



FAKTOR-FAKTOR YANG BERPERNGARUH TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-SAMSAT PADA WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA SAMARINDA

Eka Febriani¹, Nor Habibah²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda
eka.febriani@unmul.ac.id, 03habibah@gmail.com

Abstrak

Riset ini menganalisis pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Samarinda akan penggunaan e-samsat. Teknik *purposive sampling* digunakan dalam pengambilan sampel dengan 120 responden yang memenuhi kriteria. Data primer yang digunakan dalam riset ini berupa kuesioner dengan SmartPLS 4.0 sebagai alat analisis. Hasil riset ini menemukan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan e-samsat. Selain itu, persepsi kebermanfaatan ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-samsat.

Kata kunci: *Kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, minat penggunaan e-samsat.*

Abstract

This research analyzes the influence of system quality, information quality, perceived usefulness and perceived ease of use on interest of Samarinda's Motor Vehicle Taxpayer in using of E-Samsat. Purposive sampling Technique was used in sampling with 120 respondent who meet the criteria. This primary data used in this research is questionnaires with SmartPLS 4.0 as an analysis tool. The results of this study found that system quality, information quality and perceived ease of use have a significant positive effect on interest in using e-samsat. In addition, perceived usefulness was found to has no significant influence on interest in using e-samsat.

Keywords: *System quality, information quality, perceived usefulness, perceived ease of use, interest in using e-samsat.*

1. Pendahuluan

Pajak daerah yang merupakan salah satu jenis dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak daerah berperan vital guna meningkatkan penerimaan daerah. Pungutan pajak daerah telah ditata dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, yang

membahas secara mendalam terkait hubungan keuangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Setiap daerah diharapkan mampu memaksimalkan potensi keuangan daerah untuk membayar kebutuhan dan pembangunan daerah melalui PAD. Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu pajak yang berpotensi memiliki pengaruh besar dalam memaksimalkan PAD adalah dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Guna mengoptimalkan penerimaan PKB serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak PKB untuk memenuhi kewajibannya dalam pembayaran PKB maka Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur bekerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Kalimantan Timur memanfaatkan perkembangan di era digital ini untuk membuat suatu terobosan baru dan inovatif dengan meluncurkan program e-samsat.

E-samsat merupakan program yang dirancang untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan adanya e-samsat masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor kapan pun tanpa terbatas ruang dan waktu yang dapat membuat wajib pajak tidak perlu pergi ke kantor Samsat secara *offline* dan mengantri berjam-jam hanya untuk sekali transaksi, maka tidak ada waktu dan tenaga yang terbuang hanya cukup melalui ATM dan mobile banking ataupun e-commerce yang sudah bekerja sama langsung dengan pemerintah masyarakat sudah bisa melakukan pembayaran.

Pada data yang diperoleh dari Bapenda Provinsi Kalimantan Timur total unit kendaraan yang telah membayar PKB pada tahun 2022 mencapai 1.308.699 unit. Dengan jumlah unit yang melakukan pembayaran PKB secara langsung sebanyak 1.168.479 dan yang melalui sistem e-samsat sebanyak 140.220 unit atau hanya mencapai 11% pengguna. Berikut informasi penerimaan PKB Provinsi Kalimantan Timur.

Tabel 1. Penerimaan PKB Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020 – 2022

Tahun Pajak	Penerimaan PKB	Penerimaan PKB dari E-Samsat	Presentase Penerimaan dari E-Samsat
2020	Rp941.670.808.864	Rp64.082.277.690	7%
2021	Rp1.006.482.455.601	Rp114.941.379.971	11%
2022	Rp1.271.452.512.919	Rp117.299.463.891	9%

Sumber: Bapenda Provinsi Kalimantan Timur, 2023

Tabel 1 mencerminkan bahwa penggunaan sistem e-samsat dalam rangka penerimaan PKB di Provinsi Kalimantan Timur masih cukup rendah. Pada tahun 2020 hingga 2021 Penerimaan PKB melalui e-samsat meningkat sebesar 4% dari total penerimaan PKB, kemudian pada tahun 2022 penerimaan PKB melalui sistem e-samsat juga mengalami peningkatan tetapi penggunaan sistem e-samsat mengalami penurunan sehingga jika di presentasikan akan mengalami penurunan sebesar 2%



dari tahun sebelumnya. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan e-samsat yang telah diberikan oleh pemerintah masih kurang dioptimalkan oleh masyarakat.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan penerimaan PKB adalah jumlah kendaraan bermotor. Menurut data yang diperoleh dari Korlantas Polri jumlah kendaraan bermotor di Kalimantan Timur hingga 29 Mei 2022 telah mencapai 3.078.823 unit. Berikut Informasi Kendaraan Bermotor di Provinsi Kalimantan Timur.

