

# ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI ATAS PENERIMAAN LAYANAN E-SAMSAT MENGGUNAKAN MODEL TAM DAN TPB (Studi Kasus Pada SAMSAT Wilayah Kabupaten Subang)

Nurhamidah, Asep Kurniawan, Indah Umiyati

STIE Sutaatmadja (STIESA) Subang

INFO ARTIKEL	ABSTRAK/ABSTRACT
<p>Histori Artikel : Tgl Masuk : 7 Nov. 2017 Tgl Diterima : 12 Feb 2018 Tersedia Online : 3 Maret 2018</p> <p>Keywords: Davis (1989), <i>Perceived Ease of Use, Perceived of Usefulness, Trust, Perceived of Risk, Subjective Norm, Perceived Behavior Control, Attitude, Intention to Use.</i></p>	<p><i>This study aims to examine and analyze the model of technology user behavior on the acceptance of an information system on e-samsat Application system. With sample number 100 respondents with sampling using incidental sampling technique. Hypothesis testing used is Structural Equation Modeling (SEM). Based on the results say that Perceived Ease of Use variable has a positive and significant effect on Perceived of Usefulness and Trust. The Perceived of Usefulness variable has a positive and significant effect on Attitude and Behavior Intention. Trust variables have a positive and significant influence on Perceived of Usefulness, Perceived Behavior Control, Attitude, Perceived of Risk and Subjective Norm. Perceived Behavior Control and Attitude variables have positive and significant effect on Behavior Intention.</i></p>

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi dewasa ini, perkembangan informasi dan teknologi sangatlah maju pesat dan tidak terbatas penyebarannya. Dengan banyak hal yang perlu dilakukan manusia dalam mengolah informasi menjadi bermanfaat bagi khalayak umum. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia bisnis (penggunaan *e-commerce*), peme-

rintahan (*e-government*), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), perbankan (*e-banking*), pembayaran (*Transferring*) dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasisan elektronika (Sutatik, 2014). Pemanfaatan kemajuan teknologi dalam instansi pemerintah sebagai reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya terhadap pelayanan kepada masyarakat dengan penerapan *electric government (e-Government)* telah memperoleh komitmen atau dukungan yang kuat melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* (Badan Kepegawaian Negara, 2015).

Upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju

terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*) salah satunya telah diselenggarakan oleh SAMSAT. SAMSAT dalam hal peningkatan pelayanan telah melakukan berbagai program inovasi seperti e-Samsat, Samsat *Corner*, Samsat Keliling, Samsat *drive-thru*, Samsat *Outlet*, Samsat Gendong, Samsat Tiga Provinsi, Samsat *Nite*, dan Samsat *Online* (Sumber: Bapenda.jabarprov.go.id). Salah satu program inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dengan berbasis elektronika yaitu e-samsat. SAMSAT Meluncurkan (e-Samsat) dalam rangka mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tanggal 22 November 2014. Jumlah pengguna dan penerimaan PKB dan/atau BBNKB yang menggunakan *E-Samsat* sangat besar dan meningkat setiap tahun. Pengguna e-samsat dan penerimaan PKB dan/atau BBNKB menggunakan *E-Samsat* Kabupaten Subang dari Tahun 2015-2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan PKB, BBNKB,**  
**SWDKLLJ dan Biaya Administrasi(E-**  
**SAMSAT)**  
**Tahun 2015-2017**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak		Jumlah Penerimaan (Dalam Rupiah)
2015	Roda Dua (R2)	86	16.412.200,-
	Roda Empat (R4)	18	30.056.500,-
	<b>Jumlah</b>	<b>104</b>	<b>46.468.700,-</b>
2016	Roda Dua (R2)	769	160.901.400,-
	Roda Empat (R4)	142	265.941.700,-
	<b>Jumlah</b>	<b>911</b>	<b>426.843.100,-</b>
2017*	Roda Dua (R2)	90	18.665.000,-
	Roda Empat (R4)	26	51.264.100,-
	<b>Jumlah</b>	<b>116</b>	<b>69.929.100,-</b>

(\*) Penerimaan hanya sampai tanggal 14 Maret 2017

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Subang (2017)

Dilihat dari tabel Penerimaan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan Biaya Administrasi menggunakan e-samsat selama tahun 2015 hingga 2017, pada tahun 2015 jumlah pengguna dan penerimaan masih minim dibandingkan tahun 2016. Hal ini terjadi karena kerjasama tahun 2015 hanya dengan BJB sedangkan tahun 2016 adanya penambahan kerjasama yaitu dengan BJB, BCA, BNI, dan BRI (<http://bapenda.jabarprov.go.id> diakses pada tanggal 7 Februari 2017). Didasarkan pada alasan tersebut maka pemerintah terus melakukan evaluasi dan *review* serta menambahkan kerjasama dengan pihak perbankan untuk meningkatkan penerimaan transaksi PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan Biaya Administrasi.

Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pemungutan PKB/BBNKB melampaui target cukup tinggi sehingga akan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup potensial bagi daerah tertentu. Terlihat jelas bahwa Penerimaan PKB/BBNKB Potensi Wilayah Subang sangat besar dan dapat membantu pemerintah pusat dalam meningkatkan pembangunan, pengembangan, dan pemeliharaan jalan raya. Penerimaan PKB/BBNKB Potensi Wilayah Subang dari tahun 2015 hingga tahun 2016 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Penerimaan (Penyetoran) PKB/BBNKB Potensi Wilayah Subang**  
**Tahun 2015-2016**

Tahun	Uraian	Target	Realisasi	%	+ / -	%
2015	<b>PKB</b>	<b>84.104.218.000,-</b>	<b>86.024.095.400,-</b>	<b>102,28</b>	<b>1.919.877.400,-</b>	<b>2,28</b>
	BBNKB I	96.264.683.000,-	90.595.930.000,-	94,11	(5.668.753.000,-)	-5,89
	BBNKB II	1.088.684.000,-	1.146.091.000,-	105,27	57.407.000,-	5,27
	<b>Jumlah BBNKB</b>	<b>97.353.367.000,-</b>	<b>91.742.021.000,-</b>	<b>94,24</b>	<b>(5.611.346.000,-)</b>	<b>-5,76</b>
2016	<b>PKB</b>	<b>91.505.000.000,-</b>	<b>97.937.330.150,-</b>	<b>107,03</b>	<b>6.432.330.150,-</b>	<b>7,03</b>
	BBNKB I	81.436.000.000,-	90.180.550.000,-	110,74	8.744.550.000,-	10,74
	BBNKB II	1.029.000.000,-	1.099.182.000,-	106,82	70.182.000,-	6,82
	<b>Jumlah BBNKB</b>	<b>82.465.000.000,-</b>	<b>91.279.732.000,-</b>	<b>110,69</b>	<b>8.814.732.000,-</b>	<b>10,69</b>

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Subang (2017)

Berdasarkan uraian mengenai adanya sistem layanan PKB berbasis electric (e-Samsat) sebagai alat transaksi pembayaran PKB dan/atau BBN-KB; pembayaran SWDKLLJ; pembayaran administrasi STNK dan/atau TNKB; dan pencetakan dan validasi TBPKP (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 16 ayat 2) sebagai latarbelakang penelitian di SAMSAT Kabupaten Subang. Penggunaan layanan e-samsat telah sesuai dengan aturan yang tercantum dalam Pasal 16 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang berisi bahwa "Pelayanan penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c dilakukan melalui petugas yang ditunjuk atau melalui transaksi elektronik".

Mengacu pada pembahasan di atas, untuk melakukan penelitian tersebut peneliti menggunakan Kombinasi Model Teori TAM dan TPB. Konsep TPB dijadikan kerangka utama yang

diintegrasikan dengan TAM untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi atas penerimaan terhadap teknologi atau sistem informasi serta menambahkan variabel *Trust* dan *Perceived of Risk* yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang lebih mempengaruhi perilaku pengguna teknologi pada e-samsat di Kabupaten Subang, maka dalam penelitian ini penyusun mengambil judul "**Analisis Perilaku Pengguna Teknologi atas Penerimaan Pada Layanan E-SAMSAT menggunakan Model TAM dan TPB (Studi Kasus Pada SAMSAT Daerah Kabupaten Subang)**"

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem

Menurut Zaki (2013:2) dalam Randi (2016) pengertian sistem yaitu: "Suatu sistem adalah suatu *entity* (kesatuan) yang terdiri dari bagian-bagian yang

saling berhubungan (subsistem) untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu”.

