

PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE DI KOTA TIDORE KEPULAUAN PROVINSI MALUKU UTARA

Ardiman Ibrahim

NPP. 32.1018

Asdaf Kota Tidore Kepulauan, Provinsi Maluku Utara

Program Studi Keuangan Publik

Email: 32.1018@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Ihwan Sudrajat, M.M.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Government of Tidore Kepulauan City has implemented an online Motor Vehicle Tax (PKB) payment system through e-SAMSAT since 2020. However, public adoption remains low. Digital literacy limitations, lack of technological access, and the persistence of manual payment habits are the primary challenges in implementing this policy. Purpose:* This study aims to evaluate the effectiveness of online PKB collection in Tidore Kepulauan City and identify the inhibiting factors and strategic efforts undertaken by the local government. **Method:** *This research uses a mixed methods approach with a sequential exploratory design, beginning with qualitative data collection through semi-structured interviews with Samsat officials and taxpayers, followed by a quantitative survey of 61 respondents. The analysis is conducted using the Technology Acceptance Model (TAM), covering four key dimensions: perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, and behavioral intention to use. Data analysis also incorporates the interactive model by Miles and Huberman and descriptive statistical analysis. Result:* The findings reveal that across the four TAM dimensions, the e-SAMSAT system has delivered benefits in terms of process acceleration and cost savings. However, it still faces technical issues and low user satisfaction. While ease of navigation and the availability of user guides assist taxpayers, frequent technical problems reduce user trust. User interest and behavioral intention to use remain limited due to barriers in technology access and information dissemination **Conclusion:** *The effectiveness of the online PKB payment system in Tidore Kepulauan City is not yet optimal. Improvement efforts are focused on expanding telecommunication infrastructure, strengthening digital education, involving community leaders, and developing a more user-friendly SIGNAL application. These strategies are expected to support a more inclusive and sustainable transformation of digital tax services.*

Keywords: *Analysis, Motor Vehicle Tax, e-SAMSAT, Technology Acceptance Model, Digitalization*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah Kota Tidore Kepulauan telah menerapkan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online melalui e-SAMSAT sejak tahun 2020, namun adopsi oleh masyarakat masih rendah. Keterbatasan literasi digital, akses teknologi, serta kebiasaan pembayaran manual menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pemungutan PKB secara online di Kota Tidore Kepulauan dan mengidentifikasi faktor penghambat serta upaya strategis yang dilakukan pemerintah daerah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *sequential exploratory*, diawali dengan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara semistruktur terhadap petugas Samsat dan wajib pajak, kemudian dilanjutkan dengan survei kuantitatif terhadap 61 responden. Analisis dilakukan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui empat dimensi yakni *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, dan *behavioral intention to use* dan dilakukan melalui model interaktif Miles dan Huberman serta analisis statistik deskriptif. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat dimensi TAM bahwa sistem e-SAMSAT telah memberikan manfaat berupa percepatan proses dan penghematan biaya, namun masih menghadapi kendala teknis dan rendahnya kepuasan pengguna. Kemudahan navigasi dan ketersediaan panduan cukup membantu pengguna, tetapi frekuensi masalah teknis menurunkan kepercayaan. Minat dan perilaku penggunaan juga masih terbatas akibat hambatan akses teknologi dan informasi. **Kesimpulan:** Efektivitas sistem pembayaran PKB secara online di Kota Tidore Kepulauan belum optimal. Upaya peningkatan difokuskan pada pemerataan infrastruktur telekomunikasi, penguatan edukasi digital, pelibatan tokoh masyarakat, serta pengembangan aplikasi SIGNAL yang lebih ramah pengguna. Strategi ini diharapkan dapat mendorong transformasi layanan pajak berbasis digital secara inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Analisis, Pajak Kendaraan Bermotor, e-SAMSAT, Technology Acceptance Model, Digitalisasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak menurut Somerfeld dkk. (dalam Sihombing & Sibagariang, 2020) merupakan bentuk pengalihan sumber daya dari sektor swasta ke sektor pemerintah yang tidak disebabkan oleh pelanggaran hukum. Pengalihan ini bersifat wajib dan tidak memberikan imbalan secara langsung maupun proporsional kepada pembayar. Suandy (dalam Gunawan, 2020), mendefinisikan pajak daerah sebagai iuran wajib yang dibayarkan individu atau badan kepada pemerintah daerah tanpa memperoleh imbalan langsung yang setara, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, termasuk pembangunan dan pelayanan publik.

Pasal 1 ayat (21) UU Nomor 1 Tahun 2022 menyebutkan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang hasilnya digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Salah satu jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang juga menjadi sumber penerimaan penting bagi pemerintah kabupaten/kota melalui mekanisme bagi hasil. Pajak kendaraan bermotor didefinisikan oleh Mustaqiem (2008) sebagai pungutan wajib atas kepemilikan atau

penguasaan kendaraan bermotor roda dua atau lebih yang digunakan di jalan raya, dengan karakteristik utama bersifat periodik, artinya harus dibayar setiap tahun. Lebih lanjut, Bevzo dkk. (2023) menegaskan bahwa pajak transportasi juga berfungsi sebagai alat untuk mengurangi emisi polusi udara, yang menunjukkan peran ganda PKB tidak hanya sebagai sumber pendapatan tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dampak lingkungan.

