

## DAMPAK APLIKASI PAJAK KENDARAAN DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WP

Kadek Wulandari Laksmi P<sup>1\*</sup>, Rommy Patrik Lianto<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup> Departemen Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

\* email korespondensi: [wulandarilaksmi@undiknas.ac.id](mailto:wulandarilaksmi@undiknas.ac.id)

Submitted : 4 Februari 2024, Review : 15 Maret 2024, Published : 29 April 2024

### ABSTRACT

*Motor Vehicle Tax (PKB) represents a form of local taxation. Since 2021, the government has introduced the Samsat Digital (SIGNAL) application, streamlining the fulfillment of tax obligations for taxpayers. The objective of this research is to assess the acceptability of this application among taxpayers in accordance with TAM (Technology Acceptance Model) theory, with the aim of enhancing taxpayer compliance. The methodology employed involves a descriptive statistical approach, focusing on the population of taxpayers in the city of Denpasar utilizing the SIGNAL application. The analysis utilizes multiple linear regression to evaluate the impact of variables such as convenience, benefit, and security on taxpayer compliance. The findings indicate that these variables have a statistically significant positive influence on taxpayer compliance. The implications of this research provide further understanding of the demographic characteristics of SIGNAL app users, which can form the basis of further marketing or development strategies in increasing technology acceptance among age groups.*

**Keywords:** *Technology Acceptance Model; Ease Of Use; Benefit; Security; Taxpayer Compliance*

### ABSTRAK

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan bentuk pajak lokal. Sejak tahun 2021, pemerintah telah memperkenalkan aplikasi Samsat Digital (SIGNAL), mempermudah pemenuhan kewajiban pajak bagi para Wajib Pajak. Tujuan dari kajian riset ini adalah untuk menilai penerimaan aplikasi ini di kalangan Wajib Pajak sesuai dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*), dengan tujuan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Metodologi yang digunakan melibatkan pendekatan statistik deskriptif, berfokus pada populasi Wajib Pajak di kota Denpasar yang menggunakan aplikasi SIGNAL. Analisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengevaluasi dampak variabel seperti kenyamanan, manfaat, dan keamanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Temuan menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki dampak positif yang meyakinkan secara statistik terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Implikasi penelitian ini memberikan pemahaman lebih lanjut tentang karakteristik demografis pengguna aplikasi SIGNAL, yang dapat menjadi dasar strategi pemasaran atau pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan penerimaan teknologi di kalangan kelompok usia.

**Kata Kunci:** *Technology Acceptance Model; Kemudahan; Manfaat; Keamanan; Kepatuhan Wajib Pajak*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan bagi negara dan daerah, terbagi menjadi pusat dan daerah. Salah satu pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB memberikan kontribusi yang meyakinkan terhadap peningkatan pendapatan daerah (Dwipayana *et al.*, 2017) dan menunjukkan potensi yang terus berkembang (Yustina *et al.*, 2020). Berdasarkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah di Provinsi Bali, PKB dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan. Wajib Pajak seterusnya disebut WP kendaraan melibatkan individu, entitas, atau lembaga pemerintah yang memiliki kendaraan. Penghitungan pajak kendaraan melibatkan dua unsur utama: nilai jual kendaraan dan bobotnya, yang mencerminkan tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan yang relatif disebabkan oleh penggunaan kendaraan.

Peningkatan jumlah kendaraan setiap tahun menjadi peluang bagi kantor Samsat untuk mengumpulkan pajak kendaraan dan meningkatkan kepatuhan WP (Wardani & Rumiya, 2017). Kepatuhan WP melibatkan upaya sukarela untuk memenuhi kewajiban pajak, berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak dan pembangunan nasional (Dewi and Supadmi, 2019). Kepatuhan juga dapat didefinisikan sebagai kebiasaan WP untuk mematuhi seluruh kewajiban pajak dan menggunakan haknya sesuai dengan regulasi pajak yang berlaku (Ersania & Merkusiwati, 2018).

