

# EVALUASI SISTEM E-SAMSAT BERBASIS MOBILE UNTUK LAYANAN MASYARAKAT KOTA PALEMBANG DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

Baibul Tujni<sup>1</sup>, Hutrianto<sup>2</sup>

Dosen Universitas Bina Darma<sup>1,2</sup>

Jln. Jend. A. Yani No. 3 Palembang

Sur-el: Baibul Tujni@binadarma.ac.id<sup>1</sup>, Hutrianto@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

---

**Abstract:** *The development of science and technology information support activities by individuals in using technology, to support the operational and management performance. E-Services such as Samsat based Mobile to serve payments of taxes motor vehicles, in particular the community of Palembang who can simplify the tax payment in a motor vehicle. The level of readiness of the user to receive information technology have great influence in determining the success or whether application of the technology. The purpose of this study is to identify factors that affect the users in using information systems e-mobile-based Samsat in Palembang using TAM (Technology Acceptance Model). Evaluation of e-samsat was conducted to find out whether the system can already serve with motor vehicle tax payments and meet the quality standards of service.*

**Keywords:** *Evaluation, Convenience Benefits, Uses, E-samsat, SPSS, TAM*

**Abstrak:** *Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mendukung aktivitas yang dilakukan individu dalam menggunakan teknologi, untuk mendukung kinerja operasional dan manajemen. Seperti Layanan e-samsat berbasis Mobile untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya masyarakat kota Palembang yang dapat mempermudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi e-samsat berbasis mobile di kota Palembang dengan menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model). Evaluasi terhadap e-samsat dilakukan untuk mengetahui apakah sistem sudah dapat melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan dengan baik dan memenuhi standar kualitas pelayanan*

**Kata kunci:** *Evaluasi, kemudahan, mamfaat/kegunaan, e-samsat, SPSS, TAM*

---

## 1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya, teruTAMa dalam mengambil keputusan. Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi

antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi.

Kegiatan bidang pekerjaan yang di jalankan pada Lembaga pemerintah yang terstruktur dan berjalan sesuai dengan fungsinya di harapkan dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Lembaga pemerintah sebagai

penggerak roda pemerintahan salah satunya yaitu Satuan Administrasi manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Palembang. Pada saat ini Samsat kota Palembang sudah menerapkan teknologi informasi dalam menjalankan setiap kegiatan. Salah satu bentuk penerapan tersebut berupa sistem informasi *e-samsat* berbasis Mobile yang dapat memberikan informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor pada kota Palembang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi maka informasi pembayaran pajak yang harus dibayarkan dapat diketahui dengan cepat. Hal itu dikarenakan data sudah tersimpan dalam sebuah basis data yang sewaktu-waktu dapat diperoleh dengan cepat dan mudah.

Teknologi *e-samsat* merupakan perkembangan teknologi informasi yang terus di kembangkan oleh Dinas pendapatan daerah dan instansi terkait. Dalam operasionalnya akan di ukur kegunaan dan manfaat dari teknologinya, apakah teknologi *e-samsat* dapat mempermudah atau bermanfaat bagi masyarakat dalam memperoleh info untuk membayar pajak kendararaan khususnya yang berdomisili di kota Palembang. Melihat keadaan tersebut maka evaluasi terhadap *e-samsat* perlu untuk dilakukan karena sistem informasi yang sudah di bangun dapat di lihat dari kemudahan, kegunaan dan manfaat dari sistem tersebut. Sudah sejauh mana sistem ini dapat melayani masyarakat dalam memberikan info pajak kendraan, dan juga untuk melihat kemudahan interaksi pengguna sangatlah penting untuk diperhatikan. Karena dengan mudahnya interaksi antara pengguna dan sistem informasi akan berdampak pada kinerja sistem administrasi *e-samsat*. Kemudahan dalam interaksi antara pengguna dan

sistem informasi dapat dilihat dari sisi kegunaan, manfaat, interaksi informasi. Selain itu juga dengan adanya evaluasi *e-samsat* maka dapat diketahui penilaian pengguna terhadap sistem informasi yang mereka gunakan dan manfaat yang di rasakan dari sistem tersebut. Pada akhirnya dinas terkait akan mendapatkan masukan untuk menentukan apakah sistem informasi *e-samsat* sudah sesuai dengan standar layanan atau perlu untuk diperbaiki dan di kembangkan lagi.