Penggunaan sistem digital dalam perpajakan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti dalam studi e-Filing, e-SAMSAT, dan insentif bagi pengemudi ojek daring di Jakarta, yang menekankan kemudahan, efisiensi, dan keamanan sebagai kunci keberhasilan (Cahyani dkk., 2024). Lebih dari itu, keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, efisiensi, transparansi, dan keadilan. Studi di sektor kesehatan Mesir menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tersebut saling terkait dan berdampak signifikan terhadap kualitas tata kelola (Zeini dan Okasha, 2025). Dukungan regulasi dan pengawasan juga memainkan peran penting dalam menjamin akuntabilitas sistem. Dalam konteks keuangan Islam, praktik tata kelola dan audit yang kuat terbukti mampu meningkatkan transparansi keuangan, dengan efektivitas yang sangat dipengaruhi oleh kualitas regulasi (Jaradat dan Oudat, 2025).

Dalam upaya menuju industri 4.0, pemerintah Indonesia menerapkan pengelolaan pajak daerah berbasis e-government. SAMOLNAS merupakan teknologi *online e-government* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian oleh Prawati dkk. (2022) mengenai implementasi SAMOLNAS di Jakarta menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi pengguna SAMOLNAS adalah harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan persepsi risiko (*perceived risks*) yang berdampak signifikan pada sikap pengguna dan dapat meningkatkan niat perilaku. Kondisi fasilitas memiliki dampak signifikan pada harapan usaha tetapi tidak dapat meningkatkan niat perilaku. Harapan kinerja (*performance expectancy*) belum berpengaruh pada sikap. Temuan ini relevan dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan adopsi sistem pembayaran pajak secara digital.

Di Provinsi Maluku Utara, pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilaksanakan oleh Bapenda dengan dukungan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPTD) di tiap wilayah, termasuk Kota Tidore Kepulauan. Sejak 2020, sistem pembayaran PKB online diterapkan melalui kerja sama dengan Bank Pembangunan Daerah Maluku-Maluku Utara guna meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan administratif. Namun, sebagian besar wajib pajak masih memilih pembayaran manual akibat keterbatasan literasi digital, akses jaringan, dan kebiasaan lama. Meski jumlah kendaraan di Tidore meningkat dari 19.093 unit pada 2019 menjadi 30.442 unit pada 2023, dan potensi penerimaan PKB ikut naik, adopsi pembayaran online masih di bawah 40%. Meskipun demikian, realisasi penerimaan PKB menunjukkan tren positif, dengan capaian 96,80% dari target Rp13,5 miliar pada 2023, serta pertumbuhan volume transaksi digital rata-rata 126,35% per tahun sejak 2020, meskipun peningkatan adopsi digital masih menjadi tantangan.

Pasolong (dalam Hertati, 2019) menyebutkan bahwa efektivitas merupakan konsep yang berasal dari kata “efek” yang menunjukkan hubungan sebab-akibat. Efektivitas mencerminkan sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan berbagai faktor internal dan eksternal (Hertati, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi capaian penerimaan pajak, menganalisis kendala dalam implementasi, serta memberikan rekomendasi strategis guna mengoptimalkan pengelolaan pajak daerah secara digital dan berkelanjutan. Pemerintahan daerah yang efektif, akan

melahirkan prakarsa-prakarsa untuk perbaikan administrasi pemerintahan yang pada gilirannya memperkuat pembangunan ekonomi daerah (Azikin, 2018).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kontribusi PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara kuantitatif atau pada aspek implementasi kebijakan tanpa melihat secara mendalam bagaimana penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran online. Belum banyak kajian yang mengkaji efektivitas pemungutan PKB melalui pendekatan kualitatif yang menekankan pada faktor-faktor psikologis wajib pajak menggunakan model evaluatif seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1986). Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian terkait efektivitas pemungutan PKB secara online di Kota Tidore Kepulauan melalui pendekatan TAM secara lebih komprehensif.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu untuk menunjukkan kebaruan serta relevansi topik yang diangkat. Penelitian oleh Fajriyanti dkk. (2022), juga menyoroti efektivitas e-Samsat di Kabupaten Bandung I Rancaekek yang berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi kendala sarana dan prasarana serta kesulitan teknis.. Sementara itu, Hidayat dan Nursyadana (2022), menemukan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Samsat Mamuju kurang efektif akibat rendahnya motivasi pegawai dan kurangnya sosialisasi.

Huwaidaa dan Kamilah (2024), menyatakan bahwa program e-Samsat di UPTD PPD Medan Selatan sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui integrasi teknologi digital. Penelitian oleh Harimurti (2025) menyimpulkan bahwa penggunaan *New SAKPOLE* sebagai aplikasi pemungutan PKB di Boyolali masih belum efektif. Opit dkk. (2024) menunjukkan bahwa e-Samsat di Sulawesi Utara cukup efektif dalam meningkatkan penerimaan PKB, meski terkendala kurangnya sosialisasi dan akses layanan yang belum merata. Seluruh penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor, namun belum secara khusus mengkaji penerimaan teknologi dari sisi psikologis wajib pajak.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian yang belum banyak menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam mengevaluasi efektivitas pemungutan PKB secara online. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana persepsi manfaat, kemudahan, sikap, dan niat perilaku wajib pajak di Kota Tidore Kepulauan dalam menggunakan sistem pembayaran digital yang telah disediakan oleh pemerintah daerah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus mengkaji efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online di Kota Tidore Kepulauan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1986). Pendekatan ini belum banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada capaian penerimaan atau tantangan teknis dalam implementasi layanan digital. Berbeda dengan Handayani dan Hendarly (2021) yang meneliti implementasi kebijakan di Samsat Bandar Lampung dengan fokus pada struktur birokrasi dan komunikasi, serta Opit dkk. (2024) yang menyoroti rendahnya pemanfaatan e-Samsat akibat minimnya sosialisasi di Sulut. Selain itu, Huwaidaa dan Kamilah (2024) menyoroti efektivitas pemungutan pajak melalui integrasi teknologi, dan Fajriyanti dkk. (2022) melihat hubungan antara efektivitas penerimaan dengan sarana dan

