

"ANALISIS RESISTENSI PEGAWAI DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PADA PENERAPAN APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT DI UPT SAMSAT GUNUNGSITOLI"

by Telaumbanua Otoriaman

Submission date: 11-Nov-2023 09:00PM (UTC-0500)

Submission ID: 2225022705

File name: BAB_I_Otoriaman_Perbaikan_Baru-1.docx (209.35K)

Word count: 11297

Character count: 77392

**ANALISIS RESISTENSI PEGAWAI DALAM MELAKUKAN
PELAYANAN PADA PENERAPAN APLIKASI
E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT
DI UPT SAMSAT GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh

OTORIAMAN TELAUMBANUA

NIM : 2319382

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2023

**ANALISIS RESISTENSI PEGAWAI DALAM MELAKUKAN
PELAYANAN PADA PENERAPAN APLIKASI
E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT
DI UPT SAMSAT GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen

Oleh

OTORIAMAN TELAUMBANUA

NIM : 2319382

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2023

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul Analisis Resistensi Pegawai dalam Melakukan Pelayanan pada Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli yang disusun oleh Otoriaman Telaumbanua dengan NIM 2319382 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbng, sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Ujian Skripsi.

Gunugsitoli, 10 November 2023

Dosen Pembimbing,

Sukaaro Waruwu, S.E., S.H., M.M
NIDN 0116068301

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Otoriaman Telaumbanua

NIM 2319382

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi/Tugas Akhir yang segera di ujikan adalah benar – benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiblanan) dan belum pernah dipergunakan atau di publikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
2. Semua sumber yang saya gunakan telah saya catumkan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa Skripsi dari Tugas Akhir ini hasil jiblanan, maka saya menanggung resiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian serat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana menstinya.

Gunungsitoli, 10 November 2023

Yang menyatakan,

Otoriaman Telaumbanua

NIM 2319382

© Hak Cipta Milik Universitas Nias, Tahun 2023

Hak Cipta dilindungi Undang – undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Universitas Nias.

MOTTO

Ilmu adalah cahaya yang membuka pintu kebijaksanaan.

-Albert Einstein

Dunia tidak akan berubah jika tidak ada perubahan dalam pikiran manusia.

- Albert

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan

Saya persembahkan skripsi ini dengan tulus dan penuh dedikasi kepada keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan, inspirasi, dan motivasi. Semua jerih payah ini adalah buah dari kasih sayang dan doa kalian. Terima kasih juga kepada semua Dosen Universitas Nias dan terlebih lebih kepada pembimbing saya Bapak Sukaaro Waruwu, S.E., S.H., M.M yang telah membagi ilmu, dan teman-teman, siapapun yang telah berkontribusi dalam perjalanan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat. Skripsi ini adalah ungkapan rasa syukur dan dedikasi saya untuk mencapai cita-cita dan memberikan kontribusi positif. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa senantiasa memberkati langkah-langkah kita semua. Amin.

ABSTRAK

Telaumbanua Otoriaman. 2023 *Analisis Resistensi Pegawai dalam Melakukan Pelayanan pada Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli*. Skripsi. Pembimbing Sukaaro Waruwu, S.E., S.H., M.M.

Resistensi merupakan reaksi atau tanggapan individu atau kelompok terhadap perubahan atau inovasi dalam suatu organisasi atau lingkungan kerja. Dalam konteks penerapan aplikasi e-Samsat, resistensi mencakup penolakan, keraguan, atau keengganan pegawai dalam mengadopsi dan menggunakan aplikasi tersebut sebagai bagian dari rutinitas kerja mereka. Resistensi bisa muncul karena berbagai alasan, seperti keterbatasan pengetahuan teknologi, rasa tidak nyaman terhadap perubahan, atau persepsi bahwa perubahan tersebut dapat mengancam posisi atau kualitas pekerjaan mereka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai di UPT Samsat Gunungsitoli terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai dalam menerapkan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat serta untuk mengetahui dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat Gunungsitoli melalui aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah pegawai merasa tidak yakin atau tidak nyaman dengan perubahan yang akan terjadi akibat penggunaan aplikasi baru. Ini terkait dengan kurangnya informasi atau pemahaman yang memadai tentang bagaimana perubahan tersebut akan memengaruhi pekerjaan mereka. Pegawai mengalami kekhawatiran akan hilangnya pekerjaan atau perubahan signifikan dalam tanggung jawab pekerjaan akibat adopsi teknologi baru. Hal ini dapat menciptakan ketidakpastian terkait keamanan pekerjaan mereka dan jika pegawai tidak memiliki keterampilan atau pengetahuan yang cukup dalam menggunakan teknologi baru, hal ini dapat menjadi hambatan utama. Ketersediaan pelatihan yang memadai dapat membantu mengatasi masalah ini.

Kata Kunci: Resistensi Pegawai dalam Melakukan Pelayanan

ABSTRACT

Telaumbanua Otoriaman. 2023 Analysis of Employee Resistance in Carrying Out Services in the Implementation of the Dignified North Sumatra e-Samsat Application at UPT Samsat Gunungsitoli. Thesis. Supervisor Sukaaro Waruwu, S.E., S.H., M.M.

Resistance is an individual or group's reaction or response to change or innovation in an organization or work environment. In the context of implementing the e-Samsat application, resistance includes employees' refusal, doubt, or reluctance to adopt and use the application as part of their work routine. Resistance can arise for various reasons, such as limited technological knowledge, discomfort with change, or the perception that the change could threaten their position or quality of work.

The aim of this research is to determine the level of resistance experienced by employees at UPT Samsat Gunungsitoli towards implementing the North Sumatra e-Samsat application with dignity. To find out the factors that influence employee resistance in implementing the dignified North Sumatra e-Samsat application and to determine the impact of employee resistance on the quality of services provided by UPT Samsat Gunungsitoli through the dignified North Sumatra e-Samsat application.

This research uses a qualitative research approach where qualitative research. Data collection techniques in this research are observation, interviews and documentation.

The results of this research are that employees feel unsure or uncomfortable with the changes that will occur as a result of using the new application. This is related to a lack of adequate information or understanding of how the change will affect their work. Employees experience concerns about job loss or significant changes in job responsibilities due to the adoption of new technology. This can create uncertainty regarding their job security and if employees do not have sufficient skills or knowledge in using new technology, this can become a major obstacle. The availability of adequate training can help overcome this problem.

Keywords: Employee Resistance in Carrying Out Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Resistensi Pegawai dalam Melakukan Pelayanan pada Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli” Skripsi penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Dalam menyelesaikan Skripsi penelitian ini, Peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, Peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhindar kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt, M.Si. Sebagai Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E.,M.M. Sebagai Ketua Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., M.M. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Sukaaro Waruwu, SE., S.H., M.M sebagai Pembimbing yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal Penelitian ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Staf administrasi untuk bantuannya selama peneliti melakukan studi di Universitas Nias.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, yang sangat saya banggakan, yang tiada henti-henti memberikan doa, dukungan, dan cinta kasih kepada saya. Terimakasih buat pengorbanan dan jerih payah kedua orang tua saya hingga saya bisa sampai pada tahap ini, dan kepada saudara saya, adik-adik saya, yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

8. Seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi, dalam penyelesaian skripsi ini, dan pihak lain yang tidak saya sebut satu per satu.

Semoga Tuhan yang selalu membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah turut mendukung penyelesaian pendidikan sarjana ini. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi penyajian materi maupun dalam bahasa penyampaiannya, apabila nanti terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengharapkan kritik dan sarannya.

Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca dan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Akhir kata peneliti ucapkan Terimakasih. YA'AHOWU!!

Gunungsitoli, 10 November 2023

Peneliti,

Otoriaman Telaumbanua
NIM. 2319382

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
HAK CIPTA	
MOTTO	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Resistensi Pegawai	6
2.1.1 Pengertian Resistensi Pegawai	6
2.1.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Resistensi	7
2.1.3 Dampak Resistensi Pegawai	8
2.1.4 Indikator Resistensi Pegawai	9
2.2 Konsep Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan	10
2.2.2 Pelayanan Publik.....	11

2.2.3	Kualitas Pelayanan	12
2.2.44	Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.3	Konsep Penerapan Apilikasi e-Samsat Sumut	14
2.3.1	Pengertian Penerapan Apilikasi e-Samsat Sumut	14
2.3.2	Dampak Penerapan Apilikasi e-Samsat Sumut.....	15
2.4	Penelitian Terdahulu	16
2.5	Kerangka Pemikiran	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	18
3.2	Variabel Penelitian	18
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	19
3.4	Sumber Data	19
3.5	Instrumen Penelitian	20
3.6	Teknik Pengumpulan Data	21
3.7	Teknik Analisis Data	29
3.8	Jadwal Penelitian	22
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1	Sejarah Kantor UPT Samsat Gunungsitoli	24
4.1.2	Visi dan Misi Desa Tetehosi Afia	25
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi UPT Samsat Gunungsitoli	25
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	29
4.2.1	Reduksi Data.....	29
4.2.2	Tujuan Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.3	Hasil Penyajian Data.....	36
4.3.1	Penyajian Data	36
4.3.2	Tujuan Penyajian Data.....	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1	Kesimpulan	47

5.2 Saran49

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kemajuan teknologi informasi memasuki fase perkembangan yang sangat pesat, berbagai manfaat dapat dirasakan oleh masyarakat, termasuk dalam hal birokrasi (pemerintahan). Pelayanan pemerintah kepada publik harusnya dapat disederhanakan dengan menggunakan aplikasi-aplikasi berbasis teknologi informasi agar sistem manajemen pemerintah yang dikenal selama ini sebagai sistem hierarki kewenangan dan komando sektoral dapat ditiadakan.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam era digitalisasi seperti saat ini, penggunaan teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satu implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi e-Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Sedangkan Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Resistensi merupakan reaksi atau tanggapan individu atau kelompok terhadap perubahan atau inovasi dalam suatu organisasi atau lingkungan kerja. Dalam konteks penerapan aplikasi e-Samsat, resistensi mencakup penolakan, keraguan, atau keengganan pegawai dalam mengadopsi dan menggunakan aplikasi

tersebut sebagai bagian dari rutinitas kerja mereka. Resistensi bisa muncul karena berbagai alasan, seperti keterbatasan pengetahuan teknologi, rasa tidak nyaman terhadap perubahan, atau persepsi bahwa perubahan tersebut dapat mengancam posisi atau kualitas pekerjaan mereka.