Dengan pertumbuhan penduduk, penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak juga meningkat. Pajak kendaraan menjadi kontributor meyakinkan terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak kendaraan (PKB) melalui berbagai upaya sangat penting. Meskipun penggunaan kendaraan sudah umum, potensi peningkatan pendapatan daerah tetap tergantung pada faktor-faktor seperti

kepatuhan WP (Juliantari and Sudiartana, 2021). Tingkat kepatuhan WP yang terdaftar di Kantor Samsat Denpasar dari 2018 hingga 2022 dicantumkan dalam Tabel 1:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan WP yang Terdaftar di Kantor Samsat Denpasar dari 2018 hingga 2022

**Tabel 1.** Tingkat Kepatuhan WP yang Terdaftar di Kantor Samsat Denpasar tahun 2018-2022

Tahun	Kendaraan terdaftar	WP yang membayar	WP yang menunggak	WP yang patuh (%)
2018	822.827	766.654	56.173	93%
2019	870.650	796.386	74.264	91%
2020	841.107	696.047	145.060	82%
2021	828.271	639.741	188.530	77%
2022	753.711	674.162	79.549	89%

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP belum mencapai 100%, didampaki oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan WP adalah adopsi teknologi dalam pembayaran pajak. Pada tahun 2021, pemerintah memperkenalkan Aplikasi Samsat Digital (SIGNAL). Aplikasi ini memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan konfirmasi pendaftaran tahunan kendaraan (STNK). Aplikasi SIGNAL memberikan banyak manfaat, ketidakrumitan penggunaan, dan keamanan, meningkatkan proses pembayaran pajak.

Manfaat aplikasi SIGNAL melibatkan penghapusan kebutuhan verifikasi fisik STNK dari Kepolisian, digantikan oleh barcode. Pengguna tidak lagi perlu mengunjungi kantor Samsat, dan aplikasi ini memastikan ketidakrumitan pengunduhan

dari toko aplikasi. Aplikasi SIGNAL menggunakan basis data milik Kepolisian Republik Indonesia, memastikan tingkat keamanan yang tinggi (Samsat Digital Nasional, 2023).

Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelajahi hubungan antara sikap, niat, keyakinan, dan kebiasaan (Santika, 2018). TAM, yang diperkenalkan oleh (Davis, 1989) mengindikasikan akseptansi pengguna terhadap sistem teknologi berdasarkan dua variabel: kemanfaatan yang dideteksi dan ketidakrumitan penggunaan yang dideteksi. Ketidakrumitan penggunaan menyiratkan bahwa jika suatu teknologi dianggap bermanfaat, pengguna akan mengadopsinya dengan usaha minimal (Akraman et al., 2018).

TAM menjadi relevan dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi komputer. Teori ini menyarankan bahwa modernisasi perpajakan melalui sistem berbasis e-informasi dapat meningkatkan kepatuhan WP (Sudrajat & Parulian Ompusunggu, 2015).

Temuan kajian riset oleh (Wardani & Juliansya, 2018) menunjukkan dampak positif program e-samsat terhadap kepatuhan WP. Demikian pula (Anisah & Susanti, 2021) menemukan bahwa penerapan teknologi informasi berdampak positif terhadap kepatuhan WP. Namun, Aprilianti (Aprilianti, 2021; Irkham & Indriasih, 2021) menemukan bahwa e-samsat tidak memiliki dampak meyakinkan terhadap kepatuhan WP. Disparitas ini menjadi dasar untuk menyelidiki dampak aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan WP, dengan panduan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang menilai tingkat akseptansi pengguna terhadap teknologi (Handayani, 2015). Menurut Davis (1989) TAM berasal dari teori kebiasaan pelanggan yang

didampaki oleh manfaat dan ketidakrumitan penggunaan. Manfaat yang dideteksi diartikan sebagai sejauh mana suatu teknologi dianggap bermanfaat bagi pengguna. Faktor-faktor yang memengaruhi manfaat teknologi informasi termasuk kemanfaatan dan efektivitas, menekankan perlunya teknologi informasi memberikan keamanan kepada penggunanya (Davis, 1989). Dengan demikian, suatu sistem informasi dapat bermanfaat jika mudah digunakan dan memberikan nilai tambah bagi pengguna, meningkatkan minat mereka untuk menggunakannya.

