



Jurnal Politeknik Caltex Riau

<https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/>

| e- ISSN : 2476-9460 (Online) | p- ISSN : 2085-0751 (Print)

Pengaruh Security, Privacy dan Familiarity terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dengan E-Trust sebagai Variabel Intervening

Reno Fithri Meuthia¹, Ferdawati², Gustati³, Desi Handayani⁴, Reni Endang Sulastris⁵

¹Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: renofmpnp@gmail.com

²Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: ferdawati.pnp@gmail.com

³Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: gustati1602@yahoo.com

⁴Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: ci_e@yahoo.com

⁵Politeknik Negeri Padang, Jurusan Akuntansi, email: reniendangsulastris@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi signal dengan menggunakan variabel security, privacy, familiarity, dan e-trust sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel security yang paling besar dalam membentuk kepercayaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Signal, diikuti oleh variabel privacy. Selanjutnya variabel familiarity terbukti tidak signifikan dalam mempengaruhi minat untuk aplikasi Signal. Rendahnya pengaruh familiarity menunjukkan walaupun masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi ini, tapi ternyata hal tersebut tidak serta merta meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Signal. Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya pihak kepolisian dan samsat kota Padang dapat melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi Signal pada masyarakat, mengedukasi masyarakat bahwa dengan menggunakan aplikasi Signal dapat menghemat waktu dan tenaga ketika membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga target pemerintah untuk menciptakan cashless society dapat diwujudkan.

Kata kunci: Aplikasi signal, Minat Penggunaan, Kota Padang, Samsat

Abstract

In order to facilitate better service to pay motor vehicle tax, the government created Signal application. This study was conducted to determine the intention to use in using the Signal application by using the variables of security, privacy, familiarity, and e-trust as intervening variables. The results of the study indicate that the security variable has the greatest influence in shaping public trust in using the Signal application, followed by privacy. Furthermore, the familiarity variable proved insignificant in influencing interest in the Signal application. It shows that although people do not experience difficulties in using this application, it does not necessarily increase intention to use Signal application. The police and Samsat Padang should be able to conduct socialization to introduce the Signal application to the public, educate the public that using the Signal application can save time and energy when paying motor vehicle taxes, so that the government's target to create a cashless society can be realized.

Keywords: *Signal application, Intention to use, Kota Padang, Samsat*

1. Pendahuluan

Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat sesuai dengan amanat UUD 1945. Untuk pembiayaan pembangunan, pemerintah masih mengandalkan sektor pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Hal ini tidak saja berlaku untuk pemerintah pusat, namun juga berlaku untuk pemerintah daerah. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan penuh untuk mengatur penerimaan dan pengeluaran keuangan daerah. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Untuk meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah Sumatera Barat meluncurkan berbagai program seperti samsat keliling, samsat *drive-thru*, samsat gerai, samsat nagari, samsat *car free day*, samsat *night*, dan samsat MPP yang berlokasi di pusat perbelanjaan. Selain pusat pembayaran yang berupa outlet di berbagai tempat, pemerintah juga meluncurkan program terbaru yaitu aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) yang menggunakan teknologi *cashless payment*. Sebelum adanya aplikasi Signal ini, Pemerintah Sumatera Barat sendiri telah meluncurkan aplikasi E-Samsat Sumbang yang memberikan layanan berupa informasi jumlah pajak kendaraan yang harus dibayarkan, jadwal samsat keliling, dan juga monitoring antrian pada kantor Samsat di kota Padang. Kekurangan aplikasi ini yaitu belum terdapatnya fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat dilakukan *online* oleh wajib pajak. Hal inilah yang kemudian diperbaiki pada aplikasi Signal. Aplikasi Signal memberikan opsi pembayaran secara *online* bekerja sama dengan bank nasional dan bank pembangunan daerah serta juga membuka opsi pembayaran menggunakan via *marketplace* dan *e-money* seperti dana. Dengan adanya fitur tambahan ini, diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.

Sejak diluncurkan pada bulan September tahun lalu, aplikasi Signal ini masih belum populer penggunaannya di masyarakat dibandingkan dengan pembayaran langsung pada beberapa *payment point* Samsat. Berdasarkan data Badan Keuangan Daerah Sumatera Barat, sebagian besar pemilik kendaraan bermotor (>90%) masih menggunakan sistem pembayaran langsung ke kantor samsat. Penggunaan *payment point* yang paling sedikit peminatnya adalah dari aplikasi Signal, yaitu sekitar 0.13%. Fenomena ini juga terjadi pada aplikasi pembayaran pajak terdahulu (e-samsat) yaitu masih kurangnya pemanfaatan aplikasi e-samsat oleh wajib pajak, yang disebabkan karena belum meratanya informasi mengenai aplikasi e-samsat ini di masyarakat [1]. Selain itu penelitian dari Purwanto & Hutapea [2] tentang penggunaan aplikasi E-Samsat Jabar menunjukkan bukti bahwa variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *acceptance* aplikasi E-Samsat.