⁷ Menurut Nasution (2010:28), resistensi terhadap perubahan merupakan reaksi emosional dan perilaku terhadap perubahan kerja riil atau imajinatif dari organisasi. Reaksi tersebut bersifat alamiah terhadap sesuatu yang menyebabkan gangguan dan hilangnya keseimbangan. Reaksi tersebut dapat bersifat jelas atau tersembunyi.

Dalam implementasi teknologi seperti aplikasi e-Samsat, terdapat dinamika yang tidak dapat diabaikan, yakni peran serta pegawai yang harus beradaptasi dengan perubahan tersebut. Pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Gunungsitoli, Sumut, menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penerapan aplikasi e-Samsat. Terdapat potensi bahwa pegawai tersebut menghadapi beberapa tantangan dan resistensi terkait penggunaan aplikasi ini.

Pemerintah Sumatera Utara (Sumut) sebagai salah satu wilayah di Indonesia, telah menerapkan aplikasi e-Samsat sebagai bagian dari upaya modernisasi dan transformasi digital dalam pelayanan perpajakan. Dengan penerapan aplikasi e-Samsat ini, diharapkan proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih efisien, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Provinsi Sumatera Utara (Sumut) telah mengadopsi sistem e-Samsat untuk meningkatkan pelayanan kepada warga masyarakat. Namun, terlepas dari upaya tersebut, terdapat fenomena resistensi yang dilakukan oleh pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Gunungsitoli dalam menjalankan pelayanan menggunakan aplikasi e-Samsat yang bermartabat. Resistensi ini dapat berdampak negatif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta menghambat pencapaian tujuan penerapan aplikasi e-Samsat.

Resistensi pegawai dalam melakukan pelayanan pada penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli didefinisikan sebagai reaksi atau sikap penolakan, ketidaksetujuan, atau keraguan yang dimiliki oleh pegawai terhadap penggunaan aplikasi e-Samsat dalam konteks pelaksanaan tugas sehari-hari di unit tersebut. Resistensi ini dapat mencakup perasaan tidak siap, perasaan tidak yakin, atau rasa tidak nyaman dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut dan mengintegrasikannya dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Resistensi juga dapat muncul dalam bentuk penolakan untuk mengadopsi prosedur baru yang diarahkan oleh aplikasi e-Samsat.

Dari hasil observasi awal penulis bahwa masalah pada penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli adalah ketidakfamiliaran dengan teknologi baru, contohnya pegawai menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi e-Samsat yang baru, terutama jika mereka tidak terbiasa atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang teknologi tersebut. Usia dan keterampilan teknologi, contohnya pegawai yang lebih tua atau yang kurang berpengalaman dalam menggunakan teknologi memiliki hambatan tambahan dalam beradaptasi dengan aplikasi e-Samsat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul **“Analisis Resistensi Pegawai dalam Melakukan Pelayanan pada Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli”**

1.2 Fokus penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis resistensi pegawai pada penerapan aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli”
2. Untuk menganalisis pelayanan pada penerapan aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli”

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya resistensi dari pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat?
3. Bagaimana dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di UPT Samsat Gunungsitoli setelah adopsi aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai di UPT Samsat Gunungsitoli terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai dalam menerapkan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.
3. Untuk mengetahui dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat Gunungsitoli melalui aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Teoritis:

Penelitian ini memiliki potensi manfaat teoritis, yaitu berkontribusi terhadap pengembangan teori atau pemahaman dalam bidang manajemen, psikologi organisasi, atau penerapan teknologi dalam sektor publik. Beberapa manfaat teoritis yang termasuk adalah:

- a) Penelitian ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang konsep resistensi dalam konteks organisasi dan bagaimana hal itu berkaitan dengan perubahan teknologi.
- b) Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah dalam menerapkan teknologi baru dan bagaimana faktor-faktor resistensi mempengaruhi implementasi tersebut.

2. Manfaat bagi Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat praktis yang dapat diterapkan dalam konteks nyata, seperti:

- a) Penelitian ini dapat membantu manajemen UPT Samsat Gunungsitoli dalam mengidentifikasi langkah-langkah konkret untuk mengatasi resistensi pegawai dan meningkatkan penerapan aplikasi e-Samsat.
- b) Dengan memahami hambatan yang dialami oleh pegawai, manajemen dapat melakukan perubahan yang diperlukan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- c) Penelitian ini dapat membantu manajemen dalam merencanakan strategi pengelolaan perubahan yang lebih baik, termasuk komunikasi yang lebih baik dengan pegawai mengenai manfaat dari perubahan ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Resistensi Pegawai

2.1.1 Pengertian Resistensi Pegawai

Resistensi adalah mengacu pada sikap atau tindakan yang menunjukkan penolakan atau perlawanan terhadap perubahan, tuntutan, atau pengaruh dari luar. Dalam konteks organisasi atau perubahan dalam lingkungan kerja, resistensi merujuk pada tanggapan negatif atau ketidaksetujuan yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok terhadap perubahan yang diusulkan atau diterapkan.

Menurut Nasution (2010:28), resistensi terhadap perubahan merupakan reaksi emosional dan perilaku terhadap perubahan kerja riil atau imajinatif dari organisasi. Reaksi tersebut bersifat alamiah terhadap sesuatu yang menyebabkan gangguan dan hilangnya keseimbangan. Reaksi tersebut dapat bersifat jelas atau tersembunyi.

Resistensi bisa muncul karena berbagai alasan, termasuk ketidakpastian terhadap dampak perubahan, rasa tidak nyaman terhadap hal yang baru, rasa khawatir akan kehilangan status atau pekerjaan, atau perasaan bahwa perubahan tersebut tidak sesuai dengan nilai-nilai atau tujuan individu atau kelompok. Resistensi sering kali dapat menghambat atau memperlambat proses perubahan, terutama jika tidak dikelola dengan baik.

Manajemen perubahan melibatkan usaha-usaha untuk memahami penyebab resistensi, berkomunikasi dengan jelas tentang alasan dan manfaat perubahan, serta melibatkan para anggota organisasi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan perubahan. Tujuan utama dari manajemen perubahan adalah mengurangi resistensi dan meningkatkan penerimaan terhadap perubahan yang diperlukan agar organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungan yang berubah.

2.1.2 Faktor faktor yang mempengaruhi resistensi

Menurut Robbins, Stephen P. (2003:79) Adanya resistensi atau penolakan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: kebiasaan, rasa aman, faktor ekonomi, rasa takut, dan persepsi selektif. Bagaimana setiap faktor tersebut dapat mempengaruhi resistensi pegawai:

1. Kebiasaan

Pegawai telah terbiasa dengan cara kerja yang lama dan merasa nyaman dengan rutinitas tersebut. Perubahan dapat mengganggu kebiasaan yang sudah terbentuk, yang membuat mereka enggan menerima perubahan.

2. Rasa Aman

Perubahan dapat menciptakan ketidakpastian dan merasa tidak aman di kalangan pegawai. Mereka khawatir tentang bagaimana perubahan tersebut akan mempengaruhi posisi kerja, tanggung jawab, dan kesejahteraan mereka.

3. Faktor Ekonomi

Perubahan dalam organisasi kadang-kadang dapat mempengaruhi kompensasi, insentif, atau manfaat pegawai. Jika pegawai merasa bahwa perubahan akan merugikan posisi ekonomi mereka, mereka mungkin resisten terhadap perubahan tersebut.

4. Rasa Takut

Pegawai mungkin merasa takut kehilangan pekerjaan, status, atau peluang karir akibat perubahan. Ketidakpastian tentang masa depan dapat menyebabkan resistensi.

5. Persepsi Selektif

Individu cenderung melihat informasi dengan cara yang sesuai dengan keyakinan atau pandangan mereka. Jika pegawai memiliki pandangan negatif tentang perubahan, mereka mungkin hanya memperhatikan informasi yang memvalidasi pandangan tersebut, sehingga memperkuat resistensi.

2.1.3 Dampak Resistensi Pegawai

Menurut Aditya, Rheza (2019:95) Resistensi pegawai terhadap perubahan dalam organisasi dapat memiliki berbagai dampak yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa dampak resistensi pegawai yang mungkin terjadi:

1. Penurunan Produktivitas

Pegawai yang merasa tidak puas dengan perubahan atau yang enggan menerima perubahan cenderung kurang termotivasi untuk bekerja secara efektif. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan kualitas kerja.

