

# Faktor Penentu Adopsi dan Penolakan E-Samsat oleh Masyarakat

## Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan

Pipit Febriana Dewi

Universitas Islam Indonesia  
pipitfebriandewi@gmail.com

### Abstrak

Tujuan dari pengembangan e-Samsat yaitu memenuhi hak wajib pajak untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor 24 jam. Pada pelaksanaannya, e-Samsat di Kabupaten Pacitan tidak dapat memenuhi target untuk dapat melayani 25 wajib pajak setiap harinya sehingga Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan mendapat himbauan dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat karena akan mempengaruhi penilaian kinerja Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor penentu adopsi dan penolakan e-Samsat di Kabupaten Pacitan agar dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Teori Difusi Inovasi digunakan dalam penelitian ini dimana data diperoleh berdasarkan aspek pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk mengadopsi e-Samsat yaitu ikut berpartisipasi dalam program pemerintah di era digitalisasi, transparansi mengenai jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan dan efisiensi terhadap biaya, waktu, dan tempat serta terhindar dari keterlambatan pembayaran. Adapun faktor yang menyebabkan masyarakat menolak adopsi e-Samsat yaitu karena keterbatasan pengetahuan tentang e-Samsat dan penggunaan teknologi, alur pembayaran juga dirasa rumit karena setelah melakukan pembayaran melalui Bank masih harus kembali lagi ke Kantor Bersama Samsat untuk mengambil bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ yang baru sehingga menyebabkan masyarakat merasa inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lama lebih mudah. Kurangnya sosialisasi, keberadaan Kantor Bersama Samsat yang masih dapat dijangkau, keterbatasan fasilitas perbankan dan jaringan internet juga ikut mempengaruhi masyarakat untuk menolak adopsi e-Samsat.

Kata Kunci: Kantor Bersama Samsat, pajak kendaraan bermotor, Teori Difusi Inovasi

### 1. Pendahuluan

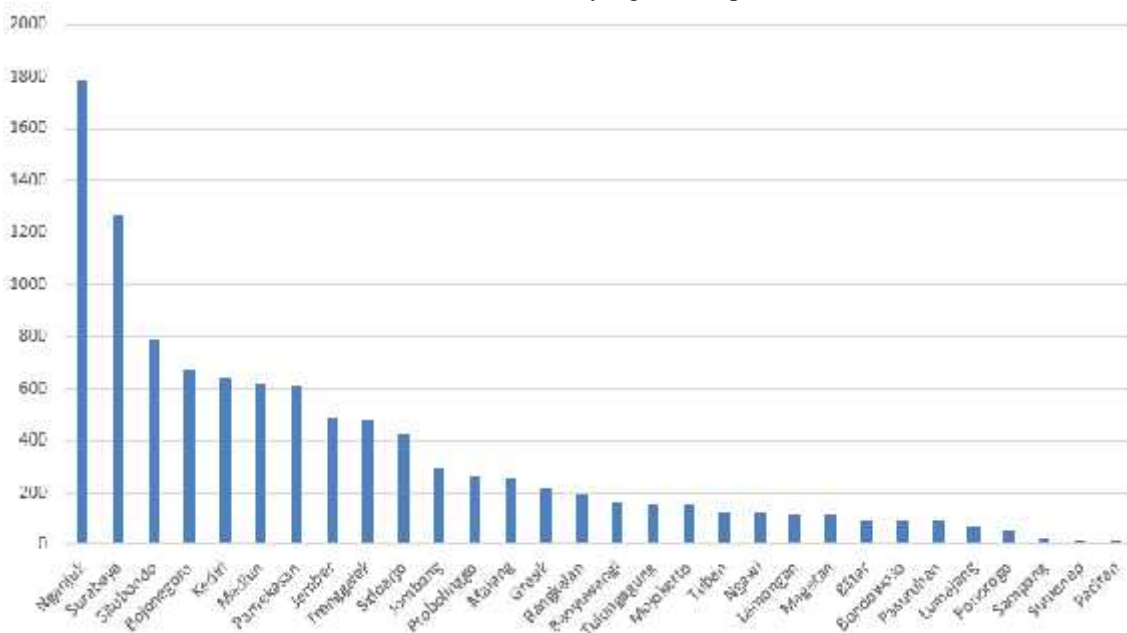
Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan atau yang disebut *e-government* kini sudah mulai banyak dikembangkan, baik untuk manajemen maupun pelayanan publik. *E-government* mampu meningkatkan transparansi antara pemerintah dan masyarakat dan bahkan mencegah terjadinya tindak korupsi (Northrup & Stuart, 2003). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan lembaga milik pemerintah yang digunakan untuk kepengurusan administrasi mengenai pajak dan kepemilikan kendaraan bermotor yang bekerja sama dengan pihak kepolisian, Jasa Raharja dan pemerintah daerah Propinsi (Suharjono, 2006). Salah satu inovasi yang dilakukan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan e-Samsat yang merupakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap saat dan dari mana saja yang berbasis *internet banking*, dengan