Namun kinerja aplikasi yang baik ternyata tidak serta merta membuat aplikasi ini banyak digunakan oleh masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan ketika seseorang memutuskan untuk menggunakan suatu aplikasi *mobile*. Maraknya kasus penyalahgunaan data pribadi seperti yang terjadi pada kasus data konsumen Tokopedia di 2020 [4], menjadikan masyarakat kian selektif ketika men-*download* suatu aplikasi. Pada tahun 2021 kasus kebocoran data *user* kembali terjadi. Kali ini yang menjadi korban adalah data pasien yang terdapat pada aplikasi BPJS yang dikelola oleh pemerintah. Sebanyak 270 juta data pasien BPJS, termasuk mereka yang sudah meninggal, diduga diretas dan dijual di forum *online* [5]. Kejadian-kejadian seperti ini meruntuhkan kepercayaan masyarakat atas keamanan data pribadi yang diinput pada aplikasi-aplikasi baik yang dikelola swasta maupun pemerintah yang berakibat semakin malasnya masyarakat menggunakan berbagai aplikasi untuk melakukan transaksi pembayaran.

Berdasarkan fenomena diatas, maka kami melakukan penelitian untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel *security*, *privacy* dan *familiarity* terhadap *e-trust* dan seberapa besar

pengaruh langsung dan tak langsung dari variabel *security*, *privacy*, *familiarity* dan *e-trust* terhadap minat penggunaan aplikasi Signal di kota Padang.

2. Landasan Teori

2.1 Cashless Payment

Cashless payment merujuk pada kegiatan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai, namun menggunakan kartu atau uang elektronik [6]. Teknologi ini bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar dan diharapkan dapat meminimalisir kendala dalam pembayaran tunai seperti uang tidak diterima karena lusuh/sobek/tidak layak edar dan meningkatkan efisiensi saat transaksi dimana masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar [7]. Jenis-jenis *cashless payment* yang populer digunakan saat ini diantaranya adalah *mobile banking*, *e-money*, *e-wallet* dan juga *scan QR code* untuk melakukan pembayaran.

Kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi ini membuat masyarakat tertarik untuk menggunakannya. Tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar, sehingga mengurangi risiko kehilangan. Bagi pelaku bisnis, penggunaan teknologi *cashless* juga memudahkan pengelolaan uang kas perusahaan. Setiap penerimaan langsung masuk ke rekening perusahaan, sehingga mengurangi risiko salah hitung, uang rusak dan pencurian. Dari sisi pemerintah, dengan semakin diterimanya sistem pembayaran *cashless* dimasyarakat, akan membantu menghemat biaya pencetakan uang, baik uang logam dan uang kertas. Karena berbagai kemudahan itulah maka penggunaan *cashless payment* kini banyak dilirik tidak hanya utk transaksi individu, tapi juga oleh perusahaan bahkan negara. Sistem pembayaran *cashless* ini didukung oleh pemerintah dengan meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014.

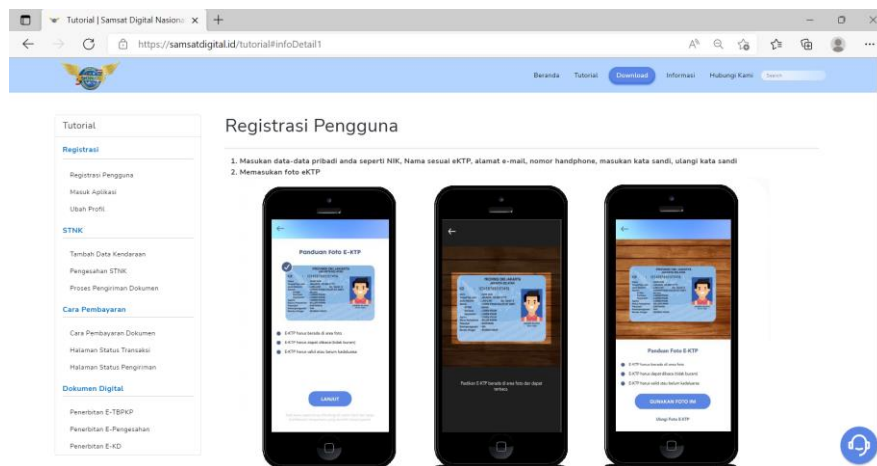
2.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat 12, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Adapun pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan di kantor bersama samsat yang melibatkan instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia dan PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja

2.3 Samsat Digital Nasional (Signal)

Pada 21 September 2021 pemerintah meluncurkan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) yang dapat digunakan untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat dapat melakukan proses pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dengan mudah, dimana saja, dan kapan saja. Layanan ini khusus bagi kepemilikan kendaraan bermotor pribadi dan bukan atas nama badan hukum. Signal memanfaatkan teknologi *artificial intelligence* pengenalan wajah pengguna aplikasi yang terhubung dengan pangkalan Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil). Data tersebut akan dibandingkan dengan pangkalan data regident kendaraan bermotor atau *electronic registration and identification* (ERI) Korlantas Polri [9]. Berdasarkan jbaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Signal merupakan pembaharuan dari aplikasi samsat sebelumnya guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak atau masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Aplikasi Signal dapat di-*download* pada *playstore* dan dapat diikuti tutorialnya pada laman: <https://samsatdigital.id/tutorial#infoDetail1>. Pada laman tutorial tersebut dijelaskan secara bertahap langkah-langkah menggunakan aplikasi Signal, mulai dari cara registrasi, menambah data kendaraan, pembayaran pajak, sampai dengan penerbitan E-TBPKP, E-Pengesahan dan E-KD. Berikut tampilan halaman tutorial aplikasi Signal :



Gambar 1. Tutorial aplikasi signal

2.4 Security

Keamanan informasi merupakan upaya untuk melindungi informasi dan elemen-elemen penting yang ada didalamnya, baik berupa system atau perangkat keras yang digunakan untuk menyimpan dan mengirim informasi. Keamanan informasi ini ditujukan untuk mencapai tiga tujuan utama yaitu kerahasiaan, ketersediaan dan integritas [10]. Untuk mencegah penyalahgunaan data pada suatu aplikasi dapat digunakan beberapa fitur pencegahan, seperti identifikasi personal dan otentikasi personal serta identifikasi atas kegiatan yang mencurigakan [11]. Aplikasi akan meminta kode pin ketika melakukan transaksi pembayaran. Aplikasi dapat di-*set* untuk menetapkan batas maksimal jumlah pembayaran yang dapat dilakukan dalam satu kali transaksi untuk mengurangi risiko pencurian. Adanya fitur pengawasan atas transaksi mencurigakan akan memberikan warning kepada pengguna ketika terdapat transaksi dalam jumlah besar.

2.5 Privacy

Privasi data dapat didefinisikan sebagai sebuah informasi yang terekam yang berisikan data pribadi atas ijin si pemilik data yang bersangkutan. Dengan fungsi aplikasi *tracing* sebagai pengumpul data secara real time, data yang terkumpul dapat cukup jelas menggambarkan perilaku seseorang [12]. Aktifitas *tracing* ini dapat menjadi ancaman besar bagi privasi pengguna ponsel. Informasi rahasia seperti identitas pribadi, koleksi foto, daftar kontak yang terdapat di ponsel, bahkan lokasi pengguna dapat diakses oleh pengembang aplikasi secara *real time*. Namun masalah privasi ini terkadang masih belum menjadi perhatian pengguna. Hal ini disebabkan karena faktor ketidakpahaman akan keamanan informasi dan privasi yang dapat merugikan si pengguna ponsel.

2.6 Familiarity

Familiarity dapat diartikan sebagai pengetahuan atau pemahaman yang baik atas fakta-fakta berdasarkan interaksi sebelumnya. Familiarity terkait dengan kemampuan pengguna untuk dapat menerima suatu teknologi dengan baik. Hal ini disebabkan karena pengguna yang sudah familiar dengan cara kerja suatu produk teknologi akan senang hati untuk menggunakan produk tersebut dimasa datang [11].

2.7 E-trust

E-trust dapat didefinisikan sebagai kepercayaan konsumen, dalam hal ini pengguna aplikasi *mobile* terhadap penyedia jasa ketika melakukan transaksi *online*. Kepercayaan ini muncul ketika pengguna merasa faktor keamanan dan privasi suatu aplikasi sangat memadai. Akibatnya hal ini dapat meningkatnya kepercayaan pengguna kepada penyedia jasa atau

aplikasi tertentu. Ketika kepercayaan pengguna meningkat, maka hal itu akan memunculkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut [13].