### **Informasi**

Informasi sebagaimana dikemukakan dalam Susanto (2009) diartikan bahwa Informasi merupakan hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dari informasi yaitu:

1. Informasi merupakan hasil pengolahan data
2. Memberikan makna atau arti
3. Berguna atau bermanfaat dalam meningkatkan kepastian

### **Sistem Informasi**

Sistem informasi sebagaimana dikemukakan oleh Susanto (2009) diartikan bahwa Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi menjadi informasi yang berguna.

Sedangkan definisi sistem informasi menurut Laudon dalam buku kunya "*Management Information System: New Approaches to Organization & Technology*" mengatakan bahwa sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi tersebut.

### **Penerimaan Sistem Informasi (Technology Acceptance Model)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 pada

desertasinya di *Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology*. Disertasi ini selanjutnya dipublikasikan dalam karya ilmiah pada tahun 1989. Sehingga dalam hal ini model Davis sudah tidak diragukan lagi untuk dirujuk atau diadopsi, untuk kepentingan penelitian terkait penerimaan dan penggunaan mengenai teknologi informasi.

### **Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Theory of Planned Behavior)**

Teori Perilaku Rencana (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari kerangka teoritis TRA dan menjelaskan serta memprediksi pola-pola perilaku manusia (Ajzen, 1985 dalam Dreana, 2012). Menurut Hartono (2007) dalam Dreana (2012), Teori Perilaku Rencana (TPB) menunjukkan bahwa perilaku manusia didasarkan pada ketiga faktor penentu yaitu :

1. Kepercayaan-Kepercayaan Perilaku (*Behavioral Beliefs*).
2. Kepercayaan-Kepercayaan Normatif (*Normative Beliefs*).
3. Kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*).

### **Integrasi TAM dan TPB**

Dalam integrasi TAM dan TPB, model TPB memasukkan kedua konstruk tersebut untuk mengatasi kelemahan TAM yang tidak dapat mengontrol perilaku pengguna sistem teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa TAM dan TPB dapat digunakan bersama-sama untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku penerimaan penggunaan suatu sistem informasi (Ardhiani, 2015).

## Variabel-Variabel Model TAM dan TPB

### 1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Seseorang akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaan teknologi informasi tersebut (Thompson, 1991 dalam Lucyanda, 2010).

### 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang didefinisikan dimana seseorang merasa yakin dengan menggunakan sistem tersebut tidak memerlukan upaya apapun (*free of effort*) (Lucyanda, 2010).

### 3. Sikap (*Attitude*)

*Attitude* adalah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi informasi dalam pekerjaannya (Heijden *et al.*, 2003:48).

### 4. Norma Subyektif (*Subjective Norms*)

*Subjective norms* adalah persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang adalah penting untuk berpikir untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku yang meragukan (Fishbein and Ajzen, 1975).

### 5. Kontrol Perilaku Persepsian (*Perceived Behavioral Control*)

*Perceived Behavioral Control* didefinisikan "Sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku". (Ajzen, 1991 dalam Dreana 2012).

### 6. Kepercayaan (*Trust*)

Menurut Aribowo dan Nugroho (2013) *Trust* merupakan "Kepercayaan pihak tertentu terhadap yang

lain dalam melakukan hubungan transaksi.

### 7. Risiko Persepsian (*Perceived of Risk*)

Risiko Persepsian menurut Pavlou (2001: 10) dalam Harlan (2014) merupakan "Suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu".

### 8. Niat Perilaku (*Behavior Intention*)

*Intention* merupakan probabilitas subjektif seseorang untuk melakukan sesuatu (Ajzen, 1995 dalam Lucyanda, 2010).

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka diatas peneliti mengajukan beberapa hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub>** : *Perceived Ease Of Use* (PEOU) memiliki pengaruh terhadap *Perceived of Usefulness* (POU).

