BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik di Indonesia melalui penerapan *electronic government* untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Afrizal et al., 2024; Nuraini & Furqon, 2023). Digitalisasi pelayanan publik menjadi instrumen strategis dalam reformasi birokrasi karena memungkinkan percepatan proses administrasi serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah tanpa batasan ruang dan waktu (Afrizal et al., 2024; Aziz, 2025; Renanda & Rosidin, 2025).

Pada tingkat pemerintah daerah, digitalisasi pelayanan publik berperan penting karena berkaitan langsung dengan pengelolaan keuangan daerah dan pelayanan dasar masyarakat (Zein et al., 2025). Salah satu sektor yang menjadi fokus digitalisasi adalah pelayanan perpajakan daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB), yang merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan kontribusi signifikan terhadap pembiayaan pembangunan daerah (Satibi et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan dan kemudahan pembayaran PKB menjadi agenda strategis pemerintah daerah yang terus dikembangkan melalui pemanfaatan teknologi digital (Rindiyani & Faisol, 2023).

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengembangkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital melalui layanan e-Samsat yang terintegrasi dengan berbagai kanal pembayaran elektronik (Oktavianingrum et al., 2021). Pengembangan tersebut kemudian diperluas melalui integrasi layanan e-Samsat ke dalam aplikasi Sapa Warga, yaitu aplikasi layanan publik terpadu yang dirancang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan administrasi masyarakat dalam satu platform digital (Winawati et al., 2025; Yuhefizar et al., 2024). Melalui fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor pada aplikasi Sapa Warga, masyarakat diharapkan dapat

melakukan pengecekan tagihan, memperoleh informasi jatuh tempo, serta melakukan pembayaran pajak secara daring tanpa harus mengunjungi kantor Samsat (Mubarok et al., 2024; Nuraini & Furqon, 2023).

Secara konseptual, keberadaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital diproyeksikan mampu mengurangi antrean pelayanan tatap muka, meningkatkan efisiensi waktu, serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses layanan (Rindiyani & Faisol, 2023). Namun demikian, dalam praktiknya keberadaan sistem digital tidak serta-merta menjamin tingkat pemanfaatan yang tinggi oleh masyarakat. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital telah tersedia, masih banyak masyarakat yang memilih melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat (Nuraini & Furqon, 2023; Rindiyani & Faisol, 2023).

Kondisi serupa juga ditemukan di Kabupaten Kuningan. Berdasarkan observasi awal, masih banyak masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di kantor Samsat, yang ditandai dengan antrean fisik terutama menjelang jatuh tempo pembayaran pajak tahunan. Wawancara awal dengan beberapa wajib pajak dan petugas layanan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan layanan pembayaran digital, merasa ragu terhadap keamanan transaksi daring, serta belum memahami secara jelas fitur pembayaran pajak yang tersedia pada aplikasi Sapa Warga. Selain itu, terdapat kecenderungan preferensi masyarakat terhadap interaksi langsung dengan petugas karena dianggap lebih memberikan kepastian administrasi dan bukti pembayaran.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa rendahnya pemanfaatan layanan digital pemerintah tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi pengguna, tingkat pemahaman terhadap sistem, persepsi keamanan transaksi, serta preferensi terhadap layanan tatap muka yang dianggap lebih meyakinkan

(Afrizal et al., 2024; Yuhefizar et al., 2024). Dengan demikian, permasalahan utama dalam implementasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital tidak semata-mata terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada tingkat penerimaan dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Dalam perspektif Sistem Informasi, keberhasilan suatu sistem tidak diukur hanya dari keberadaan teknologi, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh pengguna untuk mendukung tujuan organisasi dan pelayanan publik (Afrizal et al., 2024). Fenomena rendahnya pemanfaatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital mencerminkan adanya kesenjangan antara pengembangan sistem informasi dan tingkat penerimaannya oleh pengguna, yang menjadi isu penting dalam kajian penerimaan teknologi.

Kajian mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi telah berkembang melalui berbagai teori klasik, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* oleh Davis (1989), *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Fishbein dan Ajzen (1975), *Theory of Planned Behavior (TPB)* oleh Ajzen (n.d.), serta *Diffusion of Innovation (DOI)* oleh Rogers (1995). Sebagai pengembangan dari teori-teori tersebut Venkatesh et al., (2003), merumuskan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang mengintegrasikan delapan model penerimaan teknologi ke dalam satu kerangka konseptual yang komprehensif.

Model UTAUT menjelaskan bahwa minat dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung yang secara bersama-sama membentuk keputusan pengguna dalam menerima dan memanfaatkan suatu sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital, faktor-faktor tersebut dipandang relevan untuk menjelaskan perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sapa Warga sebagai sarana pembayaran pajak secara daring (Ikhwanudin et al., 2021).

Sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa model UTAUT relevan digunakan untuk menganalisis penerimaan layanan digital pemerintah,

termasuk dalam sektor perpajakan dan pembayaran publik berbasis elektronik (Afrizal et al., 2024; Ikhwanudin et al., 2021). Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada sistem e-Samsat atau aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara umum, tanpa mengkaji secara spesifik integrasi layanan tersebut dalam aplikasi layanan publik terpadu seperti Sapa Warga, khususnya pada konteks daerah daerah non-perkotaan seperti Kabupaten Kuningan (Nuraini & Furqon, 2023; Rindiyani & Faisol, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat *research gap* baik secara kontekstual maupun teoretis. Secara kontekstual, masih terbatas penelitian yang menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat dan penggunaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi Sapa Warga. Secara teoretis, diperlukan pengujian lebih lanjut mengenai relevansi model UTAUT dalam menjelaskan perilaku pengguna pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terintegrasi dalam aplikasi pemerintahan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna memberikan kontribusi ilmiah di bidang Sisstem Informasi serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas implementasi layanan digital pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan sebagai berikut:

1. Meskipun layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis digital telah dikembangkan melalui integrasi e-Samsat dalam aplikasi Sapa Warga, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat Kabupaten Kuningan masih rendah.
2. Masyarakat di Kabupaten Kuningan masih cenderung memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mendatangi lokasi

pelayanan Samsat, yang menunjukkan adanya hambatan dalam peralihan dari layanan konvensional ke layanan digital.

