

PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN TINGKAT SOSIALISASI E-SAMSAT TERHADAP PENERIMAAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN E-SAMSAT (STUDI EMPIRIS MASYARAKAT KOTA DENPASAR)

Ni Putu Mahindu Pradnya Utami.T¹, Putu Sukma Kurniawan¹

Program Studi S1 Akuntansi
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

email : famikpradnyan@gmail.com¹, putusukma@undiksha.ac.id¹

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi E-SAMSAT terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT khususnya masyarakat yang berdomisili di Kota Denpasar. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dimana data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui google form kepada responden. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar menggunakan E-SAMSAT di Kantor Samsat Kota Denpasar jumlah yang terdaftar pada tahun 2019 adalah 12,261 wajib pajak. Sampel dipilih dengan teknik *purposive sampling*, jumlah sampel didapatkan dengan melihat tabel *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 5% sehingga sampel yang didapatkan sebanyak 336 responden. Teknik analisis data terdiri dari uji kualitas data, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi liner berganda, uji *t*, dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 20.0 for windows. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel persepsi kebermanfaatan(X_1), variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_2), dan variabel tingkat sosialisasi E-SAMSAT (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT (Y).

Kata Kunci : Penerimaan masyarakat, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT.

Abstract

*This study was conducted with the aim to determine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, and level of socialization of E-SAMSAT on community acceptance using E-SAMSAT, especially people who live in Denpasar City. This type of research includes quantitative research, where the data used in this study are primary data, collected through the distribution of questionnaires directly and through Google forms to respondents. The population in the study were motor vehicle taxpayers registered using E-SAMSAT at the Samsat Office in Denpasar city. The number registered in 2019 was 12,261 taxpayers. Samples were selected by purposive sampling technique, the number of samples obtained by looking at Isaac and Michael tables with an error rate of 5% so that the samples obtained were 336 respondents. Data analysis techniques consisted of data quality tests, descriptive analyzes, classic assumption tests, multiple linear regression analysis, *t* tests, and the coefficient of determination (R^2) test with the help of SPSS version 20.0 for windows. The results of this study indicate that each perceived usefulness variable (X_1), perceived ease of use (X_2) variable, and the level of E-SAMSAT socialization level (X_3) have a positive and significant effect on community acceptance using E-SAMSAT (Y).*

Keywords: Community acceptance, Perceived of Use, Perceived Ease of Use, E-SAMSAT Socialization Level.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 Butir 3 menyebutkan bahwa pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Setiap daerah diharapkan agar dapat memaksimalkan potensi-potensi keuangan daerah agar dapat membiayai kebutuhan dan pembangunan daerah melalui pendapatan asli daerah. Penerimaan PKB memiliki potensi yang besar dalam memaksimalkan pendapatan asli daerah di suatu daerah. Dilansir dari Tribun-Bali.com (2019) PAD Provinsi Bali sebanyak 85% didapatkan dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB. Jumlah tersebut mencerminkan PKB menjadi sumber penerimaan pendapatan utama bagi Provinsi Bali.

Dalam rangka mengoptimalkan penerimaan PKB guna meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah dan meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, khususnya kepada WP kendaraan bermotor yang akan melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor maka pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Daerah melakukan terobosan-terobosan dan dengan memanfaatkan perkembangan di era digital maka diluncurkanlah layanan E-SAMSAT Bali Mandara.

E-SAMSAT merupakan inovasi pembayaran PKB dari sistem yang lama dan merupakan salah satu bentuk reformasi

perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi (Hakim, 2017). Pembayaran dapat melalui *teller* Bank, ATM Bank, Internet Banking dan M-Banking. Menjadikan E-SAMSAT dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya. Menjadi solusi bagi WP yang sibuk sehingga tidak dapat melaksanakan pelunasan secara langsung ke Kantor Samsat dapat menggunakan layanan E-SAMSAT sehingga dapat menghindari denda akibat telat bayar.