2.8 Intention to Use

Intention to use dapat didefinisikan sebagai tindakan yang diambil oleh seseorang yang disebabkan oleh sesuatu atau seseorang. Banyak hal yang menyebabkan ketika seseorang memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi, salah satunya adalah karena ia meyakini bahwa teknologi tersebut bermanfaat, dapat digunakan dengan mudah serta aman dan nyaman digunakan. Selain itu, lingkungan sosial juga mempengaruhi ketika seseorang memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi. Adanya teman dan keluarga yang menggunakan teknologi sejenis, dapat memicu seseorang untuk menggunakan teknologi yang sama.

3. Metode Penelitian

3.1. Metode Pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan data primer dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung menggunakan kuisisioner tercetak maupun menggunakan *google form*. Kuesioner terdiri dari tiga bagian yaitu identitas responden, pertanyaan screening dan pertanyaan terkait variabel penelitian. Di setiap bagian kuesioner juga diberikan informasi mengenai tahapan penggunaan aplikasi signal. Kemudian penulis juga menambahkan pertanyaan terbuka mengenai aplikasi pembayaran apa saja yang pernah digunakan, dan alasan responden menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi signal. Teknik penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*, yaitu suatu cara pengumpulan data dari anggota populasi yang dapat dengan mudah ditemui [14]. Kuesioner terdiri dari 12 item pertanyaan seperti terdapat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Item pertanyaan kuesioner

Variabel	Item pertanyaan
Security	01 Aplikasi Signal merupakan aplikasi yang aman karena untuk proses registrasi menggunakan biometric wajah wajib pajak
	02 Data yang diinputkan pada aplikasi Signal dapat dijamin keamanannya karena terdapat proses otentifikasi menggunakan kode otp yang dikirim ke ponsel wajib pajak
Privacy	03 Aplikasi Signal memiliki klausul perlindungan informasi privasi wajib pajak
	04 Aplikasi Signal telah dirancang untuk dapat melindungi privasi wajib pajak
Familiarity	05 Saya telah terbiasa menggunakan aplikasi <i>mobile</i> untuk melakukan pembayaran
	06 Saya tidak menemukan kesulitan ketika melakukan proses pendaftaran dan pembayaran pajak menggunakan aplikasi Signal
	07 Saya percaya tidak ada kesalahan pada aplikasi Signal
E-trust	08 Saya percaya aplikasi Signal memiliki kemampuan yang baik dalam mengamankan transaksi pembayaran kendaraan bermotor saya
	09 Saya percaya aplikasi Signal tidak akan menyalahgunakan data pribadi saya
Intention to use	10 Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi Signal ini
	11 Saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi Signal untuk seterusnya
	12 Saya akan merekomendasikan aplikasi Signal ini kepada teman dan kerabat

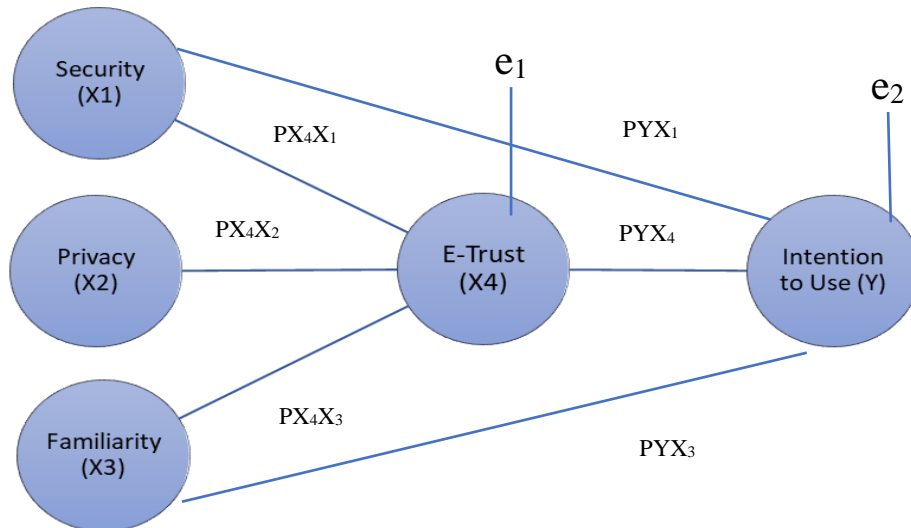
Selanjutnya untuk mengukur respon pada kuesioner digunakan skala *Likert* yang terdiri dari 5 skala pengukuran mulai dari sangat tidak setuju (1) sampai sangat setuju (5).