3. Wawancara awal dengan wajib pajak non-pengguna Sapa Warga menunjukkan bahwa persepsi terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung berpotensi memengaruhi minat menggunakan layanan pembayaran PKB digital.
4. Hingga saat ini belum diketahui secara empiris faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap minat dan penggunaan layanan pembayaran PKB digital melalui aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan.
5. Penelitian yang secara khusus menganalisis penerimaan dan penggunaan layanan pembayaran PKB digital pada aplikasi Sapa Warga menggunakan *model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* masih terbatas, terutama pada konteks daerah non-perkotaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada aplikasi Sapa Warga, khususnya fitur Sambara sebagai layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan berbasis digital yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan digunakan di Kabupaten Kuningan.
2. Jenis pajak yang dikaji terbatas pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan, sehingga tidak mencakup jenis pajak lain seperti Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), maupun pajak daerah non-kendaraan.
3. Subjek penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kabupaten Kuningan dan telah menggunakan fitur pembayaran PKB pada aplikasi Sapa Warga (Sambara) minimal satu kali, sehingga memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan tersebut.

4. Model penelitian menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* tanpa penambahan atau modifikasi variabel di luar konstruk utama. Variabel moderator UTAUT seperti *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness of use* tidak digunakan karena penelitian difokuskan pada pengujian konstruk utama serta menyesuaikan dengan jumlah sampel penelitian.
5. Variabel penelitian dibatasi pada konstruk utama UTAUT, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence,* dan *Facilitating Conditions*, yang dianalisis pengaruhnya terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*.
6. Penelitian ini tidak mengevaluasi aspek teknis sistem secara objektif, seperti keamanan sistem, performa server, maupun kualitas infrastruktur teknologi, tetapi hanya menilai persepsi pengguna terhadap penggunaan layanan pembayaran PKB melalui aplikasi Sapa Warga.
7. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui survei kuesioner, sehingga tidak menggali pengalaman pengguna secara mendalam melalui pendekatan kualitatif seperti wawancara atau observasi.
8. Pendekatan *cross-sectional* yang digunakan dalam penelitian ini membatasi pengamatan pada satu periode pengumpulan data, sehingga dinamika minat dan perilaku penggunaan aplikasi Sapa Warga secara *longitudinal* tidak dapat dievaluasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga?

3. Apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga?
4. Apakah *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *Use Behavior* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga?
5. Apakah *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan utama penelitian ini adalah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan layanan pembayaran PKB tahunan berbasis digital melalui aplikasi Sapa Warga (fitur Sambara) di Kabupaten Kuningan berdasarkan model UTAUT.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga di *Kabupaten* Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* wajib pajak dalam menggunakan fitur Sambara pada aplikasi Sapa Warga di Kabupaten Kuningan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

a. Manfaat Teoritis
   1. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengujian dan penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* pada konteks layanan *e-government*, khususnya layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis digital yang terintegrasi dalam aplikasi Sapa Warga pada wilayah nonperkotaan, sehingga memperkaya kajian Sistem Informasi terkait penerimaan dan penggunaan teknologi di sektor publik.
   2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi empiris dan bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerimaan dan penggunaan teknologi pada aplikasi layanan publik digital, khususnya dalam konteks pembayaran pajak daerah dan implementasi model UTAUT di tingkat pemerintah daerah.

b. Manfaat Praktis
   1. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait (Bapenda dan Samsat Kabupaten Kuningan):
      a) Memberikan dasar pertimbangan empiris dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan adopsi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital, khususnya yang berkaitan dengan ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung dari perspektif wajib pajak.
      b) Mendukung perencanaan strategi sosialisasi dan edukasi layanan pembayaran pajak digital agar pemanfaatan aplikasi Sapa Warga dapat meningkat secara lebih efektif dan berkelanjutan.
   2. Bagi Pengembang dan Pengelola Aplikasi Sapa Warga:
      a) Memberikan masukan berbasis persepsi pengguna terkait aspek kinerja layanan, kemudahan penggunaan, serta dukungan fasilitas,

yang dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengembangan dan penyempurnaan fitur Sambara.

b) Menjadi acuan dalam meningkatkan kesesuaian fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor

3. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya:

a) Menjadi sumber referensi empiris mengenai penerapan model UTAUT pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital, serta membuka peluang pengembangan penelitian lanjutan dengan pendekatan, variabel, atau konteks yang berbeda.

1.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan yang disusun secara sistematis agar penelitian dapat berjalan dengan terarah. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1 *Jadwal Penelitian*

	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal penelitian																				
2	Studi literatur & penyusunan instrumen																				
3	Pengajuan dan revisi proposal																				
4	Penyebaran kuesioner																				
5	Pengolahan & analisis data (SEM-PLS)																				
6	Penyusunan hasil & pembahasan																				
7	Penyusunan kesimpulan & saran																				
8	Revisi akhir & penyusunan laporan skripsi																				