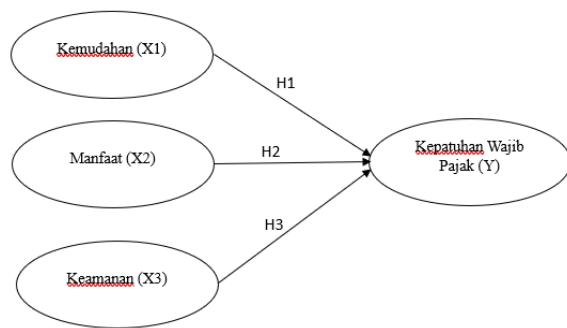
Kemudahan penggunaan adalah di mana pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan tugas, karena sistem dan teknologi memberikan manfaat yang membantu mereka (Hinati, 2019). Sistem yang menarik membuat pengguna menggunakannya meskipun mereka tidak membutuhkannya. Sistem yang ramah pengguna menarik dan tidak membingungkan. Persepsi bahwa suatu sistem mudah digunakan berarti bahwa pengguna tidak perlu melakukan banyak hal saat menggunakannya (Davis, 1989). Kemudahan penggunaan mencakup indikator seperti mudah dipelajari, dapat dimengerti, fleksibel, dan ramah pengguna. Aplikasi SIGNAL juga menawarkan ketidakrumitan penggunaan, mudah diunduh dari toko aplikasi, serta fitur yang ramah pengguna.

Manfaat merujuk pada keyakinan pengguna bahwa teknologi yang digunakan dapat memaksimalkan tingkat kerja seseorang (Dewi *et al.*, 2017). Menurut Pratama and Suputra (2019) menjelaskan "manfaat yang dideteksi" sebagai persepsi pengguna tentang manfaat yang diharapkan dari menggunakan layanan aplikasi tertentu. Indikator yang digunakan untuk mengukur manfaat sistem bagi pemakai, menurut Davis (Davis, 1989) meliputi memberikan efektivitas, menyederhanakan tugas, penyelesaian pekerjaan lebih cepat,

peningkatan kinerja, peningkatan produktivitas, dan memberikan manfaat. Keamanan adalah upaya untuk melindungi informasi dan komponen pentingnya, seperti sistem yang digunakan melalui pengiriman dan penyimpanan. Tujuan keamanan melibatkan integritas, ketersediaan, dan kerahasiaan (Akraman et al., 2018). Identifikasi personal dan otentikasi personal, bersama dengan identifikasi kegiatan yang mencurigakan, menjadi fitur pencegahan untuk mencegah penyalahgunaan data dalam aplikasi. Menurut Damghanian *et al.*, (2016) keamanan memiliki beberapa indikator, seperti kredit, reliabilitas, dan privasi. Kredit merujuk pada ketepatan layanan dan akurasi, reliabilitas merujuk pada keamanan saldo yang dimiliki, sedangkan privasi merujuk pada perlindungan informasi data.

Kepatuhan WP melibatkan kesadaran WP untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai undang-undang. Hubungan antara kepatuhan WP dan penerimaan pajak sangat kuat; jika kepatuhan WP meningkat, penerimaan pajak juga akan meningkat. Kepatuhan dalam membayar pajak dianggap sebagai masalah penting karena ketidaksesuaian antara pajak yang dibayar oleh negara dan harapan dapat menyulitkan proses pembangunan nasional. Indikator kepatuhan WP, menurut (Mahaputri & Noviyari, 2016) mencakup pembayaran pajak kendaraan sesuai jumlah tagihan, pembayaran tepat waktu, dan sesuai dengan undang-undang pajak kendaraan .