prasarana penunjang. Penelitian ini juga berbeda dengan Harimurti (2025) yang menilai aplikasi New SAKPOLE di Boyolali dari sisi efektivitas umum tanpa menggunakan kerangka teoritis TAM. Dengan menjadikan Kota Tidore Kepulauan sebagai lokasi penelitian, studi ini juga menawarkan kekhasan kontekstual karena meneliti penerimaan teknologi di daerah kepulauan yang memiliki tantangan geografis dan infrastruktur berbeda dari wilayah perkotaan besar. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah baru dalam memahami efektivitas pemungutan PKB secara online berbasis pendekatan perilaku teknologi, serta memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan adopsi sistem perpajakan digital secara lebih optimal dan berkelanjutan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui metode *online* di Kota Tidore Kepulauan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), yaitu gabungan antara kualitatif eksploratif dan statistik deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online di Kota Tidore Kepulauan. Creswell dan Creswell (2017) menjelaskan bahwa metode campuran memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif daripada jika hanya menggunakan salah satu pendekatan saja.

Menurut Creswell, terdapat dua model utama dalam metode campuran, yaitu *sequential* dan *concurrent*. Penelitian ini menggunakan model *sequential exploratory*, di mana tahap kualitatif dilakukan terlebih dahulu untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi wajib pajak maupun petugas pajak terhadap sistem pembayaran online, kemudian dilanjutkan dengan tahap kuantitatif untuk menggambarkan data numerik yang mendukung temuan awal.

Tahap pertama menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk menggali secara mendalam pandangan masyarakat dan petugas pajak mengenai sistem pemungutan PKB secara online. Simangunsong (2016), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat fleksibel, memungkinkan desain penelitian disesuaikan dengan fenomena yang muncul di lapangan. Sebagaimana dijelaskan juga oleh Sugiyono (dalam Ardiansyah dkk., 2023), metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen kunci. Nasution (dalam Hikmawanti, 2020) juga menekankan bahwa dalam penelitian kualitatif, manusialah yang harus menjadi alat utama pengumpulan data, karena hanya manusialah yang memiliki kemampuan memahami makna sosial dari perilaku manusia. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara semistruktur terhadap informan Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UTPD Samsat Kota Tidore Kepulauan, Kasubbag Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan, Kepala Seksi Penagihan, serta wajib pajak PKB. Wawancara semistruktur dilakukan untuk memberikan ruang dialog yang terbuka, sebagaimana disebut oleh Moleong (Suwartono, 2014) sebagai wawancara berdasarkan pedoman umum. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas dalam menggali informasi yang

lebih mendalam dari para informan mengenai dinamika dan persepsi mereka terhadap sistem yang diterapkan.

Tahap kedua menggunakan pendekatan statistik deskriptif, yang bertujuan untuk menyajikan gambaran numerik mengenai efektivitas sistem pemungutan PKB secara online. Teknik ini digunakan untuk menganalisis data survei seperti frekuensi penggunaan layanan online, tingkat kepuasan, serta demografi wajib pajak. Data kuantitatif ini melengkapi data kualitatif sebelumnya sehingga memberikan kerangka pemahaman yang lebih utuh.

Dalam penelitian ini, peneliti mengoperasionalkan konsep efektivitas menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1986). TAM merupakan kerangka teoritis yang menekankan dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yang diyakini berpengaruh terhadap sikap dan niat perilaku pengguna dalam menerima suatu teknologi.

Penggunaan TAM dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan manfaat dari sistem pembayaran PKB secara online berpengaruh terhadap adopsi dan partisipasi mereka dalam membayar pajak. Model ini telah terbukti relevan dan efektif dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi, termasuk *e-government* dan layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penerapan TAM dalam konteks ini tidak hanya memberikan dasar teoretis yang kuat, tetapi juga membantu peneliti memahami dinamika penerimaan teknologi pada tingkat lokal di Kota Tidore Kepulauan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tidore Kepulauan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

a. Percepatan Proses

Percepatan proses dalam *Perceived Usefulness (PU)* dari teori Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan seberapa cepat dan efisien teknologi membantu pengguna menyelesaikan tugas. Dalam konteks pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) online di Kota Tidore Kepulauan, hal ini sangat relevan untuk meningkatkan pengalaman wajib pajak.

Perkembangan sistem pembayaran PKB online, khususnya dengan adopsi e-SAMSAT, telah signifikan. Sistem ini dirancang untuk mempercepat proses pembayaran yang sebelumnya memakan waktu dan antrean panjang. Di Kota Tidore Kepulauan, wajib pajak kini bisa membayar PKB melalui ATM, mobile banking, dan internet banking, yang tidak hanya mengurangi waktu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan karena tidak perlu antre di kantor pajak. Sistem ini juga terhubung 24 jam, memungkinkan pembayaran kapan saja dan di mana saja.