**H<sub>2</sub>** : *Perceived Ease Of Use* (PEOU) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan (*Trust*).

**H<sub>3</sub>** : *Perceived Ease Of Use* (PEOU) memiliki pengaruh terhadap Sikap (*Attitude*).

**H<sub>4</sub>** : *Perceived of Usefulness* (POU) memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*.

**H<sub>5</sub>** : *Perceived of Usefulness* (POU) memiliki pengaruh terhadap Sikap (*Attitude*).

**H<sub>6</sub>** : Kepercayaan (*Trust*) memiliki pengaruh terhadap *Perceived of Usefulness*.

**H<sub>7</sub>** : Kepercayaan (*Trust*) memiliki pengaruh terhadap Sikap (*Attitude*).

**H<sub>8</sub>** : Kepercayaan (*Trust*) memiliki pengaruh terhadap *Perceived Behavior Control*

**H<sub>9</sub>** : Kepercayaan (*Trust*) memiliki pengaruh terhadap norma subjektif (*subject norm*).

- H<sub>10</sub>** : Kepercayaan (*Trust*) tidak memiliki pengaruh terhadap *Perceived of Risk*.
- H<sub>11</sub>** : *Perceived of Risk* tidak memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*.
- H<sub>12</sub>** : Norma Subjektif memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*.
- H<sub>13</sub>** : Persepsi Pengendalian Perilaku memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*.
- H<sub>14</sub>** : Sikap (*Attitude*) memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian *deskriptif survey*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data Primer yang diperoleh secara langsung dari sumber data yaitu melalui kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Jumlah reponden adalah sebanyak 100 wajib pajak. Untuk menganalisis data dari hasil pengukuran variabel independen/eksogen dan dependen/endogen melalui kuesioner, penulis menggunakan *skala likert*. Dalam penelitian ini *skala likert* yang digunakan memiliki 5 titik timbangan.

### Uji Validitas dan Realibilitas

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini sebanyak 20 pernyataan, yang dibagi kedalam delapan bagian variabel yaitu, Kemudahan Pengguna Persepsian (X1), Kegunaan Persepsian (Y1), Sikap (Y2), Kontrol Perilaku Persepsian (Y3), Norma Subyektif (Y4), Kepercayaan (Y5), Resiko Persepsian (Y6) dan Niat Perilaku (Y7). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan program SPSS versi 22

untuk pengujian validitas data, dengan rumus *Scale Reliability Analysis*. Uji signifikansi pada uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan nilai signifikansi 5%.

Dengan jumlah responden sebanyak 100 maka nilai r tabel dengan nilai signifikansi 5% adalah 0,197. Hasil perhitungan uji validitas bahwa semua r hitung > r tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item dalam kuesioner penelitian ini valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Sebuah kuesioner atau instrumen penelitian selain valid (sah) juga harus reliabel (dapat dipercaya). Maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha

**( $\alpha$ ) > 0,60 dalam Sugiono (2013: 48).**

Hasil Uji Reliabilitas yang diperoleh dari nilai koefisien reliabilitas kuesioner untuk variabel X1 adalah 0,927, Y1 adalah 0,851, Y2 adalah 0,920, Y3 adalah 0,653, Y4 adalah 0,844, Y5 adalah 0,881, Y6 adalah 0,738, dan Y7 adalah 0,925. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis *Perceived Ease of Use* Terhadap *Perceived of Usefulness*

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Perceived of Usefulness*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian

hipotesis pertama menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,751 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,439. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara statistik terhadap *Perceived of Usefulness* dengan nilai koefisien yang "sedang". Dengan kontribusi sebesar 43,9% dari *Perceived Ease of Use*, maka sisanya sebesar 56,1% *Perceived of Usefulness* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **Analisis *Perceived Ease of Use* Terhadap *Trust***

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Trust*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kedua menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,303 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,301. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara statistik terhadap kepercayaan (*trust*) dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 34,1% dari *Perceived Ease of Use*, maka sisanya sebesar 65,9% kepercayaan (*trust*) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **Analisis *Perceived Ease of Use* Terhadap *Attitude***

Penelitian ini berhasil membuktikan tidak adanya pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Attitude*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis ketiga menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,650 lebih kecil daripada t table (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,194. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* tidak

berpengaruh secara statistik terhadap sikap (*Attitude*) dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 19,6% dari *Perceived Ease of Use*, maka sisanya sebesar 80,4% sikap (*Attitude*) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **Analisis *Perceived of Usefulness* Terhadap *Behavior Intention***

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Perceived of Usefulness* Terhadap *Behavior Intention*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,737 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,176. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived of Usefulness* berpengaruh secara statistik terhadap *Behavior Intention* dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 14,2% dari *Perceived of Usefulness*, maka sisanya sebesar 85,8% niat perilaku (*Behavior Intention*) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **Analisis *Perceived of Usefulness* Terhadap *Attitude***