Tabel 2. Data Provinsi Kalimantan

<i>Wilayah</i>	<i>Unit</i>
Samarinda	898.838
Balikpapan	695.362
Kutai Kartanegara	516.413
Kutai Timur	222.081
Kutai Barat	120.266
Paser	207.482
Berau	162.144
Bontang	157.186
Penajam Paser Utara	98.707
Mahulu	344
Total	3.078.823

Sumber: Korlantas Polri, 2022

Berdasarkan data tersebut Samarinda seharusnya bisa menjadi pemasok terbesar penerimaan PKB dibandingkan Kota/Kabupaten yang lain karena memiliki jumlah unit kendaraan terbanyak yaitu mencapai 898.838 unit, akan tetapi penggunaan sistem e-samsat di Samarinda masih tergolong sangat rendah karena jumlah unit kendaraan yang tinggi akan tetapi tidak banyak masyarakat yang membayar melalui sistem e-samsat. Hal inilah yang perlu dikaji ulang karena dengan adanya penurunan minat Wajib Pajak PKB dalam penggunaan e-samsat yang tentunya akan berdampak terhadap penurunan pembayaran pajak sehingga pendapatan daerah melalui pajak menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan fenomena diatas, maka riset ini dapat mengevaluasi faktor yang mampu memberikan dampak kepada minat dari wajib pajak PKB untuk mengaplikasikan e-samsat dengan mengadaptasi variabel dari Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean, 2016) yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi serta variabel yang diadaptasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Selain itu, terdapat beberapa riset yang telah diteliti sebelumnya. Riset dari Asbi (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kualitas informasi terhadap minat perilaku Wajib Pajak. Sedangkan menurut Septiani (2022) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara persepsi kebermanfaatan dengan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan e-samsat.

Perbedaan riset ini dengan riset sebelumnya karena mengkombinasikan Model dari Delone & McLean dan Model TAM dalam mempengaruhi Wajib Pajak PKB untuk menggunakan e-samsat. Riset ini berfokus pada Wajib Pajak PKB yang membayar pajak menggunakan sistem e-samsat di Samarinda dan diharapkan bisa menjadi tolok ukur untuk menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan yang mempengaruhi minat Wajib Pajak PKB untuk memakai e-samsat.



