BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerimaan penggunaan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) digital melalui aplikasi Sapa Warga fitur Sambara menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dalam penggunaan layanan pembayaran PKB digital melalui fitur Sambara. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,479, *t-statistic* sebesar 6,939, dan *p-value* sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar manfaat, efektivitas, dan peningkatan kinerja yang dirasakan pengguna dari fitur Sambara, maka semakin tinggi pula niat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.
2. *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,248, *t-statistic* sebesar 3,232, dan *p-value* sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kemudahan memahami fitur, serta kemudahan proses transaksi dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran PKB digital melalui fitur Sambara.
3. *Social Influence* (SI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,224, *t-statistic* sebesar 3,468, dan *p-value* sebesar 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan lingkungan sosial, rekomendasi, serta pengaruh dari orang sekitar dapat meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sapa Warga fitur Sambara.
4. *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,452, *t-statistic* sebesar 4,392, dan *p-value* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan

bahwa semakin tinggi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi, maka semakin tinggi pula perilaku penggunaan aktual terhadap layanan pembayaran PKB digital melalui fitur Sambara.

5. *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,299, *t-statistic* sebesar 2,382, dan *p-value* sebesar 0,018. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung, perangkat, akses internet, serta infrastruktur teknologi dapat mendukung penggunaan aktual aplikasi Sapa Warga fitur Sambara.

5.2 Saran

Merujuk pada temuan penelitian yang diperoleh, beberapa saran dapat diberikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak terkait, serta sebagai acuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa di masa mendatang.

1. Bagi pengelola aplikasi Sapa Warga fitur Sambara, disarankan untuk terus meningkatkan manfaat layanan yang dirasakan pengguna, seperti mempercepat proses pembayaran, meningkatkan stabilitas sistem, serta mempermudah akses layanan. Hal ini penting karena variabel *Performance Expectancy* memiliki pengaruh paling besar terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,479 dan *effect size* (f^2) sebesar 0,389.
2. Pengembang aplikasi perlu memperhatikan aspek kemudahan penggunaan dengan menyederhanakan tampilan antarmuka, memperjelas alur pembayaran, serta meminimalkan kendala teknis selama proses transaksi. Upaya tersebut dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran PKB digital melalui fitur Sambara.
3. Pemerintah daerah dan pihak terkait disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan fitur Sambara, baik melalui media sosial, pelayanan Samsat, maupun kegiatan edukasi digital lainnya. Pengaruh Social Influence yang signifikan

menunjukkan bahwa rekomendasi dan dukungan lingkungan sosial dapat membantu meningkatkan niat penggunaan masyarakat.

4. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti kualitas jaringan internet, stabilitas aplikasi, serta layanan bantuan pengguna juga perlu terus ditingkatkan. Hal ini dikarenakan *Facilitating Conditions* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai koefisien sebesar 0,299 dan *p-value* sebesar 0,018.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model UTAUT, seperti *trust, perceived risk,* atau *digital literacy* agar dapat memberikan penjelasan yang lebih luas terkait perilaku penggunaan layanan pembayaran digital pemerintah. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar atau cakupan wilayah penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian menjadi lebih representatif.