

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN EFISIENSI PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI PLATFORM *E-COMMERCE* DENGAN
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DI
KABUPATEN SIDOARJO**

Widaad Ariij Banafsaj¹, Lailul Mursyidah²
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

widaad.ariij.banafsaj@gmail.com¹, lailulmursyidah@umsida.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan efisiensi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami implementasi digitalisasi pembayaran pajak serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, serta didukung data sekunder berupa statistik pembayaran PKB *offline* dan *online* periode 2020–2025. Hasil penelitian menunjukkan adanya pergeseran pola pembayaran masyarakat dari sistem *offline* menuju *online* yang ditandai dengan peningkatan transaksi digital setiap tahun. Dalam perspektif TAM, penerimaan masyarakat terhadap pembayaran PKB melalui *e-commerce* dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) berupa efisiensi waktu dan fleksibilitas layanan, serta persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam proses transaksi digital. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan efisiensi pembayaran PKB berbasis *e-commerce* perlu didukung melalui penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital, penyederhanaan sistem pembayaran, dan optimalisasi integrasi platform pembayaran elektronik.

Kata Kunci: **Pajak Kendaraan Bermotor, E-Commerce, Efisiensi Pelayanan Publik, Technology Acceptance Model, Digitalisasi Pembayaran Pajak**

ABSTRACT

This study aims to analyze strategies for increasing the efficiency of Motor Vehicle Tax (PKB) payments through e-commerce platforms in Sidoarjo Regency using the Technology Acceptance Model (TAM) perspective. The study used a qualitative descriptive method to understand the implementation of digital tax payments and the level of public acceptance of digital payment systems. Data collection techniques were conducted through semi-structured interviews, supported by secondary data in the form of offline and online PKB payment statistics for the 2020–2025 period. The results of the study indicate a shift in public payment patterns from offline to online systems, characterized by an increase in digital transactions each year. From the TAM perspective, public acceptance of PKB payments through e-commerce is influenced by perceived usefulness in the form of time efficiency and service flexibility, as well as perceived ease of use in the digital transaction process. The study concluded that increasing the efficiency of e-commerce-

based PKB payments needs to be supported by strengthening socialization, increasing digital literacy, simplifying the payment system, and optimizing the integration of electronic payment platforms.

Keywords: *Motor Vehicle Tax, E-Commerce, Public Service Efficiency, Technology Acceptance Model, Tax Payment Digitalization*

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik di banyak sektor pemerintahan telah berubah sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi di era digital. Salah satu taktik yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik adalah digitalisasi(Almahdali dkk., 2024). Gagasan pemerintahan elektronik, atau e-government, yang berupaya menggunakan teknologi informasi untuk menyederhanakan prosedur pelayanan publik dan meningkatkan akses publik terhadap layanan pemerintah, sejalan dengan penggunaan sistem digital dalam administrasi pemerintahan(Tambunan & Dompok, 2025). Sistem pembayaran pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PPH), adalah salah satu ilustrasi revolusi digital ini.

Pemerintah provinsi mengawasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang merupakan bagian penting dari pendapatan daerah dan faktor utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)(Damayanti dkk., 2023). Pembayaran PKB biasanya dilakukan langsung melalui kantor Samsat (Pajak Kendaraan Negara) atau lokasi pembayaran yang tersebar di seluruh negeri. Antrean panjang, jam operasional yang terbatas, biaya transaksi tidak langsung bagi wajib pajak, dan fleksibilitas akses layanan yang terbatas hanyalah beberapa masalah yang harus dihadapi oleh metode pembayaran tradisional ini(Hidayat, 2025). Untuk menyediakan opsi pembayaran yang lebih sederhana, cepat, dan efektif, pemerintah telah berkolaborasi dengan sejumlah platform *e-commerce* untuk mengembangkan inovasi pembayaran pajak berbasis digital.

Kabupaten Sidoarjo merupakan lokasi yang tepat untuk memperkenalkan inovasi dalam pembayaran PKB berbasis digital karena merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur dengan tingkat aktivitas ekonomi dan kepemilikan kendaraan bermotor yang signifikan(Hingis & Oktariyanda, 2021). Masyarakat kini diberikan pilihan pembayaran tambahan melalui platform *e-commerce* seiring dengan digitalisasi layanan pajak, yang memungkinkan pembayaran online tanpa perlu mengunjungi kantor layanan. Diharapkan penggunaan sistem pembayaran digital ini akan meningkatkan efektivitas layanan dan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Data kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo dari tahun 2020 hingga 2025 menunjukkan pergeseran pola pembayaran dari sistem tradisional (offline) ke sistem pembayaran digital (online) melalui platform *e-commerce*,

yang menunjukkan fenomena perubahan perilaku pembayaran masyarakat. Tabel 1 di bawah ini menampilkan data tersebut.