mengunjungi situs web: [www.e-Samsat.jatimprov.go.id](http://www.e-Samsat.jatimprov.go.id) (Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, 2015). Tujuan dikembangkannya e-Samsat bagi pemerintah yaitu memberikan pencitraan yang baik pada Kantor Bersama Samsat mengenai pelayanan publik di Indonesia, meminimalisir adanya penyimpangan dengan cara mengurangi pertemuan wajib pajak dengan petugas, wajib pajak hanya perlu datang ke Kantor Bersama Samsat untuk pengesahan dan pengambilan nota pembayaran dan membantu mengurangi infrastruktur dan tenaga kerja. Bagi masyarakat yaitu menjadi salah satu alternatif untuk pembayaran PKB dengan memanfaatkan teknologi informasi, pembayaran PKB yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, mengurangi keterlambatan pembayaran PKB, memenuhi hak wajib pajak untuk membayar PKB hingga jam 24.00, dan memberikan kemudahan pembayaran secara non tunai. Sementara untuk Bank yaitu menambah nasabah dengan cara membuka rekening untuk pembayaran pajak kendaraan

bermotor dan antara pemerintah dan bank dapat saling bersinergi dalam meningkatkan pelayanan untuk nasabah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, 2011).

Sesuai Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Pasal 7, tarif PKB yang dibebankan kepada wajib pajak yaitu sebesar 1,5% bagi kendaraan bermotor pribadi dan badan kepemilikan pertama; 1,0% untuk kendaraan bermotor angkutan umum; 0,5% untuk ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, dan Pemerintah Daerah; serta 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar. Dalam wawancara

singkat dengan Bapak Ismawan Taramurti, SH., MM selaku Kepala UPT (Unit Pelaksana Teknis) Kabupaten Pacitan menjelaskan bahwa e-Samsat dikembangkan pada tahun 2011 oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur yang bertujuan memenuhi hak wajib pajak untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor 24 jam. Pacitan sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang juga memanfaatkan fasilitas tersebut. Namun dalam pelaksanaannya, e-Samsat merupakan layanan yang paling sedikit digunakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pacitan tentang jumlah pengadopsi e-Samsat bulan Januari sampai September 2016 untuk Kabupaten Pacitan dan kabupaten lain di Provinsi Jawa Timur seperti yang terlihat pada Gambar 1.



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

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

Berdasar grafik di atas dapat dilihat bahwa pengguna e-Samsat tertinggi yaitu Kabupaten Nganjuk sebanyak 1.786 orang sedangkan yang paling rendah yaitu Kabupaten Pacitan sebanyak 11 orang. Sedangkan dari Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur telah menargetkan untuk setiap layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap harinya sebanyak 25 wajib pajak di seluruh kota dan kabupaten di Propinsi Jawa Timur sehingga dapat diketahui bahwa penggunaan e-Samsat di Kabupaten Pacitan tidak dapat memenuhi target tersebut dan menyebabkan Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan sering mendapatkan himbauan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat karena akan mempengaruhi penilaian kinerja Dinas Pendapatan Kabupaten Pacitan.