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Perceived of Usefulness* Terhadap *Attitude*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kelima menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,199 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,357. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived of Usefulness* berpengaruh secara statistik terhadap sikap (*Attitude*) dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 33,2% dari *Perceived of Usefulness*, maka sisanya sebesar 66,8% sikap (*Attitude*) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### **Analisis Trust Terhadap Perceived of Usefulness**

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Trust* Terhadap *Perceived of Usefulness*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis keenam menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,505 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,312. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh secara statistik terhadap *Perceived of Usefulness* dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 30,8% dari kepercayaan (*trust*), maka sisanya sebesar 69,2% *Perceived of Usefulness* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### **Analisis Trust Terhadap Sikap (Attitude)**

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Trust* Terhadap Sikap (*Attitude*), hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kedua menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,365 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,237. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh secara statistik terhadap Sikap (*Attitude*) dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 28,8% dari kepercayaan (*trust*), maka sisanya sebesar 71,2% Sikap (*Attitude*) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### **Analisis Trust Terhadap Perceived Behavior Control**

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Trust* Terhadap *Perceived Behavior Control*, hal ini

dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,027 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,451. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh secara statistik terhadap *Perceived Behavior Control* dengan nilai koefisien yang "sedang/cukup". Dengan kontribusi sebesar 48,7% dari kepercayaan (*trust*) maka sisanya sebesar 51,3% *Perceived Behavior Control* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### **Analisis Trust Terhadap Subjective Norm**

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Trust* Terhadap *Subjective Norm*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,181 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,439. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh secara statistik terhadap *subjective norm* dengan nilai koefisien yang "sedang/cukup". Dengan kontribusi sebesar 48,8% dari kepercayaan (*trust*) maka sisanya sebesar 51,2% *subjective norm* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### **Analisis Trust Terhadap Perceived Of Risk**

Penelitian ini berhasil membuktikan tidak adanya pengaruh *Trust* Terhadap *Perceived Of Risk*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kesepuluh menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,135 lebih kecil daripada t table (1,66159) dan nilai koefisien sebesar -0,173. Hal tersebut menyatakan bahwa



variabel kepercayaan (*trust*) tidak berpengaruh secara statistik terhadap Persepsi resiko pengguna (*perceived of risk*) dengan nilai koefisien yang sangat rendah. menghasilkan hasil koefisien korelasi antara variabel laten sebesar -0,145 (-14,5%).

#### **4.11. Analisis Perceived Of Risk Terhadap Behavior Intention**

Penelitian ini berhasil membuktikan tidak adanya pengaruh *Perceived Of Risk* Terhadap *Behavior Intention*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kesebelas menunjukkan nilai thitung sebesar 0,374 lebih kecil daripada t table (1,66159) dan nilai koefisien sebesar -0,040. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel resiko pengguna (*Perceived Of Risk*) tidak berpengaruh secara statistik terhadap *Behavior Intention* dengan nilai koefisien yang sangat rendah. Dengan kontribusi sebesar 1,1% dari Persepsi resiko pengguna (*Perceived Of Risk*) maka sisanya sebesar 98,9% *Behavior Intention* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **4.12. Analisis Subjective Norm Terhadap Intention of Use**

Penelitian ini berhasil membuktikan tidak adanya pengaruh *Subjective Norm* Terhadap *Intention of Use*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis keduabelas menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,181 lebih kecil daripada t table (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,195. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Subjective Norm* tidak berpengaruh secara statistik terhadap Persepsi *Behavior Intention* dengan nilai koefisien yang sangat rendah. Dengan kontribusi sebesar 18,4% dari *Subjective*

*Norm* maka sisanya sebesar 81,6% *Behavior Intention* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **Analisis Perceived of Behavior Control Terhadap Behavior Intention**

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh *Perceived of Behavior Control* Terhadap *Behavior Intention*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis ketigabelas menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,777 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,233. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived Behavior Control* berpengaruh secara statistik terhadap *Behavior Intention* dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 28,3% dari *Perceived Behavior Control*, maka sisanya sebesar 71,7% *Behavior Intention* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### **Analisis Sikap (Attitude) Terhadap Behavior Intention**