Tabel 1. Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2025

Tahun	Pembayaran Offline	Pembayaran Online
2020	452.723	57.207
2021	427.429	88.358
2022	418.111	111.144
2023	380.548	124.879
2024	373.477	140.375
2025	231.569	91.336

Menurut data pada Tabel 1, dari 452.723 transaksi pada tahun 2020 menjadi 373.477 transaksi pada tahun 2024, jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor secara offline menunjukkan penurunan yang stabil. Di sisi lain, dari 57.207 transaksi pada tahun 2020 menjadi 140.375 transaksi pada tahun 2024, pembayaran online menunjukkan kecenderungan peningkatan yang signifikan. Terdapat 91.336 pembayaran internet dan 231.569 pembayaran offline pada tahun 2025. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital oleh masyarakat telah berubah, dan juga menunjukkan bahwa platform *e-commerce* mulai diterima sebagai pengganti pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, efektivitas implementasi pembayaran digital masih belum optimal karena pembayaran konvensional masih mendominasi pasar.

Tingkat penerimaan publik terhadap sistem teknologi yang digunakan berdampak pada keberhasilan penerapan layanan publik digital di samping aksesibilitas teknologi itu sendiri (Siswadhi, 2026). Tingkat penerimaan publik penting dalam konteks pembayaran PKB berbasis *e-commerce* karena pilihan masyarakat untuk menggunakan sistem pembayaran digital dipengaruhi oleh opini pribadi mereka tentang keuntungan dan kegunaan teknologi tersebut (Mustam dkk., 2024). Studi ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Fred Davis untuk memahami perilaku penerimaan teknologi. Menurut paradigma ini, keputusan seseorang untuk benar-benar menggunakan sistem teknologi ditentukan oleh dua faktor utama: kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (Davis, 1989).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji digitalisasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian Yusuf Krisna Hari, Kurhayadi, dan Susniwati (2026) menunjukkan bahwa adopsi sistem elektronik *e-Samsat* dan sosialisasi perpajakan berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi digital (Hari dkk., 2023). Sementara itu, penelitian Miko Katon Kurniawan dan Vinny Stephanie Hidayat (2024) menemukan bahwa penerapan *e-Samsat* belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan justru berpengaruh positif (Kurniawan & Hidayat, 2024). Berbeda dengan itu, penelitian Latifa Novina

Herawati dan Vinny Stephanie Hidayat (2022) mengenai penerapan *e-Samsat* dan sanksi perpajakan menunjukkan bahwa implementasi *e-Samsat* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan (Herawati & Hidayat, 2022). Di luar sektor perpajakan, penelitian Agi Rafli Nurmeidy dan Tuwuh Adhistyo Wijoyo (2026) pada layanan digital di Padma Hotel Semarang membuktikan bahwa integrasi teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional layanan secara signifikan (Nurmeidy & Wijoyo, 2026). Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar kajian sebelumnya masih berfokus pada implementasi *e-Samsat*, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan tingkat kepatuhan wajib pajak, serta menempatkan teknologi digital sebatas sebagai instrumen administratif. Penelitian yang secara khusus menganalisis strategi peningkatan efisiensi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui platform *e-commerce* dengan menggunakan perspektif penerimaan teknologi pengguna, khususnya melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), serta mengaitkannya dengan perubahan perilaku pembayaran masyarakat dari sistem *offline* menuju *online* di Kabupaten Sidoarjo, masih relatif terbatas sehingga menjadi celah penelitian (*research gap*) dalam studi ini.

Ketiadaan penelitian yang secara menyeluruh mengkaji metode untuk meningkatkan efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui platform *e-commerce* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur bagaimana persepsi utilitas dan persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan publik terhadap sistem pembayaran digital merupakan celah penelitian dalam studi ini. Oleh karena itu, integrasi analisis efisiensi pelayanan publik, transformasi digital pembayaran pajak daerah, dan perilaku penerimaan teknologi publik dalam konteks pembayaran PKB berbasis *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo merupakan keunikan ilmiah dari penelitian ini.

Penelitian ini bersifat baru karena menganalisis metode untuk meningkatkan efisiensi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui platform *e-commerce* dengan menggabungkan tren peralihan dari pembayaran offline ke online dan mengukur penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model*. Pendekatan ini menawarkan sudut pandang baru yang tidak hanya mengevaluasi efisiensi layanan dari sudut pandang administratif tetapi juga menjadikan perilaku penerimaan teknologi masyarakat sebagai faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi layanan pajak daerah. Dari segi tingkat penerimaan teknologi berdasarkan dimensi kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan, tantangan penelitian ini berfokus pada metode untuk meningkatkan efisiensi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan masyarakat terhadap penggunaan sistem pembayaran digital, serta untuk menganalisis strategi peningkatan efisiensi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *e-commerce* sebagai strategi peningkatan efisiensi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai proses digitalisasi layanan pajak serta perilaku masyarakat dalam menerima penggunaan teknologi pembayaran digital. Analisis penelitian menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989), khususnya pada dimensi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* untuk menjelaskan tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran PKB berbasis digital (Davis, 1989). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Bogdan & Biklen, 1998).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap petugas Samsat serta masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung dalam penggunaan layanan pembayaran digital. Penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa statistik pembayaran PKB *offline* dan *online* periode 2020–2025 untuk melihat perubahan perilaku pembayaran masyarakat. Analisis data menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan sehingga diperoleh temuan yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi pembayaran PKB berbasis *e-commerce* dalam mendukung transformasi digital pelayanan perpajakan daerah (Creswell & Creswell, 2018; Miles dkk., 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Commerce di Kabupaten Sidoarjo

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam sistem pembayaran pajak guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* yang dikembangkan sebagai alternatif pembayaran non-tunai tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Di Kabupaten Sidoarjo, implementasi pembayaran PKB berbasis digital mulai dikembangkan sebagai bagian dari modernisasi pelayanan

perpajakan daerah melalui kerja sama antara Samsat dengan berbagai platform pembayaran elektronik seperti aplikasi perbankan digital, dompet elektronik, dan layanan *marketplace* yang telah terintegrasi dengan sistem pembayaran pemerintah daerah. Sistem ini memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran secara lebih fleksibel, cepat, dan dapat diakses kapan saja tanpa terikat jam pelayanan kantor.

Implementasi pembayaran PKB melalui *e-commerce* bertujuan untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap sistem pembayaran konvensional yang selama ini masih didominasi pembayaran langsung di kantor Samsat atau layanan *payment point*. Berdasarkan data pembayaran PKB tahun 2020–2025, terjadi perubahan pola pembayaran masyarakat yang menunjukkan adanya peningkatan penggunaan sistem pembayaran digital dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pembayaran mulai diterima masyarakat sebagai alternatif yang lebih praktis dibandingkan metode pembayaran manual. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, sistem pembayaran digital juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan antrean, percepatan proses transaksi, serta optimalisasi pelayanan berbasis teknologi.

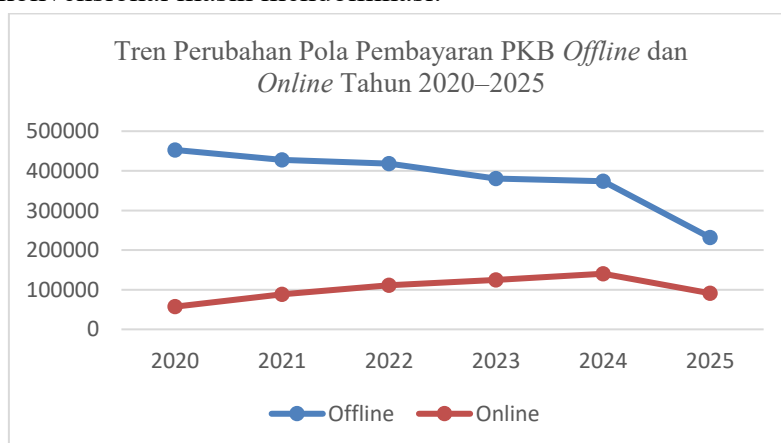
Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas Samsat Kabupaten Sidoarjo, implementasi pembayaran PKB melalui *e-commerce* memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan administrasi perpajakan, khususnya dalam mengurangi beban pelayanan tatap muka di kantor Samsat. Informan menyampaikan: *“Sejak pembayaran pajak bisa dilakukan secara online melalui aplikasi digital, jumlah masyarakat yang datang langsung ke kantor mulai berkurang. Ini cukup membantu pelayanan karena antrean menjadi lebih tertata dan proses administrasi di kantor menjadi lebih ringan dibandingkan sebelumnya.”* (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026).

Dari sisi pengguna layanan, sebagian masyarakat menilai sistem pembayaran digital memberikan keuntungan karena proses pembayaran menjadi lebih efisien dan tidak memerlukan waktu yang lama seperti pembayaran secara langsung di kantor pelayanan. Salah satu wajib pajak yang menggunakan layanan pembayaran digital menyampaikan: *“Kalau bayar lewat aplikasi lebih praktis karena tidak perlu datang ke Samsat dan antri. Saya bisa bayar dari rumah atau saat sedang bekerja, jadi lebih hemat waktu dibandingkan cara biasa.”* (Wawancara dengan wajib pajak kendaraan bermotor, Juni 2026). Namun demikian, implementasi sistem pembayaran PKB melalui *e-commerce* masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pembayaran digital serta masih adanya preferensi masyarakat yang lebih nyaman menggunakan metode pembayaran konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pembayaran PKB di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan strategi lanjutan agar

pemanfaatan sistem pembayaran digital dapat dilakukan secara lebih optimal oleh seluruh masyarakat

Analisis Tren Perubahan Pola Pembayaran PKB Offline dan Online Tahun 2020–2025

Perkembangan digitalisasi pelayanan publik dalam sektor perpajakan daerah menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Perubahan tersebut dapat dilihat melalui data pembayaran PKB di Kabupaten Sidoarjo selama periode 2020–2025 yang menunjukkan pergeseran pola pembayaran dari sistem konvensional (*offline*) menuju sistem pembayaran digital (*online*) melalui platform *e-commerce*. Berdasarkan data menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital terus mengalami peningkatan meskipun pembayaran konvensional masih mendominasi.



Grafik 1. Tren Perubahan Pola Pembayaran PKB *Offline* dan *Online* Tahun 2020–2025

Peningkatan jumlah transaksi *online* tersebut menunjukkan adanya perubahan preferensi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pembayaran pajak berbasis digital. Jika dibandingkan secara proporsional, persentase pembayaran *online* meningkat dari sekitar 11,22% pada tahun 2020 menjadi sekitar 28,29% pada tahun 2025. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai menyesuaikan perilaku pembayaran dengan perkembangan teknologi digital yang menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas proses transaksi. Di sisi lain, penurunan jumlah pembayaran *offline* secara bertahap menunjukkan bahwa layanan pembayaran digital mulai menjadi alternatif yang semakin diterima oleh masyarakat, meskipun tingkat adopsinya belum sepenuhnya menggantikan pola pembayaran konvensional yang selama ini telah digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Samsat Kabupaten Sidoarjo, peningkatan penggunaan pembayaran digital dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya perubahan perilaku wajib pajak yang mulai beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis teknologi. Informan menyampaikan: “Kalau dibandingkan

beberapa tahun lalu, sekarang masyarakat yang menggunakan pembayaran online memang semakin banyak. Biasanya masyarakat datang langsung ke kantor, tapi sekarang mulai banyak yang memilih bayar lewat aplikasi karena dianggap lebih cepat dan tidak perlu antri.” (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026).

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu wajib pajak kendaraan bermotor yang telah memanfaatkan layanan pembayaran digital. Informan menjelaskan bahwa perkembangan teknologi pembayaran membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih sederhana dibandingkan metode konvensional. Informan menyatakan: *“Dulu saya selalu datang langsung ke Samsat karena belum tahu ada pembayaran online, tapi sekarang lebih sering menggunakan aplikasi karena lebih praktis. Saya bisa bayar kapan saja tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau datang ke kantor pelayanan.” (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026).*

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran PKB di Kabupaten Sidoarjo telah mendorong perubahan pola pembayaran masyarakat secara bertahap dari sistem *offline* menuju *online*. Peningkatan penggunaan pembayaran berbasis *e-commerce* menjadi indikator bahwa transformasi digital pelayanan perpajakan mulai diterima masyarakat, sekaligus menunjukkan adanya potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik apabila pemerintah mampu memperluas pemanfaatan sistem pembayaran digital secara lebih optimal melalui strategi penguatan literasi digital dan sosialisasi layanan kepada masyarakat

Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dalam Penggunaan Pembayaran PKB Melalui E-Commerce

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis, *perceived usefulness* merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem teknologi dapat meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat nyata dalam aktivitas yang dilakukan. Pada konteks penelitian ini, persepsi kemanfaatan berkaitan dengan sejauh mana masyarakat menilai bahwa sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* mampu memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses layanan, percepatan proses transaksi, serta pengurangan biaya dan tenaga dibandingkan sistem pembayaran konvensional melalui kantor Samsat. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar informan menilai bahwa pembayaran PKB melalui sistem digital memberikan manfaat yang cukup signifikan, khususnya dalam mempermudah masyarakat melakukan pembayaran tanpa harus hadir secara langsung ke kantor pelayanan.

Salah satu manfaat utama yang dirasakan masyarakat adalah efisiensi waktu dalam proses pembayaran. Sistem pembayaran berbasis *e-commerce* memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi kapan saja tanpa harus menyesuaikan dengan jam operasional kantor Samsat maupun menghadapi antrean pelayanan. Berdasarkan hasil

wawancara, salah satu wajib pajak menyampaikan: *“Menurut saya pembayaran online jauh lebih membantu karena tidak perlu datang langsung ke Samsat. Biasanya kalau datang langsung harus antri cukup lama, sementara kalau lewat aplikasi prosesnya lebih cepat dan bisa dilakukan kapan saja.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat langsung dari penggunaan teknologi digital dalam bentuk penghematan waktu dan peningkatan efisiensi proses pembayaran.

Selain efisiensi waktu, manfaat lain yang dirasakan adalah kemudahan akses layanan yang lebih fleksibel. Pembayaran PKB melalui *e-commerce* memungkinkan masyarakat melakukan transaksi dari berbagai lokasi tanpa harus hadir secara fisik di kantor pelayanan. Hal ini menjadi keuntungan tersendiri bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu akibat aktivitas pekerjaan sehari-hari. Salah satu informan menjelaskan: *“Saya bekerja sampai sore dan sering kesulitan kalau harus bayar langsung ke Samsat karena jam pelayanan terbatas. Dengan pembayaran online saya bisa menyelesaikan pembayaran tanpa harus izin kerja atau datang langsung ke kantor.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital memberikan manfaat berupa fleksibilitas layanan yang sebelumnya tidak dimiliki dalam metode pembayaran konvensional.

Dari perspektif penyelenggara layanan, implementasi pembayaran PKB melalui *e-commerce* juga memberikan manfaat terhadap peningkatan efisiensi operasional pelayanan di kantor Samsat. Berkurangnya jumlah wajib pajak yang datang secara langsung membantu mengurangi kepadatan antrean dan mempercepat proses pelayanan administrasi lainnya. Berdasarkan wawancara dengan petugas Samsat Kabupaten Sidoarjo, informan menyampaikan: *“Dengan semakin banyak masyarakat yang menggunakan pembayaran online, pelayanan di kantor menjadi lebih efisien karena jumlah antrean berkurang. Petugas bisa lebih fokus pada pelayanan lain yang memang membutuhkan proses administrasi langsung.”* (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *perceived usefulness* masyarakat terhadap pembayaran PKB berbasis *e-commerce* cenderung positif karena sistem tersebut dinilai mampu memberikan manfaat nyata baik bagi pengguna maupun penyedia layanan. Semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap manfaat penggunaan teknologi, maka semakin besar pula kemungkinan masyarakat menerima dan menggunakan sistem pembayaran digital secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan teori TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, sehingga peningkatan manfaat yang dirasakan masyarakat dapat menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan pembayaran PKB di Kabupaten Sidoarjo.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Sistem Pembayaran Digital PKB

Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis, *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan bagaimana masyarakat menilai tingkat kemudahan dalam memahami prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce*, kemudahan mengoperasikan aplikasi pembayaran digital, kejelasan tahapan transaksi, serta kemampuan masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan sistem pembayaran berbasis teknologi. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar informan menilai bahwa sistem pembayaran PKB melalui *e-commerce* relatif mudah digunakan, terutama bagi masyarakat yang telah terbiasa menggunakan layanan digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Kemudahan penggunaan tercermin dari proses pembayaran yang dianggap lebih sederhana dibandingkan pembayaran secara konvensional. Sistem pembayaran digital memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi melalui beberapa tahapan yang telah terintegrasi pada aplikasi sehingga proses pembayaran dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus melalui prosedur administrasi yang panjang seperti pada pembayaran langsung di kantor Samsat. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu wajib pajak menyampaikan: *“Menurut saya proses pembayaran lewat aplikasi cukup mudah karena tinggal mengikuti petunjuk yang sudah tersedia. Tidak serumit kalau harus datang langsung ke Samsat, isi formulir, lalu antri di beberapa bagian.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur menjadi faktor penting yang mendorong masyarakat menggunakan sistem pembayaran digital.

Selain kemudahan prosedur, tampilan aplikasi dan akses sistem pembayaran juga menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna. Sebagian masyarakat menilai bahwa integrasi pembayaran PKB dengan platform digital yang sudah familiar digunakan sehari-hari membuat proses adaptasi menjadi lebih mudah. Salah satu informan menjelaskan: *“Karena saya sudah biasa menggunakan aplikasi pembayaran untuk belanja atau transfer, jadi ketika digunakan untuk bayar pajak kendaraan tidak terlalu sulit. Langkah-langkahnya hampir sama seperti transaksi digital lainnya.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan teknologi digital sebelumnya turut memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan sistem pembayaran PKB berbasis *e-commerce*.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa tidak seluruh masyarakat merasakan tingkat kemudahan yang sama dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Sebagian wajib pajak, khususnya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pembayaran secara *online*. Hal tersebut disampaikan oleh petugas Samsat Kabupaten Sidoarjo yang menyatakan: *“Masih ada masyarakat yang datang ke kantor karena belum memahami alur pembayaran online. Biasanya kelompok usia tertentu masih merasa lebih nyaman membayar langsung karena belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.”* (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi kemudahan penggunaan terhadap sistem pembayaran digital PKB di Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori positif, meskipun masih terdapat hambatan adaptasi bagi sebagian masyarakat. Dalam kerangka TAM, semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna terhadap suatu teknologi, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi pembayaran PKB berbasis *e-commerce* tidak hanya bergantung pada manfaat yang ditawarkan, tetapi juga pada kemampuan sistem untuk memberikan pengalaman penggunaan yang sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat

Kendala Implementasi Pembayaran PKB Melalui E-Commerce

Meskipun implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan perkembangan positif dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, proses implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi penggunaan layanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, kendala utama yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat, keterbatasan pemahaman terhadap prosedur pembayaran *online*, kurang optimalnya sosialisasi mengenai layanan pembayaran digital, serta masih adanya preferensi masyarakat terhadap metode pembayaran konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan.

Salah satu kendala utama adalah rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital, khususnya pada kelompok wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran elektronik. Meskipun sistem pembayaran telah tersedia melalui berbagai platform digital, tidak seluruh masyarakat memiliki tingkat literasi teknologi yang memadai untuk memanfaatkan layanan tersebut secara mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas Samsat, informan menyampaikan: *“Masih cukup banyak masyarakat, terutama yang sudah berusia lanjut,*

datang langsung ke kantor karena belum memahami cara pembayaran melalui aplikasi. Mereka biasanya lebih memilih pelayanan langsung karena merasa lebih aman dan lebih yakin prosesnya selesai.” (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hambatan literasi digital menjadi salah satu faktor yang memperlambat peningkatan penggunaan pembayaran *online*.

Kendala lain yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai mekanisme pembayaran PKB melalui *e-commerce*. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui secara detail prosedur pembayaran digital, termasuk tahapan verifikasi data kendaraan, pilihan platform pembayaran yang tersedia, maupun proses validasi setelah pembayaran dilakukan. Salah satu wajib pajak menyampaikan: *“Saya sebenarnya tahu ada pembayaran pajak secara online, tapi tidak terlalu paham langkah-langkahnya. Kadang bingung harus mulai dari aplikasi mana dan setelah bayar apakah langsung selesai atau masih harus datang lagi ke Samsat.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan informasi yang diterima masyarakat dapat mengurangi tingkat kepercayaan dalam menggunakan layanan digital.

Selain faktor pengguna, kendala teknis juga masih ditemukan dalam implementasi sistem pembayaran digital, seperti gangguan jaringan internet, keterlambatan sinkronisasi data pembayaran, serta ketergantungan sistem pada integrasi antarplatform digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, informan menjelaskan: *“Kadang ada beberapa pengguna yang mengeluhkan transaksi sudah berhasil, tetapi data pembayaran belum langsung masuk ke sistem. Kondisi seperti ini biasanya membuat masyarakat ragu untuk menggunakan pembayaran online lagi.”* (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembayaran PKB melalui *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo masih menghadapi kendala yang bersifat teknis maupun nonteknis. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), hambatan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) serta persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan sosialisasi, edukasi literasi digital, penyederhanaan prosedur pembayaran, serta penguatan infrastruktur teknologi agar implementasi pembayaran PKB berbasis *e-commerce* dapat berjalan secara lebih optimal dan diterima secara luas oleh masyarakat.

Strategi Peningkatan Efisiensi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Commerce

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan kontribusi positif terhadap transformasi digital pelayanan publik, namun efektivitasnya masih belum optimal karena masih ditemukan berbagai kendala dalam aspek penerimaan

teknologi, literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sosialisasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi pembayaran PKB berbasis digital agar tingkat pemanfaatan layanan *online* terus meningkat dan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap sistem pembayaran konvensional. Strategi pertama yang perlu dilakukan adalah memperkuat program sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat terkait prosedur pembayaran PKB melalui *e-commerce*. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media formal pemerintah, tetapi juga melalui media sosial, platform digital, serta penyebaran informasi langsung kepada masyarakat agar pemahaman mengenai sistem pembayaran digital semakin merata.