3.2. Hipotesis dan model penelitian

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H₁ : *Security* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*
- H₂ : *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*
- H₃ : *Familiarity* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*
- H₄ : *Security* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*
- H₅ : *Familiarity* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*
- H₆ : *E-trust* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*
- H₇ : *Security* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* melalui *e-trust*
- H₈ : *Familiarity* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* melalui *e-trust*

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang diolah dengan aplikasi IBM SPSS Statistik versi 23. Dari hipotesis diatas dapat digambarkan diagram jalurnya sebagai berikut :



Gambar 2 : Kerangka Pemikiran

Berikut adalah persamaan sub struktural dari diagram jalur diatas :

$$X_4 = PX_{4X_1} + PX_{4X_2} + PX_{4X_3} + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = PYX_1 + PYX_3 + PYX_4 + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

4. Hasil dan Pembahasan

Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di kota Padang. Dari kuesioner yang diedarkan berhasil didapatkan 105 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

Tabel 2. Demografi Responden

Demografi responden	Jumlah	Persentase
Berdasarkan usia :		
1. 21 - 30 Tahun	61	58,1%
2. 31 - 40 Tahun	8	7,6%

3. >41 Tahun	36	34,2%
Berdasarkan tingkat pendidikan :		
1. SMA sederajat	46	43,8%
2. Diploma	12	11,4%
3. Sarjana	32	30,5%
4. Pascasarjana	15	14,2%
Pernah menggunakan mobile payment:		
1. Pernah	89	84,8%
2. Tidak pernah	16	15,2%
Pernah menggunakan aplikasi Signal :		
1. Pernah	18	17,1%
2. Tidak pernah	87	82,9%

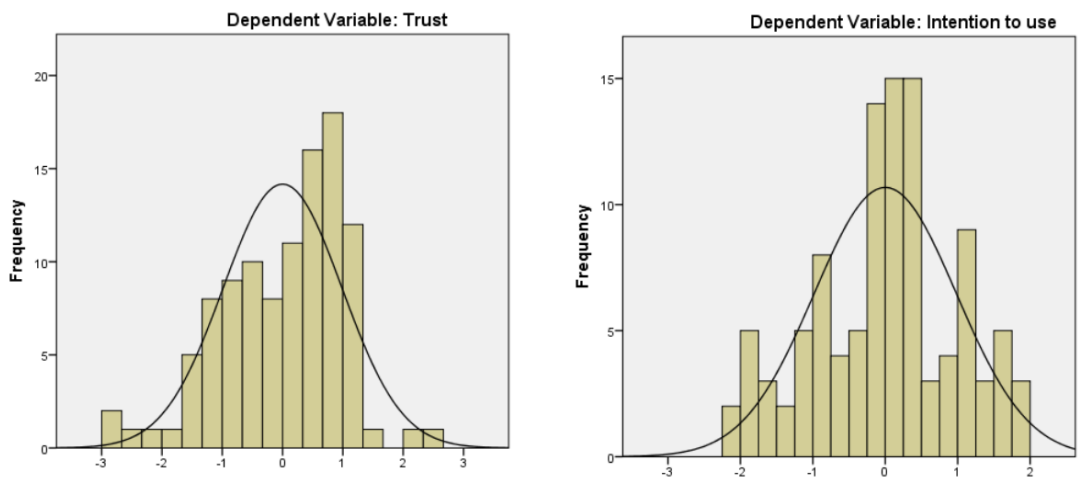
Dari tabel 2 terlihat bahwa sebagian besar responden (58,1%) berusia muda, yaitu dibawah 30 tahun dan pernah menggunakan aplikasi *mobile payment* sebelumnya (84,8%). Berdasarkan hasil kuesioner, umumnya responden sudah sering melakukan transaksi menggunakan mobile banking atau juga transaksi menggunakan *e-wallet* di berbagai platform *e-commerce*. Namun, hasil sebaliknya terlihat ketika kami menanyakan apakah responden sudah pernah menggunakan aplikasi Signal untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sebagian besar responden menjawab belum pernah (82,9%) menggunakan aplikasi Signal. Ketika kami tanyakan, apa alasan mereka belum pernah menggunakan aplikasi Signal, umumnya responden menjawab masih belum mengetahui mengenai aplikasi Signal. Padahal aplikasi Signal ini sudah diluncurkan sejak tahun lalu, namun masyarakat masih belum banyak yang mengetahui mengenai aplikasi pembayaran pajak ini. Hal ini seperti mengulang kembali permasalahan yang terdapat pada aplikasi e-samsat yang juga kurang populer masyarakat, sebagaimana terdapat dalam penelitian Purwanto, dkk [2], Nurhamidah, dkk [1] sehingga target pemerintah untuk meningkatkan pemasukan pajak secara *cashless* menjadi sulit tercapai [15].