Pada saat melakukan evaluasi terhadap sistem informasi digunakan sebuah metode dalam menilai sebuah sistem agar menghasilkan sebuah penilaian yang akurat dan benar. Evaluasi sistem informasi salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode TAM yaitu Tingkat penerimaan teknologi informasi ditentukan oleh faktor-faktor Yaitu Persepsi Pengguna Terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi, Persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi, Sikap pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi, Kecendrungan Perilaku, dan pemakai aktual. *User Acceptance* dapat didefinisikan sebagai keinginan sebuah grup *user* dalam memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) yang didesain untuk membantu pekerjaan mereka. Kurangnya *user acceptance* akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi Teknologi Informasi. Karena itu *user Acceptance* harus dipandang sebagai faktor internal yang akan menentukan sukses atau tidaknya penggunaan Teknologi Informasi. (AL-Ghatani, 2001).

Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian

karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan (Igarria, 1994). TAM dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel yaitu Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan Penggunaan (*ease of use*).

TAM merupakan salah satu model Penerimaan Teknologi Informasi yang paling banyak digunakan (Gefen, 2002) dan merupakan model penerimaan teknologi yang banyak membantu dalam memahami dan menjelaskan perilaku pemakai dalam implementasi Sistem Informasi. (Legris.ET.al, 2003). Di dalam model TAM menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna IT yang dihubungkan dengan penerimaan penggunaan itu sendiri.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah yang berjudul evaluasi *e-Samsat* kota Palembang menggunakan metode TAM ini yaitu sebagai berikut :

#### 1. Studi Pustaka

Mengumpulkan data dan mempelajari buku, artikel, jurnal, dan situs-situs *internet* yang berhubungan dengan penelitian yang akan dibuat. Selain itu, mempelajari beberapa teori lainnya yang dirasakan perlu.

#### 2. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan cara memberikan kuesioner evaluasi *e-Samsat*

kota Palembang berdasarkan instrument dari TAM

### 2.2. Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah merupakan salah satu dari jenis jenis metode penelitian. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menjelaskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Dengan demikian metode penelitian deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini bidang secara aktual dan cermat. Metode deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis), akan tetapi juga memadukan. Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi. Metode penelitian deskriptif pada hakikatnya adalah mencari teori, bukan menguji teori. Metode ini menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah.

Dalam penelitian ini dilakukan *evaluasi e-samsat* di kota Palembang menggunakan metode TAM, dimana dalam analisis ini bertujuan memberikan informasi dan sebagai bahan evaluasi bagaimana kinerja layanan *e-Samsat* yang sudah ada menyesuaikan dengan objek yang dianalisis sebagai sebuah kualitas layanan

menggunakan metode TAM untuk memperoleh hasil penilaian berdasarkan pengguna aplikasi *e-samsat* dari beberapa layanan penilaian yang ada dalam metode TAM yaitu, *perceived Ease of use ussability*, *perceived usefulness* dan *attitude toward using intruction*. Dan dapat di jabarkan di bawah ini;

1. Persepsi kemudahan/penggunaan (*Perceived Ease Of Use Ussability*) merupakan variabel pertama dalam metode analisis TAM dimana memiliki peran penting untuk menilai apakah kualitas layanan *e-Samsat* kota Palembang yang sudah ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah kemudahan saat menggunakannya.
2. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) menilai apakah layanan *e-Samsat* kota Palembang saat ini dapat berkualitas dan memberikan manfaat bagi pengguna dan *e-Samsat* yang disajikan haruslah benar-benar mempunyai mamfaat yang berguna.
3. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using Interaction*) kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari *e-Samsat* kota Palembang, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website.

### 2.3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model penerimaan teknologi yang akan

digunakan oleh pengguna teknologi. Dalam memformulasikan TAM, Davis hanya menggunakan dan memanfaatkan komponen *Belief* dan *Attitude* saja, sedangkan *Normative Belief* dan *Subjective Norms* tidak digunakannya. Tingkat penerimaan teknologi informasi (*Information Technology Acceptance*) Ditentukan oleh faktor-faktor Yaitu Persepsi Pengguna Terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi (*Perceived Usefulness*), Sikap pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*), Kecendrungan Perilaku (*Behavioral Intention*), dan pemakai aktual (*Actual Usage*).

