

penelitian dan jawaban responden akan digunakan untuk melihat faktor – faktor penerimaan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Aplikasi “SAKPOLE”.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian dan saran.



BAB II

ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN PKB APLIKASI SAKPOLE DENGAN TAM

2.1. Pajak

Pajak menurut UU Nomor 16 tahun 2009 pasal 1 tentang Ketentuan Umum Pajak yaitu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan, dan bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Menurut Prof. R. A. Seligman dalam *Essay in Taxation* (New York, 1925), Pajak merupakan kontribusi wajib dari seseorang kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran yang terjadi untuk kepentingan bersama.

2.1.1. Pajak Pusat

Pajak Pusat merupakan pajak yang administrasinya dilakukan oleh Pemerintah Pusat yaitu Direktorat Jendral Pajak (DJP) pada Kementerian Keuangan. Misalnya PPh (Pajak Penghasilan), PPN (Pajak Pertambahan Nilai), dan Bea Materai.

2.1.3. Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh daerah orang pribadi maupun badan tanpa imbalan secara langsung, dan bersifat memaksa sesuai dengan UU yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah daerah. Pajak

daerah dibagi menjadi beberapa jenis seperti, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Kabupaten/Kota, Pajak Propinsi, Pajak Hotel, Pajak Kendaraan Bermotor dan beberapa lainnya. Penelitian ini akan lebih berfokus pada Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut UU RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PKB merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). SAMSAT melibatkan 3 instansi pemerintah, Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian RI, dan PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

2.1. Sistem Informasi

Sistem, menurut Fathansyah (1999) adalah sebuah tatanan yang terdiri dari sejumlah komponen fungsional yang saling berhubungan dan secara bersama – sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses/pekerjaan tertentu. Informasi, menurut Romney dan Steinbart (2014) merupakan data yang terorganisir dan telah terproses untuk memberikan nilai bagi pengguna dalam meningkatkan proses pengambilan keputusan. Data merupakan catatan atas kumpulan fakta mengenai orang, tempat, kejadian, dan hal–hal yang penting dalam suatu organisasi. Maka, sistem dan informasi merupakan dua hal yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan.

Sistem informasi merupakan pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan

menyediakan sebagai *output* informasi yang di perlukan untuk mendukung organisasi (Jeffery *et al.*, 2004).

2.2. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran seperti yang dikutip dari UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Sistem pembayaran juga bisa dikatakan sebagai suatu tatanan yang terdiri atas pengaturan kontrak, fasilitas pengoperasian dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran serta pemenuhan kewajiban pembayaran yang dikumpulkan melalui pertukaran nilai atau dalam bahasa Inggris *value* antar perorangan, bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun antarnegara (Pohan, 2013 dalam Aprilia, 2019).

Sistem pembayaran memiliki empat prinsip dasar yang menjadi acuan antara lain adalah meminimalisasi risiko, efisiensi, perlindungan konsumen dan kesetaraan akses. Dalam meminimalisasi risiko, sistem pembayaran yang ada harus terkendali dengan baik sehingga tingkat risiko yang ada sangat sedikit atau tidak ada sama sekali. Hal ini penting agar pengguna bisa merasa aman dan tidak ada pihak yang merasa di rugikan. Dalam hal efisiensi, penyelenggara sistem pembayaran harus meyakinkan bahwa sistem yang sudah dipublikasikan ini dapat digunakan secara luas dan maksimal dalam pemanfaatan waktu. Dengan kata lain, sistem harus dipastikan memiliki jeda waktu transaksi minimal.

Perlindungan konsumen yang dimaksud adalah kewenangan dari Bank Sentral untuk melakukan pengawasan agar masyarakat umum dapat memperoleh jasa pembayaran transaksi aman, cepat, efisien, andal dan terkendali. Begitu pula kesetaraan akses di sini dimaksudkan bahwa sistem pembayaran harus dipastikan tidak ada pihak yang diistimewakan dan dikesampingkan. Seluruh pengguna harus diberikan akses sesuai dengan peran dan fungsinya. Hal ini juga termasuk risiko yang timbul dalam sistem pembayaran harus ditanggung secara seimbang.