2. Pertentangan dan Ketegangan

Resistensi dapat menciptakan pertentangan antara pegawai yang mendukung perubahan dan mereka yang menolaknya. Hal ini dapat menciptakan atmosfer kerja yang tidak harmonis dan meningkatkan ketegangan di antara anggota tim.

3. Ketidakpastian dan Kecemasan

Pegawai yang menghadapi perubahan tanpa pemahaman yang cukup tentang implikasinya dapat merasa tidak pasti tentang masa depan mereka. Hal ini dapat menyebabkan kecemasan, stres, dan merugikan kesejahteraan mental mereka.

4. Penurunan Kualitas Layanan

Jika resistensi terjadi di dalam departemen yang langsung berhubungan dengan pelayanan pelanggan atau klien, perubahan dalam kualitas layanan dapat terjadi. Pegawai yang resisten mungkin tidak memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan.

5. Peningkatan Turnover Pegawai

Jika perubahan dihadapi dengan resistensi yang kuat, pegawai mungkin memilih untuk keluar dari organisasi. Ini dapat menyebabkan peningkatan turnover pegawai, yang berdampak pada biaya rekrutmen dan pelatihan baru.

6. Pemborosan Sumber Daya

Upaya untuk mengatasi resistensi atau menyesuaikan perubahan dengan keinginan pegawai yang resisten dapat menghabiskan waktu, energi, dan sumber daya organisasi yang berharga.

7. Gagalnya Implementasi Perubahan

Jika resistensi sangat kuat dan tidak diatasi dengan baik, implementasi perubahan yang direncanakan dapat gagal sepenuhnya atau tidak berjalan sesuai dengan harapan.

8. Ketidaksesuaian dengan Tujuan Organisasi

Resistensi yang berlanjut dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Perubahan yang diperlukan untuk pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi mungkin tertunda atau bahkan diabaikan.

2.1.4 Indikator Resistensi Pegawai

Indikator resistensi pegawai adalah tanda-tanda atau gejala-gejala yang mengindikasikan bahwa pegawai dalam sebuah organisasi mungkin mengalami resistensi terhadap perubahan yang diusulkan atau diterapkan. Ini adalah petunjuk yang dapat membantu manajemen mengidentifikasi adanya resistensi dan mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk mengatasi masalah tersebut.

Indikator Resistensi Pegawai menurut Febiyana, N.P.R. (2023) terdapat beberapa hal yakni:

1. Rasa Takut terhadap Perubahan
2. Ketidakjelasan Peran
3. Ketidakpastian terhadap Kemampuan Mengatasi Perubahan
4. Ketidaksetujuan terhadap Nilai atau Tujuan Perubahan

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah mengacu pada tindakan atau proses memberikan bantuan, dukungan, atau kepuasan kepada individu, kelompok, atau organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan, harapan, atau permintaan mereka. Pelayanan sering kali terjadi dalam berbagai konteks, seperti sektor publik, swasta, pendidikan, kesehatan, dan layanan pelanggan.

Menurut Sianipar, (2009:5) Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok organisasi

Pelayanan melibatkan berbagai aspek, termasuk interaksi antara penyedia layanan (seperti organisasi atau individu yang memberikan layanan) dan penerima layanan (konsumen, pasien, pelanggan, atau individu lain yang membutuhkan layanan). Pengertian pelayanan meliputi beberapa elemen penting:

1. Memberikan bantuan atau dukungan; Pelayanan melibatkan memberikan bantuan, panduan, informasi, atau dukungan kepada penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Ini bisa berupa pemberian informasi, penyelesaian masalah, atau penyediaan produk atau layanan tertentu.
2. Memenuhi kebutuhan atau harapan; Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan penerima layanan. Tujuannya adalah untuk memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh penerima layanan.
3. Interaksi antara penyedia dan penerima; Pelayanan melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Interaksi ini dapat terjadi langsung, seperti dalam layanan pelanggan, atau melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, atau platform online.

4. Kualitas dan kepuasan; Kualitas pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan penerima layanan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan dan dapat menghasilkan hubungan yang lebih positif antara penyedia dan penerima layanan.
5. Profesionalisme dan etika; Penyedia layanan diharapkan memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dan bertindak sesuai dengan etika dalam memberikan pelayanan. Ini termasuk menjaga rahasia, menghormati hak penerima layanan, dan bertindak secara adil.
6. Diversitas konteks; Pelayanan terjadi dalam berbagai konteks, termasuk sektor publik, swasta, sosial, kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Setiap konteks memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi cara layanan diberikan.
7. Peningkatan dan inovasi; Organisasi dan penyedia layanan terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan mengadopsi inovasi, teknologi baru, dan praktik terbaik.

2.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Pelayanan publik mengacu pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga sektor publik kepada masyarakat atau warga negara. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat secara umum. Pelayanan publik dapat mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, infrastruktur, pelayanan sosial, administrasi publik, dan banyak lagi. Karakteristik utama dari pelayanan publik meliputi:

1. Aksesibilitas; Pelayanan publik harus tersedia dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi, baik secara geografis maupun sosial.
2. Keterbukaan dan transparansi; Proses penyediaan pelayanan publik harus dilakukan secara transparan, dengan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Ini mencakup informasi tentang layanan yang disediakan, prosedur, biaya (jika ada), dan hak-hak masyarakat.
3. Kualitas; Pelayanan publik harus berkualitas tinggi dan memenuhi standar tertentu. Kualitas pelayanan melibatkan efisiensi, akurasi, ketepatan waktu, dan kepuasan penerima layanan.
4. Keadilan dan kesetaraan; Pelayanan publik harus diberikan secara adil dan setara kepada semua warga negara tanpa memandang latar belakang, jenis kelamin, ras, agama, atau faktor-faktor lainnya.
5. Partisipasi masyarakat; Pada tingkat tertentu, partisipasi masyarakat dapat diperkenankan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan pelayanan publik. Ini membantu memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Efisiensi dan efektivitas; Pelayanan publik harus disediakan secara efisien dan efektif, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal untuk mencapai hasil yang diharapkan.

2.2.3 Kualitas Pelayan

Kualitas pelayanan adalah mengacu pada tingkat kepuasan, efisiensi, keandalan, dan kesesuaian pelayanan yang disediakan dengan harapan dan kebutuhan penerima layanan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana penyedia layanan telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan penerima layanan. Pengukuran kualitas pelayanan melibatkan penilaian berbagai aspek, termasuk interaksi antara penyedia dan penerima layanan, ketersediaan informasi, ketepatan waktu, dan hasil yang dicapai.

Menurut Dzikra (2020:99) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Beberapa poin kunci dari pernyataan ini adalah:

1. Sistem yang strategis; Kualitas pelayanan dipandang sebagai bagian integral dari strategi organisasi. Ini bukan hanya tugas individu atau departemen tertentu, tetapi merupakan aspek yang terintegrasi dengan rencana dan tujuan organisasi secara keseluruhan.
2. Melibatkan seluruh satuan kerja atau organisasi; Pelayanan bukanlah tanggung jawab individu atau kelompok terbatas, tetapi melibatkan setiap tingkat dan unit dalam organisasi. Ini mencakup pimpinan, manajer, staf, dan semua anggota organisasi yang terlibat dalam menyediakan layanan.
3. Memenuhi kebutuhan yang diharapkan: Tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang diharapkan oleh penerima layanan. Ini mengandalkan pemahaman yang baik tentang kebutuhan dan preferensi penerima layanan.
4. Pendekatan terpadu; Pelayanan berkualitas melibatkan koordinasi dan sinergi di antara berbagai komponen organisasi. Ini mencakup koordinasi antara departemen, aliran informasi yang lancar, dan komunikasi yang efektif di seluruh organisasi.
5. Keterlibatan pimpinan; Pemahaman dan dukungan dari pimpinan organisasi sangat penting dalam menciptakan budaya kualitas pelayanan. Pimpinan harus memberikan contoh dan membimbing organisasi dalam memprioritaskan kualitas pelayanan.

2.2.4 Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Priansa, 2017) menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima lebih menyenangkan

dibanding harapan, maka akan menimbulkan kepuasan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang konsep-konsep tersebut:

1. *Expected Service* (Harapan Pelayanan); Ini adalah gambaran atau ekspektasi yang dimiliki pelanggan tentang bagaimana seharusnya pelayanan diberikan. Harapan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, informasi yang diterima, dan standar yang ditetapkan oleh industri atau kompetitor.
2. *Perceived Service* (Persepsi Pelayanan); Ini adalah bagaimana pelanggan sebenarnya merasakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Ini mencakup interaksi aktual dengan staf, kualitas produk atau layanan, waktu respons, dan berbagai aspek lain dari pengalaman pelanggan.

2.3 Konsep Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut

2.3.1 Pengertian Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut

Aplikasi e-Samsat Sumut adalah merujuk pada aplikasi elektronik yang digunakan oleh Samsat (Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap) di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan layanan perpajakan kendaraan bermotor secara elektronik, yang mencakup proses pembayaran pajak kendaraan dan berbagai layanan terkait lainnya. Aplikasi ini merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam proses perpajakan kendaraan di wilayah Sumatera Utara. Beberapa fitur dan layanan yang biasanya tersedia dalam aplikasi e-Samsat Sumut meliputi:

1. **Pembayaran Pajak Kendaraan;** Pengguna dapat menggunakan aplikasi ini untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online. Ini termasuk berbagai jenis pajak, seperti pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) pada kendaraan baru.
2. **Cek Informasi Kendaraan;** Pengguna dapat memeriksa informasi terkait kendaraan yang terdaftar, termasuk data teknis kendaraan, jumlah pajak yang harus dibayarkan, dan masa berlaku pajak.