Pada metode ini, penilaian layanan *e-Samsat* Kota Palembang terhadap pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau berdasarkan metode TAM terdiri dari faktor Persepsi Pengguna Terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi , Persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi , Sikap pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi, Kecendrungan Perilaku, dan pemakai aktual. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), (3) Ragu-ragu, 2 (Tidak Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju).

**Tabel 1 Skala Likert**

|                     |     |   |
|---------------------|-----|---|
| Sangat Setuju       | ST  | 5 |
| Setuju              | S   | 4 |
| Ragu-ragu           | R   | 3 |
| Tidak Setuju        | TS  | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Dari proses yang telah dilakukan, selanjutnya dilakukan rekapitulasi seluruh jawaban responden. Hasil dari rekapitulasi tersebut kemudian dilakukan pembobotan terhadap jawaban responden. Setiap soal yang dijawab sesuai dengan pilihan masing-masing responden. Soal yang dengan jawaban Sangat Setuju di kodekan dengan huruf (ST), soal yang jawaban Setuju di kodekan huruf (S), soal yang jawaban Kurang Setuju di kodekan dengan huruf (KS), soal yang jawaban Tidak Setuju di kodekan dengan huruf (TS). Bagan terakhir menentukan prosentasi setiap jawaban dari responden.

Dari proses yang telah dilakukan, selanjutnya dilakukan rekapitulasi seluruh jawaban responden. Hasil dari rekapitulasi tersebut kemudian dilakukan pembobotan terhadap jawaban responden. Setiap soal yang dijawab sesuai dengan pilihan masing-masing responden. Soal yang dengan jawaban Sangat Setuju di kodekan dengan huruf (ST), soal yang jawaban Setuju di kodekan huruf (S), soal yang jawaban Kurang Setuju di kodekan dengan huruf (KS), soal yang jawaban Tidak Setuju di kodekan dengan huruf (TS). Bagan terakhir menentukan persentase setiap jawaban dari responden.

### 3. HASIL

#### 3.1 Survey Objek

Bappenda Provinsi Sumatera Selatan terus melakukan inovasi dalam rangka

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Palembang khususnya dan masyarakat Sumsel pada Umumnya. Salah satu inovasi Bapenda Sumsel yaitu dengan meluncurkan program “*e-Samsat*” yang sekarang berubah menjadi “*e-dempo*”.



**Gambar 1. Aplikasi e-Dempo**

Bagi wajib pajak yang ingin mengetahui informasi data kendaraan bermotor dan besarnya pajak yang akan dibayar, sekarang ini sudah bisa diakses dengan aplikasi bernama *E-dempo*. Sebelum mengoperasikan aplikasi ini terlebih dahulu download aplikasi e-dempo di playstore android. Setelah menginstal, wajib pajak tinggal memasukkan nomor polisi (nopol) kendaraan dan akan tampil pemberitahuan status kendaraan pajaknya sudah dibayar atau belum.

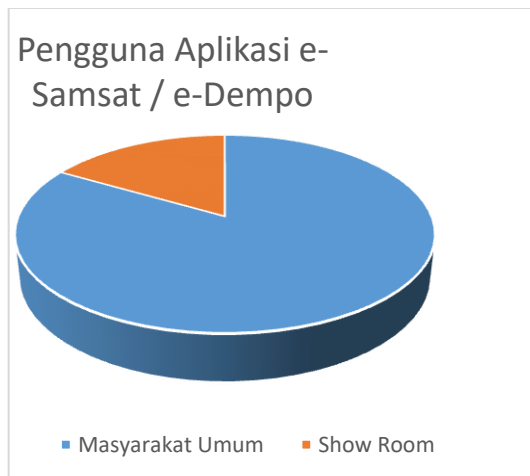
#### 3.1.1. Berdasarkan Jenis Responden.

