

Proses pengambilan keputusan penggunaan e-Samsat oleh pembayar pajak Samsat Jakarta Selatan = Decision making process of e-Samsat adoption by Ttxpayer at Samsat Jakarta Selatan

Rizka Khoirunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20482833&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Jumlah pengguna e-Samsat di ibukota tertinggal jauh jika dibandingkan provinsi lain seperti Bali atau Jawa Timur. Volume kendaraan yang terus bertambah di DKI Jakarta seharusnya menjadi potensi efisiensi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan pemanfaatan e-Samsat, namun hingga dua tahun setelah diresmikan e-Samsat belum mampu untuk merambah masyarakat secara luas, hal ini disebabkan oleh berbagai alasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses pembuatan keputusan penggunaan e-Samsat oleh Samsat Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teori innovation-decision process dan metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pengambilan keputusan penggunaan e-Samsat di Samsat Jakarta Selatan tahapan yang paling signifikan adalah tahap pengetahuan (knowledge) dimana mayoritas pembayar pajak tidak mengetahui apa itu layanan e-Samsat, sebaliknya, pembayar pajak yang mengetahui e-Samsat membentuk sikap positif terhadap inovasi e-Samsat. Sikap yang cenderung positif dikonfirmasi lagi dengan minat pembayar pajak yang mempertimbangkan akan membayar pajak menggunakan e-Samsat lain kali di masa depan. Untuk itu langkah yang paling tepat untuk meyakinkan pembayar pajak untuk menggunakan e-Samsat adalah dari sosialisasi agar pembayar pajak mengetahui e-Samsat dan dapat membentuk sikap hingga pada akhirnya memutuskan untuk menggunakan e-Samsat.

<hr>

ABSTRACT

The number of e-Samsat users in the capital is far behind compared to other provinces such as Bali or East Java. The increasing volume of vehicles in DKI Jakarta should be potential for efficiency of motor vehicle tax payment services with the use of e-Samsat, but up until two years after the launching, e-Samsat has not been able to reach the public at large, this is due to various reasons. The purpose of this study was to analyze the decision-making process of e-Samsat adoption at South Jakarta Samsat. This study uses quantitative methods with innovation-decision process theory and the method of data collection is done through questionnaires and interviews. The results showed that in the decision-making process using e-Samsat in South Jakarta Samsat the most significant stage was the stage of knowledge where the majority of taxpayers did not know what e-Samsat services were. Despite the lack of knowledge, taxpayers who knew e-Samsat formed a positive attitude towards e-Samsat innovation. A positive attitude is confirmed again with the interest of taxpayers who are considering paying taxes using e-Samsat next time in the future. Bottom line is, the most appropriate step to convince taxpayers to use e-Samsat is from socialization so that taxpayers know e-Samsat and can shape attitudes to finally decide to adopt e-Samsat.