2. Kajian Pustaka

2.1. Model Kesuksesan Informasi

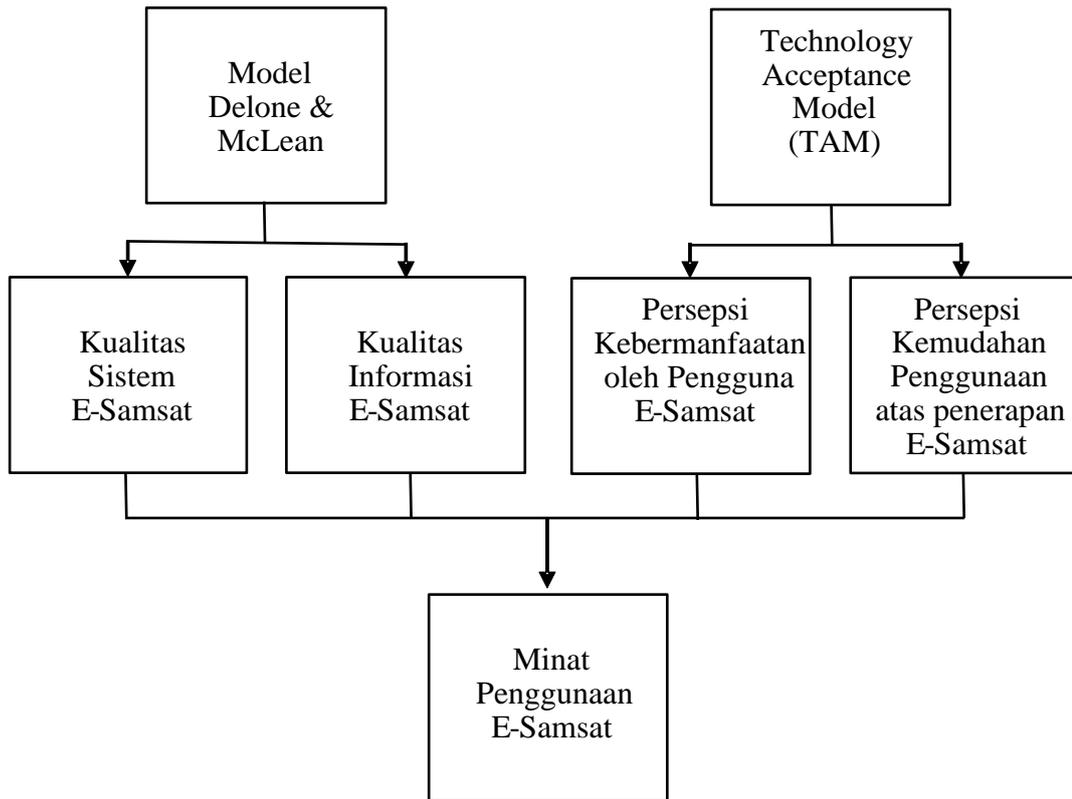
Model kesuksesan sistem informasi dikembangkan DeLone & McLean (1992) merupakan model yang dibuat guna menganalisis dan mengetahui kesuksesan dari suatu sistem teknologi informasi. Model ini menggambarkan suatu hubungan yang saling berkaitan dari enam variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual dan dampak organisasi. Keenam variabel pengukuran sistem informasi dalam model ini diukur secara keseluruhan tidak diukur secara independen.

Model ini mendapatkan kritikan dari beberapa peneliti, salah satunya Seddon (1997) yang mana menurutnya model ini mencampurkan model proses dengan model kausal. DeLone & McLean menanggapi kritikan dari para peneliti sehingga memperbarui model kesuksesan sistem informasinya pada tahun 2003 dengan menambahkan variabel kualitas layanan serta menggabungkan dampak individual dengan dampak organisasi dan mengubahnya menjadi keuntungan bersih.

2.2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM adalah sebuah model yang dikemukakan oleh Davis (1986) untuk menganalisis serta mengetahui faktor-faktor yang dapat memiliki pengaruh terhadap penerimaan suatu penerapan teknologi informasi. Model TAM yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* adalah teori yang membahas perilaku rasional berdasarkan premis bahwa keyakinan seseorang terhadap sesuatu menentukan tindakannya. Teori ini dikembangkan berdasarkan teori psikologis yang memaparkan tentang perilaku pemakai komputer yang didasarkan hubungan antara keyakinan, sikap, keinginan, dan perilaku pemakai.

Model TAM menjadi landasan teoritis untuk memahami faktor yang berpengaruh pada penerimaan teknologi sebuah organisasi (Perkasa & Rustam, 2016). Model TAM sangat relevan digunakan untuk meneliti mengenai minat wajib pajak PKB dalam memakai sistem teknologi e-samsat serta penerimaan terhadap sistem informasi tersebut. Model TAM menjelaskan bahwa dengan adanya sistem teknologi informasi yang di keluarkan Pemerintah berupa e-samsat dapat memberikan suatu manfaat bagi Wajib Pajak yang ingin dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraannya secara *online*, oleh karena itu Wajib Pajak PKB tidak diwajibkan untuk pergi ke Kantor SAMSAT secara *offline*.



Gambar 1. Kerangka Riset

2.3 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Kualitas sistem juga berarti gabungan dari hardware dan software sebuah sistem informasi. Kualitas sistem dalam sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menyangkut fitur dan performa sistem tersebut (Sarazkha, 2020). Kualitas sistem berperan vital karena semakin baik kualitas dari sebuah sistem, maka informasi yang dihasilkan juga akan berkualitas yang berarti bahwa kinerja operasional sistem tersebut dinilai lebih baik. Sebaliknya, jika sebuah sistem tidak dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, maka sistem tersebut dianggap gagal (Oktavia et al., 2013).