Namun penerimaan masyarakat dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan E-SAMSAT di nilai masih sangat rendah. Dalam penelitian Saragih (2019) yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bali bersama Bapak I Made Santha selaku Kepala Bapenda Provinsi Bali menyatakan pengguna layanan E-SAMSAT mencapai angka 27.000 WP. Akan tetapi dari jumlah pengguna layanan E-SAMSAT tersebut masih belum sebanding dengan jumlah keseluruhan WP \leq 3 juta. Artinya hanya nol koma sembilan (0,9%) dari total wajib pajak yang menggunakan E-SAMSAT. Angka tersebut mencerminkan penerimaan masyarakat terhadap layanan E-SAMSAT dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-SAMSAT masih sangat rendah. Padahal dengan keunggulan dan manfaat yang ditawarkan E-SAMSAT seharusnya dapat meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat untuk memanfaatkan E-SAMSAT dalam mendukung proses membayar PKB. Berikut rincian data pemakai layanan E-SAMSAT di Provinsi Bali yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah.

Tabel 1
Data Pengguna E-SAMSAT Provinsi Bali Tahun 2018 s/d 2019

TAHUN 2018			
UPT SAMSAT	JUMLAH WP	POKOK PKB	DENDA PKB
DENPASAR	16.710	9.825.227.400	338.285.800
BADUNG	8.351	4.231.818.100	155.973.000
KLUNGKUNG	854	395.676.900	11.285.700
GIANYAR	3.571	1.884.002.300	54.600.400
TABANAN	2.778	1.235.757.000	47.488.100
BANGLI	456	228.369.000	8.299.100
KARANGASEM	2.227	912.323.400	30.135.200
JEMBRANA	4.866	1.429.631.300	40.518.500
BULELENG	3.717	1.636.113.300	44.710.600
JUMLAH	43.530	21.778.918.700	731.296.400
TAHUN 2019			

UPT	JUMLAH WP	POKOK PKB	DENDA PKB
DENPASAR	12.261	8.737.572.700	203.889.400
BADUNG	5.103	3.237.761.600	75.781.800
KLUNGKUNG	871	492.739.000	10.335.500
GIANYAR	6.035	3.064.150.100	68.317.200
TABANAN	2.022	1.308.276.100	30.986.400
BANGLI	879	496.275.500	8.479.700
KARANGASEM	2.350	1.123.657.200	21.114.700
JEMBRANA	3.030	1.011.714.400	35.798.100
BULELENG	3.859	1.930.529.200	36.476.900
JUMLAH	36.410	21.402.675.800	491.179.700

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (2020)

Berdasarkan tabel 1 diatas pengguna E-SAMSAT Provinsi Bali mengalami penurunan sebanyak 7.120 WP. Selama 2018 sampai dengan 2019 tercatat 79.940 WP, masing-masing 43.530 WP dan 36.410 WP dengan total pokok PKB sebesar Rp. 43.181.594.500 yang melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT. Dari 9 UPT SAMSAT terdapat 4 UPT SAMSAT yang mengalami penurunan pengguna E-SAMSAT yaitu Kota Denpasar, serta kabupaten Badung, Tabanan dan Jembrana. Dari ke 4 UPT SAMSAT tersebut Kota Denpasar yang mengalami penurunan pengguna E-SAMSAT yang paling signifikan. Padahal pada awal peluncuran E-SAMSAT, Denpasar mendapat jumlah pengguna E-SAMSAT terbanyak diantara 8 UPT lainnya. Tahun 2018 tercatat sebanyak 16.710 WP dengan pokok PKB 9.825.227.400, Namun mengalami penurunan yang signifikan di tahun 2019. Pada tahun 2019 hanya sebanyak 12.261 WP yang melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT dengan pokok PKB 8.737.572.700. UPT SAMSAT Denpasar mengalami penurunan sebesar 4.449 WP. Namun disisi lain Kota Denpasar yang realisasi PKBnya tertinggi dibandingkan dengan 8 Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Bali, Kepala Subbid Pajak Daerah I Ketut Sumardika menyebutkan realisasi penerimaan PKB untuk semua kendaraan bermotor di UPT Denpasar senilai Rp. 590 Milliar lebih yang menjadikan Denpasar yang paling tinggi penerimaan PKBnya (Balipost, 2020).

