

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara mempunyai beberapa sumber penerimaan utama, seperti ialah pajak. sebagai pendapatan utama sebuah negara, pajak memiliki peranan berarti dalam proses pembangunan negara. Penerimaan utama tersebut sepenuhnya bersumber dari rakyat dan dikelola untuk kesejahteraan rakyat. Pajak sebagai sumber keuangan negara berfungsi sebagai instrumen dalam mengumpulkan anggaran negara dalam memenuhi biaya pengeluarannya. Selain itu, pajak memiliki berperan sebagai pengatur dengan menjadi instrumen penggerak untuk membawa masyarakat tetap berada pada jalur yang selaras dengan rencana yang telah dirancang pemerintah. Dalam peningkatan pembangunan nasional negara, pajak memiliki peran dan andil di dalamnya. Pembiayaan setiap pengeluaran dan kebutuhan pembangunan nasional dibebankan kepada pajak karena menjadi sumber penghasilan negara (Rohmah dkk., 2022).

Berdasarkan sumber pendapatannya, pajak digolongkan berdasarkan golongan sumbernya. Golongan pajak yang berasal dari pusat ditujukan untuk pembiayaan negara yang dipungut oleh negara. Pajak daerah diperuntukkan bagi keperluan daerah yang menjadi keharusan bagi masyarakat daerah tanpa terkecuali. Pajak Kendaraan Bermotor (selanjutnya disebut PKB) menjadi dala satu penerimaan pemerintah daerah. Penerimaan PKB bersumber dari masyarakat yang termasuk dalam wajib pajak di daerahnya yang secara tertulis memiliki kendaraan

bermotor. Penerimaan PKB ini dinilai sangat potensial dalam memaksimalkan pemasukan daerah karena peningkatan jumlah kendaraan bermotor terus terjadi (Rohmah dkk., 2022). Berdasarkan data dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPTD.PPRD) Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng bahwa tahun 2020 tercatat terdapat sebanyak 452.681 unit kendaraan bermotor, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2021 hingga mencapai 465.798 unit kendaraan bermotor. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan daerah yang berasal dari PKB. Sumber informasi Tribun-Bali.com (2019) menyebutkan sebanyak 85% sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Bali adalah dari PKB. Jumlah ini menunjukkan bahwa PKB merupakan penyumbang terbesar dalam pemasukan daerah di Provinsi Bali. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, belumlah menjadi tolak ukur dalam kesuksesan penerimaan pajak daerah (Joko dkk., 2022). Besarnya jumlah pendapatan daerah dari PKB juga dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak, niat wajib pajak, dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang telah diberikan pemerintah.

Perkembangan teknologi yang kian melesat menggerakkan pemerintah daerah untuk terus berupaya menaikkan kesadaran masyarakat untuk menyelesaikan keharusan pembayaran PKB dengan menciptakan fasilitas pembayaran pajak yang memanfaatkan sistem elektronik. Keberadaan e-samsat menjadi salah satu bagian dari usaha pemerintah daerah. E-samsat ada sebagai layanan masyarakat berupa sistem pembayaran PKB yang kini dilakukan secara daring melalui aplikasi *mobile banking*, dan layanan *internet banking*. Kemunculan

e-samsat bertujuan untuk memaksimalkan penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor sekaligus memaksimalkan pelayanan pajak. Berdasarkan landasan Peraturan dari Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, yang menjelaskan guna mendorong pertumbuhan ekonomi digital Negara Republik Indonesia sekaligus menegakkan kedaulatan negara, maka berbagai sistem pemerintahan dan transaksi secara elektronik mulai diterapkan. Sehingga, penerapan e-samsat yang sekaligus menjadi terobosan pemerintah daerah dalam mengupayakan pertumbuhan ekonomi digital dan penegakan kedaulatan negara perlu diperhatikan.