Pihak UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan terus berupaya meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan, meskipun ada kendala sarana dan prasarana. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 1 dari UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan pada wawancara 17 Januari 2025:

"Kami berusaha agar pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya sesuai dengan permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat. Meskipun ada beberapa kendala seperti kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung, kami terus berupaya untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak."

Secara keseluruhan, indikator percepatan proses dalam pembayaran PKB online mencerminkan kemajuan teknologi informasi yang meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

b. Penghematan Biaya

Penghematan biaya sebagai indikator dalam *Perceived Usefulness (PU)* dari teori *Technology Acceptance Model (TAM)* sangat penting dalam konteks pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) online di Kota Tidore Kepulauan. Hal ini menunjukkan sejauh mana sistem pembayaran elektronik dapat mengurangi pengeluaran baik bagi wajib pajak maupun pemerintah dalam proses pemungutan pajak.

Penerapan sistem e-SAMSAT di Kota Tidore Kepulauan menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam hal penghematan. Wajib pajak kini dapat melakukan pembayaran tanpa perlu datang ke kantor pajak, yang sebelumnya seringkali memakan waktu dan biaya transportasi yang besar.

Pihak UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan juga merasakan manfaat penghematan ini. Informan 2 dari UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan, dalam wawancara pada 17 Januari 2025, menyatakan: "Dengan adanya sistem pembayaran online, kami dapat mengurangi biaya operasional yang sebelumnya dikeluarkan untuk mencetak dokumen dan mengelola antrian. Ini tidak hanya menguntungkan bagi pemerintah, tetapi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat yang kini bisa melakukan pembayaran tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi dan waktu yang banyak."

Meskipun kemudahan dan penghematan biaya telah meningkat, tantangan seperti masalah jaringan internet masih ada. Namun, secara keseluruhan, indikator penghematan biaya menegaskan bahwa sistem pembayaran PKB online memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pajak.

c. Kepuasan Pengguna

Penulis menggunakan salah satu indikator utama dalam dimensi *perceived usefulness* dari kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di Kota Tidore Kepulauan. Indikator ini dipilih untuk mengevaluasi sejauh mana sistem digital tersebut memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya dalam mempermudah dan mempercepat proses pembayaran PKB.

Sistem pembayaran pajak online yang diterapkan oleh UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan sejak tahun 2020 dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi waktu dan aksesibilitas layanan. Hasil survei internal yang dilakukan oleh UPTD menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ini mencapai 55,45%, menunjukkan bahwa lebih dari separuh pengguna merasa sistem tersebut bermanfaat dalam menunjang proses pembayaran pajak. Di sisi lain,

indikator kemudahan penggunaan juga menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 59,60%, yang berarti mayoritas pengguna merasa bahwa sistem ini cukup mudah dioperasikan.

Kepala UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan menyampaikan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi sistem digital. Dalam wawancara yang dilakukan pada 17 Januari 2025, salah satu informan menyatakan:

"Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat Kota Tidore Kepulauan merasa puas dengan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Dengan adanya pembayaran secara online yang mudah diakses dan proses yang cepat, kami berharap dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak."

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa aspek kepuasan pengguna menjadi fokus utama dalam strategi pengembangan sistem digital di sektor perpajakan daerah. Dengan menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, dan efisien, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terus ditingkatkan seiring dengan meningkatnya pengalaman positif masyarakat terhadap sistem tersebut.

Meski tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal, data yang ada menunjukkan potensi signifikan untuk terus dikembangkan. Hal ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor tidak hanya berdampak pada kemudahan administrasi, tetapi juga pada peningkatan partisipasi dan penerimaan teknologi oleh masyarakat secara lebih luas.

Sistem pembayaran PKB online di Kota Tidore Kepulauan telah menunjukkan manfaat nyata dalam hal percepatan proses, penghematan biaya, dan kepuasan pengguna. Layanan digital ini mempermudah wajib pajak dalam mengakses dan menyelesaikan pembayaran tanpa harus datang ke kantor Samsat, sekaligus mengurangi beban biaya dan waktu. Meskipun tingkat kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan, komitmen UPTD Samsat dalam mengembangkan sistem menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi ini berpotensi besar meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepatuhan pajak masyarakat secara berkelanjutan.

3.2. *Perceived Ease of Use/ Kemudahan Pengguna*

a. Kemudahan Navigasi

Penulis menggunakan indikator kemudahan navigasi sebagai bagian dari dimensi *perceived ease of use* dalam mengevaluasi sejauh mana sistem pembayaran PKB secara online di Kota Tidore Kepulauan dapat diakses dan digunakan tanpa hambatan yang berarti oleh masyarakat. Indikator ini menekankan pentingnya tata letak sistem, ikon, dan alur transaksi yang intuitif agar pengguna tidak merasa kesulitan saat melakukan pembayaran.

UTPD Samsat Kota Tidore Kepulauan menyadari pentingnya desain antarmuka yang ramah pengguna. Dalam wawancara pada 17 Januari 2025, Kepala UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan menyampaikan bahwa sistem telah dirancang dengan mempertimbangkan penggunaan ikon dan simbol yang familiar bagi masyarakat, seperti ikon pembayaran atau informasi kendaraan. Hal ini bertujuan untuk membantu pengguna memahami fungsi setiap fitur tanpa perlu membaca petunjuk panjang lebar.