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh Sikap (*Attitude*) Terhadap *Behavior Intention*, hal ini dibuktikan dari hasil t hitung, pengujian hipotesis keempatbelas menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,705 lebih besar dari pada t tabel (1,66159) dan nilai koefisien sebesar 0,222. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel Sikap (*Attitude*) berpengaruh secara statistik terhadap *Behavior Intention* dengan nilai koefisien yang "rendah". Dengan kontribusi sebesar 25,1% dari Sikap (*Attitude*), maka sisanya sebesar 74,9% *Behavior Intention* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Perceived Ease of Use* yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang berpengaruh terhadap *Perceived of Usefulness*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived Ease of Use* dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kemudahan penggunaan, kemudian diikuti oleh indikator kedua (Kejelasan berinteraksi).
2. Variabel *Perceived Ease of Use* yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang berpengaruh terhadap *Trust*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived Ease of Use* dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kemudahan penggunaan, kemudian diikuti oleh indikator kedua (Kejelasan berinteraksi).
3. Variabel *Perceived Ease of Use* yang diukur dengan 2 (dua) indikator tidak memiliki pengaruh terhadap *Attitude*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived Ease of Use* dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kemudahan penggunaan, kemudian diikuti oleh indikator kedua (Kejelasan berinteraksi).
4. Variabel *Perceived of Usefulness* yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived of Usefulness* dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kedua (bermanfaat bagi pemakai), kemudian diikuti oleh indikator pertama (meningkatkan efektivitas).
5. Variabel *Perceived of Usefulness* yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Attitude*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived of Usefulness* dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kedua (bermanfaat bagi pemakai), kemudian diikuti oleh indikator pertama (meningkatkan efektivitas).
6. Variabel *Trust* yang diukur dengan 3 (tiga) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Perceived of Usefulness*. Dari ketiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kedua (Percaya akan memberikan kenyamanan), kemudian indikator ketiga (Percaya akan memberikan kepuasan), kemudian diikuti oleh indikator pertama (Percaya akan membantu para pemakai).
7. Variabel *Trust* yang diukur dengan 3 (tiga) indikator yang memiliki pengaruh terhadap Sikap (*Attitude*). Dari ketiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dengan nilai *loading factor* >0,5 adalah indikator kedua (Percaya akan memberikan kenyamanan), kemudian indikator ketiga (Percaya akan memberikan kepuasan), kemudian diikuti oleh indikator pertama (Percaya akan membantu para pemakai).
8. Variabel *Trust* yang diukur dengan 3 (tiga) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Perceived Behavior Control*. Dari ketiga indikator tersebut hasil terkuat yang

- mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator kedua (Percaya akan memberikan kenyamanan), kemudian indikator ketiga (Percaya akan memberikan kepuasan), kemudian diikuti oleh indikator pertama (Percaya akan membantu para pemakai).
9. Variabel *Trust* yang diukur dengan 3 (tiga) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Subjective Norm*. Dari ketiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator kedua (Percaya akan memberikan kenyamanan), kemudian indikator ketiga (Percaya akan memberikan kepuasan), kemudian diikuti oleh indikator pertama (Percaya akan membantu para pemakai).
  10. Variabel *Trust* yang diukur dengan 3 (tiga) indikator yang tidak memiliki pengaruh terhadap *Perceived Of Risk*. Dari ketiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator kedua (Percaya akan memberikan kenyamanan), kemudian indikator ketiga (Percaya akan memberikan kepuasan), kemudian diikuti oleh indikator pertama (Percaya akan membantu para pemakai).
  11. Variabel *Perceived Of Risk* yang diukur dengan 3 (tiga) indikator yang tidak memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*. Dari ketiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived Of Risk* dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator kedua (merasa memiliki potensi yang berisiko), kemudian indikator pertama (merasa belum tentu memiliki keamanan), kemudian diikuti oleh indikator ketiga (adanya permasalahan yang tidak diduga).
  12. Variabel *Subjective Norm* yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang tidak memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Subjective Norm* dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator pertama (adanya dorongan orang terdekat yang dianggap berpengaruh), kemudian diikuti oleh indikator kedua (adanya dorongan dari media yang dibaca).
  13. Variabel *Perceived of Behavior Control* yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi *Perceived of Behavior Control* dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator pertama (dapat menggunakan dengan baik), kemudian diikuti oleh indikator kedua (memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan).
  14. Variabel Sikap (*Attitude*) yang diukur dengan 2 (dua) indikator yang memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*. Dari kedua indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi Sikap (*Attitude*) dengan nilai loading factor  $>0,5$  adalah indikator pertama (cara pandang yang positif), kemudian diikuti oleh indikator kedua (suka dengan ide penggunaan).

