

ABSTRAK

NIAT WAJIB PAJAK UNTUK MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL

Oleh

NANDA DESTYANA SUCI

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan publik berbasis daring, termasuk dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi SIGNAL hadir sebagai solusi digital untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Meskipun demikian, tingkat penggunaan aplikasi ini masih belum optimal, khususnya di Provinsi Lampung, yang ditandai dengan rendahnya adopsi dibandingkan pelayanan konvensional di kantor Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan aplikasi SIGNAL, dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan. Model ini mencakup variabel eksternal seperti subjective norms, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan. Penelitian dilakukan dengan metode survei terhadap 240 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif, persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi SIGNAL. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi peningkatan strategi adopsi layanan digital di sektor publik.

Kata kunci : *Technology Acceptance Model*, niat menggunakan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, norma subjektif.

ABSTRACT

THE INTENTION OF TAXPAYERS TO PAY MOTOR VEHICLE TAX USING THE SIGNAL APPLICATION

By

NANDA DESTYANA SUCI

The advancement of information technology in the digital era has encouraged governments to provide online-based public services, including the payment of motor vehicle taxes. SIGNAL is a digital application developed to facilitate the online validation of vehicle registration and tax payments. However, its adoption remains suboptimal, particularly in Lampung Province, as indicated by a lower usage rate compared to conventional services at Samsat offices. This study aims to identify the factors influencing taxpayers' *intention to use* the SIGNAL application by employing an extended *Technology Acceptance Model* (TAM). The model incorporates external variables such as subjective norms, perceived security, and perceived trust. A survey method was used to collect data from 240 respondents selected via purposive sampling. The data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) approach with SmartPLS software. The results indicate that subjective norms, perceived security, perceived trust, *perceived ease of use*, and *perceived usefulness* significantly influence the *intention to use* the SIGNAL application. These findings provide valuable insights for enhancing digital service adoption strategies in the public sector.

Keywords: *Technology Acceptance Model, intention to use, perceived ease of use, perceived trust, perceived security, subjective norms*