2.4 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sebuah sistem (DeLone & McLean, 2016). Informasi yang berkualitas mencerminkan informasi yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemakai berdasarkan dimensi kualitas informasi (Wardana, 2019). Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dibagikan oleh sistem kepada para pemakai. Informasi berkaitan dengan data karena informasi pada dasarnya merupakan data yang telah diolah dalam bentuk yang lebih

bermakna dan berguna bagi penerimanya dalam mengambil keputusan. Kesalahan dalam pengolahan data dapat menurunkan kualitas informasi.

2.5 Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan merupakan persepsi dari seseorang yang meyakini bahwa mengoperasikan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Kegunaan teknologi dalam keputusan pengguna untuk menerima teknologi tersebut yang ternyata berkontribusi positif bagi para pemakainya, dengan kata lain bisa memberi manfaat bagi peningkatan kinerja pengguna (Rahayu, 2016). Secara keseluruhan persepsi kebermanfaatan berhubungan dengan produktivitas dan efektivitas mengenai kebermanfaatan suatu sistem informasi yang dapat meningkatkan kinerja seseorang ketika menggunakan sistem tersebut.

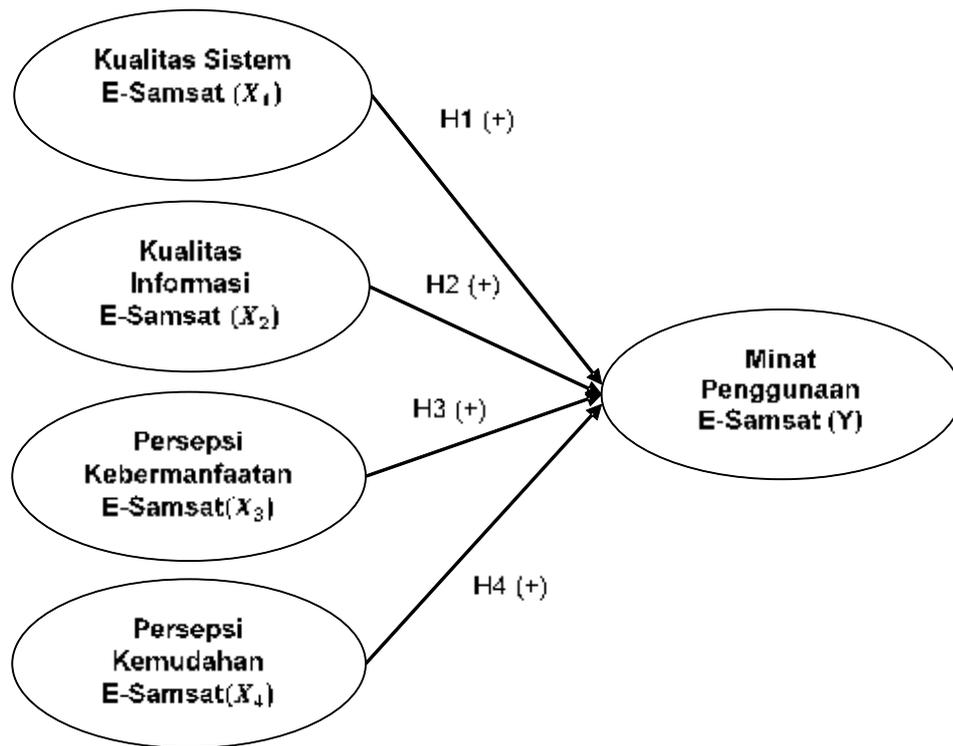
2.6 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan yaitu tingkatan keyakinan seseorang dalam meyakini bahwa tidak sulit dalam menggunakan sistem teknologi informasi dan tidak memerlukan banyak usaha ketika menggunakannya (Davis, 1989). Kemudahan pengguna mempunyai dampak yang signifikan terhadap penggunaan teknologi karena pengguna dapat percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan akan menghemat waktu serta tenaga ketika menggunakan teknologi tersebut (Perkasa & Rustam, 2016). Sedangkan menurut Rahayu (2016) persepsi kemudahan merupakan sebuah ukuran ketika seseorang meyakini suatu sistem teknologi mudah untuk dimengerti dan diaplikasikan.