2.3. Jenis Sistem Pembayaran

Berdasarkan laman Bank Indonesia, sistem pembayaran di bedakan dalam 2 jenis yaitu Sistem Pembayaran Tunai (instrumen pembayarannya menggunakan uang kertas/logam) dan Sistem Pembayaran Non Tunai (instrumen pembayarannya menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu atau *Card/server based*).

Untuk sistem pembayaran non tunai dibedakan menjadi dua yaitu:

1. *Retail Payment*

Retail payment adalah sistem pembayaran yang digunakan untuk memproses transaksi ekonomi dengan nilai kecil tanpa adanya transaksi tukar menukar uang fisik. Selain itu transaksi dalam jenis sistem pembayaran ini terbilang cepat dan instan. Pembayaran via cek, kartu ATM, *e-money*, *digital money* dan pembayaran dengan kartu baik debit maupun kredit menjadi beberapa contoh instrumennya. Kemudian untuk

infrastruktur yang digunakan adalah Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia.

Berdasarkan penjelasan dari laman *WEB* Bank Indonesia, disebutkan bahwa transaksi ritel meliputi transaksi antar individu dengan nilai kecil yang kurang dari satu miliar (Rp. 1 Miliar). Transaksi ritel cenderung bernilai kecil dan frekuensinya relatif tinggi.

2. *Wholesale Payment*

Wholesale payment diartikan sebagai transaksi nilai besar yang memiliki karakteristik transaksi yang bersifat penting dan segera. Memiliki nilai transaksi besar yaitu lebih besar atau sama dengan satu miliar rupiah. Infrastruktur yang digunakan adalah Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* dan Bank Indonesia *Scriptless Securities Settlement System*.

2.4. Konsep Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan sistem teknologi informasi guna memberikan arahan pada perilaku-perilaku individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi untuk membantu mencapai tujuannya. Teori sistem informasi keperilakuan dibagi menjadi dua kelompok. Pertama, mengembangkan pemodelan teori yang melihat anteseden-anteseden dari munculnya perilaku individu (seperti TAM). Kedua, Mengembangkan pemodelan teori yang melihat dampak dari implementasi sistem informasi berbasis teknologi terhadap individu dan organisasi. Teori sistem

informasi keperilakuan tersebut dikenal dengan nama Model Kesuksesan DeLone dan McLean (Hartono, 2008).

2.5. Konsep Penerimaan

Menurut Dillon dan Moris (1996), penerimaan pengguna diartikan sebagai keinginan yang didemonstrasikan dalam sebuah kelompok pengguna untuk menerapkan teknologi informasi dalam tugas yang dibuat. Kurangnya penerimaan pengguna merupakan halangan yang signifikan bagi kesuksesan penerapan sistem informasi baru. Menurut Hartwick, Robey, dan Markus dalam Dillon dan Morris (1996), penerimaan dilihat sebagai fungsi keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem. Penerimaan juga dilihat sebagai sebuah pengukur dalam iklim politik dalam sebuah organisasi. Demikian juga halnya dengan penerapan aplikasi “SAKPOLE” yang bertujuan untuk mempermudah dan memberikan kepraktisan bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah selanjutnya mengembangkan sebuah sistem yaitu aplikasi “SAKPOLE” untuk membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB. aplikasi “SAKPOLE” didesain sedemikian rupa untuk mudah diterima (dipelajari, dipahami dan digunakan) oleh masyarakat.

2.6. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana teknologi diterima dan digunakan oleh pengguna (Davis, 1989). TAM dikembangkan melalui pengkajian yang dilakukan terhadap

teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.

Model TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi (seperti aplikasi “SAKPOLE”). TAM pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi (aplikasi “SAKPOLE”). TAM menjelaskan hubungan kausal (sebab-akibat) antara keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/ keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi.

Model TAM diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Menurut Davis (1989), TAM memiliki tiga faktor yang bersifat signifikan terhadap intensi penggunaan sistem informasi, yaitu: 1) Persepsi kemudahan penggunaan, 2) Persepsi manfaat, dan 3) Sikap. TAM terbukti mampu

menjelaskan lebih dari 70% dalam memberikan penjelasan tentang varian intensi penggunaan teknologi.

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem akan membantu mendapatkan keuntungan untuk meningkatkan kinerja. Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan sebuah ukuran dimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa komputer atau teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan untuk membantu pekerjaan tertentu. Menurut Davis, 1989 ,, menyatakan bahwa berdasarkan sudut pandang teori, terdapat alasan untuk mengekpektasikan bahwa hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan (*Performance Expectancy*) dengan niatan untuk menggunakan (*Behavioral Intention*).