3. Layanan Online Lainnya; Aplikasi ini mungkin juga menyediakan layanan lain seperti cetak ulang pajak, pelaporan kehilangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan sebagainya.
4. Kemudahan Akses; Pengguna dapat mengakses aplikasi ini melalui perangkat komputer atau perangkat seluler, seperti smartphone atau tablet. Ini memudahkan warga untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja.
5. Pengurangan Antrian Fisik; Dengan layanan online ini, warga tidak perlu lagi datang secara fisik ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran pajak. Ini dapat membantu mengurangi antrian dan kerumitan dalam proses administrasi.
6. Peningkat Pembayaran; Aplikasi mungkin juga memiliki fitur pengingat untuk membantu pengguna mengingat jatuh tempo pembayaran pajak.

Penerapan aplikasi e-Samsat Sumut adalah contoh bagaimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk meningkatkan layanan publik. Ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, transparansi, dan efisiensi dalam proses perpajakan kendaraan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi warga dalam berurusan dengan administrasi kendaraan bermotor.

2.3.2 Dampak Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut

Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap proses perpajakan kendaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa potensi dampak dari penerapan aplikasi e-Samsat Sumut:

1. Kemudahan Akses dan Penghematan Waktu; Penggunaan aplikasi e-Samsat memungkinkan warga untuk membayar pajak kendaraan secara online tanpa harus datang secara fisik ke kantor Samsat. Ini menghemat waktu dan usaha bagi pemilik kendaraan, mengurangi kebutuhan untuk antrian panjang, serta memberikan kenyamanan dalam proses pembayaran.
2. Pengurangan Kepadatan dan Waktu Tunggu; Dengan penggunaan aplikasi ini, kemungkinan terjadinya antrian panjang di kantor Samsat dapat berkurang. Ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu bagi mereka yang perlu melakukan transaksi di kantor fisik.

3. Peningkatan Efisiensi; Penerapan teknologi elektronik dalam proses perpajakan kendaraan dapat meningkatkan efisiensi administrasi. Penggunaan aplikasi dapat mengurangi tugas manual yang diperlukan dalam memproses pembayaran dan administrasi pajak.
4. Transparansi dan Akurasi Data; Penggunaan aplikasi e-Samsat dapat membantu memastikan akurasi dan konsistensi data. Informasi yang dimasukkan oleh pengguna akan otomatis masuk ke dalam sistem, mengurangi risiko kesalahan manusia dan meningkatkan transparansi data.
5. Peningkatan Pendapatan Pajak; Dengan memberikan akses yang lebih mudah dan nyaman untuk membayar pajak, aplikasi e-Samsat dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dan pembayaran pajak kendaraan. Ini dapat berdampak positif pada pendapatan pajak daerah.
6. Pengurangan Korupsi dan Penyalahgunaan; Penggunaan aplikasi elektronik dapat mengurangi potensi kecurangan, penyalahgunaan, atau praktik korupsi yang terkait dengan proses perpajakan.
7. Peningkatan Layanan Pelanggan; Aplikasi e-Samsat dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Pengguna dapat mengakses informasi terkait kendaraan dan pajak mereka dengan lebih mudah, serta memiliki akses ke layanan tanpa batasan waktu.
8. Penyederhanaan Administrasi; Penggunaan aplikasi dapat membantu menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi kertas serta prosedur yang rumit.

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu

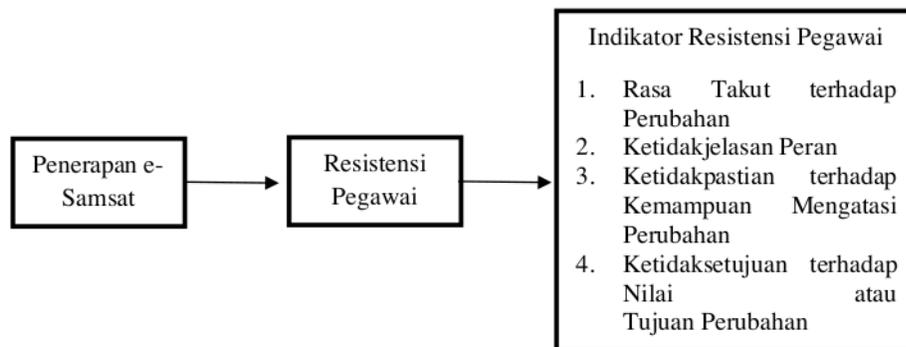
Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian

1	Anisa Sari	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi di Samsat	2018	Pegawai yang memiliki pelatihan teknologi cenderung lebih mendukung implementasi teknologi.
2	Budi Santoso	Analisis Pengaruh Sosialisasi Terhadap Penerimaan Aplikasi e-Samsat	2019	Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan penerimaan dan kesiapan pegawai dalam menggunakan aplikasi e-Samsat.
3	Cinta Utama	Dampak Implementasi Aplikasi e-Samsat terhadap Produktivitas	2020	Penggunaan aplikasi e-Samsat terbukti mengurangi waktu administratif, meningkatkan produktivitas pegawai

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019:95) Kerangka berfikir yang tepat dan baik mampu menjabarkan dengan teori pertautan antara variabel yang nantinya diteliti.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu pendidikan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Iskandar, 2019: 11). Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal. Variabel penelitian yang akan diteliti adalah resistensi pegawai dalam melakukan pelayanan pada penerapan aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator
	Indikator Resistensi Pegawai menurut Febiyana, N.P.R. (2023)	1. Rasa Takut terhadap Perubahan 2. Ketidakjelasan Peran 3. Ketidakpastian terhadap Kemampuan 4. Mengatasi Perubahan Ketidaksetujuan terhadap Nilai atau Tujuan Perubahan

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor UPT. Samsat Gunungsitoli jalan Ampere Mudik Nomor 01 Gunungsitoli Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli Jadwal penelitian dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2023									
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	
1.	Pengajuan Judul										
2.	Penyusunan Proposal										
3.	Seminar Proposal										
4.	Penelitian										
5.	Pengolahan Data										

6.	Ujian Sikripsi										

3.4 Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer. Menurut Sugiyono (2016), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:222) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan instrumen pendukung dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman onservasi. Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam suatu penelitian tidak pernah luput dari adanya informan, pemilih informan menjadi suatu yang sangat penting dalam memberikan informasi mengenai objek yang diteliti dan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Peneliti melakukan penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling atau dikenal juga dengan sampling pertimbangan (Arikunto 2010: 137) mendefinikasn purposive sampling yaitu “Dalam purposive sampling, memilih subjek atau unit sampel yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan dan representatif terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti menggunakan pertimbangan tertentu dalam memilih subjek atau unit sampel, seperti karakteristik khusus, posisi sosial, pengalaman, atau pengetahuan.”

Peneliti melakukan penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling atau dikenal juga dengan sampling pertimbangan (Arikunto

2010: 137) mendefinisikan purposive sampling yaitu “pemilihan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya”.

Adapun informan penelitian yang terpilih adalah orang – orang yang terlibat dalam Penelitian:

No	Nama	Jabatan
1	Johny Raja Pratono, S.E., M.M	Kepala Unit UPT Samsat Gunungsitoli
2	Sonahami Lase, S.H.	Kasat Lantas Polres Nias
3	Setiaman Gulo	Masyarakat

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu;

1. Observasi

Observasi merupakan teknik untuk menggali data dari sumber yang berupa tempat, aktivitas, benda atau rekaman gambar. Melalui observasi dapat dilihat dan dapat dites kebenaran terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung, dengan mengambil peran atau tidak berperan (Spradley dalam Sutopo, 2006:75).

2. Wawancara

Menurut Lincoln dan Guba (1985:266) wawancara dapat dilakukan untuk mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, merekonstruksi kebulatan 19 harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi dari berbagai sumber, dan mengubah atau memperluas konstruksi yang dikembangkan peneliti sebagai triangulasi. Teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak, akurat dan mendalam.

3. Dokumentasi

Menurut James D. Lester Jr. (2014), Dokumentasi adalah proses mencatat sumber daya yang digunakan, referensi yang dikonsultasikan, dan citraan yang dikutip dalam penelitian untuk memberikan pengakuan kepada pemilik informasi. Dokumentasi merupakan dokumentasi dan rekaman yang digunakan dengan mengacu sumber-sumber yang stabil, valid, dan berguna sebagai bukti yang akurat. Dalam metode ini dilaksanakan agar memperoleh data dengan mudah berupa arsip, foto serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan guna memperoleh data dengan menggunakan dokumen yang sudah ada serta digunakan sebagai sumber pendukung dalam melakukan kegiatan penelitian. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan yang berupa literatur-literatur atau juga bisa dalam berbentuk foto maupun vidio. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih lengkap atau kredibel jika didukung oleh proses pendokumentasian.

3.7 Teknik Analisis Data.

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selepas menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Pengumpulan data bisa

dilaksanakan sehari-hari sampai berbulan-bulan sehingga didapatkan data yang banyak dan beragam.

2. Reduksi Data.

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data.

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan Dan Verifikasi.