2.7 Minat Penggunaan Sistem E-Samsat

Menurut Laksmi P & Lasmi (2022) minat adalah suatu kecenderungan serta kegairahan atau keinginan yang besar terhadap suatu hal. Minat berkaitan dengan motivasi dari individu itu sendiri yang dapat berubah kapan saja tergantung dengan kebutuhannya. Minat adalah ketertarikan seseorang terhadap suatu hal, yang menurut persepsinya hal tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan sesuatu yang lain, sehingga dapat mendorong tindakan seseorang untuk memilihnya (Putra et al., 2020). Jadi, minat Wajib Pajak merupakan ketertarikan dari Wajib Pajak atas penggunaan sistem informasi e-samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Minat yang muncul dari dalam diri Wajib Pajak sangat berpengaruh terhadap keputusan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem e-samsat.

2.8 Model Riset



Gambar 2. Model Riset

2.9 Hipotesis

Terdapat 4 (empat) hipotesis dalam riset ini, yaitu:

H1: Kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat.

H3: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat.

H4: Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat.

3. Metode Riset

Tabel 3 memaparkan definisi operasional dan indikator setiap variabel riset.

Tabel 3. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem (X ₁)	Kualitas sistem merupakan pengukuran dari kualitas sistem e-samsat yang dapat beroperasi dengan baik dan optimal sehingga menghasilkan <i>output</i> yang memenuhi harapan Wajib Pajak	a. Fleksibilitas sistem b. Keandalan sistem c. Fitur-fitur sistem yang intuitif dan canggih	Delone & McLean (2016)



	Kendaraan Bermotor orang pribadi di Kota Samarinda berupa aplikasi Signal atau Simpator.	d. Waktu respons	
Tabel 3. Lanjutan			
Kualitas Informasi (X2)	Kualitas informasi merupakan pengukuran dari kualitas informasi yang dihasilkan oleh e-samsat di Kota Samarinda berupa aplikasi Signal atau Simpator.	a. Relevan b. Dapat dimengerti c. Akurat d. Keringkasan e. Kelengkapan f. Kekinian g. Ketepatan Waktu h. Kegunaan	Delone & McLean (2016)
Persepsi Kebermanfaatan (X3)	Persepsi kebermanfaatan adalah pandangan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor orang pribadi di Kota Samarinda mengenai penggunaan e-samsat berupa aplikasi Signal atau Simpator yang diyakini akan memberikan manfaat bagi setiap orang yang menggunakannya.	a. Mempercepat pekerjaan b. Meningkatkan kinerja c. Meningkatkan produktivitas d. Meningkatkan efektivitas e. Menjadikan pekerjaan lebih mudah f. Bermanfaat	Davis (1989)
Persepsi Kemudahan (X4)	Persepsi kemudahan merupakan keyakinan dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor orang pribadi di Kota Samarinda bahwa penggunaan e-samsat berupa aplikasi Signal atau Simpator sangat mudah dan tidak perlu banyak usaha pada saat menggunakannya.	a. Mudah dipelajari b. Dapat dikontrol c. Jelas & dapat dimengerti d. Fleksibel e. Mudah digunakan	Davis (1989)
Minat Penggunaan (Y)	Minat penggunaan e-samsat adalah ketertarikan dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor orang pribadi dalam menggunakan suatu sistem elektronik pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda berupa aplikasi Signal atau Simpator.	a. Berencana akan menggunakan e-samsat b. Akan terus menggunakan e-samsat c. Merekomendasikan e-samsat kepada orang lain	Agung & Tanamal (2021); Davis (1989)

Sumber: Hasil Olahan Data (2024)

Data primer yang digunakan dalam riset ini berupa survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak PKB yang terdaftar telah memakai sistem e-samsat pada Kantor SAMSAT Kota Samarinda. Teknik *purposive sampling* digunakan sebagai pengambilan sampel pada riset ini dengan menggunakan rumus slovin, maka sampel minimal sebanyak 100 responden yang selanjutnya dianalisis dengan *Partial Lest Squares-Structural Equation Model* (PLS SEM).