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Model Penerimaan Teknologi yang diusulkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh individu dipengaruhi oleh dua variabel: manfaat yang dideteksi dan ketidakrumitan penggunaan yang dideteksi. Ketidakrumitan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang dapat dengan mudah menyelesaikan tugas dengan memanfaatkan suatu sistem atau teknologi. Semakin ramah pengguna aplikasi SIGNAL, semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan temuan kajian riset oleh (Farokha & Rivai, 2022; Setyana, 2017), yang menunjukkan bahwa persepsi ketidakrumitan penggunaan berdampak positif dan meyakinkan terhadap kepatuhan pajak.

H1: kemudahan penggunaan aplikasi SIGNAL berdampak positif terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan Model Penerimaan Teknologi, disarankan bahwa penerimaan individu terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk: ketidakrumitan penggunaan yang dideteksi dan manfaat yang dideteksi. Manfaat mengacu pada keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja kerja mereka (Dewi *et al.*, 2017). Semakin bermanfaat penggunaan aplikasi SIGNAL dideteksi, semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor. Temuan kajian riset oleh (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021; Satriasih, 2021) mengonfirmasi bahwa persepsi manfaat berdampak positif dan meyakinkan terhadap kepatuhan pajak.

H2: Manfaat aplikasi SIGNAL berdampak positif terhadap kepatuhan pajak.

Mengacu pada Model Penerimaan Teknologi, disarankan bahwa penerimaan individu terhadap teknologi didasarkan pada dua konstruk: ketidakrumitan penggunaan yang dideteksi dan manfaat yang dideteksi. Keamanan informasi melibatkan upaya untuk

melindungi informasi dan elemen penting di dalamnya, baik dalam bentuk sistem atau perangkat keras yang digunakan untuk menyimpan dan mengirim informasi. Semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi SIGNAL, semakin besar dampaknya terhadap kepatuhan terhadap kewajiban pajak. Hasil kajian riset oleh (Farokha & Rivai, 2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan terbukti meyakinkan dan berdampak positif terhadap niat menabung dalam produk tabungan emas pegadaian.  
H3: Keamanan aplikasi SIGNAL berdampak positif terhadap kepatuhan pajak

## METODE

Kajian riset ini dilakukan di kota Denpasar. Populasi yang menjadi fokus dalam kajian riset ini adalah para pengguna aplikasi SIGNAL di kota Denpasar. Dalam proses pengambilan sampel, digunakan metode nonprobabilitas dengan menetapkan ukuran sampel sebanyak 112 orang, sesuai dengan rumus yang diadaptasi dari Hair et al. (2010) dengan mengalikan jumlah indikator (16) dengan faktor 7 ( $16 \times 7 = 112$ ). Kriteria penentuan sampel adalah individu yang menggunakan aplikasi SIGNAL dan terdaftar di kantor Samsat Denpasar. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dilakukan melalui metode analisis regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak statistik SPSS.

Variabel independen yang digunakan dalam kajian riset melibatkan variabel ketidakrumitan, variabel manfaat, dan variabel keamanan. Ketidakrumitan diukur sejauh mana seseorang dapat menyelesaikan tugas dengan mudah melalui pemanfaatan suatu sistem atau teknologi. Manfaat mencakup keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja kerja. Sementara itu, keamanan mencakup upaya perlindungan terhadap

informasi dan elemen-elemen krusial, baik dalam bentuk sistem maupun perangkat keras yang digunakan untuk menyimpan dan mengirim informasi.