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian dilapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan itu bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Kantor UPT Samsat Gunungsitoli

Pada awalnya, urusan pengelolaan pendapatan daerah berada dibawah koordinasi Biro Keuangan Sekretariat Daerah Tingkat I Sumatera Utara yang menjadi Bagian Pajak dan Pendapatan. Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 102/II/GSU tanggal 6 Maret 1973 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Setwilda Tingkat I Sumatera Utara, dimulai tanggal 16 Mei 1973 Biro Keuangan mengalami perubahan nomenklatur menjadi Direktorat Keuangan. Sebagai konsekuensi dari perubahan itu, maka Bagian Pajak dan Pendapatan mengalami perubahan menjadi Sub Direktorat Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan. Selanjutnya, dilakukannya perubahan kembali dengan terbitnya SK Gubernur Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 Nomor 137/II/GSU (sebagai tindak lanjut Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tanggal 7 November 1974 Nomor Finmat 7/15/3/74), yang pada akhirnya sejak tanggal 1 April 1975, Sub Direktorat Pendapatan Daerah ditingkatkan statusnya menjadi Direktorat Pendapatan Daerah. Kemudian, dengan terbitnya SK Mendagri No. KUPD 3/12/43 tertanggal 1 September 1975 tentang “Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II seluruh Indonesia”, Direktorat Pendapatan Daerah berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah. Pada awalnya pembentukannya dilaksanakan berdasarkan SK Gubernur Sumatera Utara Nomor 143/II/GSU, yang selanjutnya keberadaannya diperkuat dengan Perda Provinsi Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 1976 (mulai berlaku tanggal 3 Maret 1976).

Sebagai kelanjutan dari Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat

Daerah, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 3 tanggal 31 Juli 2001 tentang Dinas-Dinas/Badan sebagai Institusi teknik. Institusi ini bertujuan untuk membantu Pemerintah Provinsi (Gubernur) dalam menjalankan tugas desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan (medebewind). Salah satu badan yang termasuk didalamnya adalah Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU). Mengingat cakupan kerja dari BPPRDSU yang mencakup seluruh wilayah Sumatera Utara maka UPT/ Unit Pelaksana Teknik (sebelumnya disebut cabang dinas) dibentuk untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tupoksinya.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi: Terwujudnya Pelayanan Prima Yang Berorientasi Good Governace dan Berbasis Teknologi
2. Misi:
 - 1) Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
 - 2) Meningkatkan Keamanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
 - 3) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara Bukan Pajak atau (PNBP)
 - 4) Meningkatkan Kualittas Sumber Daya Manusia.

4.1.3 Tupoksi

Kepala Badan mempunyai uraian tugas :

1. Menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan
2. Menyelenggarakan penetapan program kerja dan rencana pengembangan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya
3. Menyelenggarakan penetapan kebijakan teknis Badan sesuai dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah

4. Menyelenggarakan fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan, pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, pengendalian dan pembinaan UPT
5. Menyelenggarakan pemberian saran pertimbangan dan rekomendasi kepada Gubernur mengenai pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya dan pelayanan umum sebagai bahan penetapan kebijakan Pemerintah Daerah
6. Menyelenggarakan koordinasi Perangkat Daerah yang berkaitan dengan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya
7. Menyelenggarakan pembinaan kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan, pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya dan pembinaan, UPT dan menyelenggarakan pembinaan teknis fungsional pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya
8. Menyelenggarakan fasilitasi dan kerjasama dengan instansi, unit kerja, swasta dan lembaga terkait lainnya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Badan
9. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Rencana Strategis, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban (LKPJ), dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah LPPD Badan
10. Menyelenggarakan tugas teknis serta evaluasi dan pelaporan yang meliputi kesekretariatan, perencanaan dan pengembangan pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya, pengendalian dan pembinaan
11. Menyelenggarakan koordinasi dan membina UPT
12. Menyelenggarakan koordinasi dengan Kabupaten/Kota serta unit kerja terkait
13. Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

Untuk melaksanakan tugas, fungsi dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dibantu :

- a. Sekretariat;
- b. Bidang Pengembangan dan Pengendalian Peendapatan Daerah; c. Bidang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- c. Bidang Pajak Air Permukaan, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, dan Pajak Rokok;
- d. Bidang Retribusi dan Pendapatan Lainnya;
- e. UPT Samsat, terdiri atas :
 1. UPT SAMSAT Medan Utara, wilayah kerja Kota Medan dan sekitarnya, berkedudukan di Medan;
 2. UPT SAMSAT Medan Selatan, wilayah kerja Kota Medan dan sekitarnya, berkedudukan di Medan;
 3. UPT SAMSAT Pangkalan Brandan, wilayah kerja Kecamatan Gebang, Babalan, Sei Lapan, Pematang Jaya, Brandan Barat, Pangkalan Susu dan Kecamatan Besitang, Kabupaten Langkat, berkedudukan di Pangkalan Brandan;
 4. UPT SAMSAT Stabat, wilayah kerja Kabupaten Langkat, berkedudukan di Stabat;
 5. UPT SAMSAT Binjai, wilayah kerja Kota Binjai, berkedudukan di Binjai;
 6. UPT SAMSAT Lubuk Pakam, wilayah kerja Kabupaten Deli Serdang, berkedudukan di Lubuk Pakam;
 7. UPT SAMSAT Sei Rampah, wilayah kerja Kabupaten Serdang Bedagai, berkedudukan di Sei Rampah;
 8. UPT SAMSAT Tebing Tinggi, wilayah kerja Kota Tebing Tinggi;
 9. UPT SAMSAT Lima Puluh, wilayah kerja Kabupaten Batubara, berkedudukan di Lima Puluh;
 10. UPT SAMSAT Perdagangan, wilayah kerja Kecamatan Bandar, Pematang Bandar, Bosar Maligas, Ujung Padang, Bandar Haluan dan

Kecamatan Masilan, Kabupaten Simalungun, berkedudukan di Perdagangan;

11. UPT SAMSAT Kisaran, wilayah kerja Kabupaten Asahan, berkedudukan di Kisaran;
12. UPT SAMSAT Tanjung Balai;
13. UPT SAMSAT Aek Kanopan, wilayah kerja Kabupaten Labuhanbatu Utara, berkedudukan di Aek Kanopan;
14. UPT SAMSAT Rantau Prapat, wilayah kerja Kabupaten Labuhanbatu, berkedudukan di Rantau Prapat;
15. UPT SAMSAT Kota Pinang, wilayah kerja Kabupaten Labuhanbatu Selatan, berkedudukan di Kota Pinang;
16. UPT SAMSAT Gunung Tua, wilayah kerja Kabupaten Padang Lawas Utara, berkedudukan di Gunung Tua;
17. UPT SAMSAT Sibuhuan, wilayah kerja Kabupaten Padang Lawas, berkedudukan di Sibuhuan;
18. UPT SAMSAT Padang Sidempuan, wilayah kerja Kota Padang Sidempuan, berkedudukan di Padang Sidempuan;
19. UPT SAMSAT Sipirok, wilayah kerja Kabupaten Tapanuli Selatan, berkedudukan di Sipirok;
20. UPT SAMSAT Penyabungan, wilayah kerja Kabupaten Mandailing Natal, berkedudukan di Penyabungan;
21. UPT SAMSAT Natal, wilayah kerja Kecamatan Batang Natal, Lingga Bayu, Natal, Muara Batang Gadis, Batahan, Sinunukan dan Kecamatan Ranto Baek, Kecamatan Mandailing Natal, berkedudukan di Natal;
22. UPT SAMSAT Sibolga, wilayah kerja Kota Sibolga, berkedudukan di Sibolga;
23. UPT SAMSAT Pandan, wilayah kerja Kabupaten Tapanuli Tengah, berkedudukan di Pandan;
24. UPT SAMSAT Tarutung, wilayah kerja Kabupaten Tapanuli Utara, berkedudukan di Tarutung;

25. UPT SAMSAT Balige, wilayah kerja Kabupaten Toba Samosir, berkedudukan di Balige;
26. UPT SAMSAT Siantar, wilayah kerja Kota Pematang Siantar dan Kabupaten Simalungun, berkedudukan di Pematang Siantar;
27. UPT SAMSAT Dolok Sanggul, wilayah kerja Kabupaten Humbang Hasundutan, berkedudukan di Dolok Sanggul;
28. UPT SAMSAT Pangururan, wilayah kerja Kabupaten Samosir, berkedudukan di Pangururan;
29. UPT SAMSAT Salak, wilayah kerja Kabupaten Pakpak Bharat, berkedudukan di Salak;
30. UPT SAMSAT Sidikalang, wilayah kerja Kabupaten Dairi, berkedudukan di Sidikalang;
31. UPT SAMSAT Kabanjahe, wilayah kerja Kabupaten Karo, berkedudukan di Kabanjahe;
32. UPT SAMSAT Gunungsitoli, wilayah kerja Kota Gunungsitoli, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Utara dan Kabupaten Nias Barat, berkedudukan di Gunungsitoli;
33. UPT SAMSAT Teluk Dalam, wilayah kerja Kabupaten Nias Selatan, berkedudukan di Teluk Dalam

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Reduksi Data

Berdasarkan hasil observasi sebelumnya bahwa masalah pada penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli adalah ketidakfamiliaran dengan teknologi baru, contohnya pegawai menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi e-Samsat yang baru, terutama jika mereka tidak terbiasa atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang teknologi tersebut. Usia dan keterampilan teknologi, contohnya pegawai yang lebih tua atau yang kurang berpengalaman dalam menggunakan teknologi memiliki hambatan tambahan dalam beradaptasi dengan aplikasi e-

Samsat. Pada penelitian ini akan menganalisis tingkat resistensi pada kantor UPT Samsat Gunungsitoli kepada. Peneliti melakukan wawancara kepada 3 kunci informasi (*key informant*) yaitu Kepala unit UPT Samsat Gunungsitoli (Johny Raja Prantono, S.E.,M.M), Kanit Reg Iden (Sonahami Lase, S.H), dan Masyarakat.