Kemudahan navigasi juga berperan dalam mengurangi tingkat kebingungan dan mempercepat proses transaksi. Sistem yang jelas dan terstruktur memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan pembayaran secara mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menavigasi sistem menjadi salah satu aspek penting yang mendorong kenyamanan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, yang pada akhirnya dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pembayaran PKB.

b. Ketersediaan Panduan

Indikator ketersediaan panduan digunakan untuk menilai sejauh mana sistem pembayaran PKB secara online memberikan dukungan informasi yang cukup kepada pengguna. Dalam kerangka *perceived ease of use* dari TAM, keberadaan panduan yang mudah diakses dan dipahami merupakan aspek penting dalam memfasilitasi proses adopsi teknologi oleh masyarakat.

Pemerintah Kota Tidore Kepulauan melalui UPTD Samsat telah menyediakan berbagai bentuk panduan, baik berupa manual cetak, video tutorial, maupun informasi pada situs dan aplikasi resmi. Dalam wawancara pada 13 Januari 2025, Kasubbag Tata Usaha menyatakan bahwa panduan tersebut dibuat untuk membantu masyarakat memahami cara menggunakan sistem secara mandiri, mulai dari proses login hingga konfirmasi pembayaran.

Upaya ini mencerminkan komitmen instansi dalam menyediakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Ketersediaan panduan yang lengkap dan jelas membantu mengurangi hambatan teknis, terutama bagi pengguna baru atau mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, indikator ini menjadi salah satu penentu keberhasilan sistem online, khususnya dalam meningkatkan rasa percaya diri dan kemudahan bagi pengguna dalam bertransaksi.

c. Frekuensi Masalah Teknis

Penulis juga menyoroti frekuensi masalah teknis sebagai salah satu indikator penting dalam dimensi *perceived ease of use*. Indikator ini mengacu pada seberapa sering pengguna mengalami gangguan teknis saat menggunakan sistem pembayaran PKB secara online, yang dapat berdampak langsung pada persepsi kemudahan dan kenyamanan pengguna.

Dalam wawancara dengan Kepala UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan, diketahui bahwa kendala teknis masih cukup sering terjadi, terutama di wilayah yang memiliki akses internet terbatas. Gangguan seperti lambatnya koneksi, kegagalan pemrosesan data, kesalahan sinkronisasi antara input pengguna dengan database sistem, serta bug pada antarmuka (seperti tombol tidak berfungsi atau halaman yang gagal dimuat), menjadi tantangan yang kerap dihadapi oleh pengguna.

Masalah-masalah tersebut bukan hanya mengganggu proses transaksi, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, frekuensi masalah teknis menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan secara serius dalam perbaikan sistem. Jika tidak ditangani, masalah ini berpotensi

menurunkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital dan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak.

Sistem pembayaran PKB online di Kota Tidore Kepulauan dinilai cukup mudah digunakan, tercermin dari kemudahan navigasi, ketersediaan panduan, dan dukungan antarmuka yang ramah pengguna. Ikon dan alur sistem yang intuitif mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan transaksi tanpa kebingungan. Panduan yang tersedia dalam berbagai format juga membantu pengguna baru memahami sistem secara mandiri. Namun demikian, frekuensi masalah teknis seperti gangguan jaringan dan bug sistem masih menjadi kendala yang menghambat kenyamanan pengguna dan perlu segera ditangani agar tidak menurunkan kepercayaan serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital.

3.3. *Attitude Toward Using/Minat Pelaku Untuk Menggunakan*

a. Frekuensi Penggunaan

Penulis menggunakan salah satu indikator penting, yaitu frekuensi penggunaan sistem pembayaran PKB online oleh masyarakat Kota Tidore Kepulauan. Indikator ini dipilih untuk menilai seberapa sering layanan digital digunakan dalam kehidupan nyata, serta bagaimana persepsi dan kebiasaan masyarakat terbentuk terhadap sistem tersebut. Frekuensi penggunaan erat kaitannya dengan *Attitude Toward Using* dalam teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menunjukkan tingkat kenyamanan dan kecenderungan pengguna untuk menggunakan sistem secara berulang.

Sistem pembayaran PKB secara online melalui e-SAMSAT memberikan akses lebih mudah kepada masyarakat, tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Namun demikian, hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pada 13 Januari 2025 menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman terhadap sistem dan kualitas jaringan internet menjadi hambatan dalam penggunaan rutin. Informan tersebut menyatakan:

"Saya sebenarnya ingin bayar pajak motor secara online karena lebih praktis. Tapi saya kurang paham cara pakainya, apalagi aplikasi yang digunakan kadang membingungkan. Di kampung saya juga sinyal internet tidak selalu bagus, jadi kadang terpaksa tetap harus ke kantor Samsat."

Pernyataan ini mencerminkan bahwa meskipun layanan online tersedia, belum semua masyarakat mampu atau siap mengaksesnya secara konsisten. Faktor-faktor seperti literasi digital dan infrastruktur jaringan menjadi tantangan utama dalam meningkatkan frekuensi penggunaan.