Variabel dependen dalam kajian riset ini adalah tingkat kepatuhan WP, yang mencerminkan sejauh mana WP bersedia memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.491

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4.8, terlihat bahwa nilai tingkat signifikansi sebesar 0,491, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	T	Sig.	
1	(Constant)	2.118	.036
	kemudahan	-1.240	.218
	Manfaat	.680	.498
	Keamanan	-1.295	.198

Dependent Variabel: Kepatuhan WP

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4.10, dapat dilihat bahwa tidak terdapat dampak variabel independen terhadap absolute residual. Hal

ini dapat disimpulkan dari nilai meyakinkansi masing-masing variabel yang diuji, yaitu kemudahan (X1) dengan nilai meyakinkansi sebesar 0,218, manfaat (X2) dengan nilai meyakinkansi sebesar 0,498, dan keamanan (X3) dengan nilai meyakinkansi sebesar 0,198. Semua nilai meyakinkansi tersebut lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa tidak ada dampak signifikan variabel independent terhadap absolute residual. Dengan demikian, dalam model regresi ini, tidak terjadi heteroskedastisitas, yang berarti kesamaan varian dari residual antar pengamatan tetap terjaga.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 3.** Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6.941	.387	
	Kemudahan	.038	.016	.131
	Manfaat	.164	.015	.633
	Keamanan	.112	.023	.276

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 4.11, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + e \quad (1)$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + e \quad (1)$$

$$Y = 6,941 + 0,038X_1 + 0,164X_2 + 0,112X_3 + e$$

$$Y = 6,941 + 0,038X_1 + 0,164X_2 + 0,112X_3 + e$$

1. Koefisien konstanta (a) diperoleh sebesar 6,941. Ini mengindikasikan bahwa jika nilai ketiga variabel independen, yaitu kemudahan (X1), manfaat (X2), dan keamanan (X3) semua sama-sama nol (0), maka nilai variabel dependen, yaitu kepatuhan WP, akan sebesar 6,941.

2. Koefisien regresi (b1) untuk variabel independen kemudahan (X1) sebesar 0,038. Ini berarti jika ketidakrumitan meningkat satu satuan, maka kepatuhan WP akan meningkat sebesar 0,038. Dengan kata lain, peningkatan pada tingkat ketidakrumitan dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan WP.
3. Koefisien regresi (b2) untuk variabel independen manfaat (X2) sebesar 0,164. Artinya, jika manfaat meningkat satu satuan, maka kepatuhan WP akan meningkat sebesar 0,164. Ini menunjukkan bahwa peningkatan manfaat dapat berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan WP.
4. Koefisien regresi (b3) untuk variabel independen keamanan (X3) sebesar 0,112. Jika keamanan meningkat satu satuan, maka kepatuhan WP akan meningkat sebesar 0,112. Dengan kata lain, peningkatan keamanan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan WP.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 4.** Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.855 <sup>a</sup>	.731	.724	.207

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Manfaat, Ketidakrumitan  
 b. Dependen Variable: Kepatuhan WP

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada Tabel 4, diperoleh nilai adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,724 atau 72%. Hal ini menunjukkan bahwa 72% dari variabilitas kepatuhan WP dapat dijelaskan oleh ketidakrumitan, manfaat, dan keamanan, sementara 28% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model kajian riset ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Parsial (Uji t):

1. Berdasarkan hasil pengujian pada table 2, variabel kemudahan memiliki nilai t hitung sebesar 2,309 dengan tingkat meyakinkan  $0,023 < 0,05$ . Oleh karena itu, H1 diterima, yang berarti kemudahan aplikasi SIGNAL berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.
2. Variabel manfaat menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,118 dengan tingkat meyakinkan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, H2 diterima, menandakan bahwa manfaat aplikasi SIGNAL berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.
3. Variabel keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 4,847 dengan tingkat meyakinkan  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, H3 diterima, yang berarti keamanan aplikasi SIGNAL berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

### Pembahasan

#### **Kemudahan penggunaan aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan pajak.**

Kajian riset menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi SIGNAL berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah penggunaan aplikasi SIGNAL, semakin tinggi tingkat kepatuhan WP. Dengan kata lain, sistem yang dirancang dengan baik dan dianggap mudah digunakan oleh WP memiliki potensi untuk diterima dan digunakan secara konsisten. Ketika WP merasakan bahwa penggunaan aplikasi SIGNAL lebih praktis dibandingkan dengan harus datang ke kantor SAMSAT, kecenderungan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan otomotif secara teratur dan tepat waktu meningkat. Fenomena ini sesuai dengan prinsip-prinsip Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa ketidakrumitan penggunaan suatu

teknologi dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya.