Keberadaan e-samsat sejak tahun 2017 tidaklah menjadikan e-samsat sebagai pilihan terbaik bagi masyarakat pengguna wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Maka berdasarkan data dari kantor UPTD.PPRD Kabupaten Buleleng. Pada tahun 2021, wajib pajak yang terdaftar telah membayar PKB tercatat sebanyak 157.681 wajib pajak (data terlampir pada lampiran 2.1), namun pengguna e-samsat untuk pembayaran PKB hanya sebanyak 6.170 wajib pajak (data terlampir dalam lampiran 2.2). hal tersebut menandakan bahwa wajib pajak yang telah membayar PKB menggunakan e-samsat hanya sebesar 3,9%.

Kurangnya pemanfaatan e-samsat dapat menjadi catatan penting bagi pemerintah tentang penyebab belum maksimalnya penerapan e-samsat di Kabupaten Buleleng. Sejauh ini, upaya pemerintah Kabupaten Buleleng dalam memaksimalkan penggunaan e-samsat telah dilakukan dengan upaya sosialisasi pada media sosial, sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, penyebaran brosur, serta pemasangan baliho dan banner pada tempat yang dijangkau masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, menyatakan bahwa memanfaatkan pelayanan e-samsat yang masih belum

maksimal disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi. Pengguna e-samsat saat ini hanyalah dari kalangan mahasiswa dan pegawai yang telah fasih dengan teknologi. Dalam wawancara tersebut, Kasi Pelayanan Kantor UPTD.PPRD Kabupaten Buleleng juga menambahkan bahwa sistem e-samsat masih akan tetap digunakan dan menjadi salah satu pilihan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya meskipun saat ini memang masih sedikit penggunanya. Beliau meyakini bahwa jumlah pengguna e-samsat ini akan bertambah dengan mengubah pola pikir masyarakat tentang mudahnya pembayaran pajak melalui sistem *online*.

Berdasarkan hasil survei kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng pengguna e-samsat menyampaikan bahwa, mereka masih harus tetap melakukan proses validasi ke kantor UPTD.PPRD Kabupaten Buleleng setelah proses pembayaran melalui e-samsat. Proses tersebut menjadikan masyarakat enggan untuk memilih layanan e-samsat karena pelayanan pembayaran pajak secara langsung tanpa menggunakan e-samsat dirasa lebih cepat daripada menggunakan e-samsat. Alasan lainnya karena e-samsat tidak dapat digunakan melalui bank umum selain Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali, sehingga pengguna yang tidak terdaftar sebagai nasabah BPD Bali tidak memiliki akses untuk menggunakan e-samsat.

Sedikitnya jumlah pengguna e-samsat membutuhkan analisis yang lebih mendalam. Untuk mencapai tujuan dalam menyediakan informasi, hal utama yang menjadi perhatian penting yaitu keberhasilan suatu teknologi informasi. Sebuah teknologi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya menjadi subjektif mendasar yang menunjukkan kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem

(Pikkarainen dkk., 2004). Kepuasan yang dirasakan pengguna menandakan bahwa adanya keselarasan antara harapan pengguna dengan manfaat dan hasil yang diberikan sistem (Pratiwi dkk., 2022). Tercapainya harapan pengguna akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pekerjaannya sehingga dapat mencapai kesuksesan sistem informasi. Pengadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi didalamnya. Namun, seringkali peningkatan kinerja yang diinginkan tidak terasa ketika sistem ditolak oleh penggunanya (Davis, 1993). Wajib pajak sebagai pengguna e-samsat memiliki andil yang besar dalam keberhasilan penerapan e-samsat. Maka dapat dikatakan bahwa tindakan analisis penerimaan pengguna dan kesuksesan e-samsat perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana e-samsat mampu diterima dan memberikan manfaat bagi penggunanya.

Berbagai pendekatan teori yang telah dikembangkan dapat digunakan sebagai acuan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan tingkat kesuksesan dari aplikasi sistem informasi e-samsat. Dari banyaknya model penerimaan teknologi, penggunaan model dalam mengidentifikasi variabel yang berpengaruh terhadap penerimaan sistem dapat berbeda sesuai dengan konteks penelitian. UTAUT yang diusulkan oleh Venkatesh pada tahun 2003 memiliki faktor-faktor yang menentukan perilaku penggunaan teknologi (Mahendra & Affandy, 2013).