Pada dasarnya Difusi Inovasi terdiri dari dua kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (1983)

mendefinisikan difusi yaitu proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara anggota sistem sosial dan inovasi merupakan gagasan, praktek, atau objek yang dianggap lebih baik daripada gagasan yang digantikannya. Ungkapan dianggap atau dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Semua tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Dari penjelasan dua kata diatas maka pengertian dari Teori Difusi Inovasi adalah suatu proses penyebaran ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk mengubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem

sosial. Tujuan utama dari Teori Difusi Inovasi adalah pengadopsian suatu inovasi oleh anggota sistem sosial tertentu. Sistem sosial dapat berupa individu, organisasi hingga masyarakat. Kondisi awal merupakan kondisi sebuah sistem sosial sebelum menggunakan suatu inovasi (Firdaus, 2012). Hal ini berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan karena dapat digunakan untuk mengetahui efektif tidaknya suatu inovasi dalam sistem sosial tertentu. Adapun kondisi awal meliputi:

1. Situasi awal

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

2. Kebutuhan dan masalah

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

3. Inovasi

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

4. Sistem sosial

Seberapa besar tingkat kesesuaian antara norma atau aturan yang berlaku di dalam sebuah sistem sosial dengan inovasi yang akan diterapkan ke dalam sistem sosial tersebut. Dari pengalaman di lapangan ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi.

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

1. Pengetahuan

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

a. Karakteristik sosial ekonomi

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

b. Variabel individu

Karakteristik ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Faktor kecerdasan

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

semakin mudah menerima dan memahami inovasi.

2. Faktor sikap terhadap perubahan

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

c. Perilaku komunikasi

Karakteristik ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Faktor partisipasi

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

2. Faktor kontak dengan agen perubahan

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

2. Persuasi

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

a. Keuntungan relatif

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

b. Kompabilitas

Sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Gagasan yang tidak sesuai dengan nilai dan norma umum suatu sistem sosial maka tidak akan diadopsi secepat inovasi yang kompatibel. Penerapan inovasi yang tidak kompatibel seringkali mengharuskan penerapan sistem nilai baru yang sebelumnya.

c. Kompleksitas

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

d. Percobaan

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

e. Observabilitas

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

3. Keputusan

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

a. Adopsi

Keputusan dalam mengadopsi suatu inovasi dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pengadopsian dilanjutkan

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

2. Pemberhentian adopsi

Penerapan inovasi tidak dapat diteruskan.

b. Penolakan

Keputusan dalam menolak adopsi suatu inovasi dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Penundaan adopsi

Inovasi akan diterapkan pada masa yang akan datang.

2. Penolakan dilanjutkan

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

4. Implementasi

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

5. Konfirmasi

Setelah sebuah keputusan dibuat, individu akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

Rogers (1983) menggambarkan proses pengambilan keputusan inovasi seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.



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

Dengan adanya penelitian ini akan memberikan informasi kepada pemerintah tentang faktor penentu adopsi dan penolakan e-Samsat di Kabupaten Pacitan dan membantu pemerintah dalam memaksimalkan penggunaan e-Samsat di Kabupaten Pacitan.

2. Metode

Penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan pemahaman berdasarkan tradisi metodologis yang berbeda yang mengeksplorasi masalah sosial (Khan, 2014). Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dan dianalisis secara deskriptif yang bertujuan untuk menemukan makna dari sebuah fenomena tertentu

serta untuk mengembangkan teori melalui data yang diperoleh dari lapangan (Djamal, 2015).

2.1 Wawancara

Menurut Moleong (dalam Firdaus, 2012) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu dimana percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pada penelitian ini jenis wawancara yang digunakan yaitu semi terstruktur dimana peneliti meminta subjek penelitian untuk memberikan pendapat dan idenya (Sugiono, 2011). Agar hasil penelitian dapat terekam dengan baik maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan alat bantu berupa buku

catatan, telepon dan *recorder*. Adapun yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu tiga petugas Samsat Kabupaten Pacitan yang bertugas sebagai operator sistem, bendahara, dan pencetak bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB (Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) kemudian tiga masyarakat pengguna e-Samsat dan sepuluh masyarakat bukan pengguna e-Samsat. Petugas Samsat bagian operator sistem, bendahara, dan pencetak bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ dipilih untuk diwawancarai karena petugas tersebut berperan aktif dalam pelayanan Samsat sehingga dapat memahami langsung proses pengadopsian e-Samsat. Selain itu, peneliti juga menjadikan masyarakat pengguna e-Samsat sebagai subjek penelitian agar memperoleh data yang lebih akurat. Masyarakat Kabupaten Pacitan yang belum pernah menggunakan e-Samsat juga diwawancarai untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman masyarakat tentang e-Samsat. Kabupaten Pacitan dipilih sebagai tempat penelitian karena Kabupaten Pacitan merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Timur yang paling sedikit jumlah pengadopsi e-Samsatnya sehingga sangat tepat untuk diteliti lebih jauh tentang faktor penentu adopsi e-Samsat oleh masyarakat di Kabupaten Pacitan.

