sudut *biased-unbiased* dan besar-kecilnya varian. Masalah kesalahan pengukuran ini diatasi oleh SEM melalui persamaan-persamaan yang ada pada model pengukuran. Oleh sebab itu, karena penelitian ini berkaitan dengan keperilakuan serta berfokus pada variabel perilaku dan persepsi, maka penelitian ini menggunakan metode SEM (Susanto, 2011).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *variance* (*Partial Least Square*) dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak SmartPLS. *Partial Least Squared* (PLS) adalah metode *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen yang bertujuan untuk memprediksi, artinya metode ini digunakan bertujuan untuk menguji prediksi antar konstruk untuk melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar konstruk satu dengan konstruk lainnya. Dengan menggunakan model prediksi, pengujian dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat, mengabaikan beberapa asumsi dan ukuran dari ketepatan model prediksi dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Karena itu, model prediksi sangat tepat dilakukan pada penelitian yang bertujuan mengembangkan teori (Susanto, 2011).

Pemilihan *Partial Least Square* dalam penelitian ini didasari alasan fleksibilitas kemampuannya menggambarkan seluruh jalur ke banyak variabel dependen dalam satu model penelitian dan menganalisis semua jalur dalam model struktural secara simultan. Selain itu PLS merupakan metode analisis yang kuat karena tidak didasarkan banyak asumsi, data tidak harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar, dan PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (Susanto, 2011).

Analisis data dalam penelitian ini yang dilakukan dengan alat statistik yang bernama SmartPLS digunakan untuk menganalisis uji statistik deskriptif dan uji kualitas data.

3.6. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi. Statistik deskriptif disini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi yang menunjukkan minimal, maksimal, dan rata-rata (mean) dari masing-masing variabel penelitian. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian (Desmayanti, 2012).

3.7. Uji Kualitas Data

Menurut Latan dan Ghazali (2012), pengujian dengan menggunakan metode PLS pada dasarnya terdiri atas 2 macam pengujian, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

3.7.1. Model Pengukuran atau *Outer Model*

3.7.1.1. Uji Validitas

Untuk menguji apakah rancangan yang telah dirumuskan melalui variabel itu valid dan reliabel, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas menunjukkan sejauh mana ukuran yang didapat benar-benar mencerminkan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan terhadap indikator-indikator yang membentuk rancangan variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk menggambarkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Desmayanti, 2012). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menilai *convergent validity* dan *discriminant validity* berdasarkan output PLS.

Convergent validity dapat dinilai berdasarkan korelasi antara nilai komponen/indikator dengan nilai konstruknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika korelasi indikator dengan konstruknya bernilai lebih dari 0,70. Namun pada tahap awal penelitian, nilai loading 0,50 sampai 0,60 dapat dianggap cukup (Latan & Ghazali, 2012).

Discriminant validity, indikator refleksifnya dapat dilihat pada *cross loading* antara indikator dengan konstruknya. Jika korelasi konstruk dengan item

pengukuran (indikator) lebih besar daripada konstruk lainnya, maka dapat dikatakan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada bloknya lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* dengan membandingkan nilai akar kudarat dari *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, maka nilai *discriminant validity*-nya baik. Nilai AVE yang direkomendasikan adalah lebih besar dari 0,50 (Latan & Ghozali, 2012).

3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukuran korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menilai composite reliability hasil output dari PLS, konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika nilai reliabilitasnya di atas 0,70 (Latan & Ghozali, 2012).

3.7.2. Model Struktural atau *Inner*

Menurut Latan dan Ghozali (2012), pengujian model struktural atau inner model menggambarkan hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian.

Berikut merupakan persamaan struktural yang ada pada penelitian ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

Keterangan:

Y= Penggunaan sistem *E-samsat* X₃ = Pengaruh Sosial
 α = Konstanta X₄ = Keyakinan dalam Menggunakan Sistem
 β= koefisien parameter tiap variabel X₅ = persepsi kontrol keamanan
 X₁= Ekspektasi Kinerja X₆ = Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara
 X₂= Ekspektasi Usaha

3.7.2.1. Uji R-square

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai seberapa berpengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen (Latan & Ghozali, 2012).

3.7.2.2. Uji T-Statistik

Uji T-statistik yaitu dengan membandingkan antara hasil T-hitung (Tstatistik) dengan T-tabel. Hipotesis diterima apabila T-hitung (T-statistik) lebih besar dari T-tabel yaitu 1,96. Uji t dengan tingkat signifikansi pada 0,05 (T-hitung > T-tabel) dari koefisien parameter jalur struktural (Latan & Ghozali, 2012).

3.7.2.3. Path Coefficient

Path Coefficient merupakan nilai besarnya hubungan atau pengaruh konstruk laten dalam persamaan struktural. Dilakukan dengan prosedur *Bootstrapping* (Latan & Ghozali, 2012).

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada samsat kota Yogyakarta. Sampel dipilih secara random dengan diberikan kuesioner. Hasil dari pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang dapat diolah	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 eksemplar, dan kuesioner yang kembali juga sebanyak 100 eksemplar, sehingga kuesioner yang dapat diolah adalah sebesar 100%.

4.2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang menjadi objek penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pengalaman menggunakan *E-samsat*, dan sumber informasi *E-samsat*.

4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	63	63%
Perempuan	37	37%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 63 orang (63%) dan sisanya responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 37 orang (37%).

4.2.2. Usia Responden

Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan usia seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
<20	16	16%
20-35	59	59%
36-50	21	21%
>50	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berusia antara 20-35 tahun yaitu sebanyak 59 orang (59%), diikuti usia 36-50 tahun sebanyak 21 orang (21%), kemudian usia <20 tahun sebanyak 16 orang (16%), dan yang paling sedikit berusia diatas 50 tahun yakni sebanyak 5 orang (5%).

4.2.3. Pekerjaan Responden

Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan Swasta	36	36%
Wiraswasta	28	28%
Mahasiswa	14	14%
PNS	9	9%
Pelajar	7	7%
Ibu Rumah Tangga	3	3%
Pensiun	2	2%
Dokter	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan/profesi dari responden dalam penelitian ini paling banyak adalah karyawan swasta dengan persentase 36%, kemudian diikuti dengan wiraswasta sebesar 28%, mahasiswa 14%, PNS 9%, pelajar 7%, ibu rumah tangga 3%, pensiunan 2%, dan yang paling sedikit adalah dokter sebesar 1%.

4.2.4. Pengalaman Responden Menggunakan E-samsat

Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan pengalamannya dalam menggunakan *E-samsat* seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Pengalaman Menggunakan E-samsat		
Pengalaman Responden	Jumlah	Persentase
Belum Pernah Menggunakan	86	86%
1 Kali	9	9%
2 Kali	1	1%
Lebih dari 2 Kali	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini hanya 14 responden yang pernah menggunakan *E-samsat*, dimana rinciannya responden yang belum pernah menggunakan sebesar 86%, kemudian yang pernah menggunakan *E-samsat* satu kali sebesar 9%, yang pernah menggunakan sebanyak dua kali sebesar 1%, dan sisanya responden yang pernah menggunakan *E-samsat* lebih dari dua kali sebesar 4%.

4.2.5. Sumber Informasi Responden Mengenai E-samsat

Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan pengalamannya dalam menggunakan *E-samsat* seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Sumber Informasi E-samsat

Sumber Informasi	Jumlah	Persentase
Saudara/teman	33	33%
Baru saja mengetahui	23	23%
Media sosial	22	22%
Internet	16	16%
Media cetak	3	3%
Televisi	2	2%
Radio	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 33% responden mengetahui *E-samsat* dari saudara/temannya, 23% responden baru saja mengetahui *E-samsat* saat penelitian ini dilakukan, 22% mengetahui *E-samsat* dari media sosial, 16% responden mendapat informasi mengenai *E-samsat* dari internet, dan berturut-turut responden mendapat informasi dari media cetak 3%, televisi 2%, dan radio 1%.