Model kepuasan pengguna dan kesuksesan sistem informasi seperti Pieces, EUCS (*End User Computing Satisfaction*), dan DeLone & McLean (D&M) juga telah diterapkan untuk menilai kesuksesan sebuah sistem informasi. Model Pieces dengan tiga poin pendorongnya dapat digunakan sebagai evaluasi kepuasan pengguna. Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) digunakan dalam

menilai kepuasan pengguna dengan kelima konstruk utamanya (N. K. A. Putri & Indriyanti, 2021). Sebaliknya, metodologi evaluasi D&M digunakan untuk menentukan tingkat keberhasilan dalam mengimplementasikan sistem informasi tertentu. DeLone dan McLean memiliki satu variabel penting dalam analisis kinerja sistem informasi mereka.

Studi ini memperluas teori UTAUT pada penerapan sistem informasi dengan memodelkan kesuksesan teori oleh DeLone dan McLean (D&M) dengan menggunakan model evaluasi terintegrasi (Pamugar dkk., 2014). UTAUT yang diperuntukkan sebagai model penerimaan sistem informasi merupakan model yang terintegrasi dari delapan teori penerimaan sistem informasi. Model UTAUT digunakan dalam penelitian ini karena dianggap lebih baik karena mampu menghitung lebih banyak varian dibandingkan model terdahulunya (Venkatesh dkk., 2003a). Elazzaoui dalam penelitiannya telah menyatakan bahwa model D&M telah diadopsi oleh beberapa negara di seluruh dunia. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa model D&M memiliki efektivitas dalam mengidentifikasi kesuksesan, implementasi, dan penggunaan sistem informasi (Elazzaoui & Lamari, 2022).

Penelitian terdahulu mengenai permasalahan yang terkait dengan penerimaan dan kesuksesan e-samsat juga telah dilakukan untuk menilai penerimaan sistem dan kesuksesan e-samsat. Putri, dkk (2018) dalam penelitiannya mengenai pengujian kepatuhan masyarakat yang termasuk dalam wajib pajak dalam mengaplikasikan aplikasi e-samsat. Dari penelitian yang telah dilakukan, menemukan bahwa aplikasi e-samsat yang telah berjalan masih belum maksimal karena masyarakat masih belum memahami proses pembayaran e-samsat. Fajriyanti, dkk (2022) dalam

penelitiannya mendapatkan bahwa penerapan e-samsat pada wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek pembayaran PKB melalui e-samsat terjadi ketidakstabilan penggunaan e-samsat setiap tahunnya. Masyarakat Kabupaten Bandung I Rancaekek lebih memilih metode tradisional dibandingkan metode *online*. Masyarakat merasa bahwa metode *online* lebih merepotkan karena masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Saragih, dkk (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa, kemunculan e-samsat di Provinsi Bali disambut baik oleh wajib pajak. Hal ini dinyatakan sesuai data pengguna e-samsat di Provinsi Bali yang telah mencapai 27.000 pengguna. Namun, jumlah pengguna tersebut belumlah sebanding dengan total wajib pajak yang mencapai 3.000.000 wajib pajak. Hal tersebut menandakan bahwa e-samsat belumlah menjadi pilihan terbaik untuk membayarkan PKB para wajib pajak.

Masalah pemanfaatan e-samsat oleh wajib pajak masih menjadi masalah utama dalam penerapan e-samsat selama ini, hal tersebut terbukti dari hasil penelitian terdahulu yang menganalisis masalah serupa. Analisis penerimaan dan kesuksesan penerapan e-samsat perlu ditelaah untuk memberikan gambaran keberhasilan dan kesuksesan sistem e-samsat sebagai bahan evaluasi khususnya pada wilayah Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan pelayanan dan manfaat yang diberikan e-samsat. Penjabaran latar belakang tersebut menggerakkan motivasi penulis untuk meneliti penerimaan dan kesuksesan penerapan e-samsat di Kabupaten Buleleng dengan judul: **“Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Penerapan E-samsat Berdasarkan Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan DeLone & McLean”**

1. 2 Identifikasi Masalah

Implementasi penerapan e-samsat di Kabupaten Buleleng belum terlaksana secara maksimal. Hal tersebut dilihat dari jumlah pengguna e-samsat yang masih sedikit. Berdasarkan data dari UPTD.PPRD Kabupaten Buleleng, pada tahun 2021 tercatat hanya sebesar 3,9% pengguna e-samsat yang memanfaatkan sistem untuk melakukan pembayaran PKB.