4.1. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Untuk mengetahui kehandalan dan ketepatan pengukuran instrumen penelitian, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap 30 orang responden. Hasil uji validitas menunjukkan setiap item pertanyaan valid, karena nilai koefisien relasi (r_{hitung}) > 0,361 (r_{tabel}) dengan tingkat signifikansi 5%. Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan cara menghitung koefisien CronbachAlpha. Menurut Uma Sekaran [14] nilai Cronbach's Alpha dibawah 0,6 dikategorikan sebagai kurang baik sedangkan nilai 0,7 dianggap layak, dan nilai diatas 0,8 dianggap baik. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien Cronbach's Alpha adalah 0,870, artinya tingkat reliabilitas faktor-faktor pada kuesioner termasuk dalam kategori baik. Dari hasil pengujian ini disimpulkan bahwa setiap item pada penelitian ini adalah valid dan reliabel.

4.2. Hasil uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan dua tahap sesuai persamaan jalur yang telah ditentukan diatas, dan didapatkan hasil uji normalitas data sebagai berikut :



Gambar 3 : Hasil uji normalitas data

Dari Gambar 3 diatas merupakan hasil uji normalitas data sub struktural 1 (sebelah kiri) dan sub struktural 2 (sebelah kanan). Kedua gambar memperlihatkan hasil berupa kurva normal, yang artinya data penelitian terdistribusi secara normal [16]. Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen pada sebuah model regresi. Hasil pengujian multikolinearitas dan heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas dan Heterokedastisitas

No	Variabel	Uji Multikolinearitas		Uji Heterokedastisitas
		Tolerance	VIF	
1	Security	0,613	1,630	0.150
2	Privacy	0,560	1,789	0.994
3	Familiarity	0.596	1,677	0.653
4	E-Trust	0.476	2.101	0.051

Dari Tabel 3 terlihat bahwa nilai *Tolerance* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF-nya kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Selanjutnya dari hasil uji heteroskedastisitas terlihat bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model penelitian ini.

4.3. Hasil perhitungan koefisien jalur

4.3.1. Analisis pengaruh langsung antar variabel

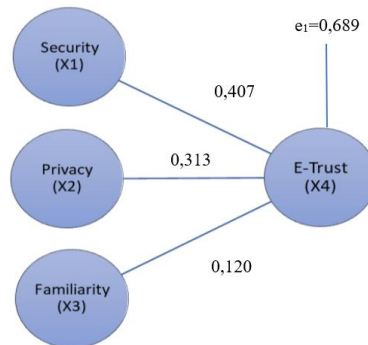
Untuk menghitung pengaruh langsung antar variabel, pertama-tama dilakukan regresi untuk persamaan jalur (1) dengan tingkat signifikansi 95%. Dari hasil regresi ini didapatkan hasil R^2 sebesar : 0,524. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel *security*, *privacy* dan *familiarity* adalah sebesar 52,4%, sementara sisanya sebesar 47,6% adalah pengaruh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Untuk menghitung nilai e_1 dapat digunakan rumus [17] : $e_1 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{0,476} = 0,689$. Rincian hasil pengujian untuk masing-masing variabel independen dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Sub Struktural 1

Hipotesis	Beta	Signifikansi	Kesimpulan
-----------	------	--------------	------------

$H_1 : X_1 \Rightarrow X_4$	0.407	0.000	Signifikan	H_1 diterima
$H_2 : X_2 \Rightarrow X_4$	0.313	0.001	Signifikan	H_2 diterima
$H_3 : X_3 \Rightarrow X_4$	0.120	0.174	Tidak signifikan	H_3 ditolak

Dari perhitungan diatas maka dapat digambarkan diagram jalur sub struktural 1 sebagai berikut :



Gambar 4 : Diagram jalur sub struktural 1

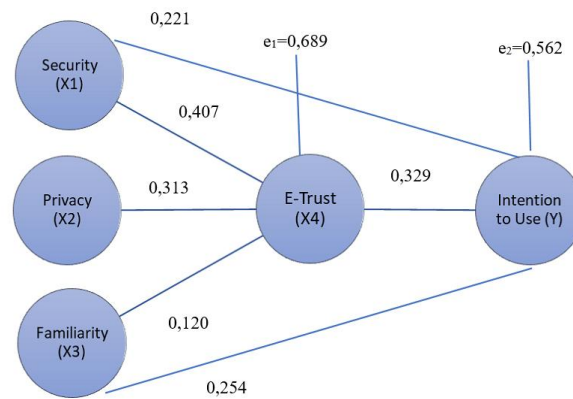
Dari tabel 4 diatas terlihat bahwa hipotesis pertama dan kedua memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama dan kedua diterima. Atau dapat dikatakan bahwa variabel *security* dan *privacy* berpengaruh pada *e-trust* dalam hal penggunaan aplikasi Signal. Dari fitur-fitur yang dimiliki oleh aplikasi Signal seperti proses registrasi menggunakan biometric wajah, proses otentifikasi menggunakan kode otp yang dikirim ke ponsel wajib pajak dan juga pernyataan bahwa aplikasi Signal menjamin privasi pengguna [18], sehingga pengguna yakin dan percaya bahwa aplikasi ini aman untuk digunakan.