4.3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini menjelaskan tentang deskriptif penilaian responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri dalam menggunakan sistem, persepsi kontrol keamanan, kepercayaan terhadap pihak perantara, dan minat untuk menggunakan sistem. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur dengan skor 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), dan skor tertinggi adalah 4 (Sangat setuju).

Sehingga dalam menentukan kriteria penilaian responden terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut;

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 4

$$\text{Interval} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,75 = Sangat Tidak Setuju

1,76 – 2,50 = Tidak setuju

2,51 – 3,25 = Setuju

3,26 – 4,00 = Sangat setuju

4.3.1. Ekspektasi Kinerja

Tabel 4.7

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Kinerja

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
Saya merasa menggunakan <i>E-samsat</i> membantu saya dalam menyelesaikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan lebih cepat	1	4	3,28
Saya merasa menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja meningkatkan produktivitas saya	1	4	3,18
saya merasa menggunakan <i>E-samsat</i> dapat menghemat waktu saya	1	4	3,28
saya menyadari bahwa <i>E-samsat</i> bermanfaat dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	1	4	3,25

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang sangat tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel ekspektasi kinerja, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada indikator pertama dan ketiga sebesar 3,28 yang berada pada interval 3,26 – 4,00, yang berarti responden sangat setuju bahwa *E-samsat* membantu dalam menyelesaikan pembayaran pajak serta menghemat waktu. Sedangkan pada indikator kedua dan keempat dengan nilai rata-rata 3,18 dan 3,25 termasuk kedalam interval 2,6 – 3,25 yang berarti responden menyatakan setuju bahwa *E-samsat* meningkatkan produktivitas serta bermanfaat. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel ini sebesar 1,00 dan nilai maksimalnya sebesar 4,00 yang artinya terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan ada juga yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel ekspektasi kinerja.

4.3.2. Ekspektasi Usaha

Tabel 4.8

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Ekspektasi Usaha			
Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
saya merasa menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja jelas dan mudah dimengerti	1	4	2,84
saya merasa <i>E-samsat</i> Jogja mudah untuk digunakan	1	4	2,89
mudah bagi saya untuk terampil /mahir menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja	1	4	2,92
Saya merasa mudah untuk menguasai penggunaan <i>E-samsat</i>	1	4	2,85
saya merasa dengan menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja mempermudah saya untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	1	4	3,13

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang tidak terlalu tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel ekspektasi usaha, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada indikator pertama hingga keempat nilainya dibawah 3,00 dan hanya indikator kelima saja yang nilai rata-ratanya berada diatas 3,00. Namun kelima indikator tersebut masih termasuk kedalam interval 2,6 – 3,25 yang berarti responden rata-rata menyatakan setuju bahwa sistem E-samsat mudah dimengerti, mudah digunakan, mudah menjadi terampil, mudah dikuasai, serta mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel ini sebesar 1,00 dan nilai maksimalnya sebesar 4,00 yang artinya terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan ada juga yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel ekspektasi usaha.

4.3.3. Pengaruh Sosial

Tabel 4.9

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Pengaruh Sosial

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
Teman-teman atau rekan-rekan saya mendukung saya untuk menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja	2	4	2,83
Keluarga saya menganjurkan saya menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja	1	4	2,69
Saya terpengaruh untuk menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja jika orang disekitar saya menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja	1	4	2,86
Secara general, Pemda Jogja mendukung masyarakat untuk menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja	1	4	3,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang tidak terlalu tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel pengaruh sosial, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada indikator pertama hingga ketiga nilainya dibawah 3,00 dan hanya indikator keempat saja yang nilai rata-ratanya berada di angka 3,00. Namun keempat indikator tersebut masih termasuk kedalam interval 2,6 – 3,25 yang berarti responden rata-rata menyatakan setuju bahwa teman dekat, keluarga, lingkungan disekitar responden, dan Pemda DIY mendukung serta menganjurkan penggunaan sistem E-samsat. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel pada indikator pertama sebesar 2,00 artinya pada indikator ini tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan pada indikator lainnya memiliki skor minimal sebesar 1,00. Sedangkan skor maksimal yang dimiliki oleh semua indikator sebesar 4,00 yang artinya terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan ada juga yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel ekspektasi usaha.

4.3.4. Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem

Tabel 4.10

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keyakinan Diri

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
Saya merasa yakin dalam kemampuan saya untuk melakukan transaksi menggunakan ATM.	1	4	3,16
Saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui ATM Bank BPD.	1	4	3,04

Saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk melakukan cetak notice pajak serta pengesahan STNK secara elektronik melalui mesin <i>E-posti</i>	2	4	2,86
Secara keseluruhan saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk melakukan transaksi <i>E-samsat</i> berdasarkan panduan petunjuk penggunaan sistem	2	4	3,01

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang cukup tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel keyakinan diri dalam menggunakan sistem, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada semua indikator yang berada pada interval 2,6 – 3,25 yang berarti rata-rata responden menyatakan setuju bahwa memiliki kemampuan untuk transaksi menggunakan ATM, melakukan pembayaran pajak melalui ATM Bank BPD, mengoperasikan mesin E-posti, serta melakukan seluruh proses pembayaran PKB melalui sistem *E-samsat*. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel ini sebesar 1,00 untuk indikator pertama dan kedua, sedangkan untuk indikator ketiga dan keempat skor minimalnya sebesar 2,00 dan nilai maksimal untuk semua indikator sebesar 4,00 yang artinya terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju untuk indikator pertama dan kedua, untuk indikator ketiga dan keempat tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan ada yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel.

4.3.5. Persepsi Kontrol Keamanan

Tabel 4.11

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kontrol Keamanan

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
Penyedia layanan <i>E-samsat</i> Jogja mengimplementasikan langkah-langkah keamanan untuk melindungi data dan dokumen kendaraan wajib pajak	1	4	3,00
Saya merasa aman tentang sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui <i>E-samsat</i> Jogja	1	4	2,95

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang cukup tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel persepsi kontrol keamanan menggunakan sistem, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada semua indikator yang berada pada interval 2,6 – 3,25 yang berarti responden rata-rata menyatakan setuju bahwa sistem *E-samsat* dilengkapi langkah-langkah keamanan yang memadai serta responden merasa aman untuk menggunakan sistem tersebut. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel ini sebesar 1,00 dan nilai maksimal untuk semua indikator sebesar 4,00 yang artinya terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju, dan ada juga yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel.

4.3.6. Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara

Tabel 4.12

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
Sebagai penyedia layanan ATM guna pembayaran pajak secara elektronik, Bank BPD dapat dipercaya setiap saat.	1	4	2,91
Sebagai penyedia layanan ATM guna pembayaran pajak secara elektronik, saya percaya Bank BPD menyediakan layanan yang baik	1	4	2,96
Sebagai penyedia layanan ATM guna pembayaran pajak secara elektronik, Bank BPD memiliki integritas yang tinggi.	2	4	3,01
Bank BPD kompeten dan berpengetahuan tentang pembayaran pajak secara elektronik.	2	4	3,02

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang cukup tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel kepercayaan terhadap pihak perantara, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada semua indikator yang berada pada interval 2,6 – 3,25 yang berarti rata-rata responden menyatakan setuju bahwa Bank BPD dapat dipercaya, menyediakan layanan yang baik, memiliki integritas, dan kompeten serta berpengetahuan tentang pembayaran pajak secara elektronik. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel ini sebesar 1,00 untuk indikator pertama dan kedua, sedangkan untuk indikator ketiga dan keempat skor minimalnya sebesar 2,00 dan nilai maksimal untuk semua indikator sebesar 4,00 yang artinya terdapat

responden yang menyatakan sangat tidak setuju untuk indikator pertama dan kedua, untuk indikator ketiga dan keempat tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan ada yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel.