Dalam hal kesuksesan penerapan suatu sistem teknologi penerimaan pengguna merupakan kunci yang penting untuk menilai dan mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan teknologi tersebut. Penerapan suatu Teknologi Informasi (TI) pasti selalu berkaitan dengan penerimaan pengguna. *User Acceptance* atau penerimaan pengguna

merupakan faktor penting yang dapat memberikan pengaruh terhadap kesuksesan implementasi dari suatu teknologi informasi (Hakim, 2017). Penerimaan suatu sistem teknologi berkaitan dengan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Didalam teori TAM menyebutkan ada dua konstruk utama dalam penerimaan suatu sistem yaitu Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan yang mempengaruhi atau mendorong seseorang menggunakan suatu sistem. Selain dua konstruk tersebut peranan penyebaran informasi mengenai layanan E-SAMSAT sangatlah penting, tingkat sosialisasi E-SAMSAT yang baik akan berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nurhamidah, 2018). Semakin banyak masyarakat yang mendapat informasi dari sosialisasi E-SAMSAT maka semakin banyak pula masyarakat yang akan menggunakan E-SAMSAT. Hal ini tentu akan berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk menggunakan E-SAMSAT.

Salah satu faktor luar atau internal yang bisa mempengaruhi penerimaan suatu sistem adalah persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan merupakan sesuatu yang timbul dari diri sendiri karena merasa bahwa sistem yang digunakan bermanfaat dan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja. Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu pemahaman sejauh mana seseorang meyakini dengan memakai suatu sistem teknologi tertentu dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Artinya sejauhmana tingkat kepercayaan/keyakinan seseorang bahwa dengan memakai E-SAMSAT bisa meningkatkan kinerja dan produktivitasnya.

Penelitian tentang persepsi kebermanfaatan dilakukan oleh Pratama dan Suputra (2019) mendapat hasil persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif serta signifikan terhadap minat mahasiswa reguler sore FEB Unud memakai uang elektronik. Hasil penelitian tersebut sama dengan Priambodo dan Prabawani (2016) menyatakan Persepsi Manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik. Dari pemaparan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

Kontruk kedua yaitu persepsi kemudahan penggunaan juga merupakan salahsatu faktor internal yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap suatu sistem. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem itu mudah dan tidak perlu bekerja keras untuk mengoperasikannya (Davis, 1989). Dalam konteks E-SAMSAT persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan bahwa seseorang yakin atau percaya bahwa dengan menggunakan E-SAMSAT mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipahami sehingga tidak memerlukan banyak tenaga untuk menggunakan E-SAMSAT tersebut. Semakin seseorang mempersepsikan bahwa E-SAMSAT mudah digunakan maka tingkat penggunaan E-SAMSAT akan meningkat. Hal tersebut menggambarkan kemudahan menggunakan sistem tersebut merupakan kontruk penting yang mempengaruhi seseorang untuk proses pengambilan keputusan mengenai penerimaan suatu sistem.

Noch & Pattiasina (2017), mendapatkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-filling*. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian Tujni dan Hutrianto (2018) dalam penelitiannya juga mendapatkan hasil bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan sikap terhadap penggunaan E-SAMSAT serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem E-SAMSAT. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

Selain dua kontruk tersebut, tingkat sosialisasi E-SAMSAT merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi

penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. Menurut hertiarani (2016) menyatakan proses penerapan E-SAMSAT belum diterapkan secara maksimal, salah satu penyebabnya adalah sebaran sosialisasi yang kurang menyebabkan masyarakat tidak optimal menggunakan layanan E-SAMSAT. Peranan penyebaran informasi mengenai layanan E-SAMSAT sangatlah penting, tingkat sosialisasi yang baik akan berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nur, 2017). Memberikan segala jenis informasi dan berusaha untuk menarik dan mempengaruhi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan adalah salah satu tujuan dari sosialisasi, dan hal ini tentu sangat berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nur, 2017). Semakin banyak sebaran informasi yang didapatkan masyarakat dari sosialisasi E-SAMSAT maka semakin banyak pula masyarakat yang akan menggunakan E-SAMSAT. Menjadikan tingkat sosialisasi memiliki peran penting dalam proses penerimaan suatu sistem.

Hertiarani (2016) dalam penelitiannya mengatakan proses penerapan E-SAMSAT belum diterapkan secara maksimal, salah satu penyebabnya adalah sebaran sosialisasi yang kurang menyebabkan masyarakat kurang optimal menggunakan layanan E-SAMSAT, hal ini bermakna sosialisasi memiliki pengaruh positif terhadap pemanfaatan E-SAMSAT. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian lainya oleh Putri & Tambun (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh dan secara positif terhadap Pengguna *e-filing*. Dari pemaparan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Tingkat sosialisasi E-SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Denpasar dengan objek yang akan diteliti adalah masyarakat atau WP kendaraan bermotor di Kantor Samsat Denpasar. Populasi yang digunakan adalah masyarakat atau WP kendaraan bermotor yang tercatat pada Samsat Denpasar yang membayar pajak melalui E-SAMSAT pada tahun 2019 adalah 12.261 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel pada penelitian adalah *purposive sampling* dengan penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Berikut kriteria-kriteria untuk calon responden :1). Responden

pernah melakukan pembayaran PKB menggunakan E-SAMSAT,2). Responden sudah menggunakan E-SAMSAT selama 1-2 tahun. Banyak sampel didapatkan dengan melihat tabel *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat kesalahan 5%, maka diperoleh sampel sebanyak 336 responden. Penelitian ini menggunakan pengambilan data pembagian kuisiener secara langsung dan melalui *google form* serta disusun dengan skala *likert* dengan 5 pilihan jawaban. Data yang didapat berupa angka atau skor nilai, setiap item kuisiener dinilai dan akan dianalisis menggunakan beberapa teknik analisis data, melakukan uji statistik dengan bantuan SPSS versi 20.0. Untuk memberi penjelasan mengenai data pada penelitian yang menyajikan nilai maksimum dan minimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi digunakan uji statistik deskriptif. Selanjutnya

adalah melakukan uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, multikoleniaritas, dan heteroskedasitas, analisis regresi liner berganda, uji *t*, dan uji koefisien determinansi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Setelah dilaksanakan penyebaran kuisiener dan didapatkan data dari 336 responden, data tersebut kemudian dianalisis dan diuji menggunakan bantuan SPSS versi 20.0. Peneliti melaksanakan uji statistik deskriptif terlebih dahulu untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi terkait nilai tertinggi dan terendah, (*mean*), serta standar deviasi data penelitian. Hasil uji statistik deskriptif disajikan pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kebermanfaatan (X_1)	336	26	45	39,01	4,144
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2)	336	26	45	38,43	3,969
Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT (X_3)	336	23	40	34,91	3,771
Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT Y	336	29	45	39,16	3,592
Valid N (listwise)	336				

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Tabel diatas menjelaskan empat hal sebagai berikut : (1) Persepsi Kebermanfaatan (X_1), dari 336 responden yang menjawab 9 item pertanyaan dalam kuisiener, memiliki nilai terendah (*min*) 26 dan nilai tertinggi (*max*) 45. Nilai *mean* diberikan responden sebesar 39,01 dan nilai standar deviation sebesar 4,144. (2) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2), dari 336 responden yang menjawab 9 item pertanyaan dalam kuisiener, memiliki nilai terendah (*min*) 26 dan nilai tertinggi (*max*) 45. Nilai mean diberikan responden sebesar 38,43 dan nilai standar deviation sebesar 3,969. (3) Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT (X_3), dari 336 responden yang menjawab 8 item pertanyaan dalam kuisiener, memiliki nilai tertinggi 40 dan nilai terendah 23. Nilai *mean* diberikan responden sebesar 34,91 dan nilai standar deviation sebesar 3,771. (4) penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT (Y), dari 336 responden yang menjawab 9 item pertanyaan dalam kuisiener, memiliki nilai minimum 29 dan nilai maksimum 45. Nilai mean

diberikan responden sebesar 39,16 dan nilai standar deviation sebesar 3,592.

Sebelum melaksanakan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilaksanakan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 336 responden, dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) maka nilai df dari 336 adalah 0,361. Suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai signifikannya $< 0,05$. Hasil uji validitas menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa semua instrumen pada tiap variabel yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat sosialisasi E-SAMSAT, dan penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} serta mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa seluruh instrument yang dipakai pada penelitian ini valid. Variabel penelitian dapat dikatakan reliabel bila memberikan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Dari hasil uji reliabilitas seluruh variabel

pada penelitian ini mempunyai nilai *cronbach's alpha* >0,60. Persepsi kebermanfaatan mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,798, nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,745 diperoleh oleh persepsi kemudahan penggunaan, tingkat sosialisasi E-SAMSAT mendapat nilai *cronbach's alpha* 0,823 dan penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,756. Ini menandakan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Selanjutnya uji yang dilakukan oleh peneliti adalah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang lolos semua uji asumsi klasik. Untuk mengetahui apakah model regresi variabel dependent dan variabel independen berdistribusi normal atau tidak, maka digunakan uji normalitas (Sugiyono, 2017). Syarat untuk data dikatakan memiliki distribusi dengan normal adalah bila nilai $Sig \geq 0,05$, namun bila nilai $Sig < 0,05$, maka dikatakan memiliki distribusi secara tidak normal. *Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui hasil uji normalitas, pada penelitian ini menunjukkan memiliki nilai signifikan *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,247, nilai signifikan sebesar 0,247 > 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa nilai residual(res) dari penelitian ini berdistribusi dengan normal.

Uji multikolonieritas merupakan uji untuk mengetahui apakah terdapat korelasi pada model regresi antar variabel independent (Sugiyono, 2017). Model yang tidak terdapat multikolinearitas adalah model regresi yang baik, yang memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10 dan memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang didapat pada penelitian ini menyatakan nilai VIF persepsi kebermanfaatan sebesar 2,540 < 10; nilai VIF persepsi kemudahan penggunaan sebesar 2,590 < 10; serta nilai VIF tingkat sosialisasi E-SAMSAT sebesar 3,024 < 10.

Sedangkan hasil perhitungan *Tolerance* menunjukkan nilai *tolerance* persepsi kebermanfaatan sebesar 0,394 > 0,10 ; nilai *tolerance* persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,386 > 0,10; dan nilai *tolerance* tingkat sosialisasi E-SAMSAT sebesar 0,331 > 0,10. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan tidak terdapat multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi pada penelitian ini.

Untuk dapat mengetahui apakah dalam model regresi linier terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya maka digunakanlah uji heterokedastisitas. Homokedastisitas pada model regresi atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas merupakan model regresi yang baik (Sugiyono, 2017). Data dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas bila nilai *sig* antara variabel bebas dengan *absolute residual* lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil uji heterokedastisitas untuk masing-masing variabel bebas tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat nilai *absolut residual*(Abs_Res). Variabel persepsi kebermanfaatan mempunyai nilai *sig* sebesar 0,179; variabel persepsi kemudahan penggunaan mempunyai nilai *sig* sebesar 0,471; dan untuk variabel tingkat sosialisasi E-SAMSAT mendapat nilai *sig* sebesar 0,061. Berdasarkan hasil yang didapat, bahwasanya semua variabel mempunyai nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05. Melihat hasil tersebut sehingga dapat diambil kesimpulan model regresi pada penelitian ini homokedastisitas atau tidak terdapat heteroskedastisitas.

Setelah dilakukan uji statistik deskriptif, uji kualitas data, dan uji asumsi klasik. Uji selanjutnya yang dilakukan adalah uji regresi linear berganda. Uji yang digunakan untuk dapat mengetahui sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat adalah dengan melakukan uji regresi linear berganda (Sugiyono, 2017). Pada tabel 3 berikut ini disajikan hasil uji analisis regresi berganda :

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(constant)	7,630	1,113	
	Persepsi Kebermanfaatan (X ₁)	0,300	0,041	0,347
	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X ₂)	0,335	0,043	0,371
	Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT (X ₃)	0,200	0,049	0,210

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Dilihat dari tabel 3 yang didapat dari hasil uji regresi linear berganda yang telah dilakukan, memperlihatkan persamaan regresi variabel dependen dan independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y=7,630+0,300X_1+0,335X_2+0,200X_3+ 0,05$$