Hipotesis ketiga memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang artinya hipotesis ketiga ditolak. Variabel *familiarity* menekankan pada poin responden telah terbiasa menggunakan aplikasi *mobile payment*. Responden penelitian ini umumnya berasal dari kalangan muda yang telah terbiasa melakukan transaksi secara *mobile* seperti *mobile banking*, *e-commerce* dll, namun hal ini tidak serta merta berpengaruh pada *e-trust* aplikasi Signal. Selanjutnya dilakukan regresi kedua untuk menghitung persamaan jalur (2). Dari hasil regresi didapatkan Nilai R^2 sebesar 0,689. Angka ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel *security*, *privacy*, *familiarity* dan *e-trust* adalah sebesar 68,4%, sedangkan sisanya sebesar 31,6% adalah pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian. Rincian hasil pengujian untuk masing-masing variabel independent sub struktural (2) dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji Sub Struktural 2

Hipotesis	Beta	Signifikansi	Kesimpulan
$H_4 : X_1 \Rightarrow Y$	0.221	0.035	Signifikan H_4 diterima
$H_5 : X_3 \Rightarrow Y$	0.254	0.006	Signifikan H_5 diterima
$H_6 : X_4 \Rightarrow Y$	0.329	0.001	Signifikan H_6 diterima

Kemudian dihitung nilai $e_2 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{0,316}=0,562$, sehingga dapat digambarkan diagram jalur sebagai berikut :



Gambar 5.: Diagram jalur sub-struktural 2

4.3.2. Analisis pengaruh tidak langsung antar variabel

Untuk menghitung pengaruh tidak langsung dari variabel *security* terhadap *intention to use* melalui *e-trust* dapat dilakukan dengan perkalian nilai beta variabel *security* (X_1) terhadap *e-trust* (X_4) dengan nilai beta *e-trust* (X_4) dan *intention to use* (Y), yaitu : $0,407 \times 0,329 = 0,134$. Maka pengaruh total yang diberikan variabel *security* (X_1) terhadap *intention to use* (Y) adalah penjumlahan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung [17], yaitu : $0,221 + 0,134 = 0,535$. Artinya, variabel *security* secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* melalui variabel *e-trust*, sehingga hipotesis ketujuh ($H_7 : X_1 \Rightarrow X_4 \Rightarrow Y$) dapat diterima.

Dari tabel 5 terlihat bahwa variabel *e-trust* memiliki pengaruh paling besar terhadap minat penggunaan aplikasi Signal. Dan kita juga tahu bahwa variabel *e-trust* ini sangat dipengaruhi oleh variabel *security* dan *privacy* (lihat tabel 4). Artinya, untuk meningkatkan minat pengguna aplikasi sangat tergantung pada faktor keamanan dan privasi aplikasi tersebut. Ketika dua hal ini sudah terpenuhi, otomatis akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi tertentu [13]. Hal ini mengingat aplikasi Signal mengandung banyak informasi yang penting, yang jika diselewengkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab akan dapat merugikan para pengguna aplikasi.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat dilihat bahwa semua hipotesis penelitian diterima kecuali hipotesis ketiga dan kedelapan, dimana kedua hipotesis yang ditolak ini berkaitan dengan variabel *familiarity*. Dari hasil pengolahan SPSS terlihat bahwa terbiasanya responden dengan penggunaan aplikasi *mobile payment* tidak serta merta membuat mereka berminat melakukan pembayaran pajak menggunakan aplikasi Siganl. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi instansi kepolisian dan samsat untuk menggiatkan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat untuk mau menggunakan aplikasi Signal sebagai aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Disisi lain, variabel *security* terhadap *e-trust* tercatat memiliki pengaruh yang paling besar, yaitu sebesar 0,407, yang diikuti oleh variabel *privacy* sebesar 0,313. Selanjutnya variabel *e-trust* terhadap *intention to use* juga memiliki pengaruh yang cukup besar, yaitu 0,329. Dari sini terlihat bahwa aspek *security* dan *privacy* aplikasi Signal diyakini cukup baik oleh responden, sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan mereka untuk menggunakan aplikasi Signal secara signifikan.