4.3.7. Minat/Keinginan untuk Menggunakan Sistem

Tabel 4.13

Analisis Statistik Deskriptif Variabel Minat untuk Menggunakan Sistem

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean
Saya berniat menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja di pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya	2	4	3,16
Saya memprediksi, saya akan menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja di pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya	2	4	2,90
Saya berencana menggunakan <i>E-samsat</i> Jogja di pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya	2	4	3,06

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui tanggapan dari responden memiliki penilaian yang cukup tinggi terhadap indikator-indikator yang terdapat pada variabel kepercayaan terhadap pihak perantara, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata pada semua indikator yang berada pada interval 2,6 – 3,25 yang berarti rata-rata responden menyatakan setuju bahwa mereka berminat menggunakan *E-samsat*, serta mereka memprediksi akan menggunakan sistem *E-samsat*, dan mereka berencana menggunakan sistem *E-samsat* tersebut. Sementara pada skor minimal yang terdapat pada variabel ini sebesar 2,00 dan nilai maksimal untuk semua indikator sebesar 4,00 yang artinya tidak ada responden

yang menyatakan sangat tidak setuju dan ada yang menyatakan sangat setuju di setiap indikator pada variabel ini.

4.4. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian.

4.4.1. *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai dari Loading Faktor dan *Average Variance Extracted* (AVE). Parameter yang perlu diperhatikan dalam uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) di atas 0,5.

Kalkulasi data dilakukan dengan metoda algoritma PLS untuk mendapatkan nilai *loading factor* dan hasilnya seperti terlihat pada tabel berikut,

Tabel 4.14

Nilai Loading Factor

No	Variabel	Item	Nilai Loading Factor	Keterangan
1	Ekspektasi Kinerja	EK1	0,829	Valid
		EK2	0,714	Valid
		EK3	0,857	Valid
		EK4	0,921	Valid
2	Ekspektasi Usaha	EU1	0,888	Valid
		EU2	0,886	Valid
		EU3	0,915	Valid
		EU4	0,886	Valid
		EU5	0,767	Valid
3	Pengaruh Sosial	PS1	0,732	Valid
		PS2	0,824	Valid
		PS3	0,718	Valid

		PS4	0,836	Valid
4	Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Sistem	KD1	0,708	Valid
		KD2	0,749	Valid
		KD3	0,839	Valid
		KD4	0,870	Valid
5	Persepsi Kontrol Keamanan	PKK1	0,940	Valid
		PKK2	0,882	Valid
6	Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	KTPP1	0,881	Valid
		KTPP2	0,906	Valid
		KTPP3	0,842	Valid
		KTPP4	0,881	Valid
7	Minat Menggunakan Sistem	MMS1	0,900	Valid
		MMS2	0,907	Valid
		MMS3	0,928	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian validitas seperti pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil validitas telah memenuhi *convergent validity* karena semua nilai *loading factor* > 0,7. Dengan demikian seluruh indikator dalam variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyekinan diri dalam menggunakan sistem, persepsi kontrol keamanan, kepercayaan terhadap pihak perantara, dan minat untuk menggunakan sistem dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.15

Nilai AVE

Variabel	AVE	Keterangan
(EK) Ekspektasi Kinerja	0,695	Valid
(EU) Ekspektasi Usaha	0,757	Valid
(PS) Pengaruh Sosial	0,607	Valid
(KD) Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Sistem	0,631	Valid
(PKK) Persepsi Kontrol Keamanan	0,831	Valid
(KTPP) Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	0,771	Valid
(MMS) Minat Menggunakan Sistem	0,831	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa Semua konstruk memiliki nilai AVE diatas 0.5, hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi persyaratan uji validitas konvergen.

4.4.2. *Discriminant Validity*

Selain itu, untuk mengetahui validitas konstruk dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai Akar Kuadrat AVE (*Average Variance Extracted*) setiap konstruk dengan korelasi konstruk lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya dalam model.

Tabel 4.16

Nilai Akar Kuadrat AVE

Konstruk	AVE	Akar Kuadrat AVE
EK (Ekspektasi Kinerja)	0,695	0,834
EU (Ekspektasi Usaha)	0,757	0,870
PS (Pengaruh Sosial)	0,771	0,878
KD (Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem)	0,631	0,794
PKK (Persepsi Kontrol Keamanan)	0,831	0,912
KTPP (Keyakinan Terhadap Pihak Perantara)	0,607	0,779
MMS (Minat Menggunakan Sistem)	0,831	0,912

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 4.17

Latent Variable Correlations

	EK	EU	KTPP	KD	MMS	PS	PKK
EK	0,834*						
EU	0,641	0,870*					
KTPP	0,333	0,398	0,878*				
KD	0,453	0,551	0,459	0,794*			
MMS	0,369	0,511	0,341	0,604	0,912*		
PS	0,486	0,532	0,563	0,581	0,537	0,779*	
PKK	0,478	0,543	0,651	0,517	0,336	0,545	0,912*

Keterangan : * (Akar dari AVE)

Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari Tabel 4.16 di atas dapat disimpulkan bahwa akar AVE pada seluruh konstruk lebih tinggi daripada korelasi antar variabel. Sebagai contoh, untuk akar AVE variabel EK (Ekspektasi Kinerja) sebesar 0,834 lebih besar daripada nilai korelasi antara EK dengan EU (Ekspektasi Usaha) yaitu sebesar 0,641; EK dengan KTPP (Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara) (0,333), EK dengan KD (Kepercayaan Diri) (0,453), EK dengan MMS (Minat Menggunakan Sistem) (0,369), EK dengan PS (Pengaruh Sosial) (0,486), dan korelasi antara EK dengan PKK (Persepsi Kontrol Keamanan) (0,478). Begitu juga dengan nilai akar AVE

untuk variabel yang lain, seluruhnya lebih besar dari koefisien korelasi antar variabel.

Dengan demikian konstruk variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri dalam menggunakan sistem, persepsi kontrol keamanan, kepercayaan terhadap pihak perantara, dan minat untuk menggunakan sistem dapat dinyatakan valid karena nilai akar kuadrat AVE > koefisien korelasinya, artinya seluruh variabel ini telah memiliki *discriminant validity* yang tinggi.

4.4.3. *Composite Reliability*

Untuk menguji reliabilitas dari data konstruk dapat dilihat dari nilai *composite reliability*. Apabila suatu konstruk mempunyai nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka konstruk dinyatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil penelitian yang didapat dari hasil pengolahan data dengan PLS:

Tabel 4.18

Internal Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Ekspektasi Kinerja	0,901
Ekspektasi Usaha	0,939
Pengaruh Sosial	0,860
Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem	0,872
Persepsi Kontrol Keamanan	0,908
Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	0,931
Minat untuk Menggunakan Sistem	0,936

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan adalah reliabel atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini masing-masing item pertanyaan mempunyai nilai reliabel yang berbeda-beda. Untuk dinyatakan reliabel tiap variabel harus memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70.

4.5. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Setelah model yang diterima memenuhi Validitas dan reliabilitas, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*Inner Model*). Menilai *inner model* adalah melihat hubungan antara variabel dengan melihat hasil koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya (Latan & Ghozali, 2012). Sedangkan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut, dapat dilihat dari koefisien determinasi seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.19

Koefisien Determinasi

Variabel	<i>R-square</i>
Minat Untuk Menggunakan Sistem	0,45

Sumber : Data primer diolah, 2018

Hasil koefisien determinasi (R-square) yang ditunjukkan pada tabel 4.19 sebesar 0,45 yang berarti variabel dependen pada penelitian ini yakni minat untuk menggunakan sistem dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam penelitian ini sebesar 45%, sedangkan sisanya 55% dijelaskan oleh variabel lain.