Namun demikian, perkembangan positif tetap terlihat dari meningkatnya tren penggunaan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa dengan strategi edukasi dan penguatan infrastruktur yang tepat, sistem ini berpotensi mendorong efisiensi pelayanan dan meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat secara lebih luas.

b. Rencana Masa Depan

Penulis juga mengangkat indikator rencana masa depan sebagai cerminan dari komitmen pemerintah dalam mengembangkan sistem pembayaran PKB secara online. Indikator ini mencerminkan bagaimana strategi dan kebijakan baru disusun untuk menjawab tantangan saat ini dan mengoptimalkan layanan publik di bidang perpajakan. Salah satu langkah konkret adalah penerapan kebijakan Opsen PKB dan Opsen BBNKB yang mulai berlaku pada 5 Januari 2025. Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan

kontribusi pajak daerah tanpa harus memperkenalkan jenis pajak baru. STNK nantinya akan dilengkapi dua kolom tambahan untuk mencatat rincian opsen, sementara tarif pajak kendaraan pertama juga diturunkan dari 2% menjadi 1,2%, dengan kemungkinan penambahan opsen hingga 66% dari pajak terutang.

Dalam wawancara pada 13 Januari 2025, Kepala Seksi Penetapan UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan menjelaskan:

"Kami berencana untuk terus mengembangkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih memudahkan masyarakat. Kami juga akan meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan sistem ini, agar lebih banyak pengguna yang memanfaatkan layanan ini di masa depan."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa UPTD Samsat tidak hanya fokus pada peningkatan teknis sistem, tetapi juga pada penguatan edukasi publik sebagai bagian dari strategi jangka panjang. Rencana ini sejalan dengan arah transformasi digital pelayanan publik, yang mengedepankan transparansi, efisiensi, dan kenyamanan bagi masyarakat.

Dengan langkah-langkah tersebut, sistem pembayaran PKB secara online diharapkan tidak hanya menjadi alat bantu teknis, tetapi juga bagian integral dari budaya pelayanan modern dan inklusif yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah secara berkelanjutan.

Frekuensi penggunaan sistem pembayaran PKB online di Kota Tidore Kepulauan menunjukkan tren positif meskipun masih terkendala akses internet dan literasi digital. Di sisi lain, rencana pengembangan layanan, seperti penerapan opsen PKB dan penambahan fitur sistem, mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan partisipasi masyarakat. Dengan dukungan infrastruktur dan edukasi yang memadai, sistem ini berpotensi menjadi layanan perpajakan digital yang lebih efektif dan berkelanjutan.

3.4. Behavioral Intention to Use/ Penggunaan Sistem Sesungguhnya

a. Jumlah Transaksi Online

Penulis menggunakan indikator jumlah transaksi online untuk mengukur sejauh mana layanan pembayaran PKB secara digital telah diadopsi oleh masyarakat Kota Tidore Kepulauan. Indikator ini menggambarkan tingkat partisipasi pengguna dalam menggunakan sistem e-SAMSAT secara rutin. Pemerintah daerah melalui UPTD Samsat telah meluncurkan alat perekam data transaksi guna meningkatkan efisiensi dan transparansi. Langkah ini juga didukung oleh sosialisasi yang bertujuan mendorong peningkatan penggunaan layanan digital.

Dalam wawancara pada 13 Januari 2025, Kepala UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan menyatakan bahwa terjadi peningkatan jumlah transaksi setiap bulan, mencerminkan semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap manfaat sistem online:

"Kami mencatat peningkatan jumlah transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan sistem e-SAMSAT."

Optimisme ini memperlihatkan bahwa keberhasilan peningkatan transaksi sangat bergantung pada keandalan sistem, kemudahan akses, serta sosialisasi yang berkelanjutan. Meskipun hasilnya cukup menjanjikan, upaya edukasi dan peningkatan infrastruktur teknologi tetap menjadi kunci untuk memperluas adopsi layanan secara merata.

b. Kinerja Pegawai

Penulis juga menyoroti kinerja pegawai sebagai indikator penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem pembayaran PKB online. Kinerja aparat UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan dinilai cukup baik, terutama dalam hal adaptasi terhadap teknologi baru dan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem e-SAMSAT.

Meski demikian, tantangan teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan sistem pendataan masih menghambat efisiensi kerja. Dalam wawancara pada 13 Januari 2025, Kepala UPTD menyampaikan:

"Kinerja dari para pegawai UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan berjalan cukup baik dalam menjalankan pemungutan pajak kendaraan bermotor termasuk melalui sistem online seperti e-SAMSAT sampai saat ini."

Realisasi penerimaan pajak tahun 2023 mencapai 13M dari target 15,7M, menunjukkan adanya kemajuan meski belum maksimal. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai telah menunjukkan komitmen kuat, meskipun sistem digital yang ada masih memerlukan penyempurnaan agar lebih efisien dan terintegrasi sepenuhnya.

