

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah penerapan pelayanan publik berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi juga berperan penting dalam mendorong keterbukaan, meningkatkan kenyamanan layanan, serta memperkuat pendapatan daerah[1].

Salah satu wujud transformasi digital di Indonesia tampak pada sektor perpajakan kendaraan bermotor. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai negara berkembang, Indonesia terus melaksanakan berbagai program pembangunan di tingkat pusat maupun daerah, sehingga optimalisasi pelayanan pajak menjadi hal yang penting[2]. Untuk meningkatkan pelayanan di bidang perpajakan kendaraan bermotor, pemerintah bersama lembaga terkait seperti Kepolisian, Jasa Raharja, dan Badan Pendapatan Daerah mengembangkan layanan berbasis digital berupa Website J-Samsat.

Platform ini menyediakan informasi dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses data perpajakan kendaraan bermotor. Melalui J-Samsat, pengguna dapat mengetahui status pajak, tanggal jatuh tempo, data kendaraan, nilai jual kendaraan bermotor (NJKB), serta informasi mengenai *Smart Samsat*, pajak *progresif*, dan *Whistleblowing System*, Serta layanan lainnya[3].

Namun, Website J-Samsat saat ini masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Permasalahan utama meliputi kesulitan pengguna dalam mengakses fitur, data yang terkadang tidak akurat (seperti nilai jual kendaraan), serta tampilan antarmuka yang kurang interaktif dan responsif. Selain masalah teknis, sosialisasi yang belum optimal menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui fungsi website ini. Hal ini diperburuk oleh rendahnya kepercayaan publik terhadap keamanan sistem dan keakuratan data pribadi. Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi terhadap penerimaan pengguna sangat diperlukan agar pengembangan J-Samsat ke depan bisa lebih efektif. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengukur tingkat penerimaan masyarakat menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu (kemudahan yang dirasakan) dan (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Kedua faktor ini memengaruhi sikap pengguna dan membentuk minat perilaku untuk menggunakan teknologi[4]. Penelitian ini penting untuk mengetahui tingkat penerimaan masyarakat terhadap website J-Samsat agar dapat menjadi dasar pengembangan layanan publik digital yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas penulisan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE J-SAMSAT DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu : “Bagaimana menganalisis penerimaan pengguna Website J-Samsat menggunakan metode *technology acceptance model (TAM)* di Kota Jambi” ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulisan melakukan batasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerimaan pengguna Website J-Samsat.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode TAM.
3. Teknik sampling yang digunakan ialah *Non Probability Sampling*
4. Teknik pengumpulan sampel menggunakan kuesioner dengan bantuan *google form*

5. Responden penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Website J-Samsat
 6. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*.
 7. Untuk menganalisis data statistik dalam penelitian ini digunakan metode *Structural Equation Modeling*.
 8. Software yang digunakan dalam mengolah data SEM adalah *Smart PLS*
- 4.1.1.3.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna pada Website J-Samsat di Kota Jambi
2. Untuk mengetahui hubungan antar setiap variabel TAM yang mempengaruhi penerimaan pengguna Website J-Samsat
3. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis penerimaan pengguna Website J-Samsat

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pembaca mengenai tingkat penerimaan Website J-Samsat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan serta sebagai informasi bagi layanan publik.
3. Dapat digunakan oleh penelitian lain sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penelitian yang menggambarkan bentuk penelitian yang dilakukan serta metode-metode pengumpulan data dan teknik analisa data, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang konseptual model, hipotesis dan indikator penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas pengembangan model penelitian, profil responden, analisis pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang laporan dari kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.