4.5.1. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Tabel 4.20

Path coefficients and t-Values

Hipotesis	Path	Path coefficient	t-Value	Sig.	Keterangan
H1	EK -> MMS	-0,031	0,265	0,791	Tidak Terbukti
H2	EU -> MMS	0,242	2,129	0,034	Terbukti
H3	PS -> MMS	0,257	2,290	0,022	Terbukti
H4	KD -> MMS	0,398	3,418	0,001	Terbukti
H5	PKK -> MMS	-0,138	0,903	0,367	Tidak Terbukti
H6	KTPP -> MMS	0,017	0,142	0,887	Tidak Terbukti

Sumber : Data primer diolah, 2018

4.5.1.1. Pengujian Hipotesis pertama

Hipotesis pertama menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan sistem. Hasil pengujian yang dirangkum pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel ekspektasi kinerja dengan minat menggunakan sistem mempunyai koefisien parameter sebesar -0,031, nilai signifikansinya sebesar 0,791 (lebih dari 5%) dan nilai T-statistik sebesar 0,265 (kurang dari T-tabel yaitu sebesar 1,96). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem, dengan demikian Hipotesis pertama ditolak, yang artinya besar kecilnya ekspektasi kinerja dari responden terhadap sistem *E-samsat* tidak akan merubah minat/keinginan mereka untuk menggunakan sistem tersebut (tetap berminat menggunakan sistem *E-samsat*).

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian terdahulu dimana semua penelitian terdahulu menyatakan ekspektasi kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan sistem, sedangkan dalam penelitian ini ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sistem. Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu/mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan pekerjaannya (Venkatesh et.all, 2003), jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik deskriptif variabel ekspektasi kinerja memiliki rata-rata di tiap indikatornya mendekati dan melebihi interval 3,26 yang artinya rata-rata responden menyatakan sangat setuju bahwa sistem *E-samsat* berguna dan bermanfaat untuk membantu menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Berdasarkan hal tersebut meskipun masyarakat kota Yogyakarta menyatakan bahwa *E-samsat* berguna dan bermanfaat namun anggapan atau persepsi tersebut tidak akan berdampak pada minat/keinginan masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan sistem *E-samsat* dalam menyelesaikan pembayaran PKB, hal ini terjadi dikarenakan besarnya pengaruh dari variabel lain dalam penelitian ini yang mempengaruhi minat masyarakat, sehingga pengaruh dari variabel ekspektasi kinerja tertutupi oleh variabel tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi variabel lain tersebut diantaranya yakni kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *E-samsat* serta masyarakat lebih memandang dari segi mudah atau tidaknya sistem *E-samsat* Jogja digunakan.

4.5.1.2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan sistem. Hasil pengujian yang dirangkum pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel ekspektasi usaha dengan minat menggunakan sistem mempunyai koefisien parameter sebesar 0,242, nilai signifikansinya sebesar 0,034 (kurang dari 5%) dan nilai T-statistik sebesar 2,129 (lebih besar dari T-tabel yaitu sebesar 1,96). Sehingga dapat diartikan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem, dengan demikian Hipotesis kedua diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dilakukan oleh Prasetyo (2017), Carter et.all (2011), dan Vankatesh (2003). Penelitian mereka menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem/teknologi. Berdasarkan hal tersebut dapat disederhanakan bahwa ekspektasi usaha berbanding lurus dengan minat seseorang untuk menggunakan sistem, artinya semakin tinggi ekspektasi usaha seseorang terhadap suatu sistem maka semakin tinggi pula minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut, dan sebaliknya ketika seseorang memiliki ekspektasi usaha yang rendah maka rendah pula minat seseorang tersebut untuk menggunakan sistem.

Ekspektasi Usaha didefinisikan sebagai Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et.all 2003). Artinya ketika seorang pengguna menginterpretasikan bahwa suatu sistem atau teknologi itu memenuhi

aspek mudah untuk digunakan, mudah untuk dipelajari ataupun aspek kemudahan lainnya, maka pengguna tersebut akan berminat/berkeinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa hasil penelitian ini menunjukkan ekspektasi usaha terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat Kota Yogyakarta untuk menggunakan sistem *E-samsat*, sehingga mudah atau tidaknya sistem *E-samsat* akan mempengaruhi pada minat masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data deskriptif, variabel ekspektasi usaha dari lima indikator hanya satu indikator yang rata-ratanya berada diatas 3,00, hal ini menandakan masyarakat kota Yogyakarta banyak yang beranggapan bahwa sistem *E-samsat* tidak mudah untuk digunakan, susah untuk dipelajari dan aspek kemudahan lainnya tidak dimiliki oleh sistem tersebut, hal ini cukup mengkhawatirkan mengingat variabel ini memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan *E-samsat*.

Terdapat beberapa kendala yang membuat sistem *E-samsat* Jogja masih terbilang rumit. Kendala yang dimaksud yakni, didalam sistem *E-samsat* Jogja masyarakat perlu memiliki rekening bank BPD, dimana satu rekening hanya dapat digunakan untuk membayar pajak atas nama kepemilikan terhadap kendaraan yang sama dengan atas nama rekening. Artinya meskipun dalam satu keluarga salah satu diantaranya memiliki rekening Bank BPD maka anggota keluarga lainnya tidak dapat menggunakan rekening tersebut. Selain itu belum adanya kerjasama dengan bank lain juga menjadi kendala saat ini, karena tidak semua masyarakat Yogyakarta memiliki rekening di Bank BPD. Kendala-kendala inilah yang sekiranya membuat hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa masyarakat

kota Yogyakarta merasa sistem *E-samsat* susah atau rumit untuk digunakan. Pemerintah DIY perlu memperbaiki aspek kemudahan dalam sistem *E-samsat* ini, karena menurut Carter, et.all (2011) sangat penting bahwa suatu sistem itu mudah digunakan dan mudah dinavigasi. Jika sistem terlalu kompleks atau memerlukan upaya yang berlebihan, maka masyarakat akan menggunakan opsi alternatif lain untuk menyelesaikan kewajibannya.

4.5.1.3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan sistem. Hasil pengujian yang dirangkum pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pengaruh sosial dengan minat menggunakan sistem mempunyai koefisien parameter sebesar 0,257, nilai signifikansinya sebesar 0,022 (kurang dari 5%) dan nilai T-statistik sebesar 2,290 (lebih besar dari T-tabel yaitu sebesar 1,96). Sehingga dapat diartikan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem, dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Prasetyo (2017), Carter, et.all (2011), Handayani dan Sudiana (2015), dan Vankatesh (2003). Penelitian mereka menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem/teknologi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial berbanding lurus dengan minat seseorang untuk menggunakan sistem, artinya semakin tinggi pengaruh sosial maka semakin tinggi pula minat seseorang untuk menggunakan

sistem/teknologi, namun sebaliknya jika pengaruh sosial itu rendah maka juga akan membuat minat seseorang untuk menggunakan sistem/teknologi juga rendah.

