

**ANALISIS PERSEPSI WAJIB PAJAK PADA APLIKASI SIGNAL
DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMPANG TIGA BAPENDA PROVINSI
RIAU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas akhir Departemen Manajemen Pajak (DIII)
sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

PATMAWATI

2019/19233069

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK
DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

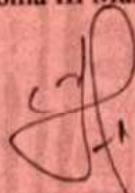
**ANALISIS PERSEPSI WAJIB PAJAK PADA APLIKASI SIGNAL
DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMPANG TIGA BAPENDA PROVINSI
RIAU**

Nama : Patmawati
NIM : 19233069
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2022

Diketahui Oleh :

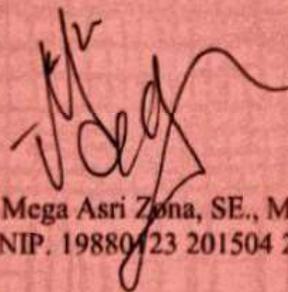
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE., MM
NIP. 19840107 200912 2003

Disetujui Oleh :

Pembimbing Tugas Akhir



Mega Asri Zona, SE., M.Sc.
NIP. 19880123 201504 2002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

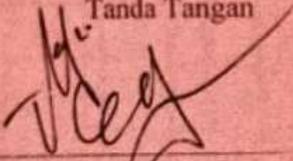
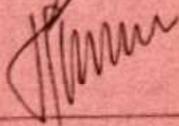
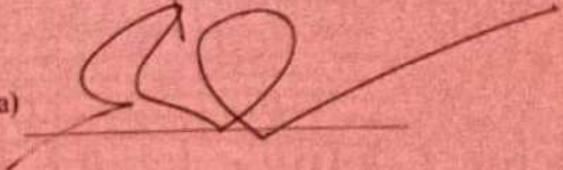
**ANALISIS PERSEPSI WAJIB PAJAK PADA APLIKASI SIGNAL
DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMPAANG TIGA BAPENDA PROVINSI
RIAU**

Nama : Patmawati
NIM/BP : 19233069/2019
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Ketua) 
2. Firman, SE, M.Sc	(Anggota) 
3. Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota) 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Patmawati
Thn. Masuk/NIM : 2019/19233069
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/02 Mei 2001
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jalan Cendrawasih Gg. Merpati No.18A Air Tawar Barat
Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Wajib Pajak Pada Aplikasi Signal dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2022
Yang Menyatakan



Patmawati
NIM 19233069

ABSTRAK

Patmawati : Analisis Persepsi Wajib Pajak Pada Aplikasi Signal Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau

Pembimbing : Mega Asri Zona, SE., M.Sc.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi Wajib Pajak pada Aplikasi Signal dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Jend Sudirman No. 06 Simpang Tiga Pekanbaru Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dan wawancara. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menggunakan Aplikasi Signal yang tercatat di UPT Simpang Tiga. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 68 responden dan 3 Wajib Pajak diantaranya yang diwawancara sebagai bukti pendukung. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan formula Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak pada Aplikasi Signal secara keseluruhan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,30 dan persentase TCR 86%.

Kata Kunci : Persepsi, Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Aplikasi Signal

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Segala puji syukur bagi Allah SWT. atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Persepsi Wajib Pajak Pada Aplikasi Signal Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Bapenda Provinsi Riau**”. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Departemen Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses menyusun Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT. yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Kedua Orang Tua Tercinta yakni, Ayahanda Erwin dan Ibunda Murzida yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, mendoakan, memberikan semangat, motivasi, mengantarkan penulis ke tempat penelitian, dan dukungan finansial untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Kakak satu-satunya dan sangat tersayang, yakni Meliza Agustin S.Pd. yang selalu memberikan saran dan memberikan kasih sayang, mendoakan, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Ganefri, Ph, D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
7. Ibu Mega Asri Zona, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir.
8. Bapak Firman, SE, M,Sc. selaku dosen penguji tugas akhir.

9. Bapak Okki Trinanda, SE, MM selaku dosen penguji tugas akhir.
10. Bapak/Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
11. Teman-teman seperjuangan, yakni Orinna Nikmatul Yasmin, Raisha Putri Ayuni, dan Melda Gusweli Yanti yang memberikan semangat yang tiada hentinya dan memberikan dukungan setiap saat
12. Sahabat-sahabat terkasih, yakni Tiara Marshanda, Aruna Astarina, Kallsey Evanya Nafazia, Fatika, dan Ryan Simatupang yang selalu membantu meringankan beban penulis, menghibur, dan memberikan semangat kepada penulis.
13. Teman-teman seperjuangan di Manajemen Pajak 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis.
14. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan Tugas Akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 2022