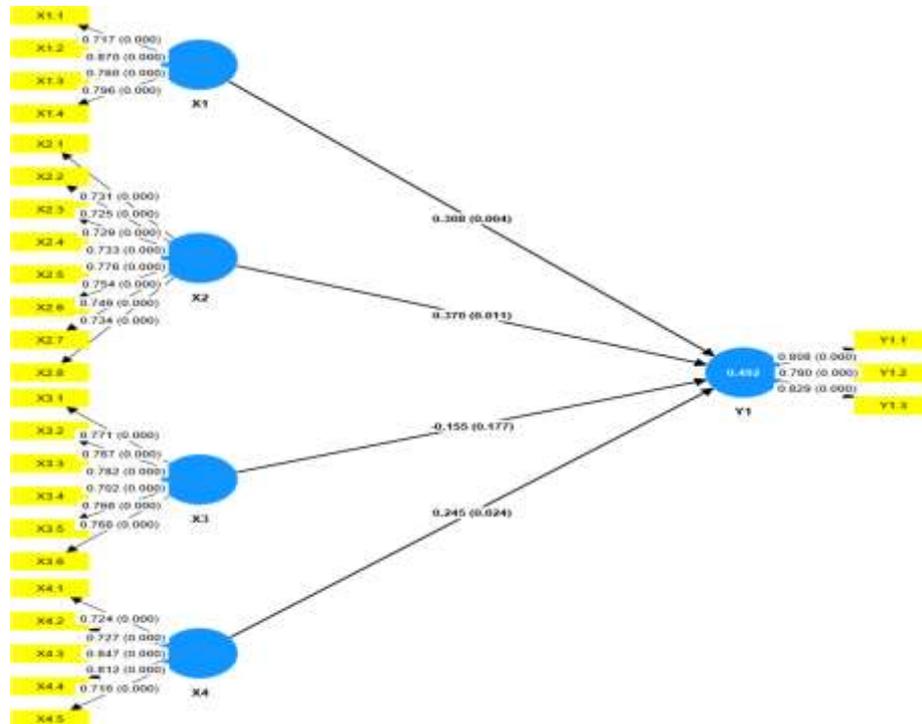
4. Hasil dan Pembahasan



Setelah dilaksanakan penyebaran kuesioner, maka didapatkanlah 140 responden dengan total 120 data yang dapat diolah sementara 20 lainnya tidak dapat diolah. Data tersebut kemudian dianalisis dan di uji menggunakan bantuan Software SmartPLS 4. Berikut hasil pengujian dan analisis datanya:

4.1 Path Analysis

Gambar 2 merupakan model dari *path analysis*.



Gambar 3. Hasil *Bootstrapping*

4.2 Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil *Path Coefficient*

Keterangan	Original sample (O)	P values	Keterangan
Kualitas Sistem -> Minat Penggunaan	0.308	0.004	Diterima
Kualitas Informasi -> Minat Penggunaan	0.370	0.011	Diterima
Persepsi Kebermanfaatan -> Minat Penggunaan	-0.155	0.177	Ditolak
Persepsi Kemudahan-> Minat Penggunaan	0.240	0.024	Diterima

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan hasil yang telah disajikan di atas, maka pengujian hipotesis didapatkan hasil berikut:

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan E-Samsat



Pengujian H1 ditemukan hasil bahwa kualitas sistem berdampak signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat pada Wajib Pajak PKB Kota Samarinda. Model DeLone & McLean menggambarkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik yang diharapkan dari suatu sistem informasi serta mempengaruhi intensitas penggunaan pada sistem teknologi. Sistem informasi yang berkualitas tentunya akan mempengaruhi pandangan pengguna sistem bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat menyelesaikan tugasnya dengan mudah. Dalam hal ini, karena sistem yang berkualitas tinggi maka Wajib Pajak akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap e-samsat sehingga tertarik untuk menggunakan e-samsat secara rutin di kemudian hari.