Pengaruh sosial memiliki definisi yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut (Venkatesh et.al 2003). Artinya lingkungan disekitar pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat atau keinginan menggunakan suatu sistem, ketika lingkungan disekitar mendorong seseorang untuk menggunakan suatu sistem, maka orang tersebut akan muncul keinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Jika dilihat dari hasil analisis deskriptif yang telah di jelaskan sebelumnya nilai rata-rata di tiap indikatornya dari empat indikator hanya ada satu yang nilainya berada di angka 3,00, artinya cukup banyak responden yang beranggapan bahwa lingkungan disekitarnya kurang/tidak mendorong/mendukung dirinya untuk menggunakan *E-samsat*. Hal ini perlu diperhatikan, karena dalam penelitian ini pengaruh sosial merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan *E-samsat*. Ketika dorongan/dukungan lingkungan itu kurang maka minat untuk menggunakan *E-samsat* juga akan kurang. Menurut Carter, et.al (2011) orang lebih mungkin mengambil keuntungan dari suatu sistem jika orang lain di sekitar mereka yang mereka kagumi atau hormati juga memanfaatkan layanan dari sistem tersebut. Kurangnya sosialisasi mengenai sistem *E-samsat* merupakan salah satu faktor dari rendahnya pengaruh sosial dalam penelitian ini. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mengenai *E-samsat* merupakan bukti kurangnya sosialisasi yang dilakukan, hal tersebut ditunjukkan

pada hasil demografi responden dimana dari 100 responden terdapat 23 orang yang baru mengetahui mengenai *E-samsat* saat penelitian ini dilakukan. Selain itu, seperti yang telah dibahas sebelumnya rata-rata nilai di tiap indikator pada variabel pengaruh sosial juga menunjukkan angka yang kurang begitu tinggi. Artinya sosialisasi yang telah dilakukan belum maksimal, atau kurang tepat sasaran. Berdasarkan penjelasan diatas, maka Pemda DIY perlu melakukan sosialisasi yang lebih gencar agar masyarakat memiliki pengetahuan yang lebih mengenai *E-samsat* ataupun masyarakat yang telah menggunakan sistem *E-samsat* semakin banyak, dengan semakin banyaknya yang mengetahui ataupun menggunakan sistem *E-samsat* maka akan berdampak pada dorongan antar sesama masyarakat Yogyakarta untuk menggunakan sistem *E-samsat* juga. Media sosialisasi yang tepat juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh pengelola sistem *E-samsat* dalam melakukan sosialisasi, karena jika media sosialisasi tidak tepat maka hasilnya akan kurang maksimal, sehingga masyarakat yang mendapat informasi tidak sebanyak yang diharapkan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, media yang menjadi sumber informasi tertinggi mengenai *E-samsat* dari responden yakni melalui media sosial dan internet. Sehingga Pemda DIY beserta pengelola lainnya dapat memfokuskan media sosial serta internet sebagai media sosialisasi *E-samsat*.

4.5.1.4. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat menyatakan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan sistem berpengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan sistem. Hasil pengujian yang diragkum pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa hubungan

antara variabel keyakinan diri dalam menggunakan sistem dengan minat menggunakan sistem mempunyai koefisien parameter sebesar 0,398, nilai signifikansinya sebesar 0,001 (kurang dari 5%) dan nilai T-statistik sebesar 3,418 (lebih kecil dari T-tabel yaitu sebesar 1,96). Sehingga dapat diartikan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem, dengan demikian hipotesis keempat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh, Carter, et.all (2011) dan Titisari (2014). Penelitian mereka menunjukkan bahwa keyakinan diri seseorang berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem/teknologi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan sistem berbanding lurus dengan minat seseorang untuk menggunakan sistem, artinya semakin tinggi keyakinan diri seseorang maka semakin tinggi pula minat seseorang untuk menggunakan sistem/teknologi, namun sebaliknya jika keyakinan diri seseorang itu rendah maka juga akan membuat minat seseorang untuk menggunakan sistem/teknologi juga rendah.

Secara umum, *self-efficacy* adalah “keyakinan dalam kemampuan diri seseorang untuk mengatur dan melaksanakan program tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian yang diberikan” (Carter et.all,2011). Dalam penelitian ini *Self Efficacy* dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki keterampilan teknologi yang diperlukan guna berinteraksi dengan baik terhadap sistem tertentu. Artinya ketika seseorang percaya diri dengan kemampuan mereka untuk mencari informasi dan menyelesaikan transaksi, maka

individu tersebut akan lebih cenderung menggunakan sistem atau teknologi sesuai dengan kebutuhannya. Keyakinan diri akan muncul atau semakin besar tergantung pada seberapa banyak atau seberapa besar tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang tersebut terhadap sistem. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, nilai rata-rata variabel ini di tiap indikatornya menunjukkan angka yang cukup bagus, dimana dari empat indikator hanya ada satu indikator yang nilainya dibawah tiga, ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup percaya dengan kemampuannya untuk menggunakan sistem *E-samsat* Jogja. Publikasi mengenai sistem *E-samsat* Jogja di lokasi yang strategis akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat. Salah satu tempat publikasi yang paling strategis yakni di kantor Samsat, karena ditempat itulah masyarakat yang masih memilih menggunakan sistem manual/konvensional dalam membayar pajaknya berada. Publikasi yang dapat dilakukan yakni dengan memasang banner tentang *E-samsat* Jogja di tempat-tempat yang banyak dilihat oleh masyarakat serta menyediakan ataupun membagikan brosur-brosur kepada masyarakat yang sedang berada di kantor tersebut. Sehingga, dengan dilakukannya publikasi ditempat-tempat yang strategis diharapkan masyarakat dapat memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap sistem *E-samsat* semakin baik dan mendetail, dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap sistem *E-samsat* maka akan membuat masyarakat Jogja memiliki kepercayaan diri untuk menggunakan sistem *E-samsat*, dengan tumbuhnya percayaan diri pada diri masyarakat maka akan membuat masyarakat semakin berminat atau berkeinginan untuk melakukan transaksi pembayaran PKB melalui sistem *E-samsat*.

4.5.1.5. Pengujian Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima menyatakan bahwa persepsi kontrol keamanan berpengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan sistem. Hasil pengujian yang dirangkum pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel persepsi kontrol keamanan dengan minat menggunakan sistem mempunyai koefisien parameter sebesar -0,138, nilai signifikansinya sebesar 0,367 (lebih besar dari 5%) dan nilai T-statistik sebesar 0,903 (kurang dari T-tabel yaitu sebesar 1,96). Sehingga dapat diartikan bahwa persepsi kontrol keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem, dengan demikian Hipotesis kelima ditolak, yang artinya besar kecilnya persepsi kontrol keamanan dari responden terhadap sistem *E-samsat* tidak akan merubah minat/keinginan mereka untuk menggunakan sistem tersebut (tetap berminat menggunakan sistem *E-samsat*).

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya seperti Carter et al. (2011) dan Santoso dan Setiawan (2017). Penelitian mereka menunjukkan pentingnya persepsi kontrol keamanan dalam menumbuhkan minat penggunaan teknologi. Akan tetapi, hasil penelitian ini justru menunjukkan bahwa persepsi kontrol keamanan tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *E-samsat*. Artinya menurut responden faktor kontrol keamanan tidak terlalu penting dalam sistem *E-samsat*, sehingga besar atau kecil kontrol keamanan yang terdapat pada sistem *E-samsat* tidak akan mempengaruhi minat seseorang (masyarakat kota Yogyakarta) untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel ini dua indikatornya menunjukkan nilai rata-rata

3,00 dan 2,95, ini menunjukkan bahwa masyarakat/responden percaya bahwa pengelola sistem *E-samsat* Jogja telah menerapkan kontrol keamanan yang cukup baik. Namun meskipun dari hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata yang bagus, persepsi kontrol keamanan tidak mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan sistem, mereka lebih memandang dari mudah atau tidaknya sistem berdasarkan pengetahuan yang mereka miliki.