Patmawati
NIM. 19233069

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pajak Kendaraan Bermotor	9
1. Pengertian Pajak.....	9
2. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	10
3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	12
4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	13
5. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
6. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
B. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	15
C. Signal	16
1. Pengertian Aplikasi Signal	16
2. Cara Registrasi Aplikasi Signal	17
D. Persepsi	22

BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
B. Bentuk Penelitian.....	24
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
D. Rancangan Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Tahap Penelitian	25
3. Objek Penelitian	27
4. Sumber Data Penelitian.....	27
5. Skala Pengukuran.....	28
6. Uji Coba Instrumen Penelitian	30
7. Populasi dan Sampel	33
8. Teknik Menganalisis Data	35
BAB IV.....	38
PEMBAHASAN.....	38
A. Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau 38	
1. Sejarah Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau	38
2. Visi dan Misi.....	42
3. Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Riau 42	
F. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau	46
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskriptif Karakteristik Responden	46
2. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal	51
3. Deskriptif Total Pencapaian Responden (TCR)	52
4. Pembahasan	60
5. Kendala yang dihadapi Aplikasi Signal Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	64
BAB V	67
PENUTUP	67

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Aplikasi Signal dan E-Samsat dari Tahun 2021	5
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3. Alternatif Jawaban	29
Tabel 4. Validitas Variabel	31
Tabel 5. Reliabilitas Variabel.....	33
Tabel 6. Tingkat Capaian Responden	37
Tabel 7. Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan di Provinsi Riau	40
Tabel 8. Jumlah Responden	47
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 13. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Tahun 2022 (Januari-Mei)	52
Tabel 14. Hasil Deskriptif Total Pencapaian Responden (TCR)	53
Tabel 15. Hasil Deskriptif TCR Kualitas Sistem	54
Tabel 16. Hasil Deskriptif TCR Kualitas Informasi	55
Tabel 17. Hasil Deskriptif TCR Kualitas Pelayanan	56
Tabel 18. Hasil Deskriptif TCR Intensi Pengguna.....	57
Tabel 19. Hasil Deskriptif TCR Kepuasan Pengguna.....	58
Tabel 20. Hasil Deskriptif TCR Manfaat Bersih	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Panduan Foto E-KTP	17
Gambar 2. Panduan Foto Liviness	17
Gambar 3. Tambah Data Kendaraan Bermotor.....	18
Gambar 4. Proses Pengiriman Dokumen	20
Gambar 5. Cara Pembayaran Dokumen.....	21
Gambar 6. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian
2. Surat Rekomendasi Penelitian
3. Rancangan Kuesioner
4. Kuesioner *Google Form*
5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
6. Tabel Tabulasi
7. Tingkat Capaian Responden
8. Data Penelitian
9. Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Rompis, Ilat, & Wangkar, 2015). Potensi yang ada di setiap daerah diharapkan dapat dimaksimalkan dengan baik, sehingga pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan daerahnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah, pajak daerah adalah iuran wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan daerah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu sumber penerimaan pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan dalam anggaran otonomi daerah. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) atau Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (Samsat). Provinsi Riau sebagai salah satu provinsi yang memungut Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Dasar untuk pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dihitung dengan perkalian dari dua unsur pokok yaitu nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang menjelaskan secara relatif kadar kerusakan jalan ataupun pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor.

Optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sangat penting karena pajak daerah merupakan sumber pendapatan terbesar untuk membiayai belanja daerah (Subekti & Juwono, 2021). Meningkatnya kendaraan bermotor pribadi tidak dapat diantisipasi dengan menambah kapasitas jalan untuk kendaraan pribadi yang tidak sesuai dengan kapasitas kendaraan bermotor. Karena kemacetan tidak dapat dihindari, maka salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi kemacetan adalah dengan menerapkan pajak progresif yang bertujuan untuk mengurangi kemacetan.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak progresif. Pajak progresif adalah pajak yang sistem pemungutannya dengan cara menaikkan persentase kena pajak yang harus dibayar sesuai dengan kenaikan objek pajak. Hal tersebut menyebabkan tarif pemungutan pajak akan semakin meningkat apabila jumlah atau kuantitas objek pajak semakin banyak dan jika nilai objek pajak mengalami kenaikan (Danarsi, Nurlaela, & Subroto, 2017). Kendaraan tersebut dapat berupa mobil atau sepeda motor. Semakin banyak kendaraan pribadi, semakin tinggi pajak kendaraan bermotor yang harus

ditentukan. Dengan adanya penerapan pajak progresif kendaraan bermotor bertujuan untuk menekan jumlah kendaraan, kebijakan ini dapat meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di kota-kota besar. Dengan tercapainya pengurangan penggunaan bermotor di kota-kota besar akan mampu juga mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas di jalan raya (Octafiani, Nasution, & Batubara, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan, dan kinerja. Dalam upaya memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dan sebagai inovasi pengembangan teknologi informasi dalam bidang *e-Government*, Korlantas Polri awalnya memperkenalkan dan mengembangkan aplikasi Samolnas (Samsat Online Nasional). Samolnas dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak dengan sistem online. Pengembangan inovasi ini terus ditingkatkan oleh Korlantas Polri dengan mengganti aplikasi Samolnas dengan aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional).

