



**FAKTOR PENENTU PENOLAKAN DAN ADOPSI
E-SAMSAT OLEH MASYARAKAT: STUDI KUALITATIF
DI KABUPATEN PACITAN**

PIPIT FEBRIANA DEWI

14917131

Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer

Program Studi Magister Teknik Informatika

Universitas Islam Indonesia

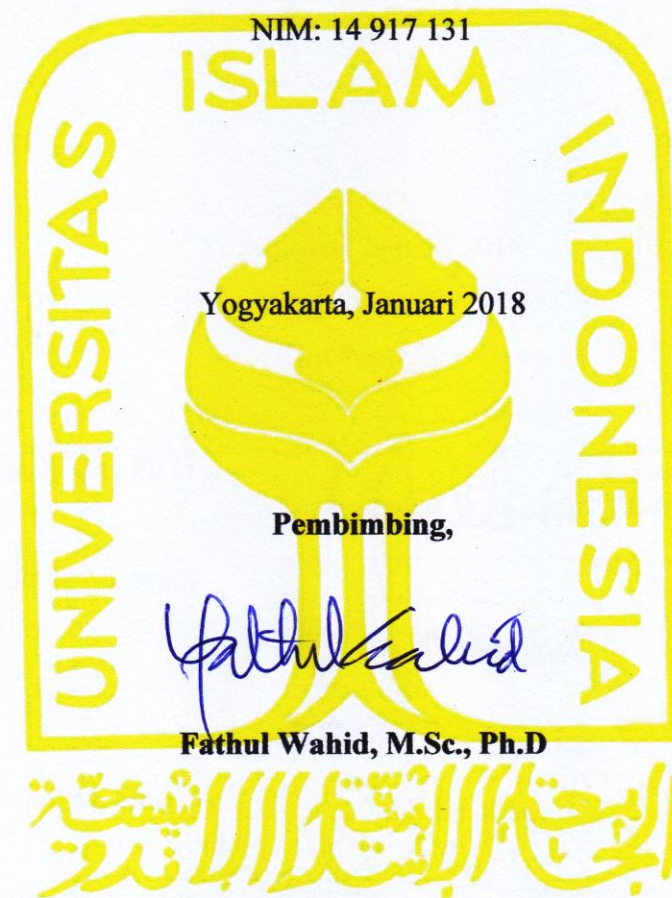
2018

Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing

**FAKTOR PENENTU PENOLAKAN DAN ADOPSI E-SAMSAT OLEH
MASYARAKAT: STUDI KUALITATIF DI KABUPATEN PACITAN**

Nama: Pipit Febriana Dewi

NIM: 14 917 131



Lembar Pengesahan Penguji

FAKTOR PENENTU PENOLAKAN DAN ADOPSI E-SAMSAT OLEH MASYARAKAT: STUDI KUALITATIF DI KABUPATEN PACITAN

Nama: Pipit Febriana Dewi

NIM: 14 917 131

Yogyakarta, Januari 2018

Tim Penguji,

Fathul Wahid, M.Sc., Ph.D

Ketua

Dr. Wing Wahyu Winarno,

MAFIS., Ak

Anggota I

Kholid Haryono, M. Kom

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Dr. R. Teduh Dirgahayu, M.Sc.

Abstrak

E-Samsat merupakan pelayanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat dilakukan selama 24 jam dengan mengakses situs web www.e-samsat.jatimprov.go.id dan pembayaran yang berbasis *internet banking*, *sms banking*, maupun ATM pada Bank Jatim, Mandiri, BNI, dan BRI. Tujuan dari pengembangan e-Samsat yaitu memenuhi hak wajib pajak untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor hingga jam 24:00. Pada pelaksanaannya, e-Samsat di Kabupaten Pacitan tidak dapat memenuhi target untuk dapat melayani 25 wajib pajak setiap harinya sehingga Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan mendapat himbauan dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menolak dan mengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan.

Teori Difusi Inovasi digunakan dalam penelitian ini dimana data diperoleh berdasarkan aspek pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk mengadopsi e-Samsat yaitu ikut berpartisipasi dalam program pemerintah di era digitalisasi, adanya transparansi mengenai jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan, efisiensi terhadap biaya, waktu, dan tempat dimana pembayaran dapat dilakukan dimana saja, tidak perlu membeli map khusus Samsat dan antri seperti halnya ketika melakukan pembayaran di Kantor Bersama Samsat. Selain itu dengan menggunakan e-Samsat juga dapat terhindar dari keterlambatan pembayaran.

Adapun faktor yang menyebabkan masyarakat menolak adopsi e-Samsat yaitu karena keterbatasan pengetahuan tentang e-Samsat, masyarakat juga memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, alur pembayaran juga dirasa rumit karena setelah melakukan pembayaran melalui Bank masih harus kembali lagi ke Kantor Bersama Samsat untuk mengambil bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ yang baru sehingga menyebabkan masyarakat merasa inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lama lebih mudah. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menyebabkan banyaknya masyarakat Kabupaten Pacitan kurang mengetahui tentang e-Samsat ditambah lagi dengan keberadaan Kantor Bersama Samsat yang masih dapat dijangkau juga menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk ke kantor daripada mengadopsi e-Samsat. Selain itu keterbatasan fasilitas perbankan dan jaringan internet juga ikut mempengaruhi masyarakat untuk menolak adopsi e-Samsat.

Kata kunci

Kantor Bersama Samsat, pajak kendaraan bermotor, Teori Difusi Inovasi

Abstract

E-Samsat is a service for paying vehicle tax which can be done for 24 hours by accessing the website www.e-samsat.jatimprov.go.id and its payment is based on both internet banking, sms banking, and ATM (Automated Teller Machine) in Jatim Bank, Mandiri, BNI, and BRI. The purpose of the development of e-samsat itself is to fulfill taxpayer rights to be able to pay vehicle tax until 24 o'clock. On the implementation, e-Samsat in Pacitan Regency can not reach a target to serve 25 taxpayers every day so Pacitan Local Revenue Office gets a notice from East Java Province Revenue Office to increase the quality of people service continuously. Therefore, it's needed to know the factors which influence people for reject or adopt e-Samsat in Pacitan Regency.

The theory of Innovation diffusion used in this research which the data are got is based on knowledge, persuasion, decision, implementation and confirmation aspects. From the result of this research, it is found that the factors which influence people to adopt e-Samsat are by participating in a government program in this era of digitalization, there must be a transparency about the amount of vehicle tax which should be paid, the efficiency of the cost, the time and place where a payment can be made anywhere, it is not necessary to buy a special map of Samsat and queue as well as when making payments in Kantor Bersama Samsat (One Roof System Integrated Office). Moreover, by using e-Samsat we can be spared from late payment.

Factors which can make people deny to adopt e-Samsat are the lack of knowledge about e-Samsat, people also have limitation in use of technology, the scheme of payment is also felt too complicated because after paying via Bank, they have to back to Kantor Bersama Samsat (One Roof System Integrated Office) again for taking proof of new tax payment of PKB/BBN-KB and SWDKLLJ so it can make people feel that the innovation of old vehicle tax service is easier. The lack of socialization or giving information to people also cause most of Pacitan people are less knowing about e-Samsat, in addition the place of Kantor Bersama Samsat is reachable also make people prefer come to Kantor Bersama Samsat to adopt e-samsat. Besides, the lack of Banking facilities and internet also influence people to deny adopting e-Samsat.

Keywords

Kantor Bersama Samsat (One Roof System Integrated Office), vehicle tax, theory of innovation diffusion

Pernyataan keaslian tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, Januari 2018



Pipit Febriana Dewi

Publikasi selama masa studi

Prosiding konferensi:

Dewi, P. F. (2017). Faktor Penentu Penolakan dan Adopsi E-Samsat Oleh Masyarakat Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan. Prosiding Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi (ReTII) 12, pp.

Publikasi yang menjadi bagian dari tesis

Publikasi berikut menjadi bagian dari Bab 3

Kontributor	Jenis Kontribusi
Pipit Febriana Dewi	Melakukan wawancara dengan petugas Samsat, masyarakat pengguna e-Samsat, dan masyarakat bukan pengguna e-Samsat Menulis <i>paper</i>

Kontribusi yang diberikan oleh pihak lain dalam tesis ini

1. Dalam jumlah pengguna e-Samsat Provinsi Jawa Timur periode Januari sampai September 2016 oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pacitan.
2. Data pengguna e-Samsat oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pacitan.

Halaman Persembahan

Tesis ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda Joko Hartono dan Ibunda Sumini. Terima kasih atas do'a, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanannya.
2. Adikku tersayang Agung Rahayu Samodra. Terima kasih atas do'a, kasih sayang, dan dukungannya.
3. Muhammad Ayub Hakim. Terima kasih atas do'a, kasih sayang, dukungan dan waktunya.
4. Keluarga besar. Terima kasih atas do'a dan dukungannya.

Yogyakarta, Januari 2018

Pipit Febriana Dewi

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan membuat laporan tesis mengenai “Faktor Penentu Adopsi e-Samsat oleh Masyarakat: Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan” dengan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban dari tesis yang telah penulis selesaikan. Di dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik moral maupun materi dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan atas karunia dan kasih sayang-Nya sehingga penulis masih diberi kekuatan, kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng., Sc, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri atas kemudahan pelayanan yang diberikan selama studi
3. Bapak Dr. R. Teduh Dirgahayu, ST., M.Sc, selaku Direktur Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri atas fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Fathul Wahid, M.Sc., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama menyelesaikan tesis.
5. Ayahanda Joko Hartono dan Ibunda Sumini dan keluarga besar, terima kasih atas do'a, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanannya.
6. Adikku tersayang Agung Rahayu Samodra yang telah memberi dukungan.
7. Muhammad Ayub Hakim yang telah memberi dukungan dan nasehat.
8. Keluarga besar yang telah memberikan dukungannya.
9. Serta pihak-pihak lain yang telah ikut membantu dan memberi dukungan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Semoga dengan segala kekurangan dan jauh dari kata sempurna dari apa yang telah penulis kerjakan dari tugas akhir ini dapat bermanfaat. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Januari 2018

Pipit Febriana Dewi

Daftar Isi

Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan Penguji.....	iii
Abstrak	iv
Abstract.....	v
Pernyataan keaslian tulisan.....	vi
Publikasi selama masa studi	vii
Kontribusi yang diberikan oleh pihak lain dalam tesis ini	viii
Halaman Persembahan	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Glosarium	xvi
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 Tinjauan Pustaka	5
2.1 Penelitian Sebelumnya	5
2.2 Samsat	5
2.1.1 Definisi Samsat.....	5
2.1.2 Macam-macam Pelayanan Samsat	6
2.3 e-Samsat	7
2.4 Teori Difusi Inovasi.....	8
2.3.1 Definisi Teori Difusi Inovasi	8
2.3.2 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Teori Difusi Inovasi ..	9
2.3.3 Kegagalan Inovasi	12
2.3.4 Penerapan dan Keterkaitan Teori.....	13