4.5.1.6. Pengujian Hipotesis Keenam

Hipotesis keenam menyatakan bahwa kepercayaan terhadap pihak perantara berpengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan sistem. Hasil pengujian yang diragkum pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepercayaan terhadap pihak perantara dengan minat menggunakan sistem mempunyai koefisien parameter sebesar 0,017, nilai signifikansinya sebesar 0,887 (lebih besar dari 5%) dan nilai T-statistik sebesar 0,142 (lebih kecil dari T-tabel yaitu sebesar 1,96). Sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem, dengan demikian Hipotesis keenam ditolak, yang artinya besar kecilnya kepercayaan dari responden terhadap pihak perantara (Bank BPD) tidak akan merubah minat/keinginan mereka untuk menggunakan sistem tersebut (tetap berminat menggunakan sistem *E-samsat*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carter et all (2011) dan Titisari (2014). Penelitian mereka juga mendapatkan hasil bahwa kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem. Meskipun hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata di tiap indikatornya mendekati 3,00 dan lebih dari 3,00, yang menunjukkan bahwa masyarakat percaya terhadap Bank BPD sebagai

pihak perantara, tetapi variabel ini tidak mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan sistem *E-samsat* Jogja. Dalam penelitian ini besar kemungkinan pengaruh faktor kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, ataupun banyak sedikitnya sosialisasi terhadap sistem *E-samsat* yang secara langsung mempengaruhi variabel ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem memberikan pengaruh yang sangat besar sehingga menutupi pengaruh variabel ini terhadap minat masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan sistem *E-samsat*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem *E-samsat* Jogja. hal ini berarti bahwa kegunaan atau kemanfaatan dari sistem *E-samsat* Jogja tidak mempengaruhi masyarakat kota Yogyakarta untuk menggunakan *E-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.
2. Ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan sistem *E-samsat*. Hal ini berarti kemudahan dalam menggunakan sistem, kemudahan sistem untuk dipelajari, ataupun aspek kemudahan lainnya akan sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan sistem *E-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel ini menunjukkan nilai rata-rata di tiap indikatornya cukup rendah, rendahnya nilai rata-rata menunjukkan bahwa masyarakat beranggapan sistem ini cukup susah untuk digunakan. Hal tersebut terjadi dikarenakan kurang fleksibelnya proses dalam sistem ini, dimana saat ini untuk melakukan pembayaran PKB melalui Bank BPD hanya dapat dilakukan satu rekening untuk satu atas nama kepemilikan kendaraan, selain itu terbatasnya mesin *e-posti* serta pembayaran hanya

dapat dilakukan di Bank BPD juga menjadi kendala yang hingga saat ini masih terjadi.

3. Pengaruh sosial berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan sistem *E-samsat*. Hal ini berarti pengaruh lingkungan disekitar baik itu teman, keluarga, ataupun orang-orang yang berada di dekat masyarakat kota Yogyakarta akan sangat mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan sistem *E-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Sosialisasi yang dilakukan oleh pengelola sistem *E-samsat* Jogja akan mempengaruhi hubungan antara variabel pengaruh sosial dengan variabel minat menggunakan sistem. Temuan yang didapat dalam penelitian ini berdasarkan hasil demografi responden dimana masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mengenai sistem *E-samsat* saat penelitian ini dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemda DIY beserta pengelola lainnya masih sangat kurang.

4. Keyakinan diri dalam menggunakan sistem berpengaruh signifikan positif terhadap minat menggunakan sistem *E-samsat*. Hal ini berarti tingkat pengetahuan sistem, tingkat pemahaman terhadap sistem, atau pun faktor lain yang berpengaruh meningkatkan kepercayaan diri seseorang akan sangat mempengaruhi minat orang tersebut untuk menggunakan sistem *E-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Publikasi di lokasi-lokasi yang strategis akan membantu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai sistem *E-samsat* Jogja dimana dengan

memiliki pengetahuan yang cukup akan membuat masyarakat percaya diri untuk menggunakan sistem.

5. Persepsi kontrol keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem *E-samsat* Jogja. Hal ini berarti tingkat pemahaman masyarakat kota Yogyakarta terhadap kontrol keamanan yang terdapat pada sistem *E-samsat* tidak mempengaruhi mereka untuk berminat menggunakan sistem *E-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.
6. Kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sistem *E-samsat* Jogja. Hal ini berarti dengan Bank BPD yang menjadi perantara dalam proses sistem *E-samsat* sebagai penyedia layanan ATM tidak mempengaruhi mereka untuk berminat menggunakan sistem *E-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan yang diharapkan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya. Beberapa keterbatasan tersebut yaitu:

1. Penelitian ini hanya menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang sedang membayar pajak di samsat kota Yogyakarta saja, dimana wajib pajak disini cenderung masih lebih memilih menggunakan sistem pembayaran secara manual dibandingkan menggunakan sistem *E-samsat*.
2. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner

memiliki kelemahan yaitu terdapat responden yang menjawab kuesioner secara tidak serius dan tidak dapat dikontrol.

Hasil penelitian ini hanya dapat menjadikan analisa pada objek penelitian yang terbatas pada E-samsat di kota Yogyakarta saja, sehingga memungkinkan adanya perbedaan-perbedaan hasil dan kesimpulan apabila dilakukan dengan objek yang lain seperti E-samsat Jatim, E-samsat Jabar atau E-samsat di daerah lainnya yang lainnya.

5.3. Saran

Guna pengembangan studi dengan topik yang sama atau relevan selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya. Berdasarkan keterbatasan dari penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. melakukan penelitian *E-samsat* di daerah lain maupun *E-samsat* nasional dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dasar penelitian tersebut, selain itu penelitian selanjutnya diharapkan lingkup penelitiannya tidak sebatas satu kota/tempat saja.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengumpulan data menggunakan metode gabungan yaitu melalui data dari kuesioner (kuantitatif) dan melalui wawancara (kualitatif).

5.4. Implikasi

Pihak pemda DIY beserta pengelola *E-samsat* lainnya perlu melakukan sosialisasi yang lebih gencar serta melakukan sosialisasi melalui media yang tepat dimana dalam penelitian ini diketahui bahwa media yang paling banyak menjadi

sumber informasi masyarakat yakni melalui media sosial dan internet, hal tersebut dilakukan agar pengetahuan dan pemahaman masyarakat Yogyakarta terhadap *E-samsat* Jogja lebih jelas dan detail. Sehingga dengan pengetahuan dan pemahaman yang jelas dan detail terhadap sistem *E-samsat* Jogja akan membantu masyarakat merasa lebih mudah dalam menggunakan sistem ini. Selain itu pemda DIY dan Bank BPD perlu melakukan pengembangan lebih lanjut lagi seperti:

- a) Memperbanyak jumlah mesin *E-posti* yang hingga saat ini masih berjumlah 24 mesin, dengan memperbanyak mesin *E-posti* akan mempermudah masyarakat Jogja untuk melakukan pembayaran PKB tahunan.
- b) Melakukan kerjasama dengan Bank lain. Hal ini perlu dilakukan guna meningkatkan fleksibilitas penggunaan sistem *E-samsat*, karena tidak semua masyarakat Yogyakarta memiliki rekening bank BPD.
- c) Lebih menyederhanakan sistem persyaratan pembayaran, dimana saat ini untuk melakukan pembayaran PKB melalui Bank BPD hanya dapat dilakukan satu rekening untuk satu atas nama kepemilikan kendaraan. Sbaiknya hal tersebut dapat disederhanakan menjadi satu rekening dapat digunakan semua nama yang terdaftar dalam kartu keluarga.
- d) Memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat, terutama sosialisasi melalui media sosial dan internet.
- e) Memperbanyak publikasi mengenai *E-samsat* Jogja dengan memasang banner serta menyediakan brosur-brosur di lokasi yang strategis terutama di kantor Samsat.