3.5. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Survei Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

No	Pertanyaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Mengetahui bahwa pembayaran pajak bisa dilakukan secara online	48	78,7
2	Pernah menggunakan layanan pembayaran online	9	14,8
3	Masih memilih pembayaran secara offline	52	85,2
4	Alasan tidak menggunakan layanan online		
	• Tidak tahu cara menggunakannya	12	21,1
	• Tidak tahu bahwa layanan tersedia	14	24,6
	• Lebih percaya membayar langsung di samsat	19	33,3
	• Takut terjadi kesalahan saat transaksi online	12	21,1
5	Tertarik menggunakan layanan online jika		
	▪ Ada panduan penggunaan yang jelas	20	33,9
	▪ Layanan pelanggan tersedia untuk membantu	15	25,4
	▪ Ada jaminan keamanan transaksi	15	25,4
	▪ Tidak tertarik sama sekali	9	15,3

Sumber: Hasil Survei diolah Penulis, 2024

Berdasarkan survei terhadap 61 responden di Kota Tidore Kepulauan, mayoritas masyarakat masih lebih memilih membayar pajak kendaraan bermotor secara offline dibandingkan online. Rendahnya adopsi layanan digital disebabkan oleh kurangnya informasi, literasi digital yang rendah, keterbatasan akses internet, serta minimnya kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan sistem online. Banyak responden merasa lebih aman melakukan pembayaran langsung di kantor Samsat karena bisa mendapatkan bukti fisik dan bantuan langsung jika terjadi kesalahan. Temuan ini menunjukkan bahwa

meskipun sistem pembayaran online telah tersedia, pemerintah perlu memperkuat sosialisasi, edukasi, dan infrastruktur teknologi agar masyarakat lebih percaya dan tertarik menggunakan layanan digital.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online di Kota Tidore Kepulauan belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fajriyanti dkk. (2022), yang menyoroti bahwa efektivitas e-Samsat di Kabupaten Bandung I Rancaekek berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana serta kesulitan teknis. Penelitian ini menemukan tantangan serupa di Kota Tidore, yakni terbatasnya literasi digital, belum meratanya jaringan internet, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

Kondisi yang sama juga diungkap oleh Hidayat dan Nursyadana (2022), yang menemukan bahwa efektivitas pemungutan PKB di Samsat Mamuju masih rendah akibat minimnya motivasi pegawai dan kurangnya kegiatan sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan dalam implementasi layanan digital tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga dari faktor sumber daya manusia dan komunikasi kebijakan yang belum optimal.

Sebaliknya, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Huwaidaa dan Kamillah (2024), yang menyatakan bahwa program e-Samsat di UPTD PPD Medan Selatan sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan dan kepatuhan wajib pajak melalui integrasi teknologi digital. Perbedaan ini dapat dijelaskan dari perbedaan konteks sosial dan geografis. Kota Tidore Kepulauan masih menghadapi hambatan struktural seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, budaya digital yang belum terbentuk, serta kebiasaan masyarakat yang masih cenderung memilih metode pembayaran konvensional karena dianggap lebih aman dan mudah diakses.

Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan dengan temuan Opit dkk. (2024), yang menyimpulkan bahwa program e-Samsat di Sulawesi Utara cukup efektif, meskipun tetap terkendala oleh kurangnya sosialisasi dan pemerataan akses layanan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa keberadaan sistem digital saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi, melainkan perlu didukung oleh pendekatan edukatif yang merata dan strategi komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik masyarakat lokal.

Penelitian ini juga menguatkan hasil studi Harimurti (2025), yang menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi New SAKPOLE di Kabupaten Boyolali masih belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini memberikan nilai tambah dengan mengadopsi pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menilai penerimaan teknologi pembayaran PKB secara daring. Melalui pendekatan ini, analisis dilakukan dari sisi persepsi manfaat (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta sikap dan niat perilaku wajib pajak terhadap sistem digital yang diterapkan oleh pemerintah daerah.

Dengan menggunakan pendekatan TAM, penelitian ini mengisi kekosongan dalam literatur yang belum banyak mengkaji aspek penerimaan teknologi dari sisi psikologis dan perilaku wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya strategi sosialisasi yang bersifat partisipatif, seperti melibatkan tokoh masyarakat dan komunitas lokal, sebagai upaya membangun kepercayaan dan meningkatkan adopsi layanan digital secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kontribusi utama dari penelitian ini terletak pada integrasi antara konteks lokal Kota Tidore Kepulauan dengan pendekatan teoretis yang kuat. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pemungutan PKB sangat bergantung pada

kesiapan infrastruktur, kepercayaan pengguna, literasi digital, serta pendekatan komunikasi yang sesuai dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan tiga faktor utama yang menjadi hambatan dalam penerapan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online di Kota Tidore Kepulauan, yaitu keterbatasan akses teknologi, kurangnya informasi dan edukasi, serta keharusan datang ke kantor Samsat meskipun telah melakukan pembayaran secara daring. Hambatan muncul dari kesenjangan akses terhadap internet dan perangkat digital, rendahnya literasi digital terutama di wilayah terpencil dan kelompok usia di atas 30 tahun, serta prosedur yang masih memerlukan verifikasi manual secara langsung.