Sistem e-samsat yang menghasilkan kualitas semakin tinggi maka semakin tinggi pula penggunaan sistem e-samsat oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Samarinda. Hal tersebut terjadi karena sistem e-samsat telah sesuai dengan keinginan pengguna yang dapat diandalkan serta mudah dalam penggunaannya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat meningkatkan minat penggunaan sistem e-samsat oleh Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Oleh karena itu diharapkan kepada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) agar dapat konsisten dalam melakukan peningkatan kualitas sistem e-samsat guna menarik minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem e-samsat. Hasil yang diperoleh dalam riset ini sejalan dengan riset Asbi (2017) dan Lu & Nguyen (2016) yang menemukan hasil serupa yaitu kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-filing.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Minat Penggunaan E-Samsat

Pengujian H2 ditemukan hasil bahwa kualitas informasi berdampak signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat pada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Samarinda. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua dalam riset ini diterima. Model DeLone & McLean menggambarkan kualitas informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari output sistem teknologi. Informasi pada sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem teknologi menghasilkan informasi yang lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan sistem teknologi yang menghasilkan informasi yang lengkap memberikan kepuasan kepada pengguna sistem dan mempengaruhi penggunaan selanjutnya.

Semakin tinggi kualitas informasi dari sebuah sistem e-samsat, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak PKB dalam menggunakan sistem e-samsat untuk memenuhi pembayaran pajak kendaraannya. Hal tersebut terjadi karena informasi yang telah diberikan dalam sistem e-samsat telah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mudah dimengerti oleh Wajib Pajak PKB. Oleh karena itu diharapkan kepada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) agar dapat konsisten dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-samsat, seperti tetap memberikan informasi yang relevan bagi Wajib Pajak serta dapat menyajikan informasi yang lebih ringkas sehingga mudah untuk dimengerti Wajib Pajak. Hasil yang diperoleh dalam riset ini sejalan dengan riset Asbi (2017), Wardana (2019) dan Lu & Nguyen (2016) yang menemukan hasil serupa yaitu kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-filing.



Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat Penggunaan E-Samsat

Pengujian H3 ditemukan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berdampak signifikan terhadap minat penggunaan e-samsat pada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Samarinda. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis ketiga dalam riset ini ditolak. Hasil riset ini tidak sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam hal ini Wajib Pajak kendaraan bermotor merasa tidak yakin bahwa sistem e-samsat bermanfaat dan akan meningkatkan kinerja mereka dalam membayar pajak kendaraannya. Hal ini mungkin terjadi karena sistem e-samsat belum sepenuhnya diterapkan dengan sistem *online*, dalam hal ini adalah melakukan pengesahan dan cap STNK Wajib Pajak harus datang kembali ke kantor SAMSAT sehingga mereka kurang meyakini bahwa penerapan sistem e-samsat akan meningkatkan produktivitas serta efektivitas dalam melakukan pembayaran PKB. Oleh karena itu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dapat meningkatkan sistem e-samsat dengan menyediakan fasilitas berupa cap STNK secara *online*. Hasil ini sejalan dengan riset Laksmi P & Lasmi (2022) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan e-samsat. Riset ini bertentangan dengan riset yang dilakukan oleh Septiani (2022) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-samsat. Dan bertentangan pula dengan riset yang dilakukan oleh Agung Tanamal (2021), Asbi (2017), Perkasa & Rustam (2016), Rahayu (2016), dan Wardana (2019) yang menemukan hasil serupa yaitu persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan e-filling.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Wajib Pajak

Pengujian H4 ditemukan hasil bahwa persepsi kemudahan berdampak signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat pada Wajib Pajak kendaraan bermotor di Samarinda. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis keempat dalam riset ini diterima. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menggambarkan persepsi kemudahan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi informasi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha dalam penggunaannya. Dengan adanya keyakinan dari Wajib Pajak bahwa tidak akan ada masalah selama menggunakan sistem e-samsat maka akan mempengaruhi minat dari Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem e-samsat karena dengan begitu mereka akan tertarik untuk menggunakan e-samsat setiap melakukan pembayaran pajak kendaraannya.