Berdasarkan wawancara dengan petugas Samsat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pembayaran *online* masih menjadi hambatan utama dalam peningkatan penggunaan layanan digital. Informan menyampaikan: *“Sebenarnya sistem pembayaran online sudah tersedia dan cukup membantu pelayanan, tetapi masih banyak masyarakat yang belum tahu langkah-langkahnya secara detail. Sosialisasi memang perlu diperluas supaya masyarakat lebih yakin menggunakan sistem ini.”* (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam memperluas penerimaan masyarakat terhadap layanan pembayaran elektronik. Strategi kedua adalah melakukan penyederhanaan alur pembayaran digital agar proses transaksi menjadi lebih mudah dipahami oleh seluruh kelompok pengguna, termasuk masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM), penyederhanaan sistem akan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sehingga memperbesar kemungkinan masyarakat menggunakan sistem pembayaran digital secara berkelanjutan.

Strategi berikutnya adalah memperluas integrasi pembayaran PKB dengan berbagai platform *e-commerce* dan layanan keuangan digital yang telah familiar digunakan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Semakin banyak pilihan platform pembayaran yang tersedia, semakin besar peluang masyarakat memanfaatkan layanan digital karena proses pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi yang sudah dikenal sebelumnya. Salah satu wajib pajak menyampaikan: *“Kalau pembayaran pajak bisa tersedia di lebih banyak aplikasi yang biasa dipakai sehari-hari, masyarakat pasti lebih tertarik karena tidak perlu mempelajari sistem baru lagi.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Selain itu, peningkatan kualitas infrastruktur sistem dan keamanan transaksi digital juga menjadi strategi penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran *online*. Gangguan teknis seperti keterlambatan sinkronisasi data atau kegagalan transaksi perlu diminimalkan agar pengguna merasa sistem digital benar-benar memberikan manfaat dan kenyamanan.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan efisiensi pembayaran PKB melalui *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo harus difokuskan pada empat aspek utama, yaitu penguatan sosialisasi layanan digital, peningkatan literasi teknologi masyarakat, penyederhanaan sistem pembayaran, serta perluasan integrasi platform pembayaran elektronik. Strategi tersebut menjadi penting karena keberhasilan digitalisasi pelayanan perpajakan tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada tingkat penerimaan masyarakat terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagaimana dijelaskan dalam teori TAM. Apabila strategi tersebut dilaksanakan secara optimal, maka implementasi pembayaran PKB berbasis *e-commerce* berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan publik sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah

Pembahasan Temuan Penelitian dalam Perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo pada dasarnya telah mendorong perubahan pola pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih efisien. Berdasarkan analisis data pembayaran tahun 2020–2025, terjadi peningkatan jumlah transaksi pembayaran *online* yang mengindikasikan adanya perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai alternatif pembayaran pajak. Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang kemudian membentuk keputusan individu untuk menggunakan teknologi secara aktual. Dalam konteks penelitian ini, meningkatnya jumlah pembayaran *online* menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima sistem pembayaran digital karena menilai teknologi tersebut memberikan manfaat nyata dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dimensi pertama dalam TAM yaitu *perceived usefulness* tercermin dari penilaian masyarakat bahwa pembayaran PKB melalui *e-commerce* memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, fleksibilitas pembayaran, serta kemudahan akses tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Sebagian besar informan menilai bahwa penggunaan sistem digital mampu mengurangi biaya tidak langsung dan mempercepat proses transaksi dibandingkan metode konvensional. Salah satu wajib pajak menyampaikan: “*Kalau dibandingkan datang langsung ke Samsat, pembayaran online jelas lebih efisien karena saya tidak perlu antri dan bisa bayar dari mana saja. Ini sangat membantu terutama bagi orang yang bekerja setiap hari.*” (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026).

Temuan ini memperkuat argumentasi TAM bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat penerimaan terhadap suatu teknologi.