BAB 3 Metodologi Penelitian	15
3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Fokus Penelitian	15
3.3 Metode Pengumpulan Data	16
3.3.1 Wawancara	16
3.4 Teknik Analisis Data	17
BAB 4 Hasil dan Pembahasan.....	18
4.1 Hasil Penelitian.....	18
4.1.1 Kondisi Awal	18
4.1.2 Pengetahuan	19
4.1.3 Persuasi	20
4.1.4 Keputusan	21
4.1.5 Implementasi.....	21
4.1.6 Konfirmasi	22
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	23
4.2.1 Kondisi Awal	24
4.2.2 Pengetahuan	25
4.2.3 Persuasi	26
4.2.4 Keputusan	28
4.2.5 Implementasi.....	29
4.2.6 Konfirmasi	29
BAB 5 Penutup.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Keterbatasan dan Saran	35
Daftar Pustaka	xvii
LAMPIRAN	xviii

Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Kondisi Awal.....	18
Tabel 4. 2 Aspek Pengetahuan	19
Tabel 4. 3 Aspek Persuasi	20
Tabel 4. 4 Aspek Keputusan.....	21
Tabel 4. 5 Aspek Implementasi	21
Tabel 4. 6 Aspek Konfirmasi.....	22

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna e-Samsat Provinsi Jawa Timur Periode Januari-September 2016	2
Gambar 2. 1 Proses Pengambilan Keputusan Inovasi (Rogers, 1983)	12
Gambar 2. 2 Tahapan Penyampaian Informasi tentang e-Samsat	14
Gambar 4. 1 Pengembangan Teori Difusi Inovasi Berdasarkan Studi Kasus e-Samsat.....	32

Glosarium

ATM	- Anjungan Tunai Mandiri
BBN-KB	- Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor
EDC	- Electronic Data Capture
PKB	- Pajak Kendaraan Bermotor
Samsat	- Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
SMS	- Short Message Service
SQR	- Samsat Quick Response
STNK	- Surat Tanda Nomor Kendaraan
SWDKLLJ	- Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

BAB 1

Pendahuluan

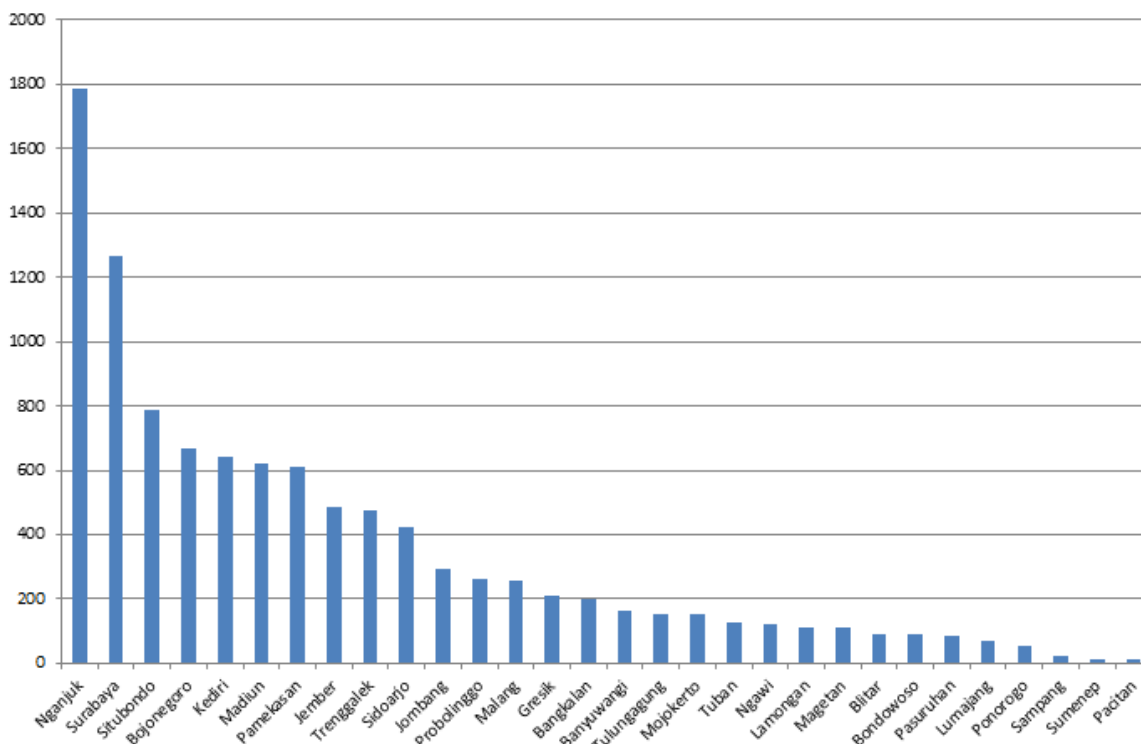
1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan atau yang disebut *e-government* kini sudah mulai banyak dikembangkan, baik untuk manajemen maupun pelayanan publik. *E-government* mampu meningkatkan transparansi antara pemerintah dan masyarakat dan bahkan mencegah terjadinya tindak korupsi (Northrup & Stuart, 2003). Adapun penerapannya seperti *e-procurement*, *e-recruitment*, *e-banking*, dan masih banyak yang lainnya.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan lembaga milik pemerintah yang digunakan untuk kepengurusan administrasi mengenai pajak dan kepemilikan kendaraan bermotor yang bekerja sama dengan pihak kepolisian, Jasa Raharja dan pemerintah daerah Provinsi (Suharjono, 2006). Salah satu layanan yang diberikan yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sekaligus Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Pasal 7, tarif PKB yang dibebankan kepada wajib pajak yaitu sebesar 1,5% bagi kendaraan bermotor pribadi dan badan kepemilikan pertama; 1,0% untuk kendaraan bermotor angkutan umum; 0,5% untuk ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, dan Pemerintah Daerah; serta 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar (Kusuma, et al., 2015).

E-Samsat merupakan salah satu inovasi yang dapat dijadikan pilihan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan ini dapat digunakan setiap saat dan dari mana saja dengan mengunjungi situs *website* www.e-samsat.jatimprov.go.id (Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, 2015). Dalam wawancara singkat dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Kabupaten Pacitan menjelaskan bahwa e-Samsat dikembangkan pada tahun 2011 oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur yang bertujuan memenuhi hak wajib pajak untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor dari jam 00:00 hingga 24:00. Kabupaten Pacitan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang juga memanfaatkan fasilitas tersebut. Namun dalam pelaksanaannya, e-Samsat merupakan layanan yang paling sedikit digunakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pacitan tentang jumlah pengadopsi e-Samsat bulan Januari sampai September 2016 untuk Kabupaten Pacitan dan kabupaten lain di Provinsi Jawa Timur seperti yang terlihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Data pengguna e-Samsat Provinsi Jawa Timur Januari-September 2016

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna e-Samsat Provinsi Jawa Timur Periode Januari-September 2016

Berdasar grafik di atas dapat dilihat bahwa pengguna e-Samsat tertinggi yaitu Kabupaten Nganjuk sebanyak 1.786 orang sedangkan yang paling rendah yaitu Kabupaten Pacitan sebanyak 11 orang. Sedangkan dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur telah menargetkan untuk setiap layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap harinya sebanyak 25 wajib pajak di seluruh kota dan kabupaten di Provinsi Jawa Timur sehingga dapat diketahui bahwa penggunaan e-Samsat di Kabupaten Pacitan tidak dapat memenuhi target tersebut dan menyebabkan Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan sering mendapatkan himbauan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui e-Samsat. Kegiatan sosialisasi ke desa dan kelurahan di Kabupaten Pacitan telah dilakukan untuk mengenalkan e-Samsat ke masyarakat. Melalui iklan di radio-radio juga telah dilakukan tetapi dari wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti yang terjadi di lapangan yaitu masyarakat belum mengetahui apa itu e-Samsat dan

apa fungsinya. Untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat lebih memilih untuk membayar di Kantor Bersama Samsat dan melalui *Drive Thru*.

Teori Difusi Inovasi merupakan teori yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers tentang proses bagaimana suatu inovasi disampaikan melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial (Firdaus, 2012). Teori ini menggambarkan tentang proses yang berpengaruh terhadap tingkat adopsi suatu inovasi serta tahapan dari proses pengambilan keputusan inovasi yang terdiri dari beberapa aspek diantaranya pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Teori ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam penelitian tentang faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan karena dapat digunakan untuk memperoleh konfirmasi dari petugas Samsat dan masyarakat Kabupaten Pacitan tentang faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat menolak dan mengadopsi e-Samsat sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan dan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB untuk masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan peneliti ingin melakukan penelitian tentang faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan masyarakat menolak dan mengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian difokuskan pada penggunaan e-Samsat di Kabupaten Pacitan.
- b. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pengadopsi dan bukan pengadopsi e-Samsat serta petugas Samsat Kabupaten Pacitan yang meliputi operator sistem, bendahara, dan pencetak bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB (Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat menolak dan mengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Memberikan informasi kepada Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan tentang faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat menolak dan mengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan.
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan agar mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberi penjelasan secara menyeluruh tentang permasalahan yang akan dijelaskan dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibuat dan dibagi menjadi lima bab yang dilanjutkan dengan Bab II Landasan Teori tentang teori-teori yang dapat menunjang faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan. Bab III Metodologi Penelitian menjelaskan tentang langkah-langkah penelitian dan kerangka pikiran penelitian mengenai e-Samsat. Bab IV Hasil dan Pembahasan tentang gambaran kondisi sebelum dan setelah pengadopsi e-Samsat serta hasil wawancara terhadap subjek yang terkait dan Bab V Kesimpulan dan Saran yang berisi mengenai kesimpulan dan saran terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Sebelumnya

Kontribusi yang bisa diberikan Teori Difusi Inovasi dalam analisis sistem informasi yaitu pemahaman tentang hubungan antar fase proses keputusan inovasi. Hal ini penting diketahui oleh pimpinan sistem informasi agar lebih memahami tentang budaya, nilai, dan strategi yang sesuai dengan visi misi organisasi (Nemutanzhela & Iyamu, 2015). Teori Difusi Inovasi juga digunakan untuk menganalisis faktor-faktor utama yang memiliki pengaruh pada penerapan teknologi sehingga dapat memberikan referensi penting untuk aplikasi teknologi informasi yang cepat dan efektif (Wang & Qi, 2010). Dalam penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi interaksi elektronik antar instansi lokal Al-khafaji et al (2014) juga menggunakan Teori Difusi Inovasi sebagai landasan teorinya untuk menganalisis hubungan antar instansi. Dari penelitian-penelitian di atas belum membahas penerapan Teori Difusi Inovasi tentang faktor-faktor penentu penolakan dan adopsi layanan online pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2.2 Samsat

2.1.1 Definisi Samsat

Di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, pengertian dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yaitu 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. Adapun yang disebut dengan kendaraan bermotor yaitu setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Tujuan dari adanya Samsat yaitu memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

2.1.2 Macam-macam Pelayanan Samsat

Adapun macam-macam pelayanan Samsat yang digunakan di Propinsi Jawa Timur untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor diantaranya (Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, 2015):

a. Kantor Bersama Samsat

Merupakan Kantor Bersama untuk pelayanan Samsat berstandar internasional yang tersebar di Provinsi Jawa Timur dibentuk di setiap wilayah kabupaten atau kota. Kantor Bersama Samsat berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resor atau di luar lingkungan kantor kepolisian setempat dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat. Pembentukannya pun ditetapkan dengan Keputusan Bersama Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badan Usaha (Republik Indonesia, 2015).

