

DISERTASI

**PERILAKU MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
E-SAMSAT: Study di Kota Pekanbaru Riau dan Kota
Yogyakarta DIY**



OLEH:

EVI ZUBAIDAH

20182020001

**PROGRAM DOKTORAL
POLITIK ISLAM-ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

1. Disertasi ini adalah asli merupakan karya tulis saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Promotor dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang dirujuk sumbernya dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 15 September 2021

Yang membuat pernyataan



Evi Zubaidah
20182020001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan hanya kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, dengan kekuasaan dan kebesaran-Nya senantiasa memberikan anugerah dan nikmat yang tidak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Disertasi yang berjudul "Perilaku Masyarakat Terhadap Layanan E-Samsat: Study Di Kota Pekanbaru Riau Dan Kota Yogyakarta DIY". Penulisan Disertasi ini merupakan sebagian syarat yang harus di penuhi dalam menempuh studi pada Program Doktorat Politik Islam-Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Beribu dorongan dan motivasi yang penulis dapatkan sehingga bisa menyelesaikan Disertasi ini. Penulis merasakan banyak sekali kekurangan dalam penyusunan Disertasi ini, namun ada banyak bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak baik moril maupun materil sehingga disertasi ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis ucapkan rasa terimakasih yang penuh hormat sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Wakil Rektor I, II, III, IV dan V.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Sunyoto Usman, M.A dan Bapak Dr. Hasse J, MA selaku Ketua Prodi dan Sekretaris Program Studi Politik Islam-Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku promotor dan Bapak Dr. Ulung Pribadi M.Si, Ibu Dr. Mega Hidayati, MA selaku co-promotor yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta memberikan motivasi dalam penyelesaian Disertasi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Politik Islam-Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu Sekretariat Pogram Studi Politik Islam-Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan dan izin belajar untuk melanjutkan pendidikan ke Program Doktoral di Politik Islam-Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kepada Suami dan Anak tercinta yaitu Andri Sudarmono, S.Sos dan Aulia Khazanatunnisa yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan Disertasi ini.
10. Kepada kedua Orang tua Bapak H. Irhamni dan Ibu Hj. Alfian dan Kedua Mertua Bapak Alm. Sarimin, S.P dan Ibu Ngadirah, S.Pd, yang telah memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan Disertasi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa Disertasi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan semoga tulisan ini bermanfaat.

Yogyakarta, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2. Manfaat Penelitian:	12
1.4 Publikasi Ilmiah	12
BAB II LITERATUR REVIEW.....	13
2.1 Pendahuluan.....	13
2.2 E-Government.....	13
2.3 E-Service.....	16
2.4 Perilaku Masyarakat Pengguna Layanan E Government.....	18
2.5 Model Penerimaan Layanan E-Government	22
2.5.1 Theory Reason Action (TRA)	23
2.5.2 Theory of Planned Behavior (TPB).....	25

2.5.3 Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)	29
2.5.4 Technology Acceptance Model (TAM).....	31
2.5.5 Social Cognitive Theory (SCT).....	34
2.5.6 The Motivational Model (MM)	36
2.5.7 The Model of PC Utilization (MPCU)	37
2.5.8 The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	39
2.5.9 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology(UTAUT 2)	41
2.5.10 UMEGA (<i>Unified Model of Electronic Government Adoption</i>)42	
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Jenis Penelitian	60
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian	61
3.4 Teknik Pengumpulan Data	63
3.5 Uji Kualitas Instrumen	64
3.5.1 Uji Validitas	64
3.5.2 Uji Reliabilitas	65
3.6 Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	66
3.6.1 Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram)	66
3.6.2 Konstruksi Eksogen (Exogenous Constructs)	66
3.6.3 Konstruksi Endogen (Endogenous Constructs).....	67
3.6.4 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan.....	67
3.7 Teknik Analisis Data	68
3.7.1 Inner Model.....	69
3.7.2 Outer Model.....	70
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	71
4.1 Perkembangan E-Government	71
4.1.1 Perkembangan E-Government Daerah Istimewa Yogyakarta.....	71