Samolnas adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), dan PNBK Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang dapat dilakukan secara Nasional melalui aplikasi layanan mobile (Handrian & Faadhilah, 2022).

Aplikasi Samolnas yang kemudian diganti aplikasi Signal dan ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*). Pada dasarnya merupakan pengembangan dari pemanfaatan database ranmor yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi Pajak Kendaraan Bermotor yang dikelola oleh tiap Bapenda Provinsi (Samsat Digital Nasional, 2021). Apa yang direncanakan dan diprogramkan pada dasarnya sejalan dan merupakan penjabaran serta implementasi dari program pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital/mobile.

Bisa dikatakan bahwa aplikasi Signal merupakan penyempurnaan dan penyederhanaan dari aplikasi Samolnas. Signal dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak hanya dengan *handphone* dan semakin diminati oleh Wajib Pajak, terutama bagi Wajib Pajak yang tidak mempunyai waktu yang fleksibel untuk membayar kewajibannya. Pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan tempat pembayaran yang tertera di aplikasi dan batas tanggal masa berlaku Pajak Kendaraan Bermotor.

Aplikasi Signal ini dapat di-*download* di *Play Store* dan *App Store*. Dengan aplikasi Signal wajib pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dimana saja dan kapanpun yang penting memiliki akses internet untuk mengakses aplikasi Signal. Kepala Bidang Pajak Bapenda Riau, Muhammad Sayoga mengungkapkan bahwa pada tahun 2021 provinsi Riau memiliki pengguna aplikasi Signal yang tertinggi yaitu berkisar 2000-an pengguna. Yang pastinya pengguna aplikasi

Signal akan terus meningkat seiring dengan giatnya sosialisasi yang dilakukan oleh Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja (Media Center Riau, 2022). Aplikasi Signal beroperasi di Provinsi Riau pada tanggal 1 Juni 2021. Aplikasi Signal tidak hanya menggantikan Aplikasi Salmonas tapi juga menggantikan Aplikasi E-Samsat Riau pada setiap kantor UPT Pengelolaan Pendapatan yang ada di Provinsi Riau, salah satunya ialah UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau.

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Aplikasi Signal dan E-Samsat dari Tahun 2021

Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Aplikasi Signal dan E-Samsat	Persentase (%)
Rp 170.870.722.312	Rp 249.589.564	1,46%

Sumber: UPT Pengelolaan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau (2021)

Dari tabel 1 terlihat perbandingan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Aplikasi Signal dan E-Samsat hanya memiliki persentase 1,46%. Pada tahun 2021, penerimaan E-Samsat dihitung bersamaan dengan penerimaan Aplikasi Signal, karena pemberlakuan Aplikasi Signal pada pertengahan tahun. Pada tahun 2022, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Aplikasi Signal dari bulan Januari hingga

Mei sebesar Rp 126.433.569 (Samsat Simpang Tiga Bapenda, 2022). Dari data yang dijabarkan dapat disimpulkan bahwa masih sangat banyak Wajib Pajak yang tidak menggunakan Aplikasi Signal untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda.

Melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Aplikasi Signal adalah cara yang memudahkan dan meringankan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan akses internet untuk mengakses Aplikasi Signal. Hal ini sangat membantu Wajib Pajak yang berada di luar negeri atau di luar kota untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu. Sehingga dapat diharapkan menumbuhkan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dengan tepat waktu.

Jika Aplikasi Signal memiliki kualitas yang buruk, maka akan menyebabkan Wajib Pajak beralih ke layanan konvensional atau lebih parahnya lagi Wajib Pajak menjadi enggan atau malas untuk melaksanakan kewajibannya dan dapat menyebabkan terkena denda jika terlambat membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, pentingnya mengetahui persepsi Wajib Pajak pada Aplikasi Signal agar proses pembayaran pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor tetap berjalan dengan baik. Sehingga Wajib Pajak bisa dengan cepat dan

mudah menunaikan kewajibannya dengan menggunakan layanan yang lebih praktis.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Persepