

## Pengaruh Penerapan *Cashless Payment* Terhadap Perilaku Penerimaan E-Samsat Berdasarkan Pendekatan *Technology Acceptance Model*

*The Influence of Cashless Payment Implementation Toward Acceptance Attitude of E-Samsat Using Technology Acceptance Model Approach*

**Reffi Trinovayanti Purwanto**

Politeknik Negeri Bandung (D4- Akuntansi Manajemen Pemerintahan)

E-mail: [reffi.trinovayanti.amp16@polban.ac.id](mailto:reffi.trinovayanti.amp16@polban.ac.id)

**Riauli Susilawaty Hutapea**

Politeknik Negeri Bandung (D4- Akuntansi Manajemen Pemerintahan)

E-mail: [riauli.susilawaty@polban.ac.id](mailto:riauli.susilawaty@polban.ac.id)

**Usmani**

Politeknik Negeri Bandung (D4- Akuntansi Manajemen Pemerintahan)

E-mail: [usmani@polban.ac.id](mailto:usmani@polban.ac.id)

---

**Abstract:** *To increase participation in the payment of Vehicle Tax (PKB), the West Java Provincial Government implements cashless payment by creating an E-Samsat Jabar, one of the payments can using Bank ATMs. In reality, there are still obstacles because the user still find it difficult. The research purposes is to find out how the acceptance of E-Samsat in the implementation of cashless payment with Technology Acceptance Model (TAM). The research methods is descriptive quantitative. The sampling technique is purposive sampling and resulted 10 Districts/ City in West Java Province as sample. The analyzed model using SEM-PLS with SmartPLS. The results of this research shows Perceived Ease of Use has proven to influence Perceived Usefulness and Attitude Towards Using, Perceived Usefulness has proven to influence Attitude Towards Using, and Attitude Towards Using has proven to influence Acceptance of E-Samsat. And also prove that Perceived Usefulness has not influence the Acceptance of E-Samsat.*

**Keywords:** *Cashless Payment, Vehicle Tax, E-Samsat, Technology Acceptance Model*

---

### 1. Pendahuluan

Untuk meningkatkan partisipasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pada tahun 2014, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat bekerja sama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten, Tbk mengeluarkan layanan E-samsat Jabar. E-Samsat ini merupakan salah satu penerapan *cashless payment*.

*Cashless payment* dinilai dapat memberikan kemudahan salah satunya membuat pengguna dapat melakukan pembayaran dalam hitungan detik saja. Dengan munculnya *cashless payment* ini, Pemerintah dituntut dapat menyediakan fasilitas pelayanan publik yang dapat mendukung inovasi *cashless payment*. Salah satu pelayanan publik yang menerapkan inovasi *cashless payment* ini ada dalam sektor pajak.

Pembayaran pajak sangat membantu dalam kerumahtanggaan negara dan manfaatnya akan dirasakan secara luas oleh seluruh masyarakat untuk kepentingan umum. Salah satu jenis pajak dalam Pajak Daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Daud Achmad selaku Pejabat Sekretaris Daerah Provinsi Jabar mengatakan bahwa PKB menjadi salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang sangat besar dalam struktur Pendapatan Daerah yang terlansir di *jabar.tribunnews.com*.

**Tabel. 1** Realisasi Pendapatan Pajak Provinsi Jawa Barat 2018

No	Uraian	Realisasi TA 2018 (Rp)	%
1	PKB	7.540.768.220.845	41,54
2	BBNKB	5.527.989.187.700	30,45
3	PBBKB	2.512.911.700.663	13,84
4	Pajak Air	52.861.602.273	0,29
5	Pajak Rokok	2.519.085.324.712	13,88
Jumlah		18.153.616.036.193	100

Sumber: LHP LKPD Provinsi Jawa Barat Tahun 2018

Melihat dari Tabel. 1, realisasi terbesar dari pendapatan Pajak Daerah yaitu pendapatan PKB yang memiliki persentase sebesar 41,54% dari jumlah pendapatan Pajak Daerah TA 2018. Persentasi tersebut mencerminkan realisasi pendapatan atas PKB sebesar Rp. 7.540.768.220.845, hal ini menjadi pendapatan yang merupakan penyumbang terbesar dari jumlah pendapatan Pajak Daerah TA 2018.

Untuk memanfaatkan kontribusi PKB yang sangat tinggi, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengeluarkan layanan E-Samsat Jabar yang dapat mengakomodasi dan membantu Wajib Pajak dalam membayar PKB secara online dan mudah. E-Samsat Jabar merupakan sistem pembayaran PKB serta pengesahan STNK yang memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satu cara pembayarannya dapat melalui ATM Bank yang telah bekerjasama se-Indonesia, terlebih dahulu harus memiliki Kode Bayar yang dapat diperoleh melalui Aplikasi Sambara atau SMS Gateway atau Website BAPENDA. E-samsat dinilai sangat membantu untuk memberikan kemudahan sehingga Wajib Pajak tidak perlu mengeluarkan tenaga lebih untuk datang dan mengantri di Samsat Outlet karena bisa dilakukan melalui ATM Bank.

**Tabel. 2** Jumlah Pembayaran PKB Melalui E-samsat Menggunakan ATM Bank di Provinsi Jawa Barat Tahun 2014-2019

Tahun	Jumlah Pembayaran PKB (Rp)	Jumlah Kabupaten/Kota yang Berkontribusi
2014	165.690.700	23
2015	1.210.783.800	27
2016	8.083.582.600	27
2017	15.787.133.900	27
2018	223.821.802.200	27
2019*	30.696.039.800	27

Sumber: Open Data Jawa Barat (<https://data.jabarprov.go.id/>) kemudian diolah oleh penulis  
\*update terakhir bulan September 2019

Berdasarkan Tabel. 2, dapat dilihat jumlah pembayaran PKB melalui E-Samsat menggunakan ATM Bank kurang diminati karena pembayaran PKB yang diterima BAPENDA jauh berbeda dengan realisasi PKB yang didapat, walaupun penerimaan dari E-Samsat mengalami kenaikan tiap tahunnya. Hal ini menjadi pertanyaan bagaimana persepsi pengguna akan adanya E-Samsat ini.

Hal tersebut dibuktikan bahwa masih saja banyak kendala dan keluhan dari pengguna E-samsat. Seperti dilansir pada halaman *website* BAPENDA, salah satu kendalanya yaitu adanya perbedaan NIK

Wajib Pajak yang tercatat di Samsat dengan NIK Wajib Pajak yang terdapat di rekening. Hal ini diperkuat dengan ulasan E-Samsat yang mayoritas isinya keluhan Wajib Pajak yang merasa kesulitan.

Keluhan lain juga terdapat dalam website lapor.go.id, salah satu pengguna melaporkan bahwa tidak bisa melakukan pencetakan SKPD, karena dianggap belum melakukan pembayaran. Oleh karena itu, para Wajib Pajak ini sangat menyayangkan adanya E-Samsat, karena pada awalnya dinilai sangat memberikan kemudahan tetapi sebaliknya, bahkan ada yang dikenakan denda keterlambatan dikarenakan kendala dalam menggunakan E-samsat ini.

Dengan permasalahan yang ada, analisa kerangka kerja *cashless payment* diperlukan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan E-Samsat oleh peggunanya demi mendukung sistem yang efektif dan efisien. Menurut Kusuma, et al (2015), dalam hal mengenai penerimaan teknologi, Technology Acceptance Model (TAM) menjadi salah satu model yang frekuensi penggunaannya tinggi. TAM digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan layanan pajak *online* E-Samsat di Jawa Timur. Dalam menilai tingkat penerimaan dinilai dengan menggunakan model 4 (empat) dimensi yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Acceptance of E-Samsat*.

Penerapan *cashless payment* dalam pembayaran pajak dengan memanfaatkan inovasi E-Samsat yang menggunakan berbagai jenis model telah banyak dilakukan penelitian tetapi dengan menggunakan model TAM masih terbatas. Menurut Hertiarani (2016), implementasi E-Samsat menunjuk pada perluasan kemudahan, percepatan dan pemberian administrasi yang lebih responsif, memanfaatkan teknologi komunikasi dan inovasi melalui ATM. Saragih, et al. (2018) menyimpulkan bahwa layanan E-Samsat berencana untuk menyediakan pelayanan publik sebagai bentuk aktualisasi reformasi perpajakan demi terselenggaranya pembayaran yang lebih efektif dan efisien.

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1. *Cashless Payment*

*Cashless payment* bukan berarti kondisi kekurangan uang tunai tetapi menunjukkan budaya seseorang yang melakukan transaksi secara digital (Ramya, et al:2017). Menurut Thirupathi, et. al. (2019), adapun kelebihan dari adanya *cashless payment* yaitu proses pembayaran dapat dilakukan tanpa membutuhkan waktu untuk mengantri ketika melakukan pembayaran, tidak memberikan beban biaya layanan atau biaya pemrosesan apa pun, serta semua transaksi yang dilakukan akan tercatat otomatis atau dapat dikatakan memiliki catatan uang *digital*.

### 2.2. Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan wewenang pemungutnya, Pajak tergolong menjadi 2 (dua) yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Salah satu contoh Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang dimaksud Pajak Kendaraan Bermotor, yang selanjutnya disebut PKB, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

### 2.3. Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Online

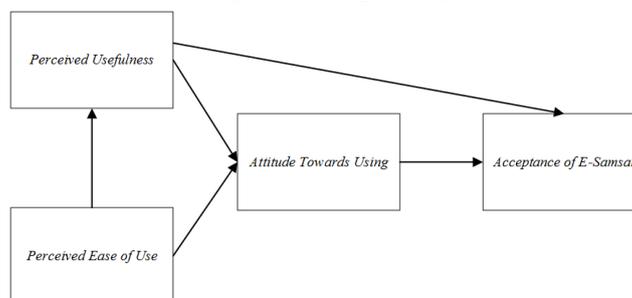
Menurut SE Direktur Jenderal Pajak nomor SE-42/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, menyatakan bahwa Pajak online merupakan sebuah sistem elektronik yang difasilitasi oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik. Pembayaran pajak secara online juga diterapkan dalam pembayaran PKB dapat memanfaatkan layanan dari SAMSAT online.

### 2.4. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*)

Model TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986), dan kemudian disempurnakan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model Theory of Reasoned Action (TRA) diperkenalkan oleh Ajzen

dan Fishbein (1980). Adapun 5 (lima) konstruk dalam model TAM yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using Technology*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual Technology Use*.

Penelitian ini mengadopsi TAM yang dikutip dari Gahtani (2001) kemudian dimodifikasi oleh Tangke (2004) yang telah banyak dipakai pada penelitian-penelitian, salah satunya dilakukan oleh Alvin dan Kurniawati (2019). Menurut Gahtani dalam Tangke (2004), *Behavioral Intention* dan *Actual Usage* diganti menjadi *IT Acceptance*, hal ini dikarenakan pada dasarnya konstruk ini merupakan indikator untuk mengukur *IT Acceptance*. Maka dari itu konstruk TAM pada penelitian ini yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Acceptance of E-Samsat*.



**Gambar. 1** Model TAM yang Diadopsi oleh Gahtani (2001) Kemudian Dimodifikasi oleh Tangke (2004)

Adapun hipotesis penelitian yaitu:

- H1 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*
- H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Attitude Towards Using*
- H3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Attitude Towards Using*
- H4 : *Perceived Usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Acceptance of E-Samsat*
- H5 : *Attitude Towards Using* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Acceptance of E-Samsat*

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat yang menunaikan pembayaran menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank sebagai penerapan *cashless payment* yaitu berjumlah 27 Kabupten/Kota. Teknik *sampling* yang diterapkan adalah *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Sehingga didapatkan sampel berjumlah 10 Kabupaten/Kota.

Model SEM-PLS merupakan model yang digunakan untuk menganalisis data. Penelitian ini menggunakan software SmartPLS versi 3.2.8. Analisis yang dilakukan oleh SEM-PLS terdiri dari *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan secara online melalui *Google Form*. Data yang diperoleh yaitu sebanyak 114 responden.

#### 4.1. Pengujian *Outer Model* (Model Pengukuran)

Pengujian ini terdiri dari uji validitas konstruk dan uji realibilitas instrumen, yang terdiri dari Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Uji Reabilitas.

##### 1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas Konvergen berkaitan dengan prinsip bahwa pengukur suatu konstruk seharusnya memiliki korelasi yang tinggi (Abdillah & Hartono, 2015). Uji ini dilihat dari nilai *loading factor* dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE).

Outer Loadings

	Acceptance of E-Samsat	Attitude Towards Using	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness
AE1	0.296			
AE2	0.785			
AE3	0.879			
AE4	0.887			
AE5	0.895			
AE6	0.901			
AT1		0.744		
AT2		0.818		
AT3		0.866		
AT4		0.831		
AT5		0.836		
AT6		0.878		
AT7		0.832		
PEU1			0.759	
PEU2			0.849	
PEU3			0.844	
PEU4			0.764	
PEU5			0.863	
PEU6			0.833	
PEU7			0.725	
PEU8			0.846	
PU1				0.781
PU2				0.812
PU3				0.863
PU4				0.803
PU5				0.756
PU6				0.738
PU7				0.716
PU8				0.885
PU9				0.841

Gambar. 2 Outer Loadings 1

Tabel. 3 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Perceived Usefulness</i>	0,642
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,659
<i>Attitude Towards Using</i>	0,690
<i>Acceptance of E-Samsat</i>	0,646

Sumber: Data diolah, 2020

Melihat Gambar. 2, variabel *Acceptance of E-Samsat* terdapat 1 indikator yaitu AE1 dengan nilai *loading factor* <0,7, sehingga indikator tersebut lebih baik dihapus dan dilakukan perhitungan kembali. Sedangkan Tabel. 3, menunjukkan *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Towards Using*, dan *Acceptance of E-Samsat* memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5.

### 1.1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) setelah Modifikasi

Pada tahap ini, indikator AE1 dihapus dan dilakukan perhitungan kembali terhadap indikator yang tersisa untuk memperoleh keyakinan bahwa semua indikator memiliki *loading factor* > 0,7. Berikut adalah hasil perhitungan kembali yaitu:

Outer Loadings

	Acceptance of E-Samsat	Attitude Towards Using	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness
AE2	0.769			
AE3	0.890			
AE4	0.894			
AE5	0.903			
AE6	0.904			
AT1		0.744		
AT2		0.818		
AT3		0.866		
AT4		0.832		
AT5		0.836		
AT6		0.878		
AT7		0.832		
PEU1			0.759	
PEU2			0.849	
PEU3			0.844	
PEU4			0.764	
PEU5			0.863	
PEU6			0.833	
PEU7			0.725	
PEU8			0.846	
PU1				0.781
PU2				0.813
PU3				0.863
PU4				0.803
PU5				0.756
PU6				0.738
PU7				0.716
PU8				0.884
PU9				0.841

Gambar. 3 Outer Loadings 2  
 Tabel. 4 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Perceived Usefulness</i>	0,642
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,659
<i>Attitude Towards Using</i>	0,690
<i>Acceptance of E-Samsat</i>	0,763

Sumber: Data diolah, 2020

Melihat hasil perhitungan model setelah dimodifikasi pada Gambar. 3, seluruh indikator telah memenuhi kriteria, sehingga dapat digunakan lebih lanjut dalam penelitian. Kemudian berdasarkan Tabel. 4 terdapat peningkatan nilai AVE pada variabel *Acceptance of E-Samsat* setelah dilakukan penghapusan indikator AE1 menjadi 0,763

**2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)**

Validitas Diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur suatu konstruk yang berbeda seharusnya tidak memiliki korelasi yang tinggi (Abdillah & Hartono, 2015). Uji ini didasarkan dari nilai *cross loading* yang harus > 0,7 serta membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan kriteria memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion   Cross Loadings   Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Acceptance of E-Samsat	Attitude Towards Using	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness
AE2	0.769	0.665	0.610	0.519
AE3	0.890	0.644	0.566	0.471
AE4	0.894	0.699	0.715	0.618
AE5	0.903	0.661	0.643	0.584
AE6	0.904	0.654	0.670	0.535
AT1	0.553	0.744	0.607	0.538
AT2	0.656	0.818	0.627	0.596
AT3	0.680	0.866	0.679	0.674
AT4	0.598	0.832	0.692	0.645
AT5	0.568	0.836	0.641	0.605
AT6	0.662	0.878	0.712	0.698
AT7	0.699	0.832	0.705	0.667
PEU1	0.556	0.684	0.759	0.721
PEU2	0.610	0.640	0.849	0.687
PEU3	0.608	0.662	0.844	0.632
PEU4	0.528	0.577	0.764	0.559
PEU5	0.580	0.670	0.863	0.658
PEU6	0.667	0.669	0.833	0.547
PEU7	0.538	0.534	0.725	0.529
PEU8	0.682	0.747	0.846	0.688
PU1	0.433	0.611	0.655	0.781
PU2	0.477	0.585	0.609	0.813
PU3	0.503	0.680	0.637	0.863
PU4	0.535	0.619	0.598	0.803
PU5	0.438	0.594	0.619	0.756
PU6	0.460	0.530	0.547	0.738
PU7	0.515	0.529	0.508	0.716
PU8	0.599	0.682	0.756	0.884
PU9	0.547	0.656	0.659	0.841

Gambar. 4 Nilai Cross Loading

Tabel. 5 Tabel Akar AVE Model PLS

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Akar AVE
<i>Perceived Usefulness</i>	<b>0,642</b>	<b>0,801</b>
<i>Perceived Ease of Use</i>	<b>0,659</b>	<b>0,812</b>
<i>Attitude Towards Using</i>	<b>0,690</b>	<b>0,830</b>
<i>Acceptance of E-Samsat</i>	<b>0,763</b>	<b>0,874</b>

Sumber: Data diolah, 2020

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion   Cross Loadings   Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Acceptance of E-Samsat	Attitude Towards Using	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness
Acceptance of E-Samsat	0.874			
Attitude Towards Using	0.763	0.830		
Perceived Ease of Use	0.736	0.804	0.812	
Perceived Usefulness	0.627	0.764	0.779	0.801

Gambar. 5 Fornell Larcker Kriteria

Berdasarkan Gambar. 4, Tabel. 5, dan Gambar. 5, menunjukkan bahwa seluruh indikator nilai *cross loading* > 0,7, dan nilai akar AVE mempunyai nilai yang lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk lainnya, serta validitas diskriminan dapat dikatakan telah terpenuhi.

### 3. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat bagaimana tingkat konsistensi dari instrumen penelitian. Terdapat 2 (dua) cara untuk mengukur suatu reliabilitas yaitu dilihat dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

Tabel. 6 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Perceived Usefulness</i>	0,941	0,930
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,939	0,926
<i>Attitude Towards Using</i>	0,939	0,925
<i>Acceptance of E-Samsat</i>	0,941	0,921

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel. 6, *Composite Reliability* memiliki nilai  $> 0,7$ , serta nilai *Cronbach's Alpha* memiliki nilai  $> 0,6$ . Hal ini berarti bahwa konstruk yang diuji memiliki reabilitas yang memadai.

#### 4.2. Pengujian *Inner Model* (Model Struktural)

Evaluasi dalam *inner model* dapat melihat  $R^2$  untuk variabel laten dan nilai koefisien path untuk mengukur tingkat signifikansi antarkonstruk dalam model struktural.

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Acceptance of E-Samsat	0.586	0.579
Attitude Towards Using	0.694	0.688
Perceived Usefulness	0.607	0.604

Gambar. 6 Nilai  $R^2$

Melihat Gambar. 6, *Acceptance of E-Samsat* memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,586 yang berarti bahwa *Attitude Towards Using* dan *Perceived Usefulness* memengaruhi *Acceptance of E-Samsat* sebesar 58,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. *Attitude Towards Using* memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,694 yang berarti *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* mempengaruhi *Attitude Towards Using* sebesar 69,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. *Perceived Usefulness* memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,607 yang berarti *Perceived Ease of Use* memengaruhi *Perceived Usefulness* sebesar 60,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 4.3. Pengujian Hipotesis

Dalam menguji keterkaitan antara variabel maka dilakukan uji hipotesis. Hipotesis diterima jika nilai *t-statistic*  $> 1,96$  serta *p-value*  $< 0,05$ .

Tabel. 7 Ringkasan Hasil Bootstrapping

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
H <sub>1</sub> : <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	0,779	15,224	0,000	Hipotesis terdukung
H <sub>2</sub> : <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Attitude Towards Using</i>	0,531	5,285	0,000	Hipotesis terdukung
H <sub>3</sub> : <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Attitude Towards Using</i>	0,350	3,304	0,001	Hipotesis terdukung
H <sub>4</sub> : <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Acceptance of E-Samsat</i>	0,107	0,993	0,321	Hipotesis tidak terdukung
H <sub>5</sub> : <i>Attitude Towards Using</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Acceptance of E-Samsat</i>	0,681	6,177	0,000	Hipotesis terdukung

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel. 7 menunjukkan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Dari penerimaan H<sub>1</sub> ini menunjukkan bahwa penerapan *cashless payment* pada layanan pembayaran PKB dengan E-Samsat melalui ATM Bank yang mudah digunakan akan dianggap bermanfaat oleh pengguna E-Samsat itu sendiri. Pengguna E-Samsat merasakan adanya kemudahan saat menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank yang meningkatkan persepsi bahwa pembayaran PKB menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank berguna sehingga akan membantu menyelesaikan transaksi lebih cepat. Semakin pengguna E-Samsat merasakan kemudahan seperti E-Samsat yang fleksibel digunakan, mudah dipelajari, fitur yang jelas dan mudah dipahami, mudah untuk adaptasi, langkah-langkah yang mudah untuk diingat, akan memudahkan dalam penggunaan E-Samsat tersebut. Hal ini terbukti dengan kuesioner yang telah disebar yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna E-Samsat itu sendiri merasakan kemudahan tersebut sehingga pembayaran PKB menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank menjadi lebih efektif, transaksi menjadi lebih mudah dan cepat, serta membuat pekerjaan lainnya menjadi lebih mudah. Dengan demikian, ketika seseorang merasakan kemudahan dalam penggunaan E-Samsat maka seseorang tersebut akan merasakan bahwa E-Samsat itu berguna bagi dirinya.

*Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Attitude Towards Using*, maka H<sub>2</sub> diterima. Dari penerimaan H<sub>2</sub> ini menunjukkan bahwa penerapan *cashless payment* pada layanan pembayaran PKB dengan E-Samsat melalui ATM Bank yang memiliki banyak kemudahan, akan menghadirkan ketertarikan dan sikap positif untuk penggunaan E-Samsat. Semakin mudahnya pengguna E-Samsat dalam melakukan pembayaran PKB menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank, maka akan memicu sikap positif dari pengguna E-Samsat tersebut untuk selalu menerima pembayaran menggunakan E-Samsat. Hal ini terbukti dengan kuesioner yang telah disebar yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna E-Samsat itu sendiri merasakan kemudahan tersebut sehingga pengguna E-Samsat menunjukkan sikap positif atas penggunaan layanan pembayaran PKB menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank seperti reaksi penerimaan, sikap senang menggunakan, kenyamanan menggunakan dalam penggunaan layanan E-Samsat tersebut.

*Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap *Acceptance of E-Samsat*, maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>4</sub> ditolak. Dari penolakan H<sub>4</sub> ini menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh tidak selalu

diiringi dengan penerimaan seseorang untuk menggunakan E-Samsat. Pengguna E-Samsat yang merasakan manfaat adanya layanan pembayaran PKB dengan E-Samsat melalui ATM Bank sebagai penerapan *cashless payment* belum tentu akan membuat pengguna E-Samsat tersebut memiliki kecenderungan untuk selalu menerima penggunaan E-Samsat melalui ATM Bank dalam melakukan pembayaran PKB. Dilihat berdasarkan tanggapan responden, persentase jumlah responden yang kurang setuju tertinggi terdapat dalam AE3 yaitu sebesar 28%, AE3 berisikan pernyataan mengenai pengguna E-Samsat selalu menggunakan layanan E-Samsat melalui ATM Bank setiap waktu datangnya pembayaran PKB. Hal yang menjadi penyebab pengguna tersebut belum memiliki kecenderungan untuk selalu menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank yaitu tidak selalu cara pembayaran PKB menggunakan E-Samsat melalui ATM Bank, tetapi ada cara pembayaran PKB lainnya yang dapat digunakan Wajib Pajak diantaranya mendatangi langsung Samsat Outlet, menggunakan layanan Samsat Drive Thru, dan lainnya,