b. Samsat *Payment Point*

Pelayanan Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan dengan cara bekerja sama dengan 42 cabang Bank Jatim dan 24 cabang Bank Mandiri untuk lebih dekat dengan wajib pajak.

c. Samsat *Corner*

Salah satu pelayanan Samsat untuk pembayaran PKB dan pengesahan STNK satu tahun yang berada di pertokoan dimana telah tersebar sebanyak sepuluh cabang di provinsi Jawa Timur.

d. Pelayanan *Drive Thru*

Pelayanan untuk pembayaran PKB dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya yang disediakan sebanyak 24 *counter* di provinsi Jawa Timur.

e. Samsat Keliling

Pembayaran PKB dengan menggunakan 47 unit Mobil Samsat Keliling yang tersebar di seluruh Provinsi Jawa Timur dan satu Bus Samsat Keliling untuk dapat melayani wajib pajak yang berada di daerah terpencil.

f. SMS (*Short Message Service*) Info PKB dan SMS Komplain Samsat

SMS Info PKB merupakan pelayanan berbasis *mobile* menggunakan SMS untuk mengetahui jumlah PKB yang harus dibayar wajib pajak dengan cara:

Ketik : Jatim <spasi> Nopol

Kirim ke : 5454 : Halo, Simpati

7070 : Mentari, XL, Flexi dan telepon rumah

Sedangkan SMS Komplain Samsat merupakan pelayanan berbasis *mobile* menggunakan SMS untuk menyampaikan kritik dan saran mengenai pelayanan Kantor Samsat di Provinsi Jawa Timur dengan cara:

Ketik : Jatim SAMSAT Nopol <keluhan>

Kirim ke : 5454 : Halo, Simpati

7070 : XL, Flexi dan telepon rumah

g. Samsat *Link*

Pembayaran PKB yang tidak tergantung domisili wajib pajak.

h. Samsat *Quick Response* (SQR)

Pelayanan untuk pembayaran PKB hanya dengan menghubungi *call center* menyertakan identitas diri dan alamat lengkap kemudian petugas akan datang untuk mengambil dan mengantarkan dokumen yang dibutuhkan.

i. *Electronic Data Capture* (EDC)

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dengan menggunakan kartu kredit maupun debit yang berlogo Visa atau MasterCard.

j. e-Samsat

Pelayanan untuk pembayaran PKB yang dapat dilakukan selama 24 jam penuh dengan mengakses situs web www.e-samsat.jatimprov.go.id dan pembayaran yang berbasis *internet banking*, *sms banking*, maupun ATM pada Bank Jatim, Mandiri, BNI, dan BRI.

k. ATM Samsat

Mesin pembayaran PKB dan STNK tahunan menggunakan *smart card* serta terintegrasi dengan bank yaitu *internet banking*.

2.3 e-Samsat

E-Samsat adalah layanan pengesahan STNK Tahunan dengan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui e-Channel Bank seperti *internet banking*, ATM maupun *mobile banking* (Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, 2011). Untuk dapat mengadopsi e-Samsat, masyarakat dapat mengunjungi situs *website* www.e-samsat.jatimprov.go.id. E-Samsat dikembangkan sebagai salah satu pilihan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Situs ini dapat diakses selama 24 jam sehingga dapat menghindarkan wajib pajak dari keterlambatan pembayaran pajak. Beberapa tujuan dikembangkannya e-Samsat bagi

pemerintah, masyarakat dan bank diantaranya (Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, 2011):

a. Bagi pemerintah:

1. Memberikan pencitraan yang baik pada Kantor Bersama Samsat mengenai pelayanan publik di Indonesia
2. Meminimalisir adanya penyimpangan dengan cara mengurangi pertemuan wajib pajak dengan petugas
3. Wajib pajak hanya perlu datang ke Kantor Bersama Samsat untuk pengesahan dan pengambilan nota pembayaran
4. Membantu mengurangi infrastruktur dan tenaga kerja

b. Bagi masyarakat:

1. Menjadi salah satu alternatif untuk pembayaran PKB dengan memanfaatkan teknologi informasi
2. Pembayaran PKB yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja
3. Mengurangi keterlambatan pembayaran PKB
4. Memberikan kemudahan pembayaran secara non tunai

2.4 Teori Difusi Inovasi

2.3.1 Definisi Teori Difusi Inovasi

Pada dasarnya Difusi Inovasi terdiri dari dua kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (1983) mendefinisikan difusi yaitu proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara anggota sistem sosial. Sedangkan inovasi merupakan suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap atau dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau objek oleh sebagian orang, belum tentu sama pada sebagian yang lain. Semua tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide tersebut. Dari penjelasan dua kata diatas maka pengertian dari Teori Difusi Inovasi adalah suatu proses dimana suatu ide, praktek, atau objek yang dianggap baru yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota dalam suatu sistem sosial. Proses komunikasi dalam teori ini bersifat konvergen diantara dua atau lebih individu yang bertukar informasi. Sifatnya yang dua arah memungkinkan untuk menciptakan dan berbagi informasi agar tercapai kesamaan pengertian. Adanya kesamaan pengertian inilah diharapkan inovasi

tersebut akan diadopsi meski pada kenyataannya tidak semua inovasi akan diakhiri dengan proses adopsi.

2.3.2 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Teori Difusi Inovasi

Kondisi awal merupakan kondisi sebuah sistem sosial sebelum mengadopsi suatu inovasi (Firdaus, 2012). Hal ini berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan untuk menolak atau mengadopsi inovasi tersebut. Adapun kondisi awal meliputi:

1. Situasi awal

Keadaan awal dari sebuah sistem sosial sebelum adanya inovasi. Ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keadaan awal suatu sistem sosial sebelum adanya inovasi.

2. Kebutuhan dan masalah

Seberapa besar tingkat kebutuhan dan masalah awal yang muncul dalam sebuah sistem sosial sehingga membutuhkan inovasi untuk memecahkan masalah tersebut.

3. Inovasi

Seberapa besar tingkat pengaruh adopsi inovasi sebelumnya di dalam sebuah sistem sosial tersebut.

4. Sistem sosial

Seberapa besar tingkat kesesuaian antara norma atau aturan yang berlaku di dalam sebuah sistem sosial dengan inovasi yang akan diterapkan ke dalam sistem sosial tersebut.

Kemudian Rogers (1983) menjelaskan lima aspek yang mempengaruhi pengambilan keputusan Teori Difusi Inovasi yaitu:

1. Pengetahuan

Pada aspek ini individu belum memiliki informasi tentang inovasi baru. Oleh karena itu informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi seperti media elektronik, media cetak, ataupun komunikasi secara langsung antar masyarakat. Adapun karakteristik yang mempengaruhi aspek ini yaitu (Firdaus, 2012):

a. Karakteristik sosial ekonomi

Karakteristik ini dipengaruhi oleh faktor usia dimana umumnya semakin muda usia pengadopsi akan semakin mudah individu dalam menerima dan memahami inovasi.

b. Variabel individu

Karakteristik ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Faktor kecerdasan

Faktor ini berkaitan dengan tingkat kemampuan berpikir individu. Semakin baik kemampuan berpikir, daya nalar, minat belajar, dan kreativitas individu maka akan semakin mudah menerima dan memahami inovasi.

2. Faktor sikap terhadap perubahan

Semakin baik sikap yang diberikan individu terhadap suatu perubahan maka akan semakin mudah menerima dan memahami inovasi.

c. Perilaku komunikasi

Karakteristik ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Faktor partisipasi

Faktor ini berkaitan dengan partisipasi sosial individu terhadap lingkungan. Semakin baik partisipasi sosial maka akan semakin mudah untuk memahami inovasi.

2. Faktor kontak dengan agen perubahan

Faktor ini berkaitan dengan hubungan individu dengan sumber informasi tentang inovasi. Semakin baik hubungan dan kontak individu dengan pihak terkait inovasi maka semakin mudah untuk memahami inovasi.

2. Persuasi

Dalam aspek ini individu mulai tertarik dengan inovasi dan mulai aktif mencari informasi mengenai inovasi tersebut. Proses berpikir difokuskan pada tingkat pemikiran calon pengguna inovasi dengan tujuan untuk menemukan hal-hal yang sesuai agar inovasi dapat dengan mudah diadopsi oleh calon pengguna inovasi. Menurut Rogers (1983) karakteristik inovasi yang mempengaruhi aspek persuasi yaitu:

a. Keuntungan relatif

Sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada gagasan yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dalam istilah ekonomi, namun faktor sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga seringkali merupakan komponen penting. Tidak ada salahnya apakah inovasi memiliki keuntungan yang dinilai secara obyektif, yang penting adalah apakah seseorang merasakan inovasi tersebut menguntungkan.

b. Kompabilitas

Sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada dan kebutuhan pengadopsi.

c. Kompleksitas

Sejauh mana inovasi dirasakan sulit dipahami dan diadopsi. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial tetapi apabila lebih rumit maka akan diadopsi lebih lambat.

d. Percobaan

Mencakup kemampuan inovasi yang bisa diujicobakan. Inovasi yang dapat diujicobakan akan cepat diterima oleh masyarakat daripada inovasi yang tidak dapat diujicobakan terlebih dahulu.

e. Observabilitas

Tingkat di mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi.

3. Keputusan

Pada aspek ini individu mengambil konsep inovasi, menimbang keuntungan dan kerugian dari penggunaan inovasi, dan membuat sebuah keputusan terkait inovasi. Keputusan yang diambil yaitu:

a. Adopsi

Merupakan keputusan untuk memanfaatkan sepenuhnya inovasi sebagai tindakan yang terbaik. Keputusan dalam mengadopsi suatu inovasi dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pengadopsian dilanjutkan

Inovasi sudah sesuai dengan harapan, baik dari sisi keuntungan maupun tingkat penerimaan adopsi dari semua pihak.

2. Pemberhentian adopsi

Penerapan inovasi tidak dapat diteruskan.

b. Penolakan

Merupakan keputusan untuk tidak mengadopsi inovasi. Adapun keputusan dalam menolak adopsi suatu inovasi dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Penundaan adopsi

Inovasi akan diterapkan pada masa yang akan datang.

2. Penolakan dilanjutkan

Penerapan inovasi masih banyak menghadapi kendala untuk diterapkan sehingga penolakan untuk menerapkan inovasi muncul tetapi masih ada kemungkinan untuk dilakukan tinjauan ulang apakah inovasi tersebut masih dapat diterapkan pada masa yang akan datang.