### 2.2 Metode Analisis Data

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

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

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh hasil berdasarkan kondisi awal, aspek pengetahuan,

persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi seperti di bawah ini:

#### 3.1 Kondisi awal

Kondisi awal Kabupaten Pacitan akan berpengaruh terhadap efektif tidaknya e-Samsat sebagai salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

##### 1. Situasi awal

Keadaan awal masyarakat Kabupaten Pacitan sebelum adanya e-Samsat, biasanya masyarakat melakukan pembayaran PKB di Kantor Bersama Samsat, *Drive Thru*, dan terdapat wajib pajak yang berada di luar kota tetapi kendaraannya masih beridentitaskan di Kabupaten Pacitan. Selain itu juga terdapat kendaraan yang berada di luar kota digunakan oleh anggota keluarganya tetapi pemiliknya berada di Kabupaten Pacitan.

##### 2. Kebutuhan dan masalah

Adapun kebutuhan dan masalah yang dihadapi masyarakat Kabupaten Pacitan yaitu wajib pajak menginginkan adanya kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kota karena adanya tuntutan pekerjaan maupun sekolah menyebabkan wajib pajak tidak bisa membayar pajak di daerah asalnya. Pemakai kendaraan bukan pemiliknya sendiri yang menyebabkan adanya keterlambatan pembayaran PKB karena lupa dengan tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Selain itu masyarakat juga mengeluhkan antrian yang lama jika melakukan pembayaran di Kantor Bersama Samsat.

##### 3. Inovasi

Masyarakat Kabupaten Pacitan menilai bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum ada e-Samsat sudah dinilai bagus dimana layanan tersebut sudah memenuhi kebutuhan wajib pajak.

##### 4. Sistem sosial

Masyarakat Kabupaten Pacitan masih banyak yang memiliki keterbatasan penggunaan teknologi.

#### 3.2 Pengetahuan

Dalam aspek ini peneliti melakukan wawancara tentang sejauh mana pengetahuan masyarakat Kabupaten Pacitan tentang e-Samsat berdasarkan beberapa karakteristik dari unit pengambil keputusan yaitu:

##### 1. Karakteristik sosial ekonomi

Berdasarkan karakteristik sosial ekonomi masyarakat Kabupaten Pacitan didominasi oleh orang tua dimana untuk masyarakat yang muda lebih banyak meneruskan sekolah dan bekerja di luar kota.

##### 2. Variabel individu

Beberapa masyarakat Kabupaten Pacitan memiliki kemampuan pengetahuan yang baik tentang e-Samsat tetapi ada juga yang memiliki keterbatasan pengetahuannya sehingga ketika melakukan wawancara peneliti juga menjelaskan tentang apa

itu e-Samsat dan bagaimana sistem kerjanya. Selain itu ada juga masyarakat yang memiliki kemampuan penggunaan teknologi yang baik sehingga mampu mengikuti bagaimana cara kerja e-Samsat namun ada juga yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi sehingga ketika melakukan wawancara peneliti mempraktekkan cara menggunakan e-Samsat agar masyarakat tertarik untuk menggunakan e-Samsat sebagai salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### 3. Perilaku komunikasi

Dari segi perilaku komunikasi, alasan masyarakat menggunakan e-Samsat yaitu sebagai bentuk partisipasi dalam program pemerintah pada era digitalisasi yaitu melakukan pembayaran pajak yang bersifat nontunai. Hal ini terjadi apabila masyarakat memiliki keterbukaan terhadap perkembangan teknologi yang baru. Di keadaan yang lain terdapat masyarakat yang datang ke Kantor Bersama Samsat untuk membayar pajak kendaraan bermotor merasa bahwa petugas Samsat kurang ramah dalam melayani masyarakat tetapi ada juga yang merasa bahwa petugas Samsat ramah dalam melayani masyarakat.