Kajian ini memberikan dukungan empiris terhadap ide bahwa pengoptimalan ketidakrumitan penggunaan aplikasi SIGNAL dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan WP. Implikasinya adalah pentingnya perhatian terhadap desain dan fungsionalitas aplikasi dalam upaya meningkatkan kenyamanan dan ketidakrumitan penggunaan, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepatuhan WP (Farokha & Rivai, 2022; Setyana, 2017) yang menyebutkan bahwa persepsi ketidakrumitan berdampak positif dan meyakinkan terhadap kepatuhan WP.

#### **Manfaat aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan pajak**

Dampak Manfaat Aplikasi SIGNAL terhadap Kepatuhan WP Manfaat aplikasi SIGNAL terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP. Hasil kajian riset menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi SIGNAL, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan WP. Sebaliknya, penurunan tingkat manfaat aplikasi SIGNAL dapat berpotensi menurunkan kepatuhan WP.

Dalam konteks ini, ketika WP merasakan manfaat yang meyakinkan dari aplikasi SIGNAL, seperti percepatan proses pembayaran pajak kendaraan otomotif dan ketersediaan informasi yang akurat, kecenderungan untuk menggunakan aplikasi tersebut menjadi lebih tinggi. Manfaat positif yang diterima oleh WP menjadi pendorong utama untuk mematuhi kewajiban perpajakan dengan lebih baik, sehingga mereka lebih disiplin dalam membayar pajak kendaraan otomotif tepat waktu.

Konsep ini sejalan dengan prinsip Technology Acceptance Model (TAM), yang menekankan bahwa persepsi manfaat yang dideteksi oleh individu dapat memengaruhi

penerimaan dan penggunaan teknologi. Kajian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pemahaman bahwa peningkatan manfaat aplikasi SIGNAL dapat dijadikan strategi efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan WP (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021; Satriasih, 2021) yang menyebutkan bahwa kebermanfaatan berdampak positif meyakinkan terhadap kepatuhan WP.

### **Keamanan aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan pajak**

Dampak positif dan meyakinkan keamanan aplikasi SIGNAL terhadap tingkat kepatuhan WP menjadi temuan signifikan dalam kajian riset ini. Analisis hasil riset menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan WP. Sebaliknya, penurunan tingkat keamanan aplikasi SIGNAL dapat berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan WP.

Keamanan menjadi faktor krusial, terutama karena melibatkan data pribadi WP. Jika WP merasa aman saat menggunakan aplikasi SIGNAL, hal ini tidak hanya membentuk sikap positif dari WP tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap teknologi tersebut. Jaminan keamanan yang diberikan oleh aplikasi memberikan rasa nyaman kepada WP, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan otomotif.

Temuan ini sejalan dengan prinsip Technology Acceptance Model (TAM), yang menegaskan bahwa persepsi keamanan yang dideteksi oleh individu dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Kajian riset ini memberikan kontribusi penting dalam memahami bahwa peningkatan keamanan aplikasi SIGNAL dapat dianggap sebagai strategi efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan WP (Farokha & Rivai, 2022; Robaniyah & Kurnianingsih, 2021) (yang menyebutkan

bahwa persepsi keamanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

### **KESIMPULAN**

Hasil kajian riset ini konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap penggunaan teknologi. Persepsi pengguna tersebut memiliki dampak signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi baru. Secara khusus, kajian ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan teknologi meningkat seiring dengan positifnya persepsi pengguna terhadap aplikasi SIGNAL.