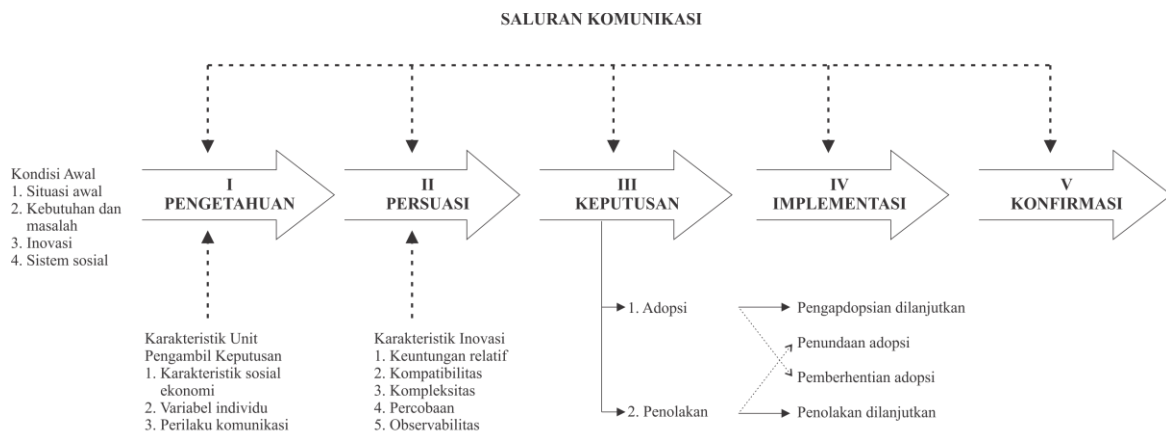
4. Implementasi

Dalam aspek ini mulai mempekerjakan individu untuk inovasi yang berbeda-beda tergantung pada situasi. Individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu.

5. Konfirmasi

Setelah sebuah keputusan dibuat, individu akan mencari pembenaran atas keputusan mereka.

Rogers (1983) menggambarkan proses pengambilan keputusan inovasi seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Proses Pengambilan Keputusan Inovasi (Rogers, 1983)

2.3.3 Kegagalan Inovasi

Terdapat beberapa perspektif penyebab kegagalan dari inovasi yaitu (Alexander, et al., 2015):

1. Perspektif strategi

Terjadinya kegagalan dalam pengadopsian inovasi merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri, tetapi apabila kegagalan tersebut dapat dikelola dengan baik maka akan dapat memberikan dampak yang baik juga. Belajar dari kegagalan yang dialami sangat diperlukan

karena dengan memahami penyebab dari kegagalan inovasi maka suatu organisasi akan mampu menciptakan strategi yang lebih tepat untuk mencapai kesuksesan inovasi.

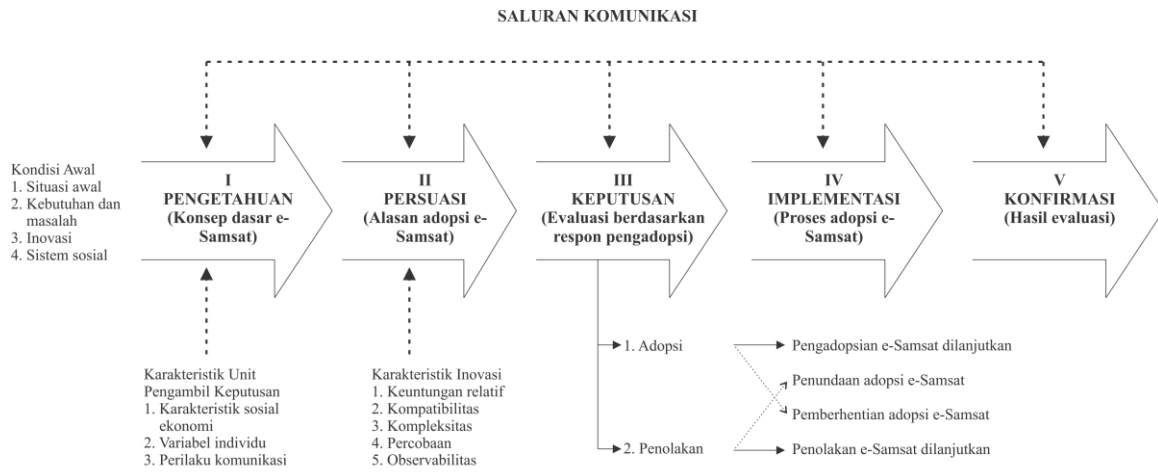
2. Perspektif teknologi

Kegagalan inovasi dalam perspektif teknologi dapat disebabkan karena masalah manusia, masalah teknis, ataupun kombinasi dari keduanya. Ketidakmampuan dalam mengikuti perkembangan teknologi menyebabkan ketidaksesuaian inovasi pada suatu sistem sosial.

2.3.4 Penerapan dan Keterkaitan Teori

Teori Difusi Inovasi adalah suatu proses dimana suatu ide, praktek, atau objek yang dianggap baru yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota dalam suatu sistem sosial (Rogers, 1983). Dalam proses pengambilan keputusan setiap responden dapat memutuskan sendiri apakah ingin menolak atau mengadopsi inovasi tersebut. Teori ini digunakan sebagai landasan pada penelitian ini karena e-Samsat merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur sebagai pilihan layanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun informasi tentang e-Samsat telah disampaikan, keputusan untuk menolak ataupun mengadopsi e-Samsat tetap berada di tangan responden meskipun dengan disampainya informasi tersebut diharapkan responden akan mengadopsi e-Samsat.

Dalam Teori Difusi Inovasi tahapan dimulai dari tahap pengetahuan dimana individu belum mengetahui tentang e-Samsat sehingga pada tahap ini peneliti menjelaskan tentang apa itu e-Samsat dan bagaimana cara menggunakannya kepada responden. Setelah mendapat penjelasan, selanjutnya pada tahap persuasi responden mulai mengukur keuntungan yang akan didapat jika mengadopsi e-Samsat. Pada tahap keputusan individu membuat keputusan untuk menolak atau mengadopsi e-Samsat. Tahap selanjutnya yaitu implementasi, individu mulai mengadopsi e-Samsat sambil mempelajari lebih jauh tentang e-Samsat. Terakhir yaitu tahap konfirmasi dimana individu mencari pembenaran untuk memperkuat keputusan yang mereka ambil. Adapun tahapan penyampaian informasi tentang e-Samsat dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Tahapan Penyampaian Informasi tentang e-Samsat

BAB 3

Metodologi Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan pemahaman berdasarkan tradisi metodologis yang berbeda yang mengeksplorasi masalah sosial (Khan, 2014). Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dan dianalisis secara deskriptif yang bertujuan untuk menemukan makna dari sebuah fenomena tertentu serta untuk mengembangkan teori melalui data yang diperoleh dari lapangan (Djamil, 2015). Temuan dalam penelitian ini tidak diperoleh melalui perhitungan statistika ataupun yang lainnya tetapi diperoleh dari data-data hasil wawancara. Jumlah subjek penelitian dalam penelitian kualitatif tidak sebanyak dalam penelitian kuantitatif karena tujuan dari penelitian kualitatif adalah menganalisis secara mendalam tentang sebuah fenomena (Firdaus, 2012). Selain itu hasil dari penelitian kualitatif dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian untuk peneliti lain untuk mengembangkan variabel dalam penelitian yang sejenis. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan gagasan tentang penggunaan e-Samsat di Indonesia.

Menurut (Rogers, 1983) Teori Difusi Inovasi merupakan suatu proses dimana suatu ide, praktek, atau objek yang dianggap baru yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota dalam suatu sistem sosial. Teori Difusi Inovasi digunakan sebagai landasan pada penelitian ini karena e-Samsat merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur sebagai pilihan layanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun informasi tentang e-Samsat telah disampaikan, keputusan untuk menolak ataupun mengadopsi e-Samsat tetap berada di tangan responden meskipun dengan disampaikannya informasi tersebut diharapkan responden akan mengadopsi e-Samsat.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah mengungkap faktor penentu adopsi e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan. Penelitian merujuk dan bersumber pada Teori Difusi Inovasi yang dirumuskan oleh Rogers (1983). Dengan teori tersebut peneliti berharap dapat menemukan apakah e-Samsat dapat diterima atau ditolak sekaligus mengetahui faktor-faktor

penyebabnya. Ini dilakukan karena adanya temuan di lapangan bahwa pengguna e-Samsat di Kabupaten Pacitan merupakan yang paling sedikit se-Jawa Timur periode Januari-September 2016. Penelitian ini dikaji lebih mendalam berdasarkan landasan teoritis Rogers (1983) dan temuan-temuan data di lapangan sebagai bukti adanya perbedaan respons pengadopsian e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Menurut Moleong (dalam Firdaus, 2012) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu dimana percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pada penelitian ini jenis wawancara yang digunakan yaitu semi terstruktur dimana peneliti meminta subjek penelitian untuk memberikan pendapat dan ide-idenya (Sugiono, 2011). Agar hasil penelitian dapat terekam dengan baik maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan alat bantu berupa buku catatan, telepon dan *recorder*. Adapun yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu tiga petugas Samsat Kabupaten Pacitan yang bertugas sebagai operator sistem, bendahara, dan pencetak bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB (Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) kemudian tiga pengadopsi e-Samsat dan sepuluh bukan pengadopsi e-Samsat. Peneliti hanya bisa melakukan wawancara dengan tiga pengadopsi e-Samsat karena ketika di lapangan peneliti mengalami kendala yaitu yang mengadopsi e-Samsat adalah orang yang telah membeli kendaraan dan belum membaliknamakan kendaraan tersebut sehingga masih beratasnamakan pemilik kendaraan yang lama. Sedangkan pembeli kendaraan tersebut adalah orang yang berdomisili di luar Kabupaten Pacitan. Untuk yang bukan pengadopsi e-Samsat peneliti mewawancarai sepuluh orang karena dari hasil wawancara diperoleh data yang sama dan berulang-ulang sehingga peneliti memutuskan untuk tidak menambah jumlah bukan pengadopsi e-Samsat lagi. Wawancara dengan petugas Samsat dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pacitan sedangkan wawancara dengan pengadopsi dan bukan pengadopsi e-Samsat dilakukan di tempat tinggal masing-masing. Petugas Samsat bagian operator sistem, bendahara, dan pencetak bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ dipilih untuk diwawancarai karena petugas tersebut berperan aktif dalam pelayanan Samsat sehingga dapat memahami langsung proses pengadopsian e-Samsat.

Selain itu, peneliti juga menjadikan pengadopsi e-Samsat sebagai subjek penelitian agar memperoleh data yang lebih akurat. Masyarakat Kabupaten Pacitan yang belum pernah mengadopsi e-Samsat juga diwawancarai untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman masyarakat tentang e-Samsat. Adapun daftar pertanyaan untuk petugas Samsat, pengadopsi dan bukan pengadopsi e-Samsat terlampir di Lampiran 1, Lampiran 2, dan Lampiran 3. Kabupaten Pacitan dipilih sebagai tempat penelitian karena Kabupaten Pacitan merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Timur yang paling sedikit jumlah pengadopsi e-Samsatnya sehingga sangat tepat untuk diteliti lebih jauh tentang faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan.

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Djamal, 2015) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga mencapai titik jenuh dimana sudah tidak terdapat data baru lagi. Demikian pula dengan penelitian ini dimana peneliti akan menganalisis secara berulang-ulang hingga tidak diperoleh lagi data baru. Adapun beberapa tahapan analisis data diantaranya:

1. Mengumpulkan data dari hasil wawancara berdasarkan pertanyaan yang terlampir pada Lampiran 1, Lampiran 2, dan Lampiran 3 dengan petugas Samsat, pengadopsi, dan bukan pengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan dari bentuk audio menjadi bentuk transkrip.
2. Mereduksi data dengan cara merangkum hasil wawancara berdasarkan kategori dari Teori Difusi Inovasi.
3. Menyajikan data dalam bentuk pengembangan Teori Difusi Inovasi berdasarkan faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat: studi kualitatif di Kabupaten Pacitan.
4. Melakukan penarikan kesimpulan dari faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat: studi kualitatif di Kabupaten Pacitan.