1. Tingkat Resistensi Pegawai

Tingkat resistensi pegawai atau anggota organisasi menentang atau melawan perubahan yang diusulkan atau diterapkan dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Unit UPT Samsat Gunungsitoli yaitu bagaimana tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli. Kepala unit samsat mengatakan bahwa:

“Baik terimakasih atas pertanyaan saudara peneliti. Nah untuk menilai tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli, tentu dalam hal ini awalnya bahwa setelah penerapan aplikasi e-samsat bermartabat, pegawai pada kaget tentang perubahan tersebut, akan tetapi saat itu cara kami memastikan bahwa pegawai pada UPT Samsat Gunungsitoli melakukan pelayanan e-samsat. Pimpinan UPT Samsat disini melakukan:

1. Survei Pegawai; dimana kami melakukan survei atau wawancara dengan pegawai untuk menilai tingkat kepercayaan, pemahaman, dan sikap mereka terhadap penggunaan aplikasi e-Samsat. Pertanyaan dalam survei dapat mencakup pendapat mereka tentang manfaat dan tantangan aplikasi, serta perasaan mereka terkait perubahan ini. Nah, tentu saudara peneliti saat kami survei memberikan pemahaman lebih dalam tentang

penerapan aplikasi e-sumut bermartabat supaya lebih meningkatkan lagi resistensi.

2. Yang kami lakukan setelah itu adalah menyelenggarakan diskusi atau kelompok fokus dengan para pegawai untuk mendengarkan langsung kekhawatiran dan pandangan mereka. Tujuan diskusi ini untuk memahami pentingnya resistensi di sebuah instansi, tentu motivasi dan alasan di balik resistensi.
 3. Yang kami lakukan setelah penerapan aplikasi e-samsat kepada pegawai yaitu komunikasi yang efektif dengan tujuan dan manfaat dari aplikasi e-Samsat kepada pegawai. memberikan informasi yang transparan tentang perubahan yang akan terjadi dan bagaimana perubahan ini akan memengaruhi pekerjaan mereka.
 4. Keterlibatan pegawai. Nah, tentu kami melibatkan pegawai dalam perencanaan dan implementasi perubahan supaya mereka itu akan merasa lebih terlibat jika mereka memiliki peran dalam proses penerapan aplikasi e-samsat bermartabat.
 5. Yang terakhir adalah kami melakukan evaluasi dan penyesuaian selama periode penerapan, evaluasi terus-menerus prosesnya. Jika terdapat masalah atau hambatan yang sering muncul, tentu kami selalu mempertimbangkan penyesuaian dalam perubahan atau implementasi aplikasi e-sumut bermartabat.
2. Hasil wawancara kepada Kanit Reg Iden (Sonahami Lase, S.H), Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya resistensi dari pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Baik terimakasih saudara peneliti, Kanit Reg Iden (Sonahami Lase, S.H), mengatakan bahwa:

Resistensi dari pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

1. Pegawai tidak memahami sepenuhnya tentang bagaimana aplikasi e-Samsat akan memengaruhi pekerjaan mereka.
 2. Kemampuan teknis; Beberapa pegawai mungkin merasa bahwa mereka tidak memiliki keterampilan atau pengetahuan teknis yang cukup untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan baik.
 3. Perasaan kehilangan control; Penerapan aplikasi e-Samsat mengubah tugas atau proses kerja yang telah/sudah lama ada.
 4. Perasaan tidak diperhatika; Jika pegawai merasa bahwa mereka tidak dilibatkan dalam perencanaan atau keputusan terkait penerapan aplikasi, mereka mungkin merasa tidak diperhatikan dan resisten, dan
 5. Perasaan ketidakpercayaan terhadap Manajemen; Ketidakpercayaan terhadap manajemen atau organisasi dapat menyebabkan resistensi. Jika pegawai merasa bahwa manajemen tidak mengambil keputusan yang benar, mereka merasa tidak menerima perubahan.
3. Berdasarkan hasil wawancara kepada staf UPT samsat Gunungsitoli, dia mengatakan bahwa:

Resistensi pegawai terhadap adopsi aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli dapat berdampak pada kualitas pelayanan.

1. Pegawai yang resisten terhadap perubahan tidak mengadopsi aplikasi baru dengan cepat, sehingga dapat mengakibatkan penurunan produktivitas mereka.
2. Ketidakpastian dan kebingungan akibat perubahan dapat mengganggu pelayanan kepada pelanggan.
3. Jika pegawai kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau tidak merasa percaya diri, ini dapat mengakibatkan kesalahan dan penundaan dalam proses pelayanan. Kesalahan ini dapat memengaruhi akurasi dan efisiensi pelayanan.

4. Berdasa hasil wawancara kepada salah satu masyarakat Nias. Bagaimana Resistensi Pegawai dalam Melakukan Pelayanan pada Penerapan Aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat di UPT Samsat Gunungsitoli. Dia mengatakan bahwa:

Setelah penerapan aplikasi e-sumut bermartabat pada samsat Gunungsitoli, tentu banyak perubahan dari sebelum-sebelumnya, salah satu perubahan tersebut:

1. Pembayaran pajak cepat dan tepat;
2. Semua serba pembayar melalui online, bisa membayar dirumah melalui mibile banking, dan
3. Dampaknya terhadap kami masyarakat luas adalah tidak repot dalam pengurusan pajak dan STNK. Artinya bisa selesai beberapa menit saja.
4. Tentu dalam hal penerapan aplikasi tersebut, maka kami masyarakat merasa puas dalam pelayanan pegawai samsat Gunungsitoli.
5. Harapan kami masyarakat Nias, semoga kedepan pada penerapan aplikasi e-samsat Sumut bermartabat berkelanjutan.

4.2.2 Tujuan Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai di UPT Samsat Gunungsitoli terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai di UPT Samsat Gunungsitoli terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat, dapat melakukan langkah-langkah berikut:

1. Survei Pegawai
 - a) Dapat menyusun survei atau kuesioner yang berisi pertanyaan terkait penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut dan bagaimana para pegawai merasa terkait perubahan ini.

- b) Pertanyaan dapat mencakup pemahaman mereka tentang aplikasi, sejauh mana mereka merasa terlatih untuk menggunakannya, apakah mereka merasa aplikasi ini memudahkan atau mempersulit pekerjaan mereka, dan sebagainya.
2. Wawancara
- a) Selain survei, wawancara dengan pegawai dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang resistensi yang mereka alami.
 - b) Ditanyakan kepada mereka secara langsung mengenai masalah atau hambatan yang mereka alami dalam menggunakan aplikasi, serta saran mereka untuk perbaikan.
3. Analisis Data
- a) Setelah mengumpulkan data dari survei dan wawancara, dapat menganalisis hasilnya. Identifikasi pola atau masalah yang muncul berkaitan dengan resistensi pegawai terhadap aplikasi e-Samsat Sumut.
 - b) Identifikasi juga apakah ada faktor-faktor tertentu yang menyebabkan resistensi, seperti kurangnya pelatihan, perubahan proses kerja, atau masalah teknis.
4. Partisipasi Pegawai
- a) Melibatkan pegawai dalam proses perubahan dan pengembangan aplikasi e-Samsat Sumut dapat membantu mengurangi resistensi.
 - b) Libatkan mereka dalam pengambilan keputusan terkait aplikasi dan biarkan mereka memberikan masukan.
5. Evaluasi dan Perbaikan
- a) Setelah mengimplementasikan perubahan dan pelatihan, terus pantau dampaknya. Evaluasi tingkat resistensi kembali setelah perubahan diimplementasikan.
 - b) Jika masih ada masalah atau resistensi yang tinggi, diperbaiki dan disesuaikan melalui strategi.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai dalam menerapkan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Faktor-Faktor Resistens
Tujuannya adalah menganalisis faktor-faktor apa saja yang menyebabkan resistensi di kalangan pegawai terhadap aplikasi e-Samsat Sumut.
2. Memahami Dampak Resistensi
Tujuannya untuk menilai dampak resistensi tersebut pada efisiensi, produktivitas, dan efektivitas kerja di UPT Samsat Gunungsitoli.
3. Mengkaji Tingkat Pemahaman Pegawai
Menentukan sejauh mana pegawai memahami aplikasi e-Samsat Sumut dan apakah kurangnya pemahaman menjadi salah satu penyebab resistensi.
4. Meningkatkan Kualitas Layanan
Mengarahkan penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Samsat kepada masyarakat melalui efektifitas penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut.

Untuk mengetahui dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat Gunungsitoli melalui aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan memahami dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat Gunungsitoli melalui aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Resistensi pegawai dapat mencakup berbagai bentuk seperti ketidaksetujuan, penolakan, atau ketidakpatuhan terhadap penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut. Dengan memahami dampak resistensi pegawai ini, dapat mengidentifikasi masalah yang muncul dalam pemberian pelayanan melalui aplikasi tersebut, dan kemudian mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pengguna aplikasi e-Samsat Sumut.

