

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi faktor utama perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti bisnis, pendidikan, dan pemerintahan. Cara orang berinteraksi, berkomunikasi, dan bekerja telah mengalami perubahan sejak munculnya teknologi. Dengan adanya teknologi memungkinkan banyak kegiatan pemerintahan yang dilakukan secara digital. Salah satunya adalah pelayanan publik, dimana teknologi digunakan untuk memberikan layanan publik yang unggul, efisien, dan efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Hidayatulloh et al., 2024). Pelayanan publik sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan kualitas pelayanan publik sebanding dengan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kemudahan yang dibutuhkan adalah dalam pembayaran pajak, terutama pajak kendaraan.

Negara berkembang seperti Indonesia membutuhkan banyak dana untuk mempercepat pembangunan di berbagai aspek. Pajak memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mendukung pembangunan karena jumlahnya relatif dapat diprediksi dan mencerminkan kewajiban dan pengetahuan masyarakat (Devaranti et al., 2023). Sebagai warga negara, kita diharuskan untuk menyelesaikan dokumen perpajakan dan membayar pajak atas kendaraan bermotor yang kita miliki secara tepat waktu melalui SAMSAT setiap tahun dan lima tahun sekali (Lauwrenza, 2023).

Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 Tahun 2015, SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan sebuah sistem administrasi yang diterapkan di Indonesia untuk mengatur dan mengelola administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dengan tujuan utama adalah untuk memastikan kepatuhan pemilik kendaraan terhadap kewajiban perpajakan mereka, serta memberikan pelayanan administrasi yang efisien dan terpadu. Melalui Samsat, pemerintah dapat mengawasi dan mengelola pendapatan dari pajak kendaraan bermotor untuk mendukung pembangunan infrastruktur dan layanan publik lainnya. Untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, pemerintah meluncurkan berbagai program seperti samsat keliling, samsat *drive-thru*, samsat gerai, samsat nagari, samsat *car free day*, samsat *night*, dan samsat MPP yang berlokasi di pusat perbelanjaan (Fithri Meuthia et al., 2022). Selain pusat

pembayaran yang berupa outlet di berbagai tempat, pemerintah telah memperkenalkan aplikasi digital yang disebut SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) sejak tanggal 22 September 2021.

Aplikasi SIGNAL menawarkan berbagai fitur untuk meningkatkan kemudahan dan keamanan pengguna, seperti notifikasi pembayaran, validasi data, dan integrasi dengan sistem perbankan (Rahman et al., 2024). Meskipun aplikasi SIGNAL menawarkan berbagai kemudahan dan keunggulan, penggunaannya di kalangan masyarakat masih rendah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kurang familiarnya masyarakat terhadap aplikasi Signal (Samsat Digital Nasioanal) yang menggunakan teknologi *cashless payment* (Fithri Meuthia et al., 2022). Fakta tidak popularnya aplikasi ini juga terlihat dari rating yang rendah di *App Store*, yakni 1.6 dari 5 dan 4.7 dari 5 di *play store*. Rating ini jauh berbeda dibandingkan aplikasi pembayaran non-tunai lainnya, seperti mobile banking dan e-wallet, yang digunakan secara luas untuk transaksi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti faktor apa yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan Samsat Digital Nasional (Signal).

Salah satu teori yang digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi proses adopsi inovasi pada teknologi informasi adalah *Diffusion of Innovation Theory* (DOI). DOI merupakan sebuah teori yang menerangkan bagaimana dan kenapa sebuah ide baru diterapkan. Inovasi didefinisikan sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang tergolong baru pada individu atau sekelompok lain untuk dimanfaatkan, sedangkan difusi merupakan sebuah proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu antar anggota pada suatu sistem sosial (Rambe et al., 2022). Teori DOI yang di kemukakan oleh Everett Rogers ini berfokus pada bagaimana inovasi atau teknologi baru menyebar melalui populasi atau kelompok sosial dari waktu ke waktu dalam adopsi inovasi. Pada teori TAM (*Technologu Acceptance Model*) berfokus pada penerimaan individu terhadap teknologi baru, dengan menitikberatkan pada persepsi mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor utama dalam adopsi teknologi. Sedangkan pada UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) fokus pada adopsi dan penggunaan teknologi pada tingkat individu, dengan memberikan prediktif untuk memahami perilaku individu terhadap teknologi. Pada EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berfokus pada kepuasan pengguna akhir dalam penggunaan sistem komputer atau teknologi,

Menurut (Rogers, 1983) *Diffusion of Innovation Theory* (DOI) memiliki 5 buah karakteristik inovasi, yakni *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan DOI untuk memprediksi bagaimana dan kenapa suatu inovasi akan berhasil. Teori ini telah digunakan dalam beberapa penelitian dengan tujuan untuk menilai penggunaan teknologi informasi dalam organisasi sebagai *resource* yang dapat meningkatkan efektifitas kerja. Seperti penelitian (Abdalla et al., 2024) sebagai rujukan penelitian ini.

Salah satu alasan mengapa kajian difusi inovasi ini sangat menarik karena ternyata tidak mudah mengusahakan agar ide baru diterima, walaupun sudah jelas kemanfaatannya, di banyak bidang kehidupan ada jarak yang cukup panjang antara pengenalan ide baru dengan pemakainya, banyak inovasi memerlukan waktu yang cukup lama sehingga bertahun-tahun antara saat pertama kali inovasi itu muncul dengan saat penerimaannya secara merata di masyarakat. Sebab itu, bagaimana mempercepat penyebaran informasi merupakan masalah umum yang sering dihadapi banyak orang dan organisasi. Individu yang telah menggunakan teknologi dapat mempengaruhi seberapa cepat inovasi diterima. Semakin mudah individu melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya (Indriyati & Aisyah, 2019).

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana karakteristik inovasi ini mempengaruhi penyebaran inovasi kepada masyarakat, oleh karena itu penelitian berjudul **“Analisis Adopsi Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Menggunakan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dikaji lebih lanjut adalah

1. Bagaimanakah adopsi penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) di kalangan masyarakat berdasarkan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI)?
2. Faktor apa yang mempengaruhi adopsi aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) berdasarkan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adopsi penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) di kalangan masyarakat berdasarkan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI).
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi adopsi aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) berdasarkan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI)

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi Signal untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan teori *Diffusion of Innovation* (DOI) yang meliputi *relative advantage* (keuntungan relative), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain:

- 1) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta literatur mengenai adopsi teknologi dengan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI) pada penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal).

- 2) Secara Praktis

Bagi samsat, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan atau pembelajaran agar aplikasi Signal lebih baik lagi kedepannya. Serta bagi masyarakat, diharapkan dapat menjadi pertimbangan melakukan pembayaran pajak menggunakan aplikasi (Signal) sebagai pembayaran digital.