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian maka didapat hasil wawancara yang dapat dikategorisasikan seperti di bawah ini dengan keterangan subjek PT adalah petugas Samsat, P yaitu pengadopsi e-Samsat, dan BP yaitu bukan pengadopsi e-Samsat:

4.1.1 Kondisi Awal

Sebelum adanya inovasi e-Samsat, peneliti menanyakan terlebih dahulu bagaimana kondisi awal sebenarnya terjadi di lapangan berdasarkan situasi awal, kebutuhan dan masalah, inovasi, dan sistem social yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Kondisi Awal

No.	Kondisi Awal	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
1.	Situasi awal	Pembayaran di Kantor Bersama Samsat	"Langsung ke kantor Samsat."	√	√	√
		Pembayaran di Drive Thru	"Ya lewat Samsat yang barat alun-alun (Drive Thru)."	√	√	√
		Keberadaan wajib pajak dan kendaraan di luar kota	"Kan posisiku ada di Jakarta mbak."	√	√	√
2.	Kebutuhan dan masalah	Kemudahan pembayaran di luar kota	"Kalau yang saya butuhkan itu ya seperti itu, kita dimana pun berada kita bisa memperoleh hal yang kita inginkan, kalau kita mengesahkan pajak yang baru di situ saya berada ada bisa keluar...."			√
		Pemakai kendaraan bukan pemilik sendiri	"Masalahnya yang pakai kan di luar kota tapi atas nama saya sendiri di sini to karena mas Agus akhirnya saya sampai lupa."	√		√
		Antrian lama di Kantor Bersama Samsat	"Kalau di kantor pasti pakai e antrinya pakai lama."		√	
		Kerumitan kelengkapan berkas	"kalau persiapan berkas-berkas untuk ke Samsat nya memang tidak dipersiapkan kan repotnya kesana kemari fotokopi terus lupa bawa ini lupa bawa itu kan gitu."		√	√
3.	Inovasi	Inovasi sebelumnya sudah bagus	"Kalau menurut kami sebagai customer sudah cukup bagus karena kita juga konsekuensi terhubung telat pasti ada dendanya."			√
4.	Sistem sosial	Keterbatasan penggunaan teknologi	"E masyarakat Pacitan mbak ya SDM nya mungkin kurang tahu tentang sarana informasi dan sebagainya itu, terus penduduk aslinya kan banyak wajib pajaknya banyak orang tua semua."	√		√

4.1.2 Pengetahuan

Setelah mengetahui bagaimana kondisi awal di lapangan kemudian peneliti melanjutkan wawancara berdasarkan aspek pengetahuan yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Aspek Pengetahuan

No.	Aspek Pengetahuan	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
1.	Karakteristik sosial ekonomi	Masyarakat didominasi orang tua	".....Penduduk aslinya kan banyak wajib pajaknya banyak orang tua semua."	√		
2.	Variabel individu	Kemampuan pengetahuan baik	"Di websitenya Jatim ada kok mbak.....Udah yang online kan cuman beberapa aja jadi mulai Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur sama Jawa Tengah kalau nggak salah tapi belum menyeluruh."		√	
		Keterbatasan pengetahuan	"Malah tidak pernah mendengar saya."	√		√
3	Perilaku komunikasi	Partisipasi era digitalisasi	"Dimana-mana kan semuanya udah digitalisasi, jadi kalau sudah era digital ya semuanya harus digital dan abis itu memudahkan kenapa nggak diteruskan gitu loh."		√	√
		Ketidakramahan petugas	"Cuma kemarin pas tanya sama orang Samsatnya tu kayak nggak begitu wellcome gitu lho mbak kalau ditanya soal e-Samsat, nggak tahu kalau sekarang, kalau pas aku dulu tu begitu."		√	
		Keramahan petugas	"Petugas Samsat yang membantu kelancaran, membantu masalah apapun sebelum masuk ke situ dia berani menjelaskan."			√

4.1.3 Persuasi

Pada aspek persuasi peneliti juga menanyakan kepada subjek penelitian tentang keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, percobaan, dan observabilitas yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Aspek Persuasi

No.	Aspek Persuasi	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
1	Keuntungan relatif	Kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran PKB	<i>"Jadi lebih transparan ya."</i>	√	√	√
		Efisiensi biaya, waktu, dan tempat	<i>"Kan kalau kita bayar sendiri ke sana kan ada tambahan -tambahan kalau disitu kan cuma bayar pajaknya aja. Yang untuk map kan ada sendiri.....Kan tidak mengantri gitu lho, kalau di kantor kan ngantri juga kadang.....Ya kapanpun bisa bayar.....Bagi yang punya sepeda misalkan plat Pacitan dipakai di luar"</i>	√	√	√
		Terhindar dari keterlambatan pembayaran	<i>".....Kemarin itu aku pas posisi hari Jum'at kan Samsat tutup jam 12 posisi hari terakhir kan daripada saya telat kan ternyata pakai e-Samsat itu lebih mudah."</i>	√	√	√
		Terhindar dari tindakan percaloan	<i>".....Menghindari apa calo itu."</i>	√		
2	Kompabilitas	Kompatibel dengan aturan	<i>"Kalau e-Samsat awalnya ada itu mungkin inovasinya dari dinasnya."</i>	√		
3	Kompleksitas	Kerumitan alur pembayaran	<i>"Ya dengan itu menurutku rumit malahan, sudah bayar di BRI, terus ke Samsat kan ambil pengesahannya itu."</i>		√	√
4	Percobaan	Tidak adanya uji coba	<i>"Itu pertama malah karyawan Bank Jatim sendiri."</i>	√		
5	Observabilitas	Peningkatan disiplin pembayaran	<i>".....Lebih mendisiplinkan wajib pajak untuk membayar pajak."</i>	√		
		Keamanan uang terjaga	<i>".....Keamanan keuangannya juga iya to langsung....."</i>	√		
		Pengurangan tunggakan	<i>"Cocoknya kita dalam tunggakan bisa berkurang, bisa dikurangi juga."</i>	√		

4.1.4 Keputusan

Setelah aspek persuasi diketahui, langkah selanjutnya yaitu peneliti menanyakan kepada subjek penelitian apakah inovasi akan diadopsi atau ditolak dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Aspek Keputusan

No.	Aspek Keputusan	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
1.	Adopsi	Pengadopsian e-Samsat dilanjutkan	<i>“Kalau saya karena teknologinya sekarang makin canggih ya tertarik saja karena biar tidak antri kita bisa membayar pakai e-Samsat.”</i>		√	
		Pemberhentian adopsi e-Samsat	<i>“Tapi kalau pas pulang kayaknya mending orang tua aja.”</i>		√	
2.	Penolakan	Penundaan adopsi e-Samsat	<i>“Mungkin saya juga mau mencoba.”</i>			√
		Penolakan e-Samsat dilanjutkan	<i>“Tapi kalau seperti saya sendiri jika menggunakan itu saya pilih titip tahu-tahu jadi.”</i>			√

4.1.5 Implementasi

Langkah berikutnya peneliti menanyakan kepada subjek peneliti berdasarkan aspek implementasi yang meliputi kesulitan ketika adopsi e-Samsat, perubahan kinerja petugas SAMSAT, pengaruh terhadap inovasi lainnya dan kontribusi yang didapatkanyang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Aspek Implementasi

No.	Aspek Implementasi	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
1	Kesulitan	Pengambilan bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tetap di Kantor Bersama Samsat	<i>“Iya kan dah pakai ke bank dulu, habis itu kan nanti tetap ke Samsat kan, ini 3 kali, 3 kali pelaksanaan.....”</i>		√	
		Keterbatasan fasilitas jaringan internet	<i>“.....Karena jaringannya dari internet, kadang kan e lemot atau nggak ada sinyalnya itu.....”</i>		√	

4.1.6 Konfirmasi

Hasil dari wawancara yang berkaitan dengan aspek konfirmasi hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Aspek Konfirmasi

No.	Aspek Konfirmasi	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
1.	Faktor adopsi	Partisipasi era digitalisasi	<i>"Dimana-mana kan semuanya udah digitalisasi, jadi kalau sudah era digital ya semuanya harus digital dan abis itu memudahkan kenapa nggak diteruskan gitu loh."</i>		√	√
		Kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran PKB	<i>"Jadi lebih transparan ya."</i>	√	√	√
		Efisiensi biaya, waktu, dan tempat	<i>"Kan kalau kita bayar sendiri ke sana kan ada tambahan -tambahan kalau disitu kan cuma bayar pajaknya aja. Yang untuk map kan ada sendiri.....Kan tidak mengantri gitu lho, kalau di kantor kan ngantri juga kadang.....Ya kapanpun bisa bayar.....Bagi yang punya sepeda misalkan plat Pacitan dipakai di luar."</i>	√	√	√
		Terhindar dari keterlambatan pembayaran	<i>".....Kemarin itu aku pas posisi hari Jum'at kan Samsat tutup jam 12 posisi hari terakhir kan daripada saya telat kan ternyata pakai e-Samsat itu lebih mudah."</i>	√	√	√
2.	Faktor penolakan	Keterbatasan pengetahuan	<i>"Malah tidak pernah mendengar saya."</i>	√		√
		Kerumitan alur pembayaran	<i>"Kan harus online, habis online dia masih harus ke Bank, sudah dua kali kan. Habis itu masih ke Samsat untuk pengesahan kan."</i>		√	√
		Kemudahan inovasi yang ada sebelumnya	<i>"Kan sekarang ya lebih mudah yang di Timur Pakri (Drive Thru)."</i>			√
		Kurangnya sosialisasi	<i>"Tetapi juga harusnya disosialisasikan."</i>		√	√
		Keberadaan Kantor Bersama Samsat terjangkau	<i>".....Langsung saya ke Kantor karena rumah saya dekat dengan Polres, jadi langsung bayar ke sana."</i>	√		√
		Keterbatasan fasilitas perbankan	<i>"Mungkin sampai sekarang buat yang di desa-desa belum mungkin karena mereka kan juga iya mohon maaf bukan bukan kita merendahkan mereka karena kan juga di sana juga nggak ada ATM kan.....Itu karena Pacitan kan masyarakatnya belum banyak yang mempunyai rekening."</i>	√		
		Keterbatasan fasilitas jaringan internet	<i>".....Karena jaringannya dari internet, kadang kan e lemot atau nggak ada sinyalnya itu....."</i>	√		