4.3 Hasil Penyajian Data

4.3.1 Penyajian Data

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami. Berikut adalah rangkuman dari langkah-langkah yang diambil oleh Kepala Unit UPT Samsat Gunungsitoli untuk mengukur dan mengelola tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat, serta indikator yang sesuai untuk setiap langkah:

Tabel 4.1

No	Langkah	Rangkuman	Indikator
1	Survei Pegawai	Melakukan survei atau wawancara untuk mengukur tingkat kepercayaan, pemahaman, dan sikap pegawai terhadap aplikasi e-Samsat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepercayaan pegawai. 2. Tingkat pemahaman pegawai. 3. Sikap pegawai terhadap aplikasi. 4. Respons positif terhadap manfaat aplikasi. 5. Identifikasi tantangan yang dihadapi.

2	Diskusi/Kelompok Fokus	Mengadakan diskusi atau kelompok fokus untuk mendengarkan kekhawatiran dan pandangan pegawai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi kekhawatiran utama pegawai. 2. Memahami motivasi dan alasan di balik resistensi. 3. Identifikasi solusi yang diusulkan oleh pegawai.
3	Komunikasi Efektif	Memberikan informasi yang transparan tentang perubahan dan manfaat aplikasi e-Samsat kepada pegawai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pemahaman pegawai tentang perubahan. 2. Tingkat kejelasan komunikasi. 3. Kesadaran pegawai tentang manfaat perubahan.
4	Keterlibatan Pegawai	Melibatkan pegawai dalam perencanaan dan implementasi perubahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterlibatan pegawai dalam proses perubahan. 2. Tingkat kepuasan pegawai terhadap peran mereka dalam implementasi.
5	Evaluasi dan Penyesuaian	Melakukan evaluasi berkelanjutan selama periode penerapan aplikasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil evaluasi terhadap implementasi aplikasi.

			2. Identifikasi masalah dan hambatan yang perlu diatasi. 3. Tindakan perbaikan yang diambil.
--	--	--	---

Dengan menggunakan indikator ini, Kepala Unit UPT Samsat Gunungsitoli dapat secara sistematis mengukur, memantau, dan mengelola resistensi pegawai terhadap perubahan yang terkait dengan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.

Tabel 4.2

No	Faktor	Rangkuman Faktor	Indikator
1	Ketidakpahaman	Pegawai kurang memahami dampak aplikasi e-Samsat pada pekerjaan mereka.	1. Tingkat pemahaman pegawai tentang perubahan. 2. Tingkat pengetahuan mereka tentang fitur dan manfaat aplikasi.
2	Kemampuan Teknis	Pegawai merasa kurang yakin dalam kemampuan teknis untuk menggunakan aplikasi.	1. Tingkat keterampilan teknis pegawai. 2. Tingkat keyakinan mereka dalam penggunaan aplikasi.
3	Perasaan Kehilangan Kontrol	Perasaan bahwa penerapan aplikasi mengubah tugas atau proses kerja yang sudah ada.	1. Identifikasi perubahan yang dianggap berdampak besar. 2. Tingkat kepuasan pegawai terhadap perubahan.

4	Perasaan Tidak Diperhatikan	Pegawai merasa tidak dilibatkan dalam perencanaan atau keputusan perubahan.	1. Tingkat partisipasi pegawai dalam perencanaan. 2. Tingkat kepuasan pegawai terhadap tingkat keterlibatan mereka.
5	Ketidakpercayaan Terhadap Manajemen	Pegawai merasa kurang percaya terhadap manajemen atau organisasi.	1. Tingkat kepercayaan pegawai terhadap manajemen. 2. Tingkat transparansi dalam pengambilan keputusan.

Dengan mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor ini, organisasi dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk mengurangi resistensi pegawai dan meningkatkan penerimaan terhadap perubahan yang berkaitan dengan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.

Tabel 4.3

No	Dampak Resisten Pegawai	Rangkuman Dampak	Indikator
1	Penurunan Produktivitas	Pegawai yang resisten terhadap perubahan bisa memiliki produktivitas yang lebih rendah.	1. Perubahan dalam produktivitas pegawai. 2. Kenaikan beban kerja atau waktu yang diperlukan untuk tugas-tugas rutin.

2	Gangguan Pelayanan	Ketidakpastian dan kebingungan akibat perubahan bisa mengganggu pelayanan kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keluhan pelanggan. 2. Identifikasi gangguan atau penundaan dalam proses pelayanan.
3	Kesalahan dan Penundaan	Kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau kurangnya kepercayaan diri bisa menyebabkan kesalahan dan penundaan dalam proses pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesalahan dalam pelayanan. 2. Identifikasi proses atau tahap yang sering mengalami penundaan. 3. Evaluasi akurasi dan efisiensi pelayanan.

Dengan memantau indikator-indikator di atas, UPT Samsat Gunungsitoli dapat mengidentifikasi dampak resistensi pegawai pada kualitas pelayanan dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan tetap efisien, akurat, dan memuaskan pelanggan.

Tabel 4.4

No	Tanggapan dan Harapan Masyarakat Nias	Rangkuman	Indikator
1	Pembayaran Pajak Cepat dan Tepat	Masyarakat melihat bahwa penerapan aplikasi telah membuat proses	Persepsi masyarakat tentang kecepatan dan ketepatan pembayaran pajak.

		pembayaran pajak lebih cepat dan akurat.	
2	Pembayaran Melalui Online	Masyarakat mengapresiasi kemudahan pembayaran online melalui mobile banking.	Penggunaan layanan pembayaran online oleh masyarakat.
3	Dampak pada Pengurusan Pajak	Masyarakat merasa bahwa dampaknya adalah pengurusan pajak dan STNK menjadi lebih mudah dan cepat.	Persepsi masyarakat tentang perubahan dalam pengurusan pajak.
4	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pegawai	Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat Gunungsitoli.	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai.
5	Harapan Masyarakat Nias	Masyarakat berharap agar penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat dapat berkelanjutan.	Harapan berkelanjutan masyarakat terhadap pengembangan aplikasi.

Dengan memantau indikator-indikator di atas, UPT Samsat Gunungsitoli dapat terus memperbaiki dan mempertahankan tingkat pelayanan yang memuaskan

masyarakat serta mempertimbangkan harapan mereka untuk pengembangan masa depan.

4.3.2 Tujuan Penyajian Data

Penyajian data bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pemirsa atau pembaca. Dengan cara ini, data dapat disusun dan disampaikan dengan cara yang memudahkan orang untuk mengidentifikasi pola, tren, atau informasi penting yang terkandung dalam data tersebut. Penyajian data juga membantu dalam pengambilan keputusan, analisis, dan komunikasi efektif. Tujuan utamanya adalah untuk menyampaikan informasi dengan cara yang terstruktur, mudah dimengerti, dan relevan bagi audiens yang dituju. Berikut adalah rangkuman langkah-langkah untuk mengetahui dan mengelola tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai di UPT Samsat Gunungsitoli terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat, beserta indikator yang sesuai untuk setiap langkah:

Tabel 4.1

No	Langkah	Rangkuman	Indikator
1	Survei Pegawai	Menyusun survei/kuesioner yang mencakup pertanyaan tentang penggunaan aplikasi e-Samsat dan perasaan pegawai terkait perubahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persentase pegawai yang merasa paham tentang aplikasi. 2. Persentase pegawai yang merasa terlatih untuk menggunakannya. 3. Penilaian apakah aplikasi memudahkan

			atau mempersulit pekerjaan.
2	Wawancara	Melakukan wawancara dengan pegawai untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang resistensi yang mereka alami.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Temuan utama dari wawancara, seperti hambatan utama yang diidentifikasi oleh pegawai. 2. Saran-saran perbaikan dari pegawai.
3	Analisis Data	Menganalisis data dari survei dan wawancara untuk mengidentifikasi pola atau masalah yang muncul berkaitan dengan resistensi pegawai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi pola resistensi yang umum. 2. Faktor-faktor utama yang menyebabkan resistensi.
4	Partisipasi Pegawai	Melibatkan pegawai dalam proses perubahan dan pengembangan aplikasi e-Samsat Sumut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan. 2. Kualitas masukan dan saran yang diberikan oleh pegawai.
5	Evaluasi dan Perbaikan	Terus memantau tingkat resistensi setelah perubahan diimplementasikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan dalam tingkat resistensi setelah implementasi perbaikan.

		dan melakukan perbaikan berkelanjutan.	2. Efektivitas strategi perbaikan dalam mengurangi resistensi.
--	--	--	--

Dengan menggunakan indikator-indikator di atas, UPT Samsat Gunungsitoli dapat secara sistematis mengukur dan mengelola resistensi pegawai terhadap aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat serta membuat perbaikan yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan penerapannya.

Tabel 4.2

No	Tujuan Penelitian	Rangkuman Tujuan	Indikator
1	Mengidentifikasi Faktor Resistensi	Tujuan ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan resistensi di kalangan pegawai terhadap aplikasi e-Samsat Sumut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar faktor-faktor resistensi yang diidentifikasi. 2. Tingkat kejelasan dan signifikansi faktor-faktor tersebut.
2	Memahami Dampak Resistensi	Tujuan ini adalah untuk menilai dampak resistensi pada efisiensi, produktivitas, dan efektivitas kerja di UPT Samsat Gunungsitoli.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi efisiensi dan produktivitas kerja sebelum dan setelah penerapan aplikasi. 2. Identifikasi dampak resistensi pada efektivitas kerja.