DAFTAR PUSTAKA

- Armida, D. M. I., Aji, P., & Budiwati, S. D. (2016). Aplikasi Panduan Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Android. *E-Proceeding of Applied Science*, 2(1), 122–131.
- Bakti, A. M., & Kurniawan. (2015). Rancangan Integrasi Sistem Informasi Manajemen Samsat Online Di Provinsi Sumatera Selatan Untuk Mendukung Pelayanan Publik. *Seminar Nasional Teknologi Dan Informatika*, 1(2), 291–296.
- BPS. (2017). Realisasi Pendapatan Negara (miliar rupiah) , 2012–2016. Retrieved February 10, 2018, from <https://www.bps.go.id/statictable/2015/09/09/1802/realisasi-pendapatan-negara-miliar-rupiah-2012-2016.html>
- Carter, L., Christian Shaupp, L., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(3), 303–318.
- Chung, H. Y., Lee, G. G., & Kuo, R. Z. (2016). Determinants of Public Servants' Intention to Adopt E-Government Learning. *Review of Public Personnel Administration*, 36(4), 396–411. <http://doi.org/10.1177/0734371X15590482>
- Desmayanti, E. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling oleh Wajib Pajak Untuk Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Jurnal Akuntansi*, 1 (1), 1–12.
- Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. (n.d.). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta. Retrieved from http://dppka.jogjaprov.go.id/upload/files/pajak_daerah_dan_retribusi_daerah.pdf
- DPPKA Daerah Istimewa Yogyakarta. (2016). *Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja*. Yogyakarta. Retrieved from http://dppka.jogjaprov.go.id/upload/files/lra_apbd_pemda_diy_2015_audited.pdf
- Handayani, T., & Sudiana. (2015). Analisa Penerapan Model UTAUT Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada STTNAS Yogyakarta). *Prosiding Seminar Nasional ReTII Ke-10*, 688–696.
- Humas Polda DIY. (2016). Gubernur DIY Launching E-Samsat, Kini Wajib Pajak Lebih Mudah Membayar Pajak Kendaraan. Retrieved November 25, 2017, from <http://www.polresjogja.com/2016/12/gubernur-diy-launching-e-samsat-kini.html>

- Humas PT Bank BPD DIY. (2016). Layanan E-Samsat Bank BPD DIY Permudah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Retrieved November 25, 2017, from <http://bpddiy.co.id/index.php?page=berita&id=374>
- Kementrian Keuangan. (2017). *APBN 2017*. Jakarta.
- Kusuma, D. M. (2015). *Pengukuran Tingkat Penerimaan Masyarakat Povinsi Jawa Timur terhadap layanan e-Samsat Jatim Dengan Modifikasi Metode Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Kusuma, D. M., Winarno, W. W., & Adhipta, D. (2015). Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Jawa Timur terhadap Tingkat Penerimaan Layanan Pajak Online e-SAMSAT. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2015*, 3(4), 67–72.
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di kota Manado. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Akuntansi*, 1(3), 44–51.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik Dan Aplikasi Smartpls 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mikha, D. (2010). Analisis kontribusi pajak dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah kabupaten sleman. *Kajian Akuntansi*, 5(1), 66–79.
- Nasir, M. (2013). Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, (12), 36–40.
- Nurdiyansyah, H. (2017). Realisasi setoran pajak di DIY 2016 lebihi target. Retrieved February 17, 2018, from <http://regional.kontan.co.id/news/realisasi-setoran-pajak-di-diy-2016-lebihi-target>
- Prasetyo, D. Y. (2017). Penerapan Metode UTAUT Dalam Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Website KKN LPPM Unisi. *Jurnal Sistemasi*, 6(2), 26–34.
- Purwokoadi, S. (2014). Pengaruh Penerapan Aplikasi e-government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kinerja Cash Administration. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 1–18.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan* (8th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Rofiq, A. (2007). *Terhadap Partisipasi Pelanggan. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce*. Tesis, Universitas Brawijaya.

- Santoso, W. N., & Setiawa, D. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Approweb Oleh Account Representative Direktorat. *Jurnal Akuntansi, XXI(2)*, 232–252.
- Susanto, N. A. (2011). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-filling Direktorat Jendral Pajak*. Tesis, Universitas Indonesia.
- Titisari, A. (2014). *Analisis Faktor Perilaku dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Niat Menggunakan e-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan)*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Ulum, B., & Isbandono, P. (2015). Kualitas Pelayanan Electronic Samsat Pada Kantor Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur. *Publika, 01 no.*
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 pasal 1 tentang Ketentuan Umum Pajak.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 28 Tentang Pjak Daerah dan Retribusi Daerah (2009).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Source: MIS Quarterly, 27(3)*, 425–478. <http://doi.org/10.2307/30036540>
- Yesi, S., Antoni, D., & Akbar, M. (2018). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Computer Based Test (CBT) sebagai Media Ujian Online dengan Model Uified Theory of Acceptance And Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Teknomatika, 8(1)*, 93–104.
- Yolani, I. M., Djatikusuma, E. S., & Sugara, K. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan ATM (Studi Kasus di Kantor Samsat Palembang). *Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems, (x)*, 1–11.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Saya Amrul Hakim Mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, pada saat ini sedang mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: *Analisis Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat Terhadap Sistem E-samsat Jogja Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Di Kota Yogyakarta.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi minat atau keinginan masyarakat Kota Yogyakarta untuk menggunakan *e-samsat* Jogja sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Kuesioner ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorangpun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara di harapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan kondisi/sikap yang berdasarkan kenyataan pada diri saudara.

Atas perhatian dan kesediannya dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Amrul Hakim

A. IDENTITAS RESPONDEN

Dimohon dengan hormat Bapak/Ibu untuk mengisi identitas secara lengkap (kecuali untuk nama boleh tidak diisi). Setiap pertanyaan diharapkan hanya ada satu jawaban untuk menjamin validitas data.

- Nama : (boleh tidak diisi)
- Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- Umur (tahun) : <20 th 20-35 th 36-50th >50th
- Pekerjaan :
- Pengalaman menggunakan e-Samsat: Belum pernah 1 2 kali lebih dari 2
- Mengetahui e-Samsat dari : Media sosial Media cetak Internet
 Saudara/teman Televisi

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti dan seksama.
2. Isilah dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri anda.
3. Berilah tanda *check list* pada jawaban yang anda anggap benar di kolom yang telah disediakan.
4. Kuesioner ini dapat digunakan secara optimal bila seluruh pertanyaan terjawab, karena itu mohon diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Keterangan skala pendapat :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

B. KUESIONER PENELITIAN

1. Ekspektasi Kinerja

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa menggunakan e-samsat membantu saya dalam menyelesaikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan lebih cepat				
2	Saya merasa menggunakan e-samsat Jogja meningkatkan produktivitas saya				
3	saya merasa menggunakan e-samsat dapat menghemat waktu saya				
4	saya menyadari bahwa e-samsat bermanfaat dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor				

2. Ekspektasi Usaha

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	saya merasa menggunakan e-samsat Jogja jelas dan mudah dimengerti				
2	saya merasa e-samsat Jogja mudah untuk digunakan				
3	mudah bagi saya untuk terampil /mahir menggunakan e-samsat Jogja				
4	Saya merasa mudah untuk menguasai penggunaan e-samsat				
5	saya merasa dengan menggunakan e-samsat Jogja mempermudah saya untuk melakukan pembayaran Pajak				

	Kendaraan Bermotor				
--	--------------------	--	--	--	--

3. Pengaruh Sosial

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Teman-teman atau rekan-rekan saya mendukung saya untuk menggunakan e-samsat Jogja				
2	Keluarga saya menganjurkan saya menggunakan e-samsat Jogja				
3	Saya terpengaruh untuk menggunakan e-samsat Jogja jika orang disekitar saya menggunakan e-samsat Jogja				
4	Secara general, Pemda Jogja mendukung masyarakat untuk menggunakan e-samsat Jogja				

4. Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa yakin dalam kemampuan saya untuk melakukan transaksi menggunakan ATM.				
2	Saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui ATM Bank BPD.				
3	Saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk melakukan cetak notice pajak serta pengesahan STNK secara elektronik melalui mesin e-posti				
4	Secara keseluruhan saya merasa yakin dengan kemampuan saya untuk melakukan transaksi e-samsat berdasarkan panduan petunjuk penggunaan sistem				

5. Persepsi Kontrol Keamanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Penyedia layanan e-samsat Jogja mengimplementasikan langkah-langkah keamanan untuk melindungi data dan dokumen kendaraan wajib pajak				
2	Saya merasa aman tentang sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui e-samsat Jogja				

6. Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Sebagai penyedia layanan ATM guna pembayaran pajak secara elektronik, Bank BPD dapat dipercaya setiap saat.				
2	Sebagai penyedia layanan ATM guna pembayaran pajak secara elektronik, saya percaya Bank BPD menyediakan layanan yang baik				
3	Sebagai penyedia layanan ATM guna pembayaran pajak secara elektronik, Bank BPD memiliki integritas yang tinggi.				
4	Bank BPD kompeten dan berpengetahuan tentang pembayaran pajak secara elektronik.				