Semakin tinggi persepsi kemudahan dari Wajib Pajak mengenai sistem e-samsat maka semakin besar pula keinginan dari Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem e-samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Hal tersebut terjadi karena prosedur pembayaran pada sistem e-samsat sangat mudah dilakukan dan dimengerti sehingga Wajib Pajak tidak merasakan kesulitan dalam menggunakan sistem e-samsat. Berdasarkan hal tersebut, maka diharapkan kepada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) agar dapat konsisten dalam mempertahankan serta

meningkatkan kualitas sistem e-samsat, seperti mempermudah fitur-fitur dalam sistem agar mudah dipelajari serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan sistem yang lebih jelas sehingga mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. Dengan adanya hal tersebut maka akan mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PKB dengan menggunakan sistem e-samsat. Hasil yang diperoleh dalam riset ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Septiani (2022) dan Laksmi P & Lasmi (2022) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-samsat. Dan sejalan pula dengan riset yang dilakukan oleh Asbi (2017), Perkasa & Rustam (2016), Rahayu (2016), Wibisono & Toly (2014), dan Agung & Tanamal (2021) yang menunjukkan hasil serupa yaitu persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan e-filing.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dalam riset ini yaitu temuan terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kemudahan yang berpengaruh signifikan serta positif terhadap minat penggunaan e-samsat pada Wajib Pajak PKB di Samarinda. Sedangkan untuk variabel Persepsi kebermanfaatan ditemukan tidak ada pengaruh terhadap minat penggunaan e-samsat. Selanjutnya saran terkait kesimpulan yaitu yang pertama perlunya inisiatif dari Wajib Pajak PKB dalam mencari informasi mengenai PKB melalui media sosial resmi dari BAPENDA Provinsi Kalimantan Timur. Selanjutnya bagi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur sebagai pihak pembuat kebijakan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor dapat konsisten dalam meningkatkan kualitas sistem e-samsat dan mengupayakan sistem e-samsat agar dapat lebih mudah dan lebih sederhana, yang akan menarik Wajib Pajak mengaplikasikan e-samsat guna melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Dan terakhir bagi Bapenda Provinsi Kalimantan Timur sebagai operasional pelaksana dapat melakukan monitoring pada masing-masing unit pelaksana agar menambah intensitas penyuluhan dan sosialisasi tentang cara penggunaan sistem e-samsat dengan penjelasan yang lebih mudah dimengerti dan Wajib Pajak semakin akrab dalam penerapan e-samsat. Lalu bagi riset kedepan, dapat menerapkan variabel lain yang tidak termuat oleh model DeLone & McLean dan model TAM maupun dapat menggunakan model lain sehingga hasil riset yang didapatkan lebih bervariasi, detail serta kompleks.

6. Daftar Pustaka

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.368>
- Asbi, A. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing pada kantor pelayanan pajak madya makassar. *STIEM Bongaya*, 211–220.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>



- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. In *Foundations and Trends® in Information Systems* (Vol. 2, Nomor 1). <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Laksmi P, K. W., & Lasmi, N. W. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap*. 10(2), 243–254. <https://doi.org/10.17509/jrak.v10i2.39472>
- Lu, N. L., & Nguyen, V. T. (2016). Online Tax Filing—E-Government Service Adoption Case of Vietnam. *Modern Economy*, 07(12), 1498–1504. <https://doi.org/10.4236/me.2016.712135>
- Oktavia, D. D., Saraswati, E., & Baridwan, Z. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean Yang Dimodifikasi. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Perkasa, A. T., & Rustam, A. R. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Putra, W. E., Mirdah, A., & Siregar, P. Y. (2020). Determinan Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 4(2), 173. <https://doi.org/10.32897/jsikap.v4i2.204>
- Rahayu, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. *Jurnal Akutansi dan Ekonomi Bisnis*, 5(1), 20.
- Sarazkha, M. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 53(9), 1689–1699.
- Septiani, J. (2022). *Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan e-samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi* Abstrak. 6(2), 92–103.
- Sugiyono. (2017). *Metode Riset : Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Wardana, A. K. (2019). Analisis Faktor Berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Pengguna E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 13–21. <https://jameb.stimlasharanjaya.ac.id/JAMEB/article/view/75>
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–15.