

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Karena kemajuan teknologi, masyarakat umum sekarang jauh lebih mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. Tidak ada lagi penghalang yang menghalangi masyarakat untuk mengakses apa yang mereka inginkan. Integrasi sistem dengan teknologi dan informasi juga bermanfaat bagi masyarakat luas, terutama bagi organisasi pelayanan publik seperti pemerintah daerah. Saat ini sistem pemerintahan daerah sudah mulai terintegrasi dengan satu teknologi yang dapat digunakan di kantor-kantor pemerintahan daerah, seperti electronic government atau (e-government). Keadaan era digital saat ini dapat berimplikasi pada pemerintah dalam berbagai hal. Hal ini didukung dengan berbagai inovasi yang dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Seiring dengan kemajuan teknologi, dinamika antara ekspektasi masyarakat umum dan tingkat bantuan aktual yang diberikan oleh pemerintah akan semakin intens. Oleh karena itu, pemerintah harus proaktif dalam memanfaatkan teknologi dengan menyediakan berbagai layanan kepada sektor publik untuk meningkatkan tujuan dan hasil pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan satu-satunya inisiatif pemerintah untuk meningkatkan rasa aman masyarakat secara umum. Masyarakat tututan di berbagai bidang dapat diungkap melalui wacana publik. Samsat Mobile Jawa Barat atau dikenal juga dengan SAMBARA merupakan inovasi pilihan pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan aplikasi smartphone berbasis Android. Dengan bantuan SAMBARA, pembayar dapat mengakses opsi pembayaran pembayar sepanjang tahun di mana pun dan kapan pun mereka mau. Pajak Wajib Masih Dapat Melakukan Pembayaran Pajak Tahunan, Bahkan Di luar negeri. Sambara atau Samsat Online Mobile Jawa Barat merupakan bentuk kerjasama antara Tim Pembina Samsat Jawa Barat dengan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Khususnya Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Kepolisian, dan Jasa Raharja guna meningkatkan tingkat bantuan primer yang diberikan kepada penduduk Jawa Barat. Dengan bantuan inovasi ini, masyarakat umum dapat menjalankan tugasnya dengan mudah saat membayar pajak kendaraan tahunan. Menurut Davis (1989), model penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model. Menurut Davis, model ini didasarkan pada gagasan bahwa adopsi membutuhkan niat dan kemudahan penggunaan untuk sistem yang dimaksud. Penggunaan Model Penerimaan Teknologi, menurut Braun (2013),

menegaskan bahwa, meskipun dikritik oleh para akademisi, ini adalah model umum yang dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempersulit orang untuk menggunakan teknologi. Alasan dominasi TAM untuk menguji penerimaan teknologi oleh individu, seperti dikatakan (Maranguni & Grani, 2015), adalah konsentrasi khususnya pada teknologi informasi, perbedaan dan validitas, penerapannya dan penggunaannya yang luas dan memanfaatkan variabel yang ramah pengguna, esai ini menggunakan (Perceived Ease of Use). Menggambarkan saat seseorang menyadari bahwa sistem informasi dan komunikasi mudah digunakan dan tidak memerlukan pelatihan khusus. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat intensitas dan frekuensi penggunaan serta interaksi antara pengguna dengan sistem (Davis, 1989). Manfaat yang dirasakan (Perceived Usefulness) dapat didefinisikan sebagai persepsi individu yang berhubungan dengan peningkatan kinerja suatu tugas sebagai akibat penggunaan sistem (Davis, 1989). Sikap terhadap pengguna sebagai peran positif atau negatif dari kemudahan dan manfaat pengguna yang akan mempengaruhi minat perilaku terhadap sistem teknologi baru (Ajzen dan Fishbein, 1975). Seseorang harus memiliki niat perilaku untuk melakukan perilaku yang ditentukan. Oleh karena itu, artikel ini akan fokus pada evaluasi dampak penggunaan software SAMBARA pada penduduk Jawa Barat dengan menggunakan Theory of Technology Acceptance Model (TAM).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kisi-kisi di atas, berikut adalah penjelasan dari masalah yang berkaitan dengan usia saat ini:

1. Apa itu kewarasan pengguna? Kegunaan yang dirasakan terkait dengan manfaat yang diterima pengguna. Kegunaan yang dirasakan SAMBARA
2. Manfaat apa yang bisa diharapkan? Utilitas yang dirasakan terkait dengan kapasitas pengguna. perspektif dalam memanfaatkan Sambara
3. Apa pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap bagaimana penduduk Indonesia menggunakan aplikasi Samba dalam kaitannya dengan sikap menggunakannya?
4. Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap pengguna saat menggunakan aplikasi SAMBARA di kalangan masyarakat Indonesia secara keseluruhan?
5. Apa yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan dalam penggunaan aplikasi SAMBARA oleh penduduk Indonesia adalah sikap terhadap penggunaan?
6. Apa perbedaan tujuan penggunaan dengan sistem aktual yang digunakan saat penduduk Indonesia menggunakan aplikasi SAMBARA?

1.3 Pernyataan Masalah

Di dunia global saat ini, banyak orang ingin melakukan pembelian secara online. Salah satu pembelian tersebut adalah pajak kendaraan dengan motor karena jika datang lambat akan menimbulkan ketidaknyamanan dan memakan banyak waktu. Untuk itu penulis ingin membahas aplikasi sambara.

1.4 Tujuan

Sebagai contoh, tujuan dari kajian “ Analisis Kegunaan Aplikasi SAMBARA Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) ” adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan pengguna *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan pengguna *Perceived usefulness SAMBARA*
2. Untuk mengetahui apakah manfaat yang dirasakan *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap sikap terhadap pengguna *Attitudes toward using SAMBARA*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using SAMBARA* pada Masyarakat Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using SAMBARA* pada Masyarakat Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh *attitude toward using* terhadap *behavioral intention to use SAMBARA* pada Masyarakat Jawa Barat.
6. Untuk memahami pengaruh *behavioral intention* suatu sistem dan penggunaan sistem yang sebenarnya pada populasi Jawa Barat. [12].

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pembahasan tentang hubungan antara variabel teori TAM yaitu *external variabel, perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioral intention to use dan actual system to use* dengan penggunaan aplikasi SAMBARA oleh masyarakat umum di Indonesia. Oleh karena itu, kuesioner yang diisi akan dikirim ke responden dengan kedok pertanyaan umum tentang informasi yang diminta oleh pengguna SAMBARA. Untuk subvariabel yang terhubung ke sistem internal perusahaan SAMBARA, tidak akan ada ruang untuk mereka dalam daftar pertanyaan yang sering diajukan. [8].

1.6 Hipotesis

- Aplikasi SAMBARA Jawa Barat memudahkan para user melakukan pembayaran pajak kendaraan roda dua.
- Aplikasi SAMBARA mempunyai rating 4,1 dari 0-5 di Google Playstore yang artinya tingkat kepuasan user lumayan tinggi.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

A. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi Bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil serta melakukan pembahasan dalam penelitian Analisis Pengguna Aplikasi Sambara Berdasarkan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dalam penelitian Analisis Pengguna Aplikasi Sambara Berdasarkan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* serta saran untuk penelitian yang akan mendatang.