Adapun persentase dari Jenis Responden merupakan pengguna dari *Aplikasi E – Dempo*

pada Bappenda Sumatera Selatan dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Jenis Responden**

| Jenis Responden / Pengguna Aplikasi | Jumlah    |
|-------------------------------------|-----------|
| Masyarakat Umum                     | 15        |
| Show Room Mobil                     | 5         |
| <b>Jumlah</b>                       | <b>20</b> |



**Gambar 2. Presentase Jenis Responden**

Berdasarkan Tabel 2 dan gambar 2 maka dapat diketahui bahwa responden (pengguna Aplikasi ) dari masyarakat umum berjumlah 15 atau 75 % dari total jumlah responden. Sedangkan responden dari *show room* mobil berjumlah 5 atau 25 % dari total responden.

### 3.2 Distribusi Tanggapan Responden

#### 3.2.1. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 20 orang terhadap item pernyataan pengguna terhadap *Perceived Ease Of Use* sebanyak 3 item. Data kuesioner yang terdapat pada

lampiran menunjukkan tanggapan responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut:

#### 1. Frequency *Perceived Ease Of Use* (X1.1)

**Tabel 3. Tanggapan X1.1**

|                 |           | Valid   |            |           |           |
|-----------------|-----------|---------|------------|-----------|-----------|
|                 | Frequency | Percent | Valid Perc | Cumulativ | e Percent |
| Valid Ragu-Ragu | 4         | 20.0    | 20.0       | 20.0      |           |
| Setuju          | 9         | 45.0    | 45.0       | 65.0      |           |
| Sangat Setuju   | 7         | 35.0    | 35.0       | 100.0     |           |
| Total           | 20        | 100.0   | 100.0      |           |           |

Berdasarkan tabel 3 untuk X1.1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 9 orang atau 45% menjawab setuju, 7 orang atau 35 % menjawab sangat setuju dan 4 orang atau 20 % menjawab ragu-ragu.

#### 2. Frequency *Perceived Ease Of Use* (X1.2)

**Tabel 4. Tanggapan X1.2**

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Ragu-Ragu | 1         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
| Setuju          | 9         | 45.0    | 45.0          | 50.0               |
| Sangat Setuju   | 10        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total           | 20        | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan tabel 4 untuk X1.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 9 orang atau 45% menjawab setuju, 10 orang atau 50 % menjawab sangat setuju, dan 1 orang atau 5 % ragu-ragu.

### 3. Frequency Perceived Ease Of Use (X1.3)

**Tabel 5. Tanggapan X1.3**

|                 |    | <i>Fre</i> | <i>Valid</i> | <i>Cumulat</i> |
|-----------------|----|------------|--------------|----------------|
|                 |    | <i>que</i> | <i>Perce</i> | <i>ive</i>     |
|                 |    | <i>ncy</i> | <i>nt</i>    | <i>Percent</i> |
| Valid Ragu-Ragu | 3  | 15.0       | 15.0         | 15.0           |
| Setuju          | 8  | 40.0       | 40.0         | 55.0           |
| Sangat Setuju   | 9  | 45.0       | 45.0         | 100.0          |
| Total           | 20 | 100.0      | 100.0        |                |

Berdasarkan tabel 5 untuk X1.3 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 8 orang atau 15% menjawab setuju, 9 orang atau 45% menjawab sangat setuju dan 3 orang atau 15% menjawab ragu-ragu.

### 4. Frequency Perceived Ease Of Use (X1.4)

**Tabel 6. Tanggapan X1.4**

|               |    | <i>Valid</i> | <i>Cumulativ</i> |
|---------------|----|--------------|------------------|
|               |    | <i>Perce</i> | <i>e Percent</i> |
|               |    | <i>ncy</i>   | <i>nt</i>        |
| Valid Setuju  | 11 | 55.0         | 55.0             |
| Sangat Setuju | 9  | 45.0         | 100.0            |
| Total         | 20 | 100.0        | 100.0            |

Berdasarkan tabel 6 untuk X1.4 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 11 orang atau 55% menjawab setuju, 9 orang atau 45% menjawab sangat setuju.

#### 3.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 20 orang terhadap item pernyataan pengguna terhadap *Perceived Usefulness* sebanyak 4 item.