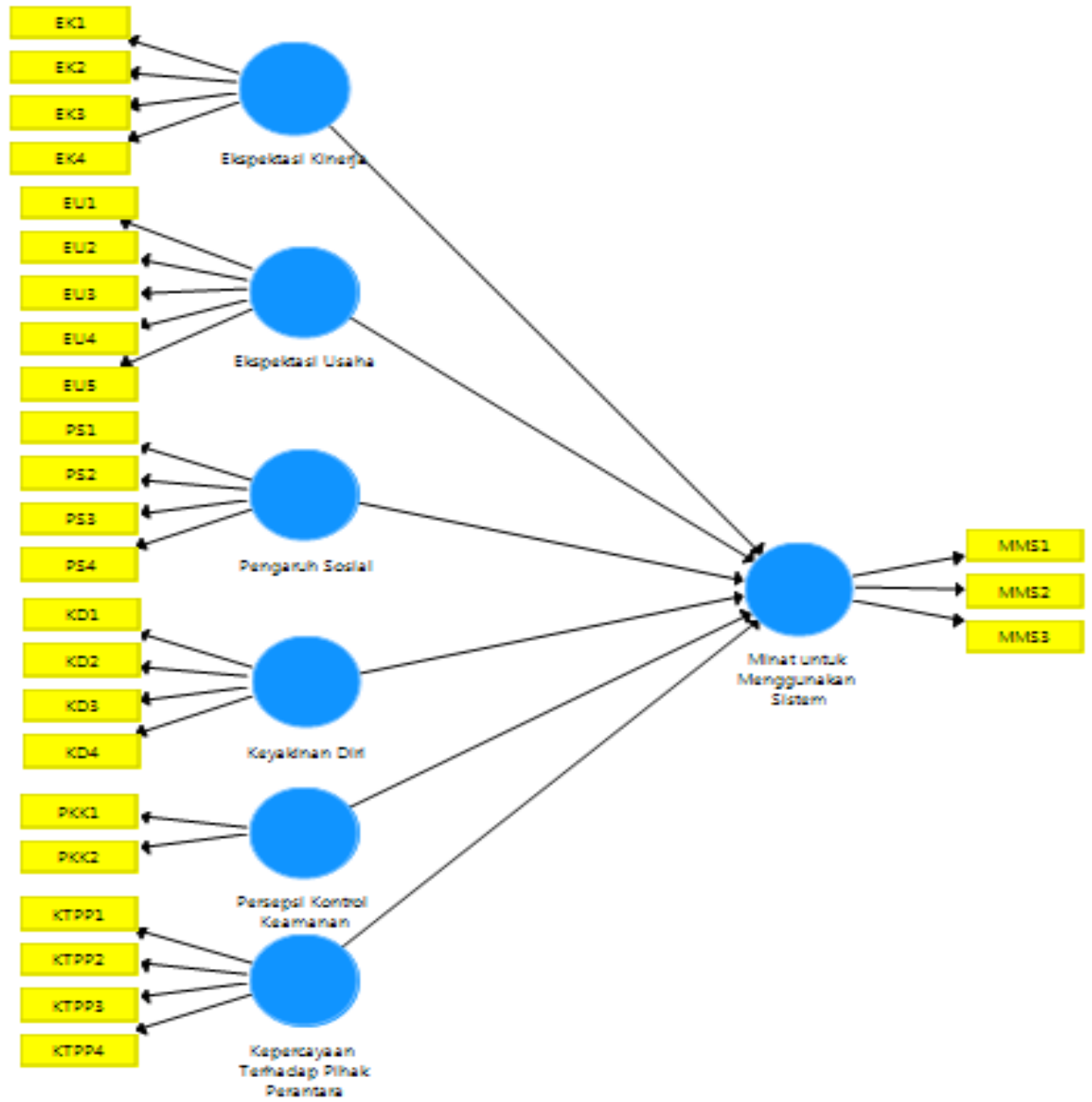
7. Minat/Keinginan Untuk Menggunakan Sistem

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya berniat menggunakan e-samsat Jogja di pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya				
2	Saya memprediksi, saya akan menggunakan e-samsat Jogja di pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya				
3	Saya berencana menggunakan e-samsat Jogja di pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya				

LAMPIRAN 2

OUTPUT SMARTPLS

Analisis Lajur



Outer Loadings

	Ekspektasi Kinerja	Ekspektasi Usaha	Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	Keyakinan Diri	Minat untuk Menggunakan Sistem	Pengaruh Sosial	Persepsi Kontrol Keamanan
EK1	0,829						
EK2	0,714						
EK3	0,857						
EK4	0,921						
EU1		0,888					
EU2		0,886					
EU3		0,915					
EU4		0,886					
EU5		0,767					
KD1				0,708			
KD2				0,749			
KD3				0,839			
KD4				0,870			
KTPP1			0,881				
KTPP2			0,906				
KTPP3			0,842				
KTPP4			0,881				
MMS1					0,900		
MMS2					0,907		
MMS3					0,928		
PKK1							0,940
PKK2							0,882
PS1						0,732	
PS2						0,824	
PS3						0,718	
PS4						0,836	

Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Ekspektasi Kinerja	0,695
Ekspektasi Usaha	0,757
Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	0,771
Keyakinan Diri	0,631
Minat untuk Menggunakan Sistem	0,831
Pengaruh Sosial	0,607
Persepsi Kontrol Keamanan	0,831

Discriminant Validity

	Ekspektasi Kinerja	Ekspektasi Usaha	Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	Keyakinan Diri	Minat untuk Menggunakan Sistem	Pengaruh Sosial	Persepsi Kontrol Keamanan
Ekspektasi Kinerja	0,834						
Ekspektasi Usaha	0,641	0,870					
Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	0,333	0,398	0,878				
Keyakinan Diri	0,453	0,551	0,459	0,794			
Minat untuk Menggunakan Sistem	0,369	0,511	0,341	0,604	0,912		
Pengaruh Sosial	0,486	0,532	0,563	0,581	0,537	0,779	
Persepsi Kontrol Keamanan	0,478	0,543	0,651	0,517	0,336	0,545	0,912

Composite Reliability

	Composite Reliability
Ekspektasi Kinerja	0,901
Ekspektasi Usaha	0,939
Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara	0,931
Keyakinan Diri	0,872
Minat untuk Menggunakan Sistem	0,936
Pengaruh Sosial	0,860
Persepsi Kontrol Keamanan	0,908

R Square

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Minat untuk Menggunakan Sistem	0,450	0,487	0,069	6,505	0,000

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Ekspektasi Kinerja -> Minat untuk Menggunakan Sistem	-0,031	-0,023	0,118	0,265	0,791
Ekspektasi Usaha -> Minat untuk Menggunakan Sistem	0,242	0,242	0,114	2,129	0,034
Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara -> Minat untuk Menggunakan Sistem	0,017	0,021	0,122	0,142	0,887
Keyakinan Diri -> Minat untuk Menggunakan Sistem	0,398	0,386	0,117	3,418	0,001
Pengaruh Sosial -> Minat untuk Menggunakan Sistem	0,257	0,253	0,112	2,290	0,022
Persepsi Kontrol Keamanan -> Minat untuk Menggunakan Sistem	-0,138	-0,121	0,153	0,903	0,367