Penting untuk dicatat bahwa rentang usia pengguna aplikasi ini menunjukkan dominasi pada kelompok usia 16-25 tahun. Temuan ini sejalan dengan pola umum di mana dalam rentang usia tersebut, tingkat penerimaan terhadap teknologi cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua. Kajian ini memberikan pemahaman lebih lanjut tentang karakteristik demografis pengguna aplikasi SIGNAL, yang dapat menjadi dasar strategi pemasaran atau pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan penerimaan teknologi di kalangan kelompok usia tersebut

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akraman, R., Candiwan, C. and Priyadi, Y. (2018) 'Pengukuran Kesadaran Keamanan Informasi Dan Privasi Pada Pengguna Smartphone Android Di Indonesia', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(2), pp. 155–122.
- Annisah, C. and Susanti, S. (2021) 'Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(2), pp. 262–272.
- Aprilianti, A.A. (2021) 'Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor



- di Masa Pandemi Covid-19', *ASSETS*, 11(1), pp. 1–20.
- Damghanian, H., Zarei, A. and Kojuri, M.A.S. (2016) 'Impact of Perceived Security on Trust , Perceived Risk , and Acceptance of Online Banking in Iran', *Journal of Internet Commerce*, 15(3), pp. 214–238. Available at: <https://doi.org/10.1080/15332861.2016.1191052>.
- Davis, F.D. (1989) 'Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319–340.
- Dewi, N.L.P.E.P., Sinarwati, N.. and Yuniarta, N.K. (2017) 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha', *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi ) Undiksha*, 7(1).
- Dwipayana, I.M.H., Dewi, P.E.D.M. and Yasa, I.N.P. (2017) 'Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar)', *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Ersania, G.A.R. and Merkusiwati, N.K.L.A. (2018) 'Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *E-Jurnal Akuntansi*, 22, p. 1882. Available at: <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i03.p09>.
- Farokha, S. and Rivai, A.R. (2022) 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Terhadap Niat Manabung Pada PRoduk Tabungan Emas Pegadaian', *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(3), pp. 1323–1341.
- Handayani, S. (2015) 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan UMKM dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Sebagai Sumber Pembiayaan (Studi Kasus Pada Pedagang di Pasar Simpang Limun Medan)', *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 1(November), pp. 98–112.
- Hinati, H. (2019) *Pengaruh Sosial, Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Syariah di Masyarakat DKI Jakarta*.
- Irkham, M. and Indriasih, D. (2021) 'Pengaruh Sanksi , Razia Lapangan , Program E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes', *JABKO: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer*, 1(2), pp. 117–129.
- Mahaputri, N.N.T. and Noviani, N. (2016) 'Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak', *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(32), pp. 2321–2351.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I Made Sudiartana, N.L.G.M.D. (2021) 'Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar', *Jurnal Kharisma*, 3(1), pp. 128–139.
- Pratama, A.B. and Suputra, I.D.G.D. (2019) 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik', *E-Jurnal Akuntansi*, 27, p. 927. Available at: <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>.
- Purnama Dewi, N.P.W. and Supadmi, N.L. (2019) 'Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP', *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), p. 903. Available at: <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p05>.
- Robaniyah, L. and Kurnianingsih, H. (2021) 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Minat menggunakan Aplikasi OVO', *Journal Image*, 10(1), pp. 53–62.
- Santika, I.W. (2018) 'Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Niat Beli Ulang Online Di Kota Denpasar', 7(8), pp.

4124–4152.

Satriasih, A. (2021) *Pengaruh Penerapan Technology Acceptance Model dalam Penggunaan Samsat Online Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sleman*.

Setyana, A. (2017) *Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kemudahan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak ORang Pribadi Magelang)*.

Sudrajat, A. and Parulian Ompusunggu, A. (2015) ‘Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak’, *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), pp. 193–202. Available at: <https://doi.org/10.35838/jrap.v2i02.110>.

Wardani, D.K. and Juliansya, F. (2018) ‘Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)’, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Akmenika*, 15(2), pp. 79–92.

Wardani, D.K. and Rumiya, R. (2017) ‘Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor’, *Jurnal Akuntansi*, 5(1), p. 15. Available at: <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>.

Yustina, L.A., Diatmika, I.P.G. and Yasa, I.N.P. (2020) ‘Pengaruh tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng)’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 11(1), pp. 138–145.