Lanjutan Tabel 4.6

No.	Aspek Konfirmasi	Keterangan	Contoh Kutipan	Petugas Samsat	Pengadopsi	Bukan Pengadopsi
3.	Harapan	Penggabungan dengan e-Filing	<i>“Mungkin kalau saya pengennya biar cepat e bisa pakai, kalau sekarang kan teknologi lebih canggih bisa digunakan dengan e pajak online. Sekarang kan semuanya serba online jadi biar cepat kita harus pakai e namanya apa ya e-Filing itu namanya dari pajak yang digunakan yang diberikan oleh kantor pajak. Jadi bisa membayar pajak pakai e-Filing.”</i>			√
		Pencapaian target	<i>“Ya ada sih harapannya, kalau bisa masyarakat membayar lewat situ mbak, kita kan sudah di target ya mbak, tiap bulan harus ada.....”</i>	√		√
		Pengintegrasian dengan KTP	<i>“Iya pembayaran terkoneksi dengan KTP, orang itu membayar menggunakan kartu kredit dan sudah punya kartu kredit semua perpajakan itu sudah konek dalam satu akun nomor KTP itu semuanya bisa dibayarkan mulai dari PPh, kendaraan, rumah.”</i>		√	
		Pembayaran melalui satu pintu	<i>“Ya harapannya dibuat satu pintu saja jadi begitu kita sudah bayar di ATM karena online juga kan nggak perlu ada laporan.”</i>		√	
		Kemudahan untuk wajib pajak yang sibuk	<i>“Ya mempermudah orang dalam pembayaran pajak tahunan, orang-orang yang sibuk itu biasanya.”</i>	√	√	√
		Pengurangan tunggakan	<i>“Harapannya masyarakat lebih tertib lagi membayarkan pajaknya, tidak harus sampai menunggu petugasnya datang, jadi meminimalisir tunggakan pajak yang ada sampai tahun ini.”</i>	√		

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh hasil kondisi awal, aspek pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi dimana saluran komunikasi yang digunakan adalah secara interpersonal dengan cara peneliti menyampaikan informasi

tentang pemanfaatan dan cara mengadopsi e-Samsat kepada masyarakat Kabupaten Pacitan dengan hasil seperti di bawah ini:

4.2.1 Kondisi Awal

Menurut Firdaus (2012) kondisi awal merupakan kondisi sebuah sistem sosial sebelum mengadopsi suatu inovasi. Kondisi awal Kabupaten Pacitan sebelum mengadopsi e-Samsat akan berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan responden untuk menolak atau mengadopsi e-Samsat.

1. Situasi awal

Merupakan keadaan awal dari sebuah sistem sosial sebelum adanya inovasi yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana keadaan awal suatu sistem sosial sebelum adanya inovasi (Firdaus, 2012). Keadaan awal responden sebelum adanya e-Samsat, biasanya melakukan pembayaran PKB di Kantor Bersama Samsat, *Drive Thru*, dan terdapat wajib pajak yang berada di luar kota tetapi kendaraannya masih beridentitaskan di Kabupaten Pacitan. Selain itu juga terdapat kendaraan yang berada di luar kota digunakan oleh anggota keluarganya tetapi pemilikinya berada di Kabupaten Pacitan.

2. Kebutuhan dan masalah

Digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan masalah awal yang muncul dalam sebuah sistem sosial sehingga membutuhkan inovasi untuk memecahkan masalah tersebut (Firdaus, 2012). Adapun kebutuhan dan masalah yang dihadapi responden yaitu wajib pajak menginginkan adanya kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kota karena adanya tuntutan pekerjaan maupun sekolah menyebabkan wajib pajak tidak bisa membayar pajak di daerah asalnya. Pemakai kendaraan bukan pemiliknya sendiri yang menyebabkan adanya keterlambatan pembayaran PKB karena lupa dengan tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Selain itu responden juga mengeluhkan antrian yang lama jika melakukan pembayaran di Kantor Bersama Samsat.

3. Inovasi

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh adopsi inovasi sebelumnya di dalam sebuah sistem sosial (Firdaus, 2012). Berdasarkan dari hasil penelitian responden menilai bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum ada e-Samsat sudah dinilai bagus dimana layanan tersebut sudah memenuhi kebutuhan wajib pajak.

4. Sistem Sosial

Karakteristik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesesuaian antara norma yang berlaku di dalam sebuah sistem sosial dengan inovasi yang akan diterapkan ke dalam sistem sosial tersebut (Firdaus, 2012). Berdasarkan hasil dari penelitian e-Samsat sesuai dengan norma-norma yang ada di Kabupaten Pacitan hanya saja ada juga responden yang memiliki keterbatasan penggunaan teknologi.

4.2.2 Pengetahuan

Menurut Rogers (1983) pada aspek ini individu belum memiliki informasi tentang inovasi baru. Informasi tentang inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi seperti media elektronik, media cetak, ataupun komunikasi secara langsung antar masyarakat. Dalam aspek ini peneliti melakukan wawancara kepada pengadopsi dan bukan pengadopsi e-Samsat tentang sejauh mana pengetahuan mereka mengenai e-Samsat berdasarkan karakteristik dari unit pengambil keputusan yaitu:

1. Karakteristik sosial ekonomi

Karakteristik ini dipengaruhi oleh faktor usia dimana umumnya semakin muda usia pengadopsi maka akan semakin mudah dalam menerima dan memahami inovasi (Firdaus, 2012). Berdasarkan karakteristik sosial ekonomi pengadopsi e-Samsat berprofesi sebagai programmer di Jakarta berusia 28 tahun, pegawai bank berusia 35 tahun, dan mahasiswa di Malang berusia 21 tahun. Sedangkan untuk masyarakat yang bukan pengadopsi e-Samsat yang dapat peneliti temui yaitu berusia 29 sampai 55 tahun yang berprofesi sebagai petani, PNS, karyawan, wiraswasta, dan perangkat desa. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh orang tua dimana untuk masyarakat yang muda lebih banyak meneruskan sekolah dan bekerja di luar kota.

2. Variabel individu

Variabel individu dipengaruhi oleh faktor kecerdasan yang berkaitan dengan tingkat kemampuan berpikir individu dimana semakin baik kemampuan berpikir, daya nalar, minat belajar, dan kreativitas individu maka akan semakin mudah menerima dan memahami inovasi sedangkan faktor yang kedua yaitu sikap terhadap perubahan dimana semakin baik sikap yang diberikan individu terhadap suatu perubahan maka akan semakin mudah menerima dan memahami inovasi (Firdaus, 2012). Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa responden memiliki kemampuan pengetahuan yang baik tentang e-Samsat tetapi ada juga yang memiliki keterbatasan pengetahuannya sehingga ketika melakukan

wawancara peneliti juga menjelaskan tentang apa itu e-Samsat, apa fungsinya, dan bagaimana cara kerjanya.

3. Perilaku komunikasi

Perilaku komunikasi dipengaruhi oleh faktor partisipasi yang berhubungan dengan bagaimana partisipasi sosial individu terhadap lingkungan, semakin baik partisipasi sosial individu maka akan semakin mudah untuk memahami inovasi sedangkan faktor kedua yaitu faktor kontak dengan agen perubahan dimana mencakup hubungan individu dengan sumber informasi tentang inovasi yaitu semakin baik hubungan individu dengan pihak terkait inovasi maka akan semakin mudah untuk memahami inovasi (Firdaus, 2012). Dari segi perilaku komunikasi, alasan responden menggunakan e-Samsat yaitu sebagai bentuk partisipasi dalam program pemerintah pada era digitalisasi yaitu melakukan pembayaran pajak yang bersifat non tunai. Hal ini terjadi apabila masyarakat memiliki keterbukaan terhadap perkembangan teknologi yang baru. Di keadaan yang lain terdapat masyarakat yang datang ke Kantor Bersama Samsat untuk membayar pajak kendaraan bermotor merasa bahwa petugas Samsat kurang ramah dalam melayani responden tetapi ada juga yang merasa bahwa petugas Samsat ramah dalam melayani responden.

4.2.3 Persuasi

Rogers (1983) menjelaskan aspek persuasi dilihat dari individu yang mulai tertarik dengan inovasi dan mulai aktif mencari informasi mengenai inovasi tersebut. Dalam aspek ini, setelah peneliti menjelaskan tentang definisi, fungsi, dan cara kerja e-Samsat. Responden mulai terpikirkan bagaimana karakteristik dari e-Samsat sehingga dapat menimbang-nimbang apakah akan mengadopsi atau menolak untuk mengadopsi e-Samsat. Adapun karakteristik yang dinilai yaitu:

1. Keuntungan relatif

Karakteristik ini mengukur sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada gagasan yang digantikannya baik dari segi ekonomi, faktor sosial, kenyamanan maupun kepuasan dimana penilaiannya dapat dilakukan secara obyektif karena yang terpenting adalah apakah individu merasakan keuntungan dari inovasi tersebut (Rogers, 1983). Keuntungan yang dapat dilihat dari adanya e-Samsat yaitu kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Efisiensi biaya dilihat dari tidak adanya penambahan biaya untuk membeli map khusus Samsat untuk mengumpulkan dokumen.

Efisiensi waktu dapat dilihat dimana wajib pajak tidak perlu mengantri terlalu lama dari mulai melakukan pendaftaran hingga pengambilan bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tetapi hanya perlu ke kasir untuk mengambil bukti pembayaran yang baru. Kemudian efisiensi tempat dapat dilihat dimana wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB dimana saja tanpa harus kembali daerah asalnya. Keuntungan selanjutnya yaitu dapat terhindar dari keterlambatan pembayaran karena pembayaran dapat dilakukan 24 jam dan terhindar dari tindakan percaloan yang menyebabkan adanya biaya tambahan.

2. Kompatibilitas

Karakteristik ini diukur dari sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada dan kebutuhan pengadopsi (Rogers, 1983). Dari segi kompatibilitas e-Samsat merupakan suatu inovasi yang dikembangkan dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sehingga tetap harus dijalankan oleh Kota dan Kabupaten di Jawa Timur dan hal ini kompatibel dengan aturan yang ada karena Kabupaten Pacitan juga menjalankan program tersebut.

3. Kompleksitas

Karakteristik ini dilihat dari sejauh mana inovasi dirasa sulit dipahami dan diadopsi, apabila inovasi dirasa rumit maka akan diadopsi lebih lambat (Rogers, 1983). Dari segi kompleksitas, alasan yang menyebabkan responden tidak mengadopsi e-Samsat yaitu adanya kerumitan dalam alur pembayarannya dimana wajib pajak setelah mengakseskan *website* e-Samsat masih harus melakukan pembayaran melalui bank dan setelah mendapat bukti pembayaran dari bank masih harus ke Kantor Bersama Samsat untuk mengambil bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ yang baru. Meskipun pengambilan ini dapat dilakukan kapan saja tetapi wajib pajak merasa menggunakan e-Samsat tidak seefisien ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat yang bersifat satu pintu.

4. Percobaan

Inovasi yang diujicobakan akan cepat diterima oleh masyarakat daripada inovasi yang tidak diujicobakan terlebih dahulu (Rogers, 1983). Berdasarkan informasi dari petugas Samsat, e-Samsat belum pernah diujicobakan kepada masyarakat secara langsung sehingga menyebabkan wajib pajak yang ingin membayar melalui e-Samsat harus mempelajari sendiri bagaimana cara mengadosinya.

5. Observabilitas

Karakteristik ini dilihat dari hasil inovasi yang dapat dilihat orang lain, semakin mudah individu melihat hasil inovasi maka akan semakin besar kemungkinan individu untuk mengadopsi inovasi (Rogers, 1983). Hal yang dapat dilihat dari adanya e-Samsat yaitu adanya peningkatan kedisiplinan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat dilakukan 24 jam, keamanan uang terjaga karena pembayaran langsung masuk ke rekening pemerintah, dan dapat mengurangi tunggakan akibat kesibukan wajib pajak.