### 3.3 Persuasi

Dalam aspek ini, setelah peneliti menjelaskan tentang definisi dan sistem kerja e-Samsat, masyarakat mulai terpikirkan bagaimana karakteristik dari e-Samsat sehingga dapat menimbang-nimbang apakah akan mengadopsi atau menolak untuk mengadopsi e-Samsat. Adapun karakteristik yang dinilai yaitu:

#### 1. Keuntungan relatif

Keuntungan yang dapat dilihat dari adanya e-Samsat yaitu terciptanya transparansi jumlah pembayaran PKB dimana di dalam aplikasi e-Samsat wajib pajak dapat melihat langsung jumlah pajak kendaraan bermotor yang akan dibayarkan. Efisiensi biaya dilihat dari tidak adanya penambahan biaya untuk membeli map khusus Samsat untuk mengumpulkan dokumen. Efisiensi waktu dapat dilihat dimana wajib pajak tidak perlu mengantri terlalu lama dari mulai melakukan pendaftaran hingga pengambilan bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tetapi hanya perlu ke kasir untuk mengambil bukti pembayaran yang baru. Kemudian efisiensi tempat dapat dilihat dimana wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB dimana saja tanpa harus kembali daerah asalnya. Keuntungan selanjutnya yaitu dapat terhindar dari keterlambatan pembayaran karena pembayaran dapat dilakukan 24 jam dan terhindar dari tindakan percaloan yang menyebabkan adanya biaya tambahan.

#### 2. Kompatibilitas

Dari segi kompatibilitas e-Samsat merupakan suatu inovasi yang dikembangkan dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sehingga tetap

harus dijalankan oleh Kota dan Kabupaten di Jawa Timur dan hal ini kompatibel dengan aturan yang ada karena kabupaten Pacitan juga menjalankan program tersebut.

### 3. Kompleksitas

Dari segi kompleksitas, alasan yang menyebabkan masyarakat Kabupaten Pacitan tidak mengadopsi e-Samsat yaitu adanya kerumitan dalam alur pembayarannya dimana wajib pajak setelah mengakses *website* e-Samsat masih harus melakukan pembayaran melalui bank dan setelah mendapat mendapat bukti pembayaran dari bank masih harus ke Kantor Bersama Samsat untuk mengambil bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ yang baru. Meskipun pengambilan ini dapat dilakukan kapan saja tetapi wajib pajak merasa menggunakan e-Samsat tidak seefisien ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat yang bersifat satu pintu.

### 4. Percobaan

Berdasarkan informasi dari petugas Samsat, e-Samsat belum pernah diujicobakan kepada masyarakat secara langsung sehingga menyebabkan wajib pajak yang ingin membayar melalui e-Samsat harus mempelajari sendiri bagaimana cara menggunakannya.

### 5. Observabilitas

Hal yang dapat dilihat dari adanya e-Samsat yaitu adanya peningkatan kedisiplinan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat dilakukan 24 jam, keamanan uang terjaga karena pembayaran langsung masuk ke rekening pemerintah, dan dapat mengurangi tunggakan akibat kesibukan wajib pajak.

### 3.4 Keputusan

Dalam aspek ini masyarakat Kabupaten Pacitan akan menentukan untuk mengadopsi atau menolak adopsi e-Samsat.

#### 1. Adopsi

Keputusan masyarakat Kabupaten Pacitan dalam mengadopsi e-Samsat dibedakan menjadi dua yaitu:

##### a. Pengadopsian e-Samsat dilanjutkan

Berdasarkan kondisi awal dan karakteristik e-Samsat beberapa wajib pajak memilih untuk melanjutkan pengadopsian.

##### b. Pemberhentian adopsi e-Samsat

Setelah sebelumnya pernah mengadopsi e-Samsat tetapi karena terdapat karakteristik e-Samsat yang kurang dapat diterima, maka wajib pajak memutuskan untuk berhenti menggunakan e-Samsat.

#### 2. Penolakan

Keputusan masyarakat Kabupaten Pacitan dalam menolak untuk mengadopsi e-Samsat dibedakan menjadi dua yaitu:

##### a. Penundaan adopsi e-Samsat

Setelah mendapatkan penjelasan tentang e-Samsat dari peneliti, beberapa masyarakat memutuskan untuk menunda pengadopsian e-Samsat karena masih ingin menimbang-nimbang lagi bagaimana kelebihan dan kekurangan e-Samsat. Selain itu ada juga masyarakat yang menunda untuk mengadopsi e-Samsat karena sudah terlanjur membayar PKB melalui layanan yang sudah ada sebelumnya.

b. Penolakan e-Samsat dilanjutkan

Beberapa masyarakat tetap menolak untuk mengadopsi e-Samsat karena merasa kondisi awal dan keuntungan yang ditawarkan e-Samsat tidak mampu mempengaruhinya untuk menggunakan e-Samsat

3.1 Implementasi

Kesulitan yang dihadapi ketika pengimplementasian e-Samsat yaitu pengambilan bukti pembayaran pajak daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tetap di Kantor Bersama Samsat dan adanya keterbatasan fasilitas jaringan internet di daerah pedalaman.