Persepsi kemudahan penggunaan dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan diaplikasikan (aplikasi SAKPOLE) adalah suatu hal yang mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka. Teknologi informasi yang mudah akan diaplikasikan oleh perusahaan atau instansi dan dipakai oleh konsumen atau masyarakat dalam melakukan transaksi atau menyelesaikan pekerjaan mereka.

Davis (1989) memberikan beberapa indikator dari *perceived ease of use* yaitu: 1) Mudah untuk dipelajari/dipahami (*ease of learn*), 2) Dapat dikontrol (*controllable*), 3) Jelas dan dapat dipahami (*clear and*

understandable), 4) Fleksibel (*flexible*), 5) Mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*), dan 6) Mudah digunakan (*ease to use*).

2. Persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi manfaat merupakan tingkat kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan suatu sistem. Davis (1989) mendefinisikan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) sebagai suatu ukuran dalam penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Thompson *et al.* (1991) mengambil kesimpulan bahwa kemanfaatan teknologi informasi merupakan dampak yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam menjalankan tugas mereka. Individu akan menggunakan teknologi informasi, jika orang tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat atau kegunaan (*usefulness*) yang baik atas kegunaannya.

Ketika suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan tinggi, dan sebaliknya, jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakan sistem tersebut. Davis (1989), memberikan beberapa indikator persepsi manfaat (*perceived usefulness*) yaitu: 1) Mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), 2) Mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*), 3) Efektivitas (*effectiveness*), menambah produktivitas (*increase productivity*), 4) Membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), dan 5) Kegunaan (*usefull*).

3. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan sejauh mana seseorang mempresepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya dalam menggunakan sistem yang baru. Davis (1993) mendefinisikan sikap terhadap pengaplikasian (*attitude toward using*) dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Hoppe *et al.*, (2001) mendefinisikan sikap sebagai penerimaan seorang individu pada teknologi informasi. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

Sikap ini diwakili pada beberapa konstruk dari model-model sebelumnya, yaitu *subjective norm* dari TRA, TAM2, TPB dan TAM+TPB. Konstruk berikutnya adalah *social factor* dari MPCU dan *image* di IDT. Dalam konteks wajib atau *mandatory*, sikap penting pada tahap awal pengalaman individu dengan teknologi, kemudian akan berkurang seiring waktu.

4. Intensi berperilaku (*Behavioral Intention*)

Menurut Davis (1989) intensi berperilaku merupakan niat atau keinginan seseorang dalam menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap sistem tersebut. Intensi berperilaku akan memberikan pengaruh pada perilaku atau

penggunaan sesungguhnya. Intensi berperilaku mempunyai tiga indikator, niat untuk menggunakan, prediksi penggunaan, dan rencana penggunaan.

Berdasarkan penjelasan mengenai keempat variabel yang ada dalam model TAM, dapat disimpulkan bahwa TAM dapat digunakan untuk menjelaskan intensi penggunaan suatu teknologi dengan melihat kemanfaatan dari sistem tersebut dan juga kemudahan dalam penggunaan, termasuk di dalamnya tampilan sistem tersebut (*user interface*).

2.8. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan tabel penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dijadikan acuan :

No.	Peneliti	Variabel	Sampel	Hasil
1	Abramson <i>et al.</i> , (2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> 2. <i>Perceived usefulness</i> 3. <i>Attitude</i> 4. <i>Behavioral intention</i> 	Responden penelitian adalah mahasiswa universitas di USA	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i>. 2. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i> 3. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i>. 4. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 5. <i>Attitude</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>.
2	Nguyen <i>et al.</i> , (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> 2. <i>Perceived usefulness</i> 3. <i>Trust</i> 4. <i>Attitude</i> 5. <i>Behavioral intention</i> 	Responden penelitian adalah 319 mahasiswa (Generasi X dan Generasi Y) di Taiwan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i>. 2. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i> 3. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i>. 4. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 5. <i>Attitude</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 6. <i>Trust</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i>. 7. <i>Trust</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>.