Dapat dilihat dari persamaan regresi diatas bahwa ada hubungan yang positif antara masing-masing variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan (X_1), persepsi kemudahan penggunaan (X_2), dan tingkat sosialisasi E-SAMSAT (X_3), dengan variabel dependen yaitu penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT (Y). Dari hasil persamaan regresi yang didapat memiliki arti sebagai berikut : (1) Nilai konstanta sebesar 7,630 menyatakan jika variabel independen (persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat sosialisasi E-SAMSAT bernilai 0 (nol), maka variabel dependen (penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT) akan memiliki nilai sebesar 7,630. (2) Menyatakan hasil kearah positif dengan demikian maka terdapat pengaruh positif antara variabel persepsi kebermanfaatan (X_1) terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT (Y) dengan Nilai koefisien $\beta_1 = 0,300$. (3) Nilai koefisien $\beta_2 = 0,335$, menyatakan hasil ke arah positif dengan demikian variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT (Y) dan ke (4) Terdapat pengaruh positif antara variabel tingkat sosialisasi E-SAMSAT (X_3) terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT (Y) dengan Nilai koefisien β_3 sebesar $= 0,200$ menyatakan hasil ke arah positif.

Kemudian melakukan Uji t . Untuk melihat apakah ada atau tidak pengaruh pada masing-masing variabel bebas secara

individual dengan variabel terikat maka digunakanlah uji t . Untuk dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak dalam penelitian ini yaitu dengan cara melihat *probabilities value*, bila : (1) *Probabilities value* lebih dari 0,05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. (2) *Probabilities value* kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji t dengan bantuan program komputer SPSS versi 20.0. dapat diinterpretasikan hasil variabel persepsi kebermanfaatan mempunyai nilai *sig* sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,300. Hasil untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan memperoleh nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,335, dan mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,200 merupakan hasil untuk variabel tingkat sosialisasi E-SAMSAT. Dari hasil uji t yang didapat menjelaskan bahwa seluruh variabel bebas pada penelitian ini mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Uji yang mempunyai tujuan untuk dapat menjelaskan dan mengukur sejauh mana kemampuan model atau variabel bebas memaparkan variasi variabel terikat adalah dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2). Pada tabel 4 berikut ini disajikan hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) :

Tabel 4.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,842 ^a	0,710	0,707	1,941

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Melihat hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai *Adjusted R Square* atau nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,707. Ini berarti bahwasanya variasi variabel independen persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat sosialisasi E-

SAMSAT dapat menjelaskan 70,7% variasi variabel dependen penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. Sedangkan sisanya 29,3% dijelaskan oleh variabel lainnya selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat memengaruhi penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

Pembahasan Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji t yang dilakukan terkait pengujian pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, mendapatkan nilai probabilitas signifikansinya 0,000 yang berarti bahwa persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,300 yang bernilai positif juga menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, dengan demikian maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, yang artinya persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

Menurut Davis (1989) salah satu konstruk atau faktor penting didalam penerimaan suatu sistem adalah dengan adanya kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan merupakan sesuatu yang timbul dari diri sendiri karena merasa bahwa sistem yang digunakan bermanfaat dan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja. Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu pemahaman sejauh mana seseorang meyakini dengan memakai suatu sistem teknologi tertentu dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Artinya sejauh mana tingkat kepercayaan/keyakinan seseorang bahwa dengan memakai E-SAMSAT bisa meningkatkan kinerja dan produktivitasnya.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT

Dari hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t yang telah dilakukan terkait pengujian pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, menunjukkan hasil bahwa nilai probabilitas signifikansinya 0,000 yang berarti bahwa nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. Nilai koefisien regresi persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,335 yang bernilai positif juga menjelaskan bahwa ada pengaruh

positif pada persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, dengan demikian maka H_0 ditolak atau H_2 dapat diterima, menandakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

Konstruk kedua yaitu persepsi kemudahan penggunaan juga merupakan salah faktor internal atau faktor yang muncul dari dalam diri sendiri yang bisa mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap suatu sistem. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan atau keyakinan bahwa menggunakan suatu sistem itu mudah dan tidak perlu bekerja keras (Davis, 1989). Dalam konteks E-SAMSAT persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan bahwa seseorang yakin atau percaya bahwa dengan menggunakan E-SAMSAT mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipahami sehingga tidak memerlukan banyak tenaga untuk menggunakan E-SAMSAT tersebut. Semakin seseorang percaya atau yakin bahwa E-SAMSAT mudah untuk digunakan, sehingga tingkat penggunaan atau penerimaan E-SAMSAT akan bertambah. Persepsi kemudahan penggunaan ini menjadi konstruk penting yang dapat mempengaruhi seseorang dalam proses pengambilan keputusan mengenai penerimaan suatu sistem (Putri, 2019).