3	Mengkaji Tingkat Pemahaman Pegawai	Tujuan ini adalah untuk menentukan sejauh mana pegawai memahami aplikasi e-Samsat Sumut dan apakah kurangnya pemahaman menjadi salah satu penyebab resistensi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pemahaman pegawai tentang aplikasi. 2. Persepsi pegawai terhadap tingkat pemahaman mereka.
4	Meningkatkan Kualitas Layanan	Tujuan ini adalah untuk mengarahkan penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Samsat kepada masyarakat melalui efektifitas penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat. - Perubahan dalam kualitas layanan setelah penerapan aplikasi.

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor resistensi, mengukur dampaknya, memahami tingkat pemahaman pegawai, dan berfokus pada meningkatkan kualitas layanan melalui efektifitas penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.

Tabel 4.3

No	Tujuan Penelitian	Rangkuman Tujuan	Indikator
1	Mengidentifikasi Dampak Resistensi	Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi dan memahami dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat Gunungsitoli melalui aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi jenis-jenis resistensi yang dialami oleh pegawai. 2. Evaluasi dampak resistensi pada kualitas pelayanan. 3. Pengukuran perubahan dalam efisiensi dan efektivitas pelayanan setelah penanganan resistensi. 4. Penentuan solusi atau perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, penelitian dapat mengidentifikasi dan memahami dampak resistensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, serta memberikan dasar untuk mencari solusi yang akan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan melalui aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kepala Unit UPT Samsat Gunungsitoli mengenai tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:
 - a) Pegawai mengalami resistensi awal terhadap perubahan yang disebabkan oleh penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat. Ini adalah reaksi alami terhadap perubahan teknologi dan proses kerja yang signifikan.
 - b) Pimpinan UPT Samsat Gunungsitoli telah mengambil sejumlah tindakan untuk mengatasi resistensi tersebut. Mereka melakukan survei, diskusi kelompok fokus, komunikasi efektif, keterlibatan pegawai, dan evaluasi berkelanjutan.
 - c) Survei dan diskusi kelompok fokus memberikan wawasan yang berharga tentang pandangan, kekhawatiran, dan perasaan pegawai terhadap perubahan. Ini membantu memahami akar dari resistensi yang dialami oleh pegawai.
 - d) Komunikasi yang transparan dan efektif tentang manfaat perubahan dan dampaknya pada pekerjaan pegawai sangat penting. Ini membantu mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran.
 - e) Keterlibatan pegawai dalam perencanaan dan implementasi perubahan adalah strategi yang efektif untuk mengatasi resistensi. Pegawai yang merasa memiliki peran dalam perubahan lebih mungkin untuk mendukungnya.
 - f) Evaluasi terus-menerus selama periode penerapan adalah langkah yang bijak. Hal ini memungkinkan untuk mengidentifikasi masalah atau hambatan yang mungkin muncul dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

2. Faktor yang dapat menyebabkan terjadinya resistensi dari pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.
 - a) Pegawai mengalami resistensi karena mereka tidak memahami sepenuhnya bagaimana aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat akan memengaruhi pekerjaan mereka. Pemahaman yang buruk atau tidak memadai tentang manfaat perubahan dapat menjadi hambatan.
 - b) Beberapa pegawai merasa kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi baru karena kurangnya keterampilan atau pengetahuan teknis. Ini bisa membuat mereka cenderung menolak perubahan.
 - c) Perubahan dalam tugas atau proses kerja yang telah berlangsung lama dapat membuat pegawai merasa kehilangan kontrol. Ini dapat memunculkan ketidaknyamanan dan resistensi.
 - d) Pegawai merasa bahwa mereka tidak dilibatkan dalam perencanaan atau keputusan terkait penerapan aplikasi, mereka mungkin merasa tidak diperhatikan dan cenderung resisten terhadap perubahan.
 - e) Ketidakpercayaan terhadap manajemen atau organisasi dapat menjadi penyebab resistensi. Jika pegawai merasa bahwa manajemen tidak membuat keputusan yang tepat atau tidak peduli terhadap kepentingan mereka, mereka mungkin menolak perubahan.
3. Pegawai UPT Samsat Gunungsitoli, di mana resistensi pegawai terhadap adopsi aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat dapat berdampak pada kualitas pelayanan.
 - a) Pegawai yang resisten terhadap perubahan mungkin tidak mengadopsi aplikasi baru dengan cepat, yang berpotensi menyebabkan penurunan produktivitas mereka. Resistensi ini bisa menghambat kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan teknologi baru.
 - b) Ketidakpastian dan kebingungan yang muncul akibat perubahan dapat mengganggu pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan dan berdampak pada reputasi UPT Samsat.

- c) Pegawai merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau tidak percaya diri, ini dapat menyebabkan kesalahan dalam proses pelayanan dan penundaan. Kesalahan ini dapat berpengaruh pada akurasi dan efisiensi pelayanan.

5.2 Saran

1. Kepala Unit UPT Samsat Gunungsitoli mengenai tingkat resistensi yang dialami oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat.
 - a) Selain langkah-langkah yang telah diambil, penting untuk menyediakan pelatihan lanjutan kepada pegawai agar mereka dapat lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi e-Samsat dengan efektif.
 - b) Pimpinan perlu mempromosikan budaya organisasi yang mendukung perubahan dan inovasi. Ini dapat menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa nyaman untuk beradaptasi dengan teknologi baru.
 - c) Mendorong pegawai untuk memberikan umpan balik secara terus-menerus tentang pengalaman mereka dengan aplikasi e-Samsat. Hal ini dapat membantu dalam peningkatan berkelanjutan.
 - d) Pimpinan dapat memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai yang berkontribusi positif dalam proses perubahan. Ini dapat meningkatkan motivasi dan semangat.
 - e) Mendorong kolaborasi antara pegawai dalam berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan aplikasi e-Samsat. Ini dapat mempercepat proses adaptasi.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, UPT Samsat Gunungsitoli dapat mengurangi resistensi pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat, serta memastikan kesuksesan dan manfaat maksimal dari perubahan tersebut.
2. Faktor yang menyebabkan terjadinya resistensi dari pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat,

- a) Penting untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai agar mereka dapat memahami dan menguasai aplikasi e-Samsat dengan baik. Ini dapat membantu meningkatkan kemampuan teknis dan pemahaman mereka.
- b) Manajemen harus melakukan komunikasi yang terbuka dan transparan kepada pegawai tentang manfaat perubahan dan bagaimana itu akan memengaruhi pekerjaan mereka. Ini dapat membantu mengatasi ketidakpastian dan kecemasan.
- c) Libatkan pegawai dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait penerapan aplikasi. Mereka perlu merasa bahwa pendapat dan kontribusi mereka dihargai.
- d) Manajemen harus mengakui perasaan pegawai, terutama perasaan kehilangan kontrol dan ketidakpercayaan. Ini bisa melalui diskusi dan mendengarkan masukan mereka.
- e) Berikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai yang berhasil beradaptasi dengan perubahan dan mengatasi resistensi. Ini dapat meningkatkan motivasi.

Evaluasi Berkelanjutan: Lakukan evaluasi berkelanjutan selama periode penerapan aplikasi untuk mengidentifikasi masalah dan hambatan yang muncul, dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, organisasi dapat mengurangi resistensi dari pegawai terhadap penerapan aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat dan memastikan kesuksesan perubahan tersebut.

- 3. Pegawai UPT Samsat Gunungsitoli, di mana resistensi pegawai terhadap adopsi aplikasi e-Samsat Sumut bermartabat dapat berdampak pada kualitas pelayanan.
 - a) Sediakan pendidikan dan pelatihan yang intensif kepada pegawai untuk memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman dan keterampilan yang cukup dalam menggunakan aplikasi e-Samsat. Ini dapat membantu mempercepat adopsi teknologi baru.

- b) Lakukan komunikasi yang jelas dan terbuka kepada pegawai tentang manfaat perubahan dan dampaknya pada pelayanan. Ini akan membantu mengurangi ketidakpastian dan kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Aladwani, A. M. (2001). Change Management Strategies for Successful ERP Implementation. *Business Process Management Journal*, 7(3), 266-275.

Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall.

Bhattacharjee, A. (2001). An Empirical Analysis of the Antecedents of Electronic Commerce Service Continuance. *Decision Support Systems*, 32(2), 201-214.

⁶
Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111-1132.

Fishbein, M. (1967). Attitude and the Prediction of Behavior. In M. Fishbein (Ed.), *Readings in Attitude Theory and Measurement* (pp. 477-492). Wiley.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education.

Lee, Y. C., & Chen, S. Y. (2011). Understanding User Satisfaction with Internet-based Data Services: The Moderating Role of Perceived Value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 10(4), 411-419.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.

⁸
Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The Processes of Technological Innovation*. Lexington Books.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

¹⁰
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

Chuttur, M. Y. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments, and Future Directions. *SPRU Electronic Working Paper Series*, Paper 164.

"ANALISIS RESISTENSI PEGAWAI DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PADA PENERAPAN APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT DI UPT SAMSAT GUNUNGSITOLI"

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	bpprd.sumutprov.go.id Internet Source	6%
2	repositori.unsil.ac.id Internet Source	4%
3	digilibfkip.univetbantara.ac.id Internet Source	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%
6	alexandria.tue.nl Internet Source	1%
7	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universidade Nova De Lisboa Student Paper	1%

eprints.umm.ac.id

9

Internet Source

1 %

10

etds.lib.tku.edu.tw

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS RESISTENSI PEGAWAI DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PADA PENERAPAN APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT DI UPT SAMSAT GUNUNGSITOLI"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67