Lanjutan Tabel 2.1

No.	Peneliti	Variabel	Sampel	Hasil
3	Verma, dan Shinha, (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> 2. <i>Perceived usefulness</i> 3. <i>Social influence</i> 4. <i>Attitude</i> 5. <i>Behavioral intention</i> 	Responden penelitian adalah 173 orang petani di India	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i>. 2. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 3. <i>Attitude</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 4. <i>Social influence</i> pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 5. <i>Trust</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i>. 6. <i>Trust</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>.
4	Suhud <i>et al.</i> , (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> 2. <i>Perceived usefulness</i> 3. <i>Attitude</i> 4. <i>Behavioral intention</i> 	Responden penelitian adalah 200 pengguna ojek online di Jakarta	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i>. 2. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i> 3. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>attitude</i>. 4. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. 5. <i>Attitude</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>.

2.9. Pengembangan Hipotesis

2.9.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Persepsi Manfaat

Persepsi kemudahan penggunaandiartikan sebagai derajat di mana individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem akan dapat membantunya untuk mendapatkan keuntungan kinerja dalam pekerjaannya (Davis, 1989). Dalam konsep TAM, manfaat yang diperoleh seorang individu salah satunya dipengaruhi yaitu persepsi kemudahan penggunaan. Konstruk persepsi kemudahan penggunaan dalam setiap model penerimaan merupakan prediktor terkuat dari intensi berperilaku. Hasil penelitian Suhud *et al.*, (2020) memberikan bukti nyata pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat

2.9.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) atau dengan kata lain teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna. Penerapan teknologi informasi (sistem) baru yang mudah untuk digunakan akan menciptakan suatu sikap yang positif dari penggunaannya. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap dibuktikan secara nyata dalam penelitian Verma dan Shinha (2017).

Buabeng-Andoh (2018) dalam penelitiannya pada 487 mahasiswa universitas di Ghana memberikan bukti nyata bahwa kemudahan penggunaan *m-learning* memberikan pengaruh yang positif terhadap persepsi manfaat. Penelitian Hsu, H., dan Chang (2013) pada 83 siswa sekolah menengah di Taiwan membuktikan bahwa manfaat yang semakin tinggi pada penggunaan *e-learning* dipengaruhi oleh kemudahan pada penggunaan *e-learning*. Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Sikap

2.9.3. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Sikap

Persepsi manfaat diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Jika sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya, jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Konstruk persepsi manfaat yang ada dalam setiap model signifikan dalam keadaan wajib dan tidak wajib. Konstruk yang berorientasi pada usaha diekspektasikan untuk lebih menonjol di tahap awal perilaku baru (Davis *et al.* 1989; Szajna 1996; Venkatesh 2000). Pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap secara nyata ditemukan dalam penelitian Abramson *et al.*, (2015). Phua *et al.*, (2012) pada penelitiannya terhadap sistem pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan internet membuktikan bahwa manfaat dari penggunaan internet mempengaruhi positif sikap siswa pada sistem pembelajaran jarak jauh. Renny *et al.*, (2013) pada penelitiannya yang dilakukan pada 283 masyarakat pembelian tiket pesawat

terbang juma memberikan bukti empiris bahwa manfaat yang besar dari pembelian secara *online* mmeprkuat sikap mereka pada sistem belanja secara *online*. Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap

2.9.4. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Intensi Berperilaku

Kemanfaatan merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Kemanfaatan juga didefinisikan sebagai probabilitas subjektivitas individu bahwa pemakaian sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan dalam konteks organisasi. Semakin besar manfaat yang dapat diperoleh, akan membuat semakin tinginya intensi seorang individu untuk menggunakan sebuah sistem. Pengaruh persepsi manfaat terhadap intensi berperilaku secara empiris ditemukan dalam penelitian Nguyen *et al.*, (2019). Brezavšček *et al.*, (2017) dalam penelitiannya pada 387 mahasiswa ilmu sosial di Slovenia memberikan bukti empiris bahwa manfaat yang diperoleh pada penggunaan *software* statistik akan meningkatkan intensi mahasiswa dalam berperilaku. Pengaruh persepsi manfaat terhadap intensi berperilaku secara nyata juga ditemukan dalam penelitian Kariapper (2021), dimana masyarakat di Srilanka yang memperoleh manfaat besar atas penggunaan sistem belanja secara *online* akan berpengaruh pada intensi berperilaku mereka dalam pembelian secara *online*. Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap intensi berperilaku