Pengaruh Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t yang telah dilakukan terhadap pengujian pengaruh tingkat sosialisasi E-SAMSAT terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, dari hasil uji t menunjukkan nilai probabilitas signifikansinya 0,000 yang berarti bahwa nilai 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Artinya tingkat sosialisasi E-SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel tingkat sosialisasi E-SAMSAT sebesar 0,200 yang bernilai positif juga menjelaskan bahwa tingkat sosialisasi E-SAMSAT memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak atau H_3 diterima, menandakan bahwa tingkat sosialisasi E-SAMSAT berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT.

Tingkat sosialisasi E-SAMSAT merupakan faktor eksternal atau yang muncul dari luar yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. Menurut Hertiarani (2016) menyatakan proses penerapan E-SAMSAT belum diterapkan secara maksimal, salah satu penyebabnya adalah sebaran sosialisasi yang kurang menyebabkan masyarakat tidak optimal menggunakan layanan E-SAMSAT. Peranan penyebaran informasi mengenai layanan E-SAMSAT sangatlah penting, tingkat sosialisasi yang baik akan berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nurhamidah, 2018). Semakin banyak sebaran informasi yang didapatkan masyarakat dari sosialisasi E-SAMSAT maka semakin banyak pula masyarakat yang akan menggunakan E-SAMSAT. Menjadikan tingkat sosialisasi memiliki peran penting dalam proses penerimaan suatu sistem dan berpengaruh pada keputusan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nurhamidah, 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari seluruh hasil terkait pengujian hipotesis dan pembahasan pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) terkait pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, hipotesis kedua (H_2) terkait pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, serta hipotesis ketiga (H_3) terkait tingkat sosialisasi E-SAMSAT terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT pada penelitian ini dapat diterima dimana variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat sosialisasi E-SAMSAT, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT khususnya masyarakat/wajib pajak Kota Denpasar.

Hasil penelitian diatas membuktikan bahwa penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT khususnya masyarakat/wajib pajak Kota Denpasar dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan, atau sesuatu yang timbul dari diri sendiri karena merasa yakin/percaya bahwa sistem yang digunakan bermanfaat dan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja. Semakin seseorang yakin/percaya bahwa E-SAMSAT yang digunakan bermanfaat maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan menggunakan E-SAMSAT. Penerimaan

masyarakat menggunakan E-SAMSAT khususnya masyarakat di Kota Denpasar juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Merupakan salah satu faktor internal atau faktor yang muncul dari dalam diri sendiri bahwa merasa yakin atau percaya dengan menggunakan E-SAMSAT mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipahami sehingga tidak memerlukan banyak tenaga untuk menggunakan E-SAMSAT tersebut. Semakin seseorang mempersepsikan bahwa E-SAMSAT mudah digunakan maka tingkat penggunaan E-SAMSAT akan bertambah. Selain persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan, tingkat sosialisasi E-SAMSAT juga dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat khususnya Kota Denpasar untuk menggunakan e-samsat. Tingkat sosialisasi E-SAMSAT merupakan faktor eksternal atau yang muncul dari pengaruh luar yang dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT. Semakin banyak sebaran informasi yang didapatkan masyarakat dari sosialisasi E-SAMSAT maka semakin banyak pula masyarakat yang akan menggunakan E-SAMSAT.