Data kuesioner yang terdapat pada lampiran menunjukkan tanggapan responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut:

### 1. Frequency Perceived Usefulness (X2.1)

**Tabel 7. Tanggapan X2.1**

|                 |    | <i>Valid</i> | <i>Cumula</i>  |
|-----------------|----|--------------|----------------|
|                 |    | <i>Perce</i> | <i>tive</i>    |
|                 |    | <i>ency</i>  | <i>Percent</i> |
| Valid Ragu-Ragu | 5  | 25.0         | 25.0           |
| Setuju          | 7  | 35.0         | 60.0           |
| Sangat Setuju   | 8  | 40.0         | 100.0          |
| Total           | 20 | 100.0        | 100.0          |

Berdasarkan tabel 7 untuk X2.1 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 7 orang atau 35% menjawab setuju, 8 orang atau 40% menjawab sangat setuju dan 5 orang atau 25% menjawab ragu-ragu.

### 2. Frequency Perceived Usefulness (X2.2)

Berdasarkan tabel 8 untuk X2.2 dapat diketahui mayoritas responden sebanyak 12 orang atau 60% menjawab setuju, 7 orang atau 35% menjawab sangat setuju dan 1 orang atau 5% menjawab ragu-ragu.

**Tabel 8 Tanggapan X2.2**

|                 |    | <i>Freq</i> | <i>Valid</i> | <i>Cumulati</i> |
|-----------------|----|-------------|--------------|-----------------|
|                 |    | <i>uenc</i> | <i>Perce</i> | <i>ve</i>       |
|                 |    | <i>y</i>    | <i>t</i>     | <i>Percent</i>  |
| Valid Ragu-Ragu | 1  | 5.0         | 5.0          | 5.0             |
| Setuju          | 12 | 60.0        | 60.0         | 65.0            |
| Sangat Setuju   | 7  | 35.0        | 35.0         | 100.0           |
| Total           | 20 | 100.0       | 100.0        |                 |

### 3.2.3. Tanggapan Responden Mengenai *Attitude toward Using* (Y)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 20 orang terhadap item pernyataan pengguna terhadap *Attitude toward Using* sebanyak 4 item. Data kuesioner yang terdapat pada lampiran menunjukkan tanggapan responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut:

#### 1. Frequency *Attitude toward Using* (Y1.1)

**Tabel 9. Tanggapan Y.1.1**

|       |               | <i>Freque</i> | <i>Perce</i> | <i>Valid</i>   | <i>Cumulat</i> |
|-------|---------------|---------------|--------------|----------------|----------------|
|       |               | <i>ncy</i>    | <i>nt</i>    | <i>Percent</i> | <i>ive</i>     |
|       |               |               |              |                | <i>Percent</i> |
| Valid | Ragu-Ragu     | 1             | 5.0          | 5.0            | 5.0            |
|       | Setuju        | 7             | 35.0         | 35.0           | 40.0           |
|       | Sangat Setuju | 12            | 60.0         | 60.0           | 100.0          |
|       | Total         | 20            | 100.0        | 100.0          |                |

Berdasarkan tabel 9 diatas untuk Y1.1 dapat diketahui mayoritas reponden sebanyak 7 orang atau 35 % menjawab setuju, 12 orang atau 60 % menjawab sangat setuju dan 1 orang atau 5 % menjawab ragu-ragu.

#### 2. Frequency *Attitude toward Using* (Y1.2)

**Tabel 10. Tanggapan Y1.2**

|       |               | <i>Freq</i> | <i>Valid</i> | <i>Cumulati</i> |
|-------|---------------|-------------|--------------|-----------------|
|       |               | <i>uenc</i> | <i>Perce</i> | <i>ve</i>       |
|       |               | <i>y</i>    | <i>t</i>     | <i>Percent</i>  |
| Valid | Setuju        | 10          | 50.0         | 50.0            |
|       | Sangat Setuju | 10          | 50.0         | 100.0           |
|       | Total         | 20          | 100.0        | 100.0           |

Berdasarkan tabel 10 untuk Y1.2 dapat diketahui mayoritas reponden sebanyak 10orang atau 50% menjawab setuju, 10 Orang atau 50 % menjawab sangat setuju.