Upaya yang dilakukan difokuskan pada peningkatan infrastruktur telekomunikasi yang merata, penyediaan perangkat yang lebih terjangkau, serta penguatan literasi digital melalui sosialisasi langsung dan pelibatan tokoh masyarakat. Selain itu, UPTD Samsat Kota Tidore Kepulauan juga mendorong penggunaan aplikasi SIGNAL sebagai alternatif digital yang memungkinkan wajib pajak menyelesaikan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sekaligus memastikan efisiensi dan kenyamanan dalam layanan. Pendekatan strategis ini diharapkan mampu meningkatkan adopsi sistem pembayaran online secara berkelanjutan dan mendorong transformasi layanan publik berbasis digital di Kota Tidore Kepulauan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online di Kota Tidore Kepulauan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari empat dimensi utama berdasarkan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, dan *behavioral intention to use*. Dari dimensi *perceived usefulness*, sistem online telah menunjukkan kemajuan dalam hal percepatan proses dan penghematan biaya, yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Namun, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal karena masih adanya hambatan teknis dan kurangnya kenyamanan dalam penggunaan. Pada dimensi *perceived ease of use*, sistem dinilai cukup mudah dinavigasi dan telah dilengkapi panduan penggunaan yang bermanfaat. Meskipun demikian, frekuensi masalah teknis seperti gangguan jaringan dan bug sistem masih menjadi kendala serius yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem online. Dari sisi *attitude toward using*, mayoritas masyarakat masih memilih metode pembayaran konvensional karena keterbatasan literasi digital dan kualitas jaringan yang belum merata. Meski demikian, pemerintah menunjukkan komitmen untuk mengembangkan sistem dengan menambah fitur, menerapkan kebijakan opsen PKB, dan memperkuat sosialisasi ke depan. Sementara itu, pada dimensi *behavioral intention to use*, jumlah transaksi online terus meningkat dari waktu ke waktu, didukung oleh peningkatan kinerja aparat Samsat meskipun realisasi penerimaan belum mencapai target. Ini menunjukkan adanya potensi penguatan di masa mendatang dengan perbaikan sistem dan edukasi yang lebih merata.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menjangkau seluruh segmen masyarakat Kota Tidore Kepulauan, terutama yang berada di wilayah dengan akses teknologi yang rendah, karena keterbatasan waktu, biaya, dan jangkauan survei.

Arah Masa Depan Penelitian: Penelitian ini diharapkan menjadi pijakan awal bagi studi lanjutan yang dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain dalam penerimaan teknologi layanan publik di daerah kepulauan, serta menguji efektivitas penggunaan aplikasi SIGNAL secara lebih luas dalam konteks layanan pajak digital di provinsi Maluku Utara.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Samsat Kota Tidore Kepulauan dan seluruh pihak yang membantu menyukseskan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metodologi Penelitian Sosial* (1st ed.). Deepublish.
- Azikin, A. (2018). Makna Otonomi Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Pada Era Reformasi. *Jurnal Manajemen Pemerintahan (MP)*, 5(1), 35–41. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMP/article/view/446/271>
- Bevzo, D., Pavlovskiy, M., Vankovych, D., Kmit, V., & Paslavskaya, R. (2023). Modernization of the Taxation System for Harmful Substances Emissions Caused by Vehicles. *Economic Affairs (New Delhi)*, 68(2), 1223–1327. <https://doi.org/10.46852/0424-2513.2.2023.36>
- Cahyani, A., Tiong, K., & Stephanie, S. (2024). Effectivity of e-Filing, e-SAMSAT, Tax Incentive on Online Electric Motorcycles Drivers' Tax Compliance in Indonesia. *2024 3rd International Conference on Creative Communication and Innovative Technology, ICCIT 2024, May*, 10701099. <https://doi.org/10.1109/ICCIT62134.2024.10701099>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 95–109. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.74>
- Gunawan, W. (2020). *Kamus Ilmu Pemerintahan*. Bee Media Pustaka.
- Harimurti, Y. (2025). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui New Sakpole di Kabupaten Boyolali. [Http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/](http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/). http://eprints.ipdn.ac.id/20133/1/EFEKTIVITAS_PEMUNGUTAN_PAJAK_KENDARAAN_BERMOTOR_MELALUI_NEW_SAKPOLE_DI_KABUPATEN_BOYOLALI.pdf
- Hertati, D. (2019). *Monograf: Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. CV. Mitra Sumber Rejeki.
- Hidayat, R., & Nursyadana, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju. *Indonesian Annual Conference ..., 1*, 82–87.
- Hikmawanti, F. (2020). *Metodologi Penelitian* (4th ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Huwaidaa, N., Kamilah, K., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). Analisis Efektivitas Program E-Samsat Dalam Pengoptimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Uptd Ppd Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 595–602.
- Jaradat, H., & Oudat, M. S. (2025). Enhancing clarity and transparency in Islamic financial practices: the role of regulatory influence. *Journal of Financial Reporting and Accounting, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JFRA-07-2024-0479>
- Mustaqiem. (2008). *Pajak Daerah dalam Transisi Otonomi Daerah*. FH UII PRESS.
- Opit, A. N., Budiarmo, N. S., & Tangkuman, S. (2024). Efektivitas penerapan pembayaran online berbasis e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Riset Akuntansi Dan Manajemen Pragmatis*, 2(2), 172–182. <https://doi.org/10.58784/ramp.103>
- Prawati, L. D., Karina, M., & Balqis, A. (2022). Implementation of National Samsat Online Application (SAMOLNAS): Applying The Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). *2022 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 517–522. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech55957.2022.9915135>
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). Perpajakan: Teori dan Aplikasi. In *Widina*.

<https://doi.org/10.1201/9781003041788-10>

Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

Suwartono. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi.

Zeini, N. T., & Okasha, A. E. (2025). Good governance: an empirical evidence from Egypt's public health sector. *International Journal of Health Governance*, 30(1), 16–31.
<https://doi.org/10.1108/IJHG-07-2024-0093>