Dimensi kedua yaitu *perceived ease of use* terlihat dari persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital yang dinilai lebih sederhana, praktis, dan dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi yang telah familiar digunakan sehari-hari. Sebagian informan menyatakan bahwa proses pembayaran digital relatif mudah dipahami karena sistem telah terintegrasi dengan aplikasi pembayaran elektronik yang umum digunakan masyarakat. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa tidak seluruh pengguna memiliki persepsi kemudahan yang sama, terutama masyarakat dengan tingkat literasi digital yang masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Samsat, informan menjelaskan: *“Untuk masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital biasanya tidak ada masalah, tetapi beberapa pengguna masih merasa kesulitan karena belum terbiasa mengikuti proses pembayaran secara online.”* (Wawancara dengan petugas Samsat, Juni 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan masih menjadi faktor yang memengaruhi tingkat adopsi teknologi secara lebih luas.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pembayaran PKB melalui *e-commerce* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti sosialisasi layanan, tingkat literasi digital masyarakat, stabilitas sistem pembayaran, serta kepercayaan pengguna terhadap keamanan transaksi digital. Salah satu informan menyampaikan: *“Saya sebenarnya tertarik menggunakan pembayaran online, tetapi kadang masih ragu kalau ada gangguan sistem atau takut pembayaran tidak langsung tercatat.”* (Wawancara dengan wajib pajak, Juni 2026). Dalam perspektif TAM, faktor-faktor eksternal tersebut dapat memengaruhi pembentukan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang pada akhirnya menentukan keputusan masyarakat untuk menerima atau menolak penggunaan teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembayaran PKB berbasis *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo telah sesuai dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Semakin tinggi tingkat manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kemungkinan masyarakat beralih dari sistem pembayaran *offline* menuju pembayaran *online*. Dengan demikian, keberhasilan strategi digitalisasi pembayaran pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun pengalaman penggunaan yang mudah, aman, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui platform *e-commerce* di Kabupaten Sidoarjo telah menjadi bagian penting dalam transformasi digital pelayanan publik yang berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi sistem pembayaran pajak daerah. Berdasarkan analisis data pembayaran periode 2020–2025, terjadi pergeseran pola pembayaran masyarakat dari sistem *offline* menuju *online* yang ditunjukkan melalui meningkatnya jumlah transaksi pembayaran digital dari tahun ke tahun. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Pembayaran PKB melalui *e-commerce* dinilai memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, fleksibilitas akses, serta kemudahan transaksi, namun implementasinya masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, kurang optimalnya sosialisasi layanan, serta adanya hambatan teknis pada sistem pembayaran digital. Berdasarkan temuan tersebut, strategi peningkatan efisiensi pembayaran PKB melalui *e-commerce* perlu difokuskan pada penguatan edukasi digital, penyederhanaan prosedur pembayaran, perluasan integrasi platform pembayaran elektronik, serta peningkatan kualitas sistem pelayanan digital agar tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan pembayaran *online* semakin meningkat.

Pemerintah daerah bersama instansi Samsat perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pembayaran PKB berbasis *e-commerce* agar tingkat pemanfaatan layanan digital semakin optimal. Selain itu, diperlukan pengembangan sistem pembayaran yang lebih sederhana, aman, dan terintegrasi dengan lebih banyak platform digital yang telah familiar digunakan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kemudahan akses layanan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih spesifik pengaruh masing-masing variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat memberikan penguatan empiris yang lebih luas terkait efektivitas digitalisasi pelayanan perpajakan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Almahdali, H., Qomariyah, E., Paselle, E., Fadri, Z., Pradana, I. P. Y. B., Rustan, F. R., Yuherman, Y., Hartoyo, H., & Suyatno, S. (2024). *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1998). *Qualitative Research for Education : An Introduction to Theory and Methods* (3rd ed.). Allyn and Bacon.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

- Damayanti, A. Y., Afifah, A. N., & Sunaningsih, S. N. (2023). Analisis Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Magelang Tahun 2018 - 2021. *Jurnal Management Ekonomi Dan Akuntansi*, 12(2), 241–245.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Hari, Y. K., Kurhayadi, K., & Susniwati, S. (2023). Pengaruh Adopsi Pajak Elektronik E-Samsat dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publik*, 10(4).
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 10(1), 50–59.
- Hidayat, A. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Mulai E-Samsat Studi di Kota Mataram. *Journal of Applied Economics and Business Global*, 1(1), 30–42.
- Hingis, L. R., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. *PUBLIKA*, 9(1), 253–268.
- Kurniawan, M. K., & Hidayat, V. S. (2024). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Analisis Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan. *Competitive Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 40–51.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mustam, A. M. A., Ismiyanto, I., & Muhtarom, M. (2024). Optimalisasi Transaksi Melalui E-Commerce Sebagai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak. *Risalah Hukum*, 20(1), 41–49.
- Nurmeidy, A. R., & Wijoyo, T. A. (2026). Sinergi High-Tech dan High-Touch: Mengoptimalkan Efisiensi dan Loyalitas Tamu Melalui Inovasi In-Room Dining di Hotel Padma Semarang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 13(2), 560–572.
- Siswadhi, F. (2026). *Good Governance Digital Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Era E-Government*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik*, 12(1), 281–288.