4.2.4 Keputusan

Rogers (1983) menjelaskan bahwa pada aspek keputusan individu mengambil konsep inovasi, menimbang keuntungan dan kerugian dari penggunaan inovasi, dan membuat sebuah keputusan terkait inovasi. Dalam aspek ini masyarakat Kabupaten Pacitan akan menentukan untuk menolak atau mengadopsi e-Samsat.

1. Adopsi

Merupakan keputusan untuk memanfaatkan sepenuhnya inovasi sebagai tindakan yang terbaik (Rogers, 1983). Keputusan responden dalam mengadopsi e-Samsat dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Pengadopsian e-Samsat dilanjutkan

Pengadopsian akan dilanjutkan ketika inovasi sudah sesuai dengan harapan baik dari sisi keuntungan maupun tingkat penerimaan adopsi dari semua pihak (Rogers, 1983). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa masyarakat Kabupaten Pacitan memilih untuk melanjutkan pengadopsian e-Samsat karena dirasa lebih memberikan keuntungan dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya.

b. Pemberhentian adopsi e-Samsat

Penerapan inovasi tidak dapat diteruskan karena individu telah mengadopsi inovasi namun masih terdapat faktor lain yang menyebabkan individu memilih untuk tidak mengadopsi lagi (Rogers, 1983). Dari hasil penelitian diperoleh hasil dimana setelah responden mengadopsi e-Samsat tetapi karena dirasa kurang memuaskan maka wajib pajak memutuskan untuk berhenti menggunakan e-Samsat.

2. Penolakan

Merupakan keputusan untuk tidak mengadopsi inovasi (Rogers, 1983). Adapun keputusan responden dalam menolak untuk mengadopsi e-Samsat dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Penundaan adopsi e-Samsat

Keputusan ini diambil ketika individu akan menerapkan inovasi di masa yang akan datang (Rogers, 1983). Setelah mendapatkan penjelasan tentang e-Samsat dari peneliti, responden memutuskan untuk menunda pengadopsian e-Samsat karena masih ingin menimbang-nimbang lagi bagaimana kelebihan dan kekurangan e-Samsat. Selain itu ada juga responden yang menunda untuk mengadopsi e-Samsat karena sudah terlanjur membayar PKB melalui layanan yang sudah ada sebelumnya.

b. Penolakan e-Samsat dilanjutkan

Keputusan ini diambil ketika individu masih banyak menghadapi kendala untuk mengadopsi inovasi sehingga penolakan terhadap inovasi pun terjadi (Rogers, 1983). Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa responden tetap menolak untuk mengadopsi e-Samsat karena merasa kondisi awal dan keuntungan yang ditawarkan e-Samsat tidak mampu mempengaruhinya untuk menggunakan e-Samsat

4.2.5 Implementasi

Dalam aspek ini individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal tersebut (Rogers, 1983). Ketika mengadopsi e-Samsat responden mengalami kesulitan dimana pengambilan bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tetap di Kantor Bersama Samsat dan terbatasnya fasilitas jaringan internet di daerah pedalaman juga menjadi kendala dalam pengadopsian e-Samsat.

4.2.6 Konfirmasi

Aspek ini berlanjut setelah individu memberikan keputusan untuk menolak atau mengadopsi inovasi untuk mencari penguatan dari keputusan tersebut. (Rogers, 1983). Pada penelitian ini responden memberikan alasan untuk menguatkan keputusan menolak dan mengadopsi e-Samsat dan juga menyampaikan harapan yang dapat dicapai ketika mengadopsi e-Samsat.

1. Faktor adopsi

Faktor yang membuat responden mengadopsi e-Samsat diantaranya berasal dari karakteristik perilaku komunikasi yaitu berpartisipasi dalam program pemerintah di era digitalisasi dan berasal dari karakteristik keuntungan relatif relatif yaitu terciptanya transparansi jumlah pembayaran PKB, terciptanya efisiensi biaya, waktu, dan tempat serta terhindar dari keterlambatan pembayaran PKB.

2. Faktor penolakan

Adapun faktor yang menyebabkan responden menolak pengadopsian e-Samsat yaitu berasal dari karakteristik variabel individu seperti keterbatasan pengetahuan tentang e-Samsat. Kemudian dipengaruhi juga oleh karakteristik kompleksitas yaitu kerumitan alur pembayaran e-Samsat. Kemudahan inovasi layanan pembayaran PKB yang sudah ada sebelumnya, kurangnya sosialisasi keberadaan Kantor Bersama SAMSAT yang masih mudah dijangkau, dan keterbatasan fasilitas perbankan seperti masih banyak masyarakat yang belum memiliki rekening bank dan keberadaan ATM yang belum tersebar secara merata juga menjadikan faktor masyarakat menolak untuk menggunakan e-Samsat. Kesulitan yang dihadapi ketika mengimplementasikan e-Samsat seperti keterbatasan fasilitas jaringan internet juga tidak luput dari faktor masyarakat tidak ingin mengadopsi e-Samsat sebagai salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

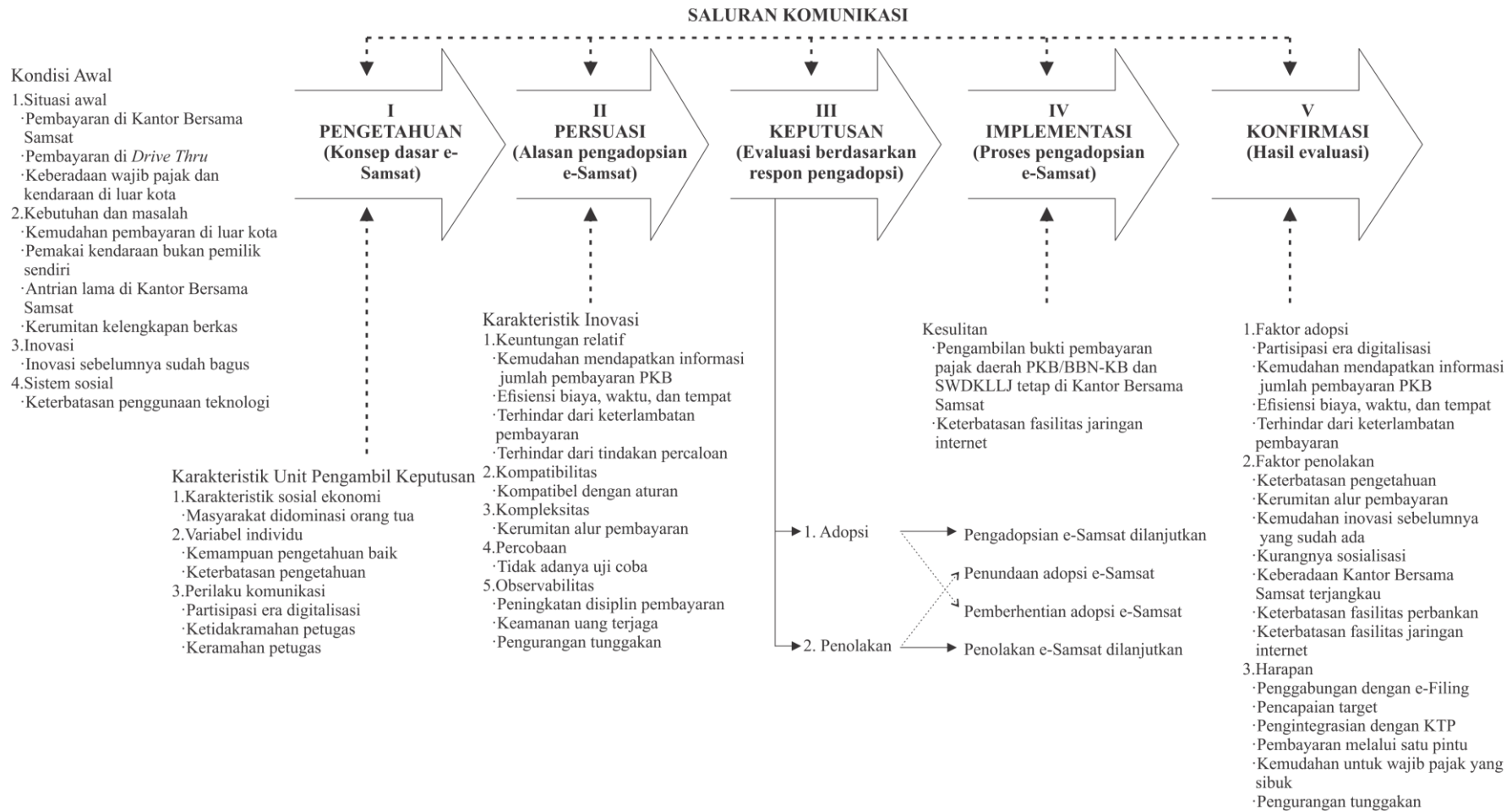
3. Harapan

Adapun harapan yang ingin terwujud dengan adanya e-Samsat diantaranya adanya pembayaran PKB yang digabung dengan aplikasi pembayaran pajak lainnya seperti e-Filing, target pelayanan e-Samsat minimal 25 wajib pajak per hari dapat terwujud, seluruh pembayaran pajak terintegrasi dengan KTP, adanya kemudahan pembayaran melalui e-Samsat melalui satu pintu, memudahkan orang yang sibuk, dan mampu mengurangi tunggakan.

Menurut Alexander et al. (2015) kegagalan inovasi dapat dilihat dari perspektif strategi dan teknologi. Dari perspektif strategi apabila kegagalan dari inovasi dapat dikelola dengan baik maka akan memberikan dampak yang baik. Dengan memahami penyebab dari kegagalannya maka suatu organisasi akan mampu menciptakan strategi yang lebih tepat untuk mencapai kesuksesan inovasi. Sedangkan dari segi perspektif teknologi kegagalan inovasi dapat disebabkan oleh masalah manusia, teknis ataupun kombinasi dari keduanya. Ketidakmampuan dalam mengikuti perkembangan teknologi akan menyebabkan ketidaksesuaian inovasi pada suatu sistem sosial. Dari segi perspektif strategi, penolakan adopsi e-Samsat terjadi karena kurangnya sosialisasi dari Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan yang menyebabkan responden tidak mengetahui e-Samsat sebagai salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. E-Samsat hanya diketahui oleh kalangan tertentu saja yang memang bekerja di bank yang digunakan untuk pembayaran dan masyarakat yang dengan sendirinya memang mengetahui keberadaan e-Samsat.