Hal ini merupakan modal yang baik untuk meyakinkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Signal untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Drngan semakin banyaknya pengguna aplikasi ini, diharapkan praktek-praktek percaloan akan perlahan hilang, karena sudah tidak banyak lagi wajib pajak yang datang langsung ke kantor samsat untuk membayar pajak. Keuntungan lain dari penggunaan aplikasi Signal adalah hilangnya hambatan membayar pajak di hari libur atau tanggal merah, sehingga kemungkinan kena denda karena

keterlambatan membayar bisa dihindari. Di sisi lain, pemerintah juga tetap dapat menerima pemasukan walaupun hari libur, sehingga target penerimaan pajak daerah bisa tercapai.

Daftar Pustaka

- [1] N. Nurhamidah, A. Kurniawan, and I. Umiyati, "ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI ATAS PENERIMAAN LAYANAN E-SAMSAT MENGGUNAKAN MODEL TAM DAN TPB (Studi Kasus Pada SAMSAT Wilayah Kabupaten Subang)," *Accruals*, vol. 2, no. 1, pp. 28–40, 2018, doi: 10.35310/accruals.v2i1.5.
- [2] R. T. Purwanto and R. S. Hutapea, "Pengaruh Penerapan Cashless Payment terhadap Perilaku Penerimaan E-Samsat berdasarkan Pendekatan Technology Acceptance Model," ... *Account. Res. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 359–369, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/2461>.
- [3] EdoArribe, Aryanto, and S. Aulia, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIGNAL NASIONAL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)," *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 86–95, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/SEIS/article/view/3294>.
- [4] Wahyunanda Kusuma Pertiwi, "Data 15 juta pengguna diduga bocor, tokopedia sebut ada pencurian," 2020.
- [5] Wahyunanda Kusuma Pertiwi, "Kasus kebocoran data 279 juta WNI, BPJS kesehatan akan digugat lewat PTUN," 2021.
- [6] M. Rahman, I. Ismail, and S. Bahri, "Analysing consumer adoption of cashless payment in Malaysia," *Digit. Bus.*, vol. 1, no. 1, p. 100004, 2020, doi: 10.1016/j.digbus.2021.100004.
- [7] "Bank Indonesia." <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx> (accessed Mar. 30, 2022).
- [8] "Bapenda Jabar," 2022. <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/#toggle-id-3>.
- [9] K. Wisnubroto, "Signal, Layanan STNK dalam Genggaman," 2021. .
- [10] R. Akraman, C. Candiwan, and Y. Priyadi, "Pengukuran Kesadaran Keamanan Informasi Dan Privasi Pada Pengguna Smartphone Android Di Indonesia," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 8, no. 2, p. 115, 2018, doi: 10.21456/vol8iss2pp115-122.
- [11] M. N. Alraja, M. M. J. Farooque, and B. Khashab, "The Effect of Security, Privacy, Familiarity, and Trust on Users' Attitudes Toward the Use of the IoT-Based Healthcare: The Mediation Role of Risk Perception," *IEEE Access*, vol. 7, pp. 111341–111354, 2019, doi: 10.1109/ACCESS.2019.2904006.
- [12] A. Naufal and N. A. Rakhmawati, "Analisis Privasi Data Pengguna Aplikasi Tracing COVID-19 Analisis Privasi Data Pengguna Aplikasi Tracing COVID-19," no. May, pp. 10–13, 2020, doi: 10.13140/RG.2.2.28050.27840.
- [13] D. S. S. Wuisan, "Pengaruh Website Design Quality Dan E-Service Quality Terhadap Repurchase Intention Sociolla E-Trust Sebagai Variabel Mediasi," *Comput. J. Comput. Sci. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 55–67, 2020.
- [14] U. Sekaran, *Research Method for Business : A Skill Building Approach*, Fourth Edi. John Wiley & Sons, Inc.
- [15] K. W. Nayaka and G. S. Darma, "Assessing depth of optimization digital samsat program (e-samsat) in Bali province," *Int. Res. J. Eng. IT Sci. Res.*, vol. 6, no. 2, pp. 24–31, 2020, doi: 10.21744/irjis.v6n2.861.
- [16] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP, 2009.
- [17] S. Raharjo, "Cara Uji Analisis Jalur (Path Analysis) dengan SPSS Lengkap." <http://www.spssindonesia.com/2017/03/cara-uji-analisis-jalur-path-analysis.html>.
- [18] "Registrasi Pengguna." <https://samsatdigital.id/tutorial.php#infoDetail1> (accessed Mar. 10, 2022).