Saran

Dari pemaparan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian diatas, maka selanjutnya peneliti akan mengusulkan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Bagi BAPENDA
Saran untuk BAPENDA agar melakukan monitoring pada masing-masing unit pelaksana (UPTD.SAMSAT) dalam melakukan sosialisasi E-SAMSAT agar sosialisasi yang dilakukan lebih maksimal. Selain itu agar BAPENDA dapat menyederhanakan proses setelah pembayaran PKB melalui E-SAMSAT agar dapat diselesaikan di satu tempat, supaya tidak perlu lagi untuk datang ke kantor induk untuk melakukan pencetakan notis pajak dan pengesahan pada SNTK sehingga lebih efisien.
2. Bagi Kantor Samsat
Saran bagi Kantor Samsat agar penyediaan data administrasi pada data E-SAMSAT lebih ditingkatkan mengingat bahwa pembayaran melalui E-SAMSAT sudah masuk melalui sistem, sehingga data administrasi dan kelengkapan lainnya seharusnya lebih mudah untuk diketahui pada saat itu juga. Selain itu agar tingkat sosialisasi E-SAMSAT dapat lebih ditingkatkan dan tertuju pada semua lapisan masyarakat agar tepat sasaran.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lainnya selain dari variabel yang telah digunakan pada penelitian ini yang berpengaruh terhadap penerimaan menggunakan E-SAMSAT misalnya kesiapan masyarakat dalam menghadapi teknologi. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas wilayah penelitian menjadi se-Provinsi Bali karena E-SAMSAT dapat digunakan dimana saja dan pengesahan pada STNK dapat dilakukan pada Kantor Samsat terdekat tidak harus pada Kantor Samsat dimana motor terdaftar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrul, Hakim. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat Terhadap Sistem E-Samsat Jogja Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pada Samsat Kota Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Bali Post. 2020. " *Realisasi PKB Bali Capai Rp 1,5 Triliun, Ini UPT Penyumbang Terbesar*". BaliPost.com <https://www.balipost.com/news/2020/01/31/101765/Realisasi-PKB-Bali-Capai-Rp...html> (diakses pada 27 Januari 2020).
- Bisnis Bali. 2018. " *E-Samsat Bali paling sukses dari daerah lainnya*". *Bisnis Bali* <http://bisnisbali.com/index.php/2018/07/04/e-samsat-bali-paling-sukses-dari-daerah-lainnya> diakses pada 25 Januari 2020.
- Davis, F.D, Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management science*, 35(8), 982-1003.
- Handayani, dan Rini.(2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Universitas Petra Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 2, Nopember: Halaman 76-87
- Hertiarani, Wiwiet. (2016). Implementasi Kebijakan E-SAMSAT Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 13, No. 3, 419-440.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Junawan dan Kurnia Sari Damanik. (2018). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik* Vol. 9 No. 1, Agustus 2018 ISSN: 2087-4669.
- Marchelina, Dwi., dan Pratiwi, Raisa. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna E-Money Kota Palembang). STIE Multi Data Palembang.
- Noch, Yamin, Muhammad., dan Pattiasina, Victor. (2017). *Determinasi Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filling (survei pada KPP Pratama Jayapura)*. Universitas Yapis Papua. Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIKOM 2017).
- Nurhamidah, Kurniawan. A., dan Umiyati. (2018). *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Atas Penerimaan Layanan E-Samsat Menggunakan Model Tam Dan Tpb (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Subang)*. Skripsi.STIE.
- Pratama, B. A., dan Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan pada minat menggunakan uang elektronik. Universitas Udayana, *E-Jurnal Akuntansi* Vol.27. No.2. Mei (2019) : 927-953.
- Putri, Kadek Ayu Monica Pastika dkk. (2018). *Pengujian Technology*

- Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna SAMSAT Online (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng). Universitas Pendidikan Ganesha. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Vol:9 No:2 Tahun 2018 e-ISSN: 2614-1930*
- Saragih, Arfah Habib dkk. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11 (1), 83-91
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet, CV : Bandung.
- Tribun-Bali.com. 2019. “85 persen PAD bali dari pajak kendaraan, ada kebiasaan warga ganti kendaraan 2 tahun sekali. <https://bali.tribunnews.com/amp/2019/08/28/85-persen-pad-bali-dari-pajak-kendaraan-ada-kebiasaan-warga-ganti-kendaraan-2-tahun-sekali?page=2> (diakses pada tanggal 1 Februari 2020)
- Tujni, Baibul., dan Hutrianto. (2018). Evaluasi Sistem E-SAMSAT Berbasis Mobile untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang Dengan Metode Technology Acceptance Model. *Jurnal ilmiah matrik Vol.20 No.2, Agustus 2018:136-146*.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* .