Sedangkan dari perspektif teknologi, keterbatasan penggunaan teknologi juga menjadi faktor penyebab masyarakat Kabupaten Pacitan menolak untuk mengadopsi e-Samsat sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun e-Samsat dirasa lebih mudah untuk diadopsi tetapi apabila responden sendiri memiliki keterbatasan penggunaan teknologi maka akan dirasa lebih menyulitkan. Dengan begitu responden akan lebih memilih untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor langsung ke Kantor Bersama Samsat atau menggunakan layanan lain yang dirasa lebih mudah.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka didapat pengembangan Teori Difusi Inovasi berdasarkan studi kasus e-Samsat seperti yang digambarkan pada Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Pengembangan Teori Difusi Inovasi Berdasarkan Studi Kasus e-Samsat

BAB 5

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor penentu penolakan dan adopsi e-Samsat oleh masyarakat studi kualitatif di Kabupaten Pacitan dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi telah diketahui bahwa pengadopsi e-Samsat gagal dilakukan. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan responden mengadopsi dan menolak e-Samsat adalah sebagai berikut:

1. Faktor Adopsi

a. Partisipasi era digitalisasi

Banyaknya layanan masyarakat yang berbasis digital membuat responden mengadopsi e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain dirasa lebih mudah, responden juga merasa layanan ini sesuai dengan kebutuhannya. Responden dapat membayar pajak meskipun sedang tidak berada di Kabupaten Pacitan.

b. Kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran PKB

Dengan menggunakan e-Samsat membantu responden untuk mendapatkan informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar.

c. Efisiensi biaya, waktu, dan tempat

Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat dirasa lebih memudahkan karena tidak perlu mengumpulkan berkas-berkas layaknya pembayaran melalui Kantor Bersama Samsat dan tidak ada biaya tambahan untuk administrasi seperti pada layanan pembayaran pajak lainnya. Selain itu responden juga tidak perlu antri karena pembayaran dapat dilakukan secara *online* dan dapat dilakukan kapan dan dimana saja.

d. Terhindar dari keterlambatan pembayaran

Pengadopsian e-Samsat yang dapat dilakukan kapan dan dimana saja mampu menghindarkan responden dari keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Apabila terlambat membayar pajak responden harus membayar denda.

2. Faktor Penolakan

a. Keterbatasan pengetahuan

Dari hasil penelitian, keterbatasan pengetahuan responden tentang apa itu e-Samsat, apa fungsinya, dan bagaimana cara kerjanya menyebabkan masyarakat tidak mengadopsi e-Samsat.

b. Kerumitan alur pembayaran

Rumitnya alur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat juga menyebabkan responden menolak untuk mengadopsi e-Samsat. Setelah mengakses *website* e-Samsat, responden akan dirumitkan dengan pembayaran yang melalui perantara bank terlebih jika tidak memiliki *internet banking* ataupun *mobile banking*. Selain itu masyarakat juga harus mengambil sendiri bukti pembayaran yang baru ke Kantor Bersama Samsat. Meskipun dapat diambil kapan saja namun hal ini dirasa lebih rumit dibandingkan dengan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor lainnya yang bersifat satu pintu.

c. Kemudahan inovasi sebelumnya yang sudah ada

Responden lebih memilih mengadopsi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sudah ada sebelumnya seperti *Drive Thru* dan Kantor Bersama Samsat karena sudah dirasa cukup untuk membayar pajak.

d. Kurangnya sosialisasi

Keterbatasan pengetahuan responden tentang e-Samsat disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui radio, kunjungan ke setiap desa dan kelurahan di Kabupaten Pacitan pada kenyataannya responden masih belum mengetahui keberadaan e-Samsat.

e. Keberadaan Kantor Bersama Samsat terjangkau

Keberadaan Kantor Bersama Samsat yang berada di tengah-tengah kota menyebabkan responden menolak untuk mengadopsi e-Samsat. Dengan datang langsung ke Kantor Bersama Samsat atau ke *Drive Thru* dirasa lebih praktis daripada harus mengakses *website* e-Samsat tetapi masih harus ke bank untuk pembayaran dan mengambil bukti pembayaran yang baru ke Kantor Bersama Samsat. Responden merasa proses tersebut terlalu berbelit-belit dan memakan lebih banyak waktu.

f. Keterbatasan fasilitas perbankan

Bagi responden yang berada di tengah kota hal ini tidak menjadi kendala yang berarti, namun bagi responden yang berada di pedalaman fasilitas perbankan akan menjadi kendala. Ini dikarenakan bank belum masuk ke daerah pedalaman dan walaupun ada hanya bank tertentu saja yang ada sehingga menyebabkan responden tidak mengadopsi e-Samsat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

g. Keterbatasan fasilitas jaringan internet

Faktor berikutnya yang menjadi penyebab responden di daerah pedalaman tidak mengadopsi e-Samsat yaitu fasilitas jaringan internet yang belum maksimal menyebabkan responden tidak dapat mengakses e-Samsat.

5.2 Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan dan saran untuk penelitian ini yaitu:

- a. Karena e-Samsat dijadikan kebijakan nasional oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa timur, maka layanan e-Samsat tetap harus dijalankan meskipun hanya sedikit yang mengadopsi.
- b. Penelitian ini belum membedakan pengadopsi e-Samsat adalah pemilik kendaraannya sendiri atau bukan dan pemilik kendaraan bertempat tinggal di Kabupaten Pacitan atau tidak.

Daftar Pustaka

- Alexander, A., Berthod, O., Kunert, S., Salge, T. O., & Washington, A. L. (2015). *Failure-Driven Innovation*. Berlin: Artop.
- Al-khafaji, N. J., Shittu, A. J., & Osman, W. R.-z. (2014). G2G Interaction among Local Agencies in Developing Countries based on Diffusion of Innovations Theory. *IEEE*, 125-131.
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur . (2011). *Sosialisasi e-SAMSAT*. Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, Jawa Timur, Indonesia.
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. (2015). *Profil Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Periode 2010-2014*. Surabaya: Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur.
- Directorate-General, E. a. (2005). *Innovation Market Failures and State Aid: Developing Criteria* . Bruxelles: European Commission .
- Djamal, M. (2015). *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Firdaus, A. (2012). *Studi Kualitatif Implementasi Free Open Source Software pada Institusi/Perusahaan di Sektor Publik dan Swasta dengan Menggunakan Teori Difusi Inovasi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Khan, S. (2014). Qualitative Research Method: Grounded Theory. *International Journal of Business and Management Vol. 9, No. 11* (p. 224). Canada: Canadian Center of Science and Education .
- Kusuma, D. M., Wing, W. W., & Adhipta, D. (2015). Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Jawa Timur terhadap Tingkat Penerimaan Layanan Pajak Online e-SAMSAT JATIM. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 6-8 Februari 2015*, (pp. 67-72). Yogyakarta.
- Nemutanzhela, P., & Iyamu, T. (2015). Theory of Diffusion of Innovation for Analysis in Information Systems Studies. *Science and Information Conference*, (pp. 603-608). London.
- Northrup, T. A., & Stuart, J. T. (2003). The Web of Governance and Democratic Accountability. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, (hal. 8 pp). Hawaii.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2010). *Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Pasal 7*. Jawa Timur.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*. Jakarta.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharjono. (2006). *Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap SAMSAT di Kota Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wang, X., & Qi, X. (2010). The Strategic Study of IT Application Based on Innovation Diffusion Theory. *Fourth International Conference on Genetic and Evolutionary Computing*, (pp. 554-557).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Petugas Samsat Kabupaten Pacitan

Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan ke petugas Samsat Kabupaten Pacitan yang berkaitan dengan pengadopsian e-Samsat di Kabupaten Pacitan. Adapun petugas Samsat yang dimaksud yaitu bagian operator sistem, bendahara, dan kasir.

Pertanyaan:

1. Pelayanan apakah yang paling banyak digunakan untuk pembayaran kendaraan bermotor sebelum ada e-SAMSAT?
2. Apakah yang melatarbelakangi dikembangkannya e-SAMSAT?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ada sebelum dikembangkannya e-SAMSAT?
4. Bagaimana kesesuaian penggunaan e-SAMSAT untuk masyarakat Kabupaten Pacitan?
5. Apakah masih banyak masyarakat yang menunggak pajak kendaraan bermotor dan apakah alasannya?
6. Siapa saja yang dapat menggunakan e-SAMSAT?
7. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai adanya e-SAMSAT?
8. Pelayanan seperti apa yang diinginkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
9. Harapan apa yang ingin dicapai dengan adanya e-SAMSAT?
10. Bagaimana kemampuan masyarakat dalam menggunakan e-SAMSAT?
11. Kendala apa yang dihadapi petugas setelah adanya e-SAMSAT?
12. Apakah pernah dilakukan uji coba kepada masyarakat dan bagaimana tanggapannya?
13. Hasil apakah yang sudah dapat dirasakan dalam penggunaan e-SAMSAT ini?
14. Bagaimana kecocokan e-SAMSAT untuk masyarakat Kabupaten Pacitan?
15. Bagaimana pengaruh e-SAMSAT terhadap kinerja petugas SAMSAT?
16. Bagaimana penggunaan e-SAMSAT di Kabupaten Pacitan?
17. Dampak sosial apakah yang ditimbulkan dari adanya e-SAMSAT?
18. Bagaimana kemampuan e-SAMSAT dalam mengurangi keterlambatan membayar pajak?
19. Perbedaan apa yang dirasakan sebelum dan sesudah adanya e-SAMSAT?
20. Keuntungan apa yang diperoleh dengan adanya e-SAMSAT?

LAMPIRAN 2

Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Pengadopsi e-Samsat

Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan ke pengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan.

Pertanyaan:

1. Pelayanan apakah yang biasa digunakan untuk pembayaran kendaraan bermotor sebelum ada e-SAMSAT?
2. Ceritakan permasalahan yang pernah Saudara alami dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sebelumnya!
3. Bagaimana kesesuaian penggunaan e-SAMSAT bagi Saudara?
4. Apakah Saudara selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu dan mengapa?
5. Apa yang Saudara tahu tentang e-SAMSAT?
6. Dari mana Saudara tahu tentang e-SAMSAT?
7. Pelayanan seperti apa yang Saudara inginkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
8. Harapan apa yang ingin dicapai dengan adanya e-SAMSAT?
9. Kendala apa yang dihadapi ketika menggunakan e-SAMSAT?
10. Mengapa Saudara tertarik untuk mencoba e-SAMSAT?
11. Apakah yang Saudara rasakan ketika menggunakan e-SAMSAT?
12. Apakah Saudara akan menggunakan e-SAMSAT kembali untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor?
13. Ceritakan pengalaman Saudara ketika menggunakan e-SAMSAT!
14. Mampukah e-SAMSAT membantu Saudara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?
15. Mengapa Saudara tidak menggunakan/menggunakannya kembali?

LAMPIRAN 3

Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Bukan Pengadopsi e-Samsat

Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan ke bukan pengadopsi e-Samsat di Kabupaten Pacitan.

Pertanyaan:

1. Pelayanan apakah yang biasa Saudara gunakan untuk pembayaran kendaraan bermotor sebelum ada e-SAMSAT?
2. Ceritakan permasalahan yang pernah Saudara alami dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sebelumnya!
3. Bagaimana kesesuaian penggunaan e-SAMSAT bagi Saudara?
4. Apakah Saudara selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu dan mengapa?
5. Apa yang Saudara tahu tentang e-SAMSAT?
6. Dari mana tahu tentang e-SAMSAT?
7. Pelayanan seperti apa yang Saudara inginkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
8. Apa yang menyebabkan Saudara belum mengadopsi e-SAMSAT?
9. Apakah Saudara akan menggunakan e-SAMSAT untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor?
10. Pelayanan apakah yang Saudara pilih untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
11. Mengapa Saudara akan menggunakan/tidak akan menggunakan e-SAMSAT