## Saran

### Untuk Kepentingan Ilmiah

Saran untuk penelitian selanjutnya dengan tema/bahasan yang sama adalah:

1. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya perlu menambah jumlah populasi dan jumlah sampel sehingga peneliti dapat melihat kondisi sistem informasi layanan e-samsat secara lebih luas.
2. Pada penelitian selanjutnya, pengambilan data sebaiknya dilakukan dengan pengawasan yang lebih baik sehingga para responden dapat lebih serius dalam mengisi kuesioner.
3. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan teknik wawancara secara langsung kepada pengguna e-samsat selaku responden.
4. Pada penelitian selanjutnya juga bisa dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda.

### Untuk Kepentingan Terapan

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran dari hasil yang diperoleh, yaitu sebagai berikut:

1. Saran bagi SAMSAT di Kabupaten subang
  - a. Kantor Bersama Samsat Subang diharapkan melakukan publikasi terkait fasilitas e-samsat secara luas, baik, terarah, serta berkelanjutan kepada masyarakat luas. Publikasi ini jangan hanya melalui media cetak saja tetapi dapat dilakukan dengan melalui radio, televisi dan sosial media.
  - b. Kantor Bersama Samsat Subang diharapkan menjalin kerja sama yang baik dengan Bank pendukung fasilitas e-samsat, dengan menyediakan fasilitas

*counter* penukaran notice pajak di Bank-Bank yang menjalin kerja sama dengan Kantor Bersama Samsat Subang, sehingga akan lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena dapat melakukan transaksi di satu tempat, tanpa harus kembali ke kantor Samsat untuk menukarkan *notice* pajak.

2. Saran bagi wajib pajak, diharapkan dapat memanfaatkan sistem fasilitas e-samsat yang disediakan oleh Kantor Bersama Samsat Subang sebagai alat transaksi yang berhubungan dengan Pajak Kendaraan Bermotor. Para wajib pajak juga diharapkan dapat memberikan kritik dan saran sehingga sistem informasi akan diperbaharui dan dapat berfungsi secara optimal dan sesuai dengan tujuan serta kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2016 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### Buku

Ajzen, (1991); dalam Pangestudan Rusmana, (2012). *Theory of Planned Behavior*

Ghozali, Imam Prof Dr M.Com Akt. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Susanto. 2009. *Sistem Informasi Manajemen: Pendekatan Terstruktur Resiko Pengembangan*. Alfabeta. Bandung.

### Jurnal dan Skripsi

Bastian Amanullah. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang) Semarang, 2014.

Bahrul Ulum. (2015). *Kualitas Pelayanan Electronic Samsat Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur*. Vol.1 (1).

Dimas Mahendra Kusuma, at al. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Jawa Timur Terhadap Tingkat Penerimaan Layanan Pajak Online e-samsat Jatim*. ISSN : 2302-3805.

Dwi Putra Jati Aribowo, at al. (2013). *Pengaruh Trust dan Perceived of Risk*

Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan *E-Commerce*. Vol.2 (1).

Dwimastia Harlan. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada UMKM di Kota Yogyakarta. Yogyakarta, 2014.

Ika Wulandari. *Analisis Implementasi Samsat Online Tiga Provinsi Pada Samsat Jakarta Selatan*. Depok, 2012.

Lisa Noor Ardhiani. *Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan Quipperschool.com dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB) di SMA Negeri 7 Yogyakarta*, 2015.

Monica Tirza Dreana. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penggunaan Simaweb di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro : Integrasi TAM DAN TPB*. Semarang, 2012.

### Website

<http://bapenda.jabarprov.go.id> (diakses pada tanggal 7 Februari 2017).

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5514ad1af157a/perbedaan-peraturan-daerah-kota-dan-peraturan-walikota> (diakses pada tanggal 8 Februari 2017).

<http://www.djpk.depkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah> (diakses tanggal 19 mei 2017).