#### 3. Frequency *Attitude toward Using* (Y1.3)

**Tabel 11. Tanggapan Y.1.3**

|       |               | <i>Freq</i> | <i>Valid</i> | <i>Cumu</i>   |
|-------|---------------|-------------|--------------|---------------|
|       |               | <i>uenc</i> | <i>Perce</i> | <i>lative</i> |
|       |               | <i>y</i>    | <i>nt</i>    | <i>Perce</i>  |
|       |               |             | <i>t</i>     | <i>nt</i>     |
| Valid | Setuju        | 14          | 70.0         | 70.0          |
|       | Sangat Setuju | 6           | 30.0         | 100.0         |
|       | Total         | 20          | 100.0        | 100.0         |

Berdasarkan tabel 11 untuk Y1.3 dapat diketahui mayoritas reponden sebanyak 14 orang atau 70% menjawab setuju, 6 Orang atau 30 % menjawab sangat setuju.

### 3.3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan angket dalam mengumpulkan data uji validatas dilaksanakan dengan rumus korelasi bivarite periode dengan alat bantu SPSS 16.0. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika  $r_{Hitung} > r_{Table}$  pada nilai signifikasi 5 %. Untuk nilai  $r_{Table}$  dimana  $N=20$  maka nilai  $r_{Tabel}=0.444$ . Untuk hasil lengkap hasil uji validitas denga SPP 16.0 kami tampilkan pada tabel 12.



**Tabel 12 Hasil Uji Validitas**

| Variabel                           | Item | rHitung | rTabel | Ket   |
|------------------------------------|------|---------|--------|-------|
| <i>Perceived Ease of Use (PE)</i>  | X11  | 0,735   | 0,444  | Valid |
|                                    | X12  | 0,547   | 0,444  | Valid |
| <i>Perceived Usefulness (PU)</i>   | X13  | 0,787   | 0,444  | Valid |
|                                    | X14  | 0,529   | 0,444  | Valid |
| <i>Attitude towards Using (AT)</i> | X21  | 0,926   | 0,444  | Valid |
|                                    | X22  | 0,843   | 0,444  | Valid |
| <i>Attitude towards Using (AT)</i> | Y1   | 0,894   | 0,444  | Valid |
|                                    | Y2   | 0,900   | 0,444  | Valid |
| <i>Using (AT)</i>                  | Y3   | 0,573   | 0,444  | Valid |

### 3.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Untuk mengetahui reliabilitas data yang diperoleh, dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel yang dibandingkan dengan nilai *koefisien* yang telah ditetapkan yakni 0,444. Hasil pengolahan data primer dengan menggunakan SPSS, dapat dilihat pada dalam tabel 13.

**Tabel 13. Hasil Uji Realibilitas**

| Item | Variabel                     | Cronbach's Alpha | R Table | Ket   |
|------|------------------------------|------------------|---------|-------|
| X1   | <i>Perceived Ease of Use</i> | 0.738            | 0.444   | Valid |
| X2   | <i>Perceived Usefulness</i>  | 0.902            | 0.444   | Valid |
| Y1   | <i>Attitude toward Using</i> | 0.860            | 0.444   | Valid |

### 3.5 Analisis Regresi Berganda

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor. Dalam bahasa inggris, istilah ini disebut dengan *multiple linear regression*. Model regresi linear berganda dilukiskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

$Y$  = *Attitude toward Using*

$X_1$  = *Perceived Usefulness*

$X_2$  = *Perceived Ease of Use*

$\alpha$  = Konstanta.

$\beta$  = Slope atau Koefisien estimate.

Untuk menjaga akurasi model hasil regresi yang diperoleh, maka dilakukan uji Normalitas. Uji Normalitas perlu dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable tergantung, variable bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal. Suatu model dikatakan berdistribusi normal jika model tersebut menghasilkan grafik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil perhitungan regresi berganda untuk melihat apakah *Perceived Ease of Use (X1)* dan *Perceived Usefulness (X2)* Terhadap *Attitude toward Using (Y)* akan muncul pada tabel 14, 15 dan 16.