4.1.2 Perkembangan E-Government Provinsi Riau	75
4.2 Penerapan E-Samsat.....	82
4.2.1 Penerapan E-Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta.....	82
4.2.2 Penerapan E-Samsat Provinsi Riau	83
4.3 Tata Cara E-Samsat.....	86
4.3.1 E-Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta	86
4.3.2 E-Samsat Provinsi Riau.....	89
BAB V PERILAKU MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN E-SAMSAT: STUDY DI KOTA PEKANBARU RIAU DAN KOTA YOGYAKARTA DIY	92
5.1 Deskriptif Informan.....	92
5.2 Evaluasi Outer Model	1115
5.2.1 Pengujian Outer Model	1115
5.2.2 Pengujian Inner Model.....	1312
5.2.3 Uji Hipotesa	1315
5.3 Pembahasan Model Penelitian	111
5.3.1 Model 1 Perilaku Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat....	111
5.3.2 Model 2 Perilaku Masyarakat Bukan Pengguna Layanan E-Samsat	131
5.4 Diskusi	151
5.4.1 Implikasi Teori.....	154
5.4.2 Temuan Lapangan.....	164
BAB VI KESIMPULAN	168
6.1 Kesimpulan	168
6.2 Rekomendasi.....	171
DAFTAR PUSTAKA.....	173

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Realisasi Pembayaran PKB	9
Tabel 2.1 Perkembangan Teori e-Government Adoption	22
Tabel 3.1 Persentase Realisasi Pembayaran PKB	61
Tabel 3.2 Penilaian Skor Pernyataan.....	64
Tabel 4.1 Perbedaan Sistem Manual dan Sistem Online.....	80
Tabel 4.2 Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Riau	85
Tabel 4.3 Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Riau	85
Tabel 5.1 Deskriptif Responden yang Menggunakan E-Samsat Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
Tabel 5.2 Deskriptif Responden yang Tidak Menggunakan E-Samsat Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
Tabel 5.3 Deskriptif Responden yang Menggunakan E-Samsat Berdasarkan Umur.....	93
Tabel 5.4 Deskriptif Responden yang Tidak Menggunakan E-Samsat Berdasarkan Umur	93
Tabel 5.5 Deskriptif Responden yang Menggunakan E-Samsat Berdasarkan Pengguna Internet	94
Tabel 5.6 Deskriptif Responden yang Tidak Menggunakan E-Samsat Berdasarkan Pengguna Internet	94
Tabel 5.7 Convergent Validity dan Discriminant Validity.....	98

Tabel 5.8 Composite Reliability dan Cronbachsalph	101
Tabel 5.9 Hasil Regresi	103
Tabel 5.10 Uji Hipotesis Pengguna E-Samsat	107
Tabel 5.11 Uji Hipotesis Bukan Pengguna E-Samsat	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persebaran Penggunaan Layanan E-Samsat	6
Gambar 1.2	Diagram Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2015-2017.....	8
Gambar 1.3	Jumlah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2018.....	10
Gambar 2.1	Theory Reason Action	25
Gambar 2.2	Theory Planned Behavior	26
Gambar 2.3	Decomposed Theory of Planned Behavior	31
Gambar 2.4	Technology Acceptance Model	33
Gambar 2.5	Social Cognitive Theory	35
Gambar 2.6	Motivational Model	37
Gambar 2.7	Teori Model of PC Utilization	39
Gambar 2.8	The Unified Theory of Acceptance And Use of Technology.....	41
Gambar 2.9	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2.....	42
Gambar 2.10	Unified Model of Electronic Government Adoption.....	43
Gambar 2.11	Model Penelitian.....	57
Gambar 4.1	Gambar Aplikasi E-Samsat.....	87
Gambar 4.2	Proses Pelayanan E-Samsat Provinsi Riau	91
Gambar 5.1	Loading Factor Pengguna E-Samsat.....	95
Gambar 5.2	Loading factor Bukan Pengguna E-Samsat	97

Gambar 5.3 Output Bootstrapping Pengguna E-Samsat	106
Gambar 5.4 Output Bootstrapping Bukan Pengguna E-Samsat	109
Gambar 5.5 Model Teori yang Ditawarkan	153