3.2 Konfirmasi

Dalam aspek konfirmasi, masyarakat memberikan alasan untuk menguatkan alasan dari keputusan mengadopsi atau menolak e-Samsat. Selain itu masyarakat juga menyampaikan harapan yang dapat dicapai ketika mengadopsi e-Samsat.

1. Faktor adopsi

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

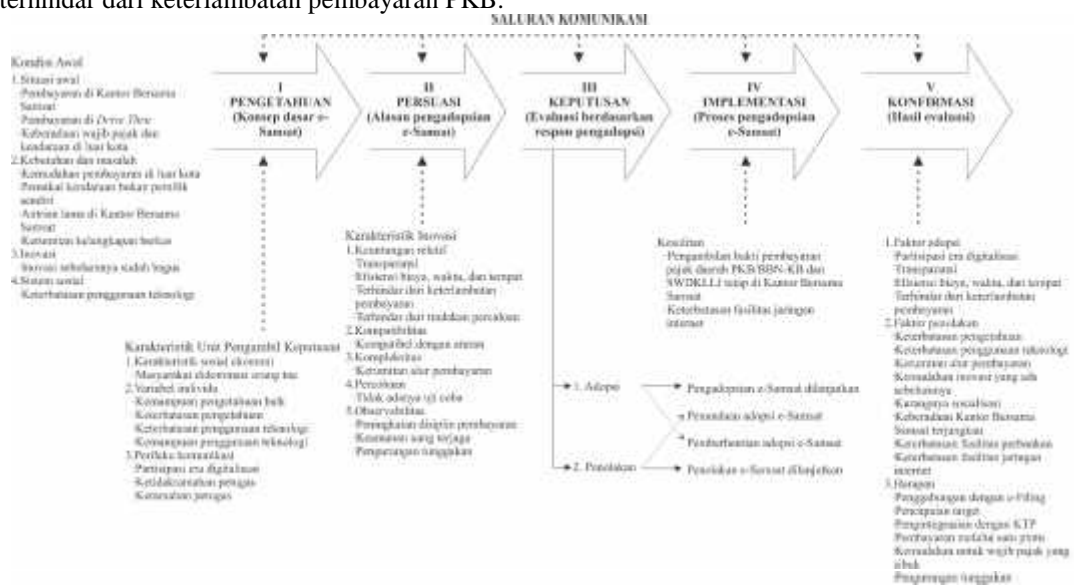
2. Faktor penolakan

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

3. Harapan

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

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka didapat pengembangan Teori Difusi Inovasi berdasarkan studi kasus e-Samsat seperti yang digambarkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Pengembangan Teori Difusi Inovasi Berdasarkan Studi Kasus e-Samsat

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor penentu adopsi e-Samsat oleh masyarakat studi kualitatif di Kabupaten Pacitan dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi maka diperoleh kesimpulan:

1. Faktor Adopsi
  - a. Partisipasi era digitalisasi
  - b. Transparansi
  - c. Efisiensi biaya, waktu, dan tempat
  - d. Terhindar dari keterlambatan pembayaran
2. Faktor Penolakan
  - a. Keterbatasan pengetahuan
  - b. Keterbatasan penggunaan teknologi
  - c. Kerumitan alur pembayaran
  - d. Kemudahan inovasi yang ada sebelumnya
  - e. Kurangnya sosialisasi
  - f. Keberadaan Kantor Bersama Samsat terjangkau
  - g. Keterbatasan fasilitas perbankan
  - h. Keterbatasan fasilitas jaringan internet

#### Ucapan Terima Kasih

Di penyusunan paper ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik moral maupun materi dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan atas karunia dan kasih sayang-Nya sehingga penulis masih diberi kekuatan, kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Fathul Wahid, M.Sc., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama menyelesaikan penelitian ini.
3. Ayahanda Joko Hartono dan Ibunda Sumini dan keluarga besar, terima kasih atas do'a, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanannya.
4. Adikku tersayang Agung Rahayu Samodra yang telah memberi dukungan.
5. Keluarga besar yang telah memberikan dukungannya.
6. Serta pihak-pihak lain yang telah ikut membantu dan memberi dukungan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

#### Daftar Pustaka

- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur . (2011). *Sosialisasi e-SAMSAT*. Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, Jawa Timur, Indonesia.
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. (2015). *Profil Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Periode 2010-2014*. Surabaya: Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur.
- Djamal, M. (2015). *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Firdaus, A. (2012). *Studi Kualitatif Implementasi Free Open Source Software pada*

*Institusi/Perusahaan di Sektor Publik dan Swasta dengan Menggunakan Teori Difusi Inovasi*. Yogyakarta.