*Attitude Towards Using* berpengaruh terhadap *Acceptance of E-Samsat*, maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>5</sub> diterima. Dari penerimaan H<sub>5</sub> ini menunjukkan bahwa pengguna E-Samsat yang telah menunjukkan sikap positif dan sikap senang menggunakan E-Samsat akan memperlihatkan sikap penerimaan terhadap hadirnya layanan pembayaran PKB dengan E-Samsat melalui ATM Bank dan pengguna E-Samsat merasa puas dengan adanya layanan tersebut yang dilihat berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan penggunaan. Hal ini mencerminkan penerimaan E-Samsat oleh pengguna. Sikap awal yang positif akan memotivasi minat yang semakin tinggi untuk memanfaatkan layanan E-Samsat tersebut.

## 5. Penutup

### 5.1. Simplan

Berdasarkan pembahasan, dapat ditarik simpulan yaitu:

1. *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.
2. *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Attitude Towards Using*.
3. *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Towards Using*.
4. *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap *Acceptance of E-Samsat*.
5. *Attitude Towards Using* berpengaruh terhadap *Acceptance of E-Samsat*.

### 5.2. Saran

Adapun saran dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi pihak BAPENDA Jawa Barat

BAPENDA Jawa Barat diharapkan dapat lebih meningkatkan sosialisasi cara pembayaran yang menerapkan *cashless payment* melalui ATM Bank ini. Serta dapat diharapkan juga melakukan inovasi dalam hal penyediaan suatu sistem untuk dilakukannya pembayaran PKB lima tahunan secara online dengan membuat sistem validasi data dengan sistem upload data.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah sampel serta mampu melakukan penelitian mengenai penerapan *cashless payment* pada layanan pembayaran PKB yang lain seperti layanan Samsat J'Bert atau Samsat Online 3 Provinsi dan mengenai pembayaran PKB lima tahunan yang belum bisa dilakukan secara *online*.

### Daftar Pustaka

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS)-Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Abdussalam, M. S. (2019). *Target Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Jabar Naik 63 Persen, Pemprov Jabar Optimistis*. Diambil kembali dari <https://jabar.tribunnews.com/2019/10/24/target-pendapatan-pajak-kendaraan-bermotor-di-jabar-naik-63-persen-pemprov-jabar-optimistis>. Diakses tanggal 14 November 2019
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2016). Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) BPK atas LKPD Provinsi Jabar Tahun Anggaran 2018.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2017). *E-Samsat Jabar Kode Bayar Tidak Terdaftar*. Diambil kembali dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2017/06/21/e-samsat-jabar-kode-bayar-tidak-terdaftar/>. Diakses tanggal 25 November 2019
- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information System: Theory and Result*. Massachusetts, USA: Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D., & P.R., W. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. Management Science.
- Hertiarani, Wiwiet. (2016). *Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat*. Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Jawa Barat.
- Kusuma, Dimas Mahendra, Wing Wahyu Winarno, dan Dani Adhipta. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Jawa Timur terhadap Tingkat Penerimaan Layanan Pajak Online E-Samsat Jatim*. Universitas Gadjah Mada.
- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. (2019). *Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. Diambil kembali dari <https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-pendapatan-daerah-pemerintah-provinsi-jawa-barat-10484>. Diakses tanggal 02 Januari 2020
- Open Data Jawa Barat. (2019). *Jumlah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Berdasarkan Bank Penerima*. Diambil kembali dari <https://data.jabarprov.go.id/dataset/jumlah-pembayaran-pajak-kendaraan-bermotor-melalui-e-samsat-berdasarkan-bank-penerima>. Diakses tanggal 02 Januari 2020
- Ramya, N., Sivasakhti, D., & Nandhini, M. (2017). *Cashless Transaction: Modes, Advantages and Disadvantages*.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2016). *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) di Provinsi DKI Jakarta*.
- Tangke, N. (2004). *Analisa Penerimaan Penerapan Teknik Audit Berbantuan Komputer (TABK) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI*.
- Thirupathi, M., Vinayagamoorthi, D., & Mathiraj, D. S. (2019). *Effect of Cashless Payment Methods: A Case Study Perspective Analysis*.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.