**Tabel 14. Hasil Uji Realibilitas**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std error of the Estimated |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .290 <sup>a</sup> | .084     | -.023             | .45488                     |

a. Predictors: (Constant), PU, PEOU

Tabel 14 menjelaskan nilai R atau koefisien korelasi 0.463 yang berarti penilaian *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) memiliki hubungan atau pengaruh yang erat terhadap *Attitude toward Using* (Y) sehingga penilaian terhadap variabel yang digunakan pada penelitian ini sangat mempengaruhi dari penilaian X2. Nilai R Square atau koefisien determinansi adalah atau 84 % *Attitude toward Using* (Y).

**Tabel 15. ANOVA (Anaysis Of Variance)**

|            | Sum of Squares | df | Mean Square | F    | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1          |                | 2  | .162        | .782 | .473 <sup>a</sup> |
| Regression | .324           |    |             |      |                   |
| Residual   | 3.518          | 17 | .207        |      |                   |
| Total      | 3.841          | 19 |             |      |                   |

a. Predictors: (Constant), PU, PEOU

b. Dependent Variable: ATU

Dari tabel 15 ANOVA diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari variabel X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y, karena nilai F sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Dengan Hasil ini maka :

1. Ho (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh yang signifikan dari faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri terhadap penerimaan e-samsat oleh masyarakat tidak terbukti atau hipotesis tidak diterima.

2. Ha (Hipotesis Alternatif) : Ada pengaruh yang signifikan dari faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri terhadap penerimaan sistem e-samsat oleh masyarakat Terbukti.

**Tabel 16. Coefficients<sup>a</sup>**

| Model    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|          | B                           | Std. Error |                           |       |      |
| 1        |                             |            |                           |       |      |
| Constant | 3.636                       | 1.065      |                           | 3.415 | .003 |
| PEOU     | .008                        | .293       | .007                      | .026  | .979 |
| PU       | .208                        | .205       | .286                      | 1.017 | .323 |

a. Dependent Variable: ATU

Dari tabel 16 *Coefficients* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari variabel X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y, karena nilai Sig sebesar  $0,003 < \alpha = 0,05$ . Dengan hasil ini maka Regresi Linear diperoleh nilai :  $a = 3.636$  ,  $X1 = 0.08$  ,  $X2 = 0.208$ . Hasil tabel diatas dimasukkan ke dalam rumus seperti berikut :

$$Y = 3.636 + 0.38x + 0.208x$$

Apabila rumus tersebut diproses maka akan menghasilkan angka 4,2. Untuk Mengukur tingkat skala kepuasan konsumen selanjutnya kita bagi atas 5 tingkatan yaitu :

1. Sangat Tidak Puas : 1 – 1.99
2. Tidak Puas : 2 – 2.99
3. Sedang : 3 – 3.99
4. Puas : 4 – 4.99
5. Sangat Puas : 5

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-samsat masuk dalam kategori “PUAS”

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Faktor *Perceived Usefulness (X1)* memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to using* sistem e-samsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi linier berganda dimana koefisien korelasi (r) antara X1 dengan Y adalah sebesar 0,49 dan taraf signifikansi pada uji-t (Sig.t = 0,000).
2. Faktor *Perceived Ease of Use (X2)* memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *Attitude toward to using* e-samsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi linier berganda dimana koefisien korelasi (r) antara X2 dengan Y adalah sebesar 0,97 dan taraf signifikansi pada uji-t (Sig.t = 0,000).

#### DAFTAR RUJUKAN

- Al-Ghatani, Said S. 2001. "The Applicability of TAM Outside North America: An Empirical Test in the United Kingdom". <http://www.idea-group.com/articles/details.asp?id=361>
- Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *Management Information System Quarterly* 13(3), pp 319-340
- Gefen, D. 2002. "Customer Loyalty in e-Commerce." *Journal of the Association for Information Systems*, 3, pp 27-51.
- Igbaria M. 1994. "An Examination of the Factors Contributing to Micro Computer Technology Acceptance," *Jurnal of Information System*, Elsevier Science, USA
- Legrís, P., Ingham, J. And Collerette, P. 2003. "Why Do People Use Information Technology A Critical Review of the Technology Acceptance Model." *Information and Management*, 40(3)