- Khan, S. (2014). Qualitative Research Method: Grounded Theory. *International Journal of Business and Management* (p. 225). Australia: Researchgate.
- Northrup, T. A., & Stuart, J. T. (2003). The Web of Governance and Democratic Accountability. *Hawaii International Conference*.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2010). *Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Pasal 7*. Jawa Timur.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharjo. (2006). *Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap SAMSAT di Kota Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Taramurti, I. (2016, November 16). Jumlah Pengguna e-SAMSAT di Jawa Timur. (P. F. Dewi, Interviewer)





**BERITA ACARA  
KEGIATAN SEMINAR NASIONAL ReTII KE-12 TAHUN 2017**

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 9 Desember, Tahun 2017 telah dilaksanakan Seminar Nasional Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi (ReTII) ke-12, atas :




Nama Pemakalah : Pipit Febriana Dewi  
Judul Makalah : FAKTOR PENENTU ADOPTSI DAN PENOLAKAN E-SAMSAT OLEH MASYARAKAT STUDI KUALITATIF DI KABUPATEN PACITAN  
  
Pukul : 13.45 – 14.00  
Bertempat di : Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta  
Dengan alamat : Jln. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman, DIY  
Ruang : D.21  
Moderator : Tugino, S.T., M.T  
Notulen : Septiana Fathurrohmah, S.Si., M.Sc

Susunan Acara Seminar ini dibuka oleh Moderator, diikuti oleh Pemaparan Singkat Hasil Penelitian oleh Pemakalah, Tanggapan (Pertanyaan/Kritik/Saran) dari Peserta Seminar dan Tanggapan Pemakalah, dan ditutup kembali oleh Moderator.

Jumlah Peserta yang hadir : \_\_\_\_\_ orang (Daftar Hadir Terlampir)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 Desember 2017

Ketua Panitia	Moderator	Pemakalah
 Dr. Ir. Sugiarto, MT	 Tugino, S.T., M.T	 Pipit Febriana Dewi



SEMINAR NASIONAL  
**REKAYASA TEKNOLOGI INDUSTRI DAN INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI NASIONAL YOGYAKARTA**

Jl. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman 55281 Telp. (0274) 485390, 486986 Fax. (0274) 487294  
Email : seminar@sttnas.ac.id website : www.retii.sttnas.ac.id



CERTIFICATE NO. ID10/01471

**BERITA ACARA  
KEGIATAN SEMINAR NASIONAL ReTII KE-12 TAHUN 2017**

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 9 Desember, Tahun 2017 telah dilaksanakan Seminar Nasional Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi (ReTII) ke-12, atas :




Nama Pemakalah : Pipit Febriana Dewi  
Judul Makalah : FAKTOR PENENTU ADOPTSI DAN PENOLAKAN E-SAMSAT OLEH MASYARAKAT STUDI KUALITATIF DI KABUPATEN PACITAN  
  
Pukul : 13.45 – 14.00  
Bertempat di : Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta  
Dengan alamat : Jln. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman, DIY  
Ruang : D.21  
Moderator : Tugino, S.T., M.T  
Notulen : Septiana Fathurrohmah, S.Si., M.Sc

Susunan Acara Seminar ini dibuka oleh Moderator, diikuti oleh Pemaparan Singkat Hasil Penelitian oleh Pemakalah, Tanggapan (Pertanyaan/Kritik/Saran) dari Peserta Seminar dan Tanggapan Pemakalah, dan ditutup kembali oleh Moderator.

Jumlah Peserta yang hadir : \_\_\_\_\_ orang (Daftar Hadir Terlampir)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 Desember 2017

Ketua Panitia	Moderator	Pemakalah
 Dr. Ir. Sugiarto, MT	 Tugino, S.T., M.T	 Pipit Febriana Dewi