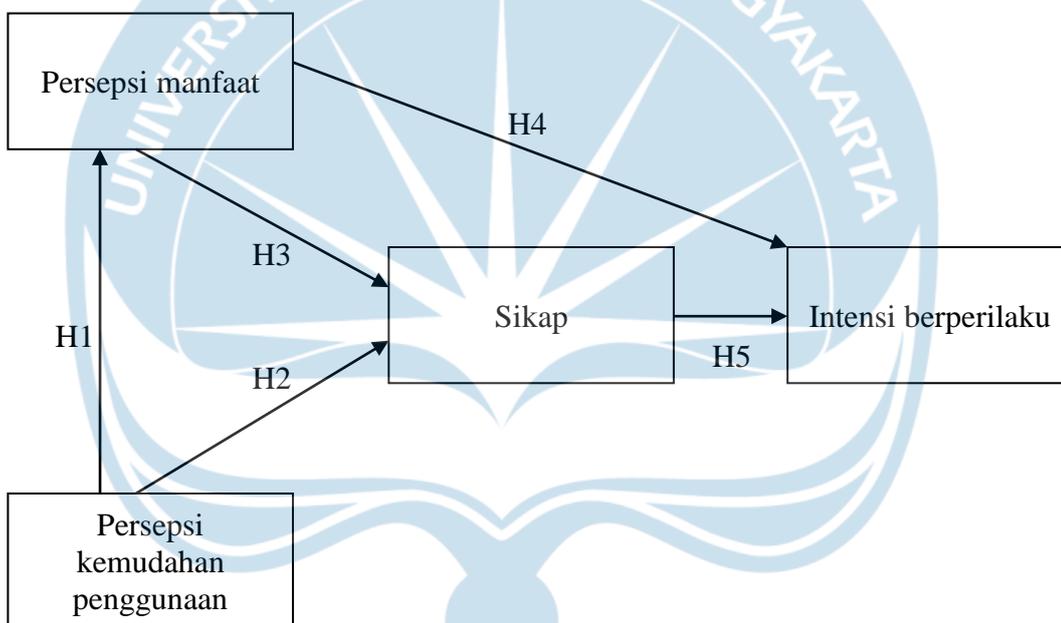
2.9.5. Pengaruh sikap terhadap intensi berperilaku

Sikap yaitu tingkat seseorang mempresepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Sikap memiliki dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme menurut Venkatesh dan Davis (2000). Ketiga mekanisme tersebut yaitu ketaatan, internalisasi dan identifikasi. Mekanisme ketaatan menyebabkan seseorang mengubah minatnya untuk merespon tekanan sosial. Internalisasi dan identifikasi adalah proses mengubah struktur kepercayaan individual yang menyebabkan individual merespon keuntungan status sosial yang potensial. Hasil penelitian Abramson *et al.*, (2015), Nguyen *et al.*, (2019), dan Suhud *et al.*, (2020) memberikan bukti nyata pengaruh sikap terhadap intensi berperilaku. Pengaruh sikap terhadap intensi berperilaku secara nyata juga ditemukan dalam penelitian Mailizar *et al.*, (2021), dimana sikap mahasiswa yang baik pada penggunaan *e-learning* selama masa pandemi COVID-19 secara nyata meningkatkan intensi berperilaku pada penggunaan *e-learning*. Alharbi dan Drew (2014) pada penelitiannya juga memberikan dukungan bahwa sikap learning management system memberikan pengaruh pada peningkatan intensi berperilaku dari mahasiswa di Saudi Arabia. Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5: Sikap berpengaruh positif terhadap intensi berperilaku

2.10. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan sikap akan mempengaruhi intensi berperilaku dari masyarakat Jawa Tengah dalam menggunakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor aplikasi “SAKPOLE”. Kerangka ini dapat digambarkan seperti dalam bagan berikut ini.



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 di atas menjabarkan model dalam penelitian ini yaitu bagaimana aplikasi “SAKPOLE” dipersepsikan oleh masyarakat Provinsi Jawa Tengah sebagai suatu sistem yang baik untuk melakukan pembayaran PKB. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi “SAKPOLE” diharapkan akan mampu memberikan manfaat yang semakin besar bagi