1. 3 Pembatasan Masalah

Batasan-batasan dari rumusan masalah kajian disajikan dalam beberapa poin berikut:

- (1) Populasi dalam penelitian ini yaitu pada wajib pajak PKB di Buleleng yang terdata pada Kantor UPTD. PPRD di Kabupaten Buleleng.
- (2) Metode kuantitatif sebagai metode dalam pelaksanaan penelitian, dengan teknik pengambilan data selanjutnya menggunakan dengan metode kuesioner terhadap subjek penelitian yakni pengguna e-samsat di Kabupaten Buleleng
- (3) Variabel independen diantaranya adalah variabel *Performance Expectancy* (PE), variabel *Effort Expectancy* (EE), variabel *Social Influence* (SI), variabel *Facilitating Conditions* (FC), variabel *System Quality* (SIQ), variabel *Information Quality* (IQ), dan variabel *Service Quality* (SEQ). Variabel dependen yang akan diperhitungkan yaitu variabel *Behavioral Intention* (BI), *User Satisfaction* (US), dan *Net Impact* (NI);
- (4) Luaran dari penelitian ini berupa hasil analisis tingkat penerimaan dan kesuksesan sistem e-samsat pada setiap variabel penelitian berdasarkan hasil statistik deskriptif yang menunjukkan kondisi variabel dalam beberapa tingkat

yaitu tingkat sangat rendah, tingkat rendah, tingkat cukup rendah, tingkat cukup tinggi, tingkat tinggi, dan tingkat sangat tinggi;

- (5) Penyusunan saran perbaikan yang diberikan pada hasil penelitian ini berdasarkan indikator-indikator yang mendapatkan skor di bawah rata-rata total dalam analisis deskriptif dengan mengusulkan saran perbaikan berdasarkan permasalahan yang terjadi.

1. 4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- (1) Bagaimana penerimaan pengguna e-samsat berdasarkan aspek *performance expectancy*, aspek *effort expectancy*, aspek *social influence*, dan aspek *facilitating condition*?
- (2) Bagaimana kesuksesan e-samsat dilihat dari aspek *system quality*, aspek *information quality*, aspek *service quality*, aspek *behavioral intention*, aspek *user satisfaction*, dan aspek *net impact*?
- (3) Bagaimana saran perbaikan guna meningkatkan tingkat penerimaan dan meningkatkan tingkat kesuksesan implementasi pada e-samsat?

1. 5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerimaan dan kesuksesan e-samsat, serta memberikan saran perbaikan dalam penerimaan dan kesuksesan implementasi e-samsat di Kabupaten Buleleng.

1. 6 Manfaat Penelitian

Harapan penulis dalam melaksanakan penelitian ini yaitu:

- (1) Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi khususnya bagi peneliti maupun mahasiswa dalam melakukan analisis penerimaan dan kesuksesan e-samsat yang menggunakan metode UTAUT dan D&M.

(2) Manfaat Praktis

Manfaat selanjutnya diharapkan mampu memberi satu atau dua manfaat bagi Kantor UPTD.PPRD Kabupaten Buleleng serta pihak BPD Bali selaku pengembang dan pengelola e-samsat untuk mengetahui tingkat penerimaan dan kesuksesan e-samsat. Setelah melakukan analisis, diharapkan dapat memberikan representasi terhadap penerimaan dan kesuksesan e-samsat serta dapat menunjukkan saran perbaikan untuk meningkatkan penerimaan dan kesuksesan e-samsat pada Kantor UPTD.PPRD Kabupaten Buleleng.

(a) Bagi Pembaca

- (1) Dapat menambah pengetahuan mengenai penerimaan dan kesuksesan e-samsat.
- (2) Dapat menjadi inspirasi bagi mahasiswa lain ketika meneliti hal yang sama dengan penelitian ini

(b) Untuk Penulis

Penelitian bisa bermanfaat bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki serta memberikan pengalaman dan wawasan penulis ketika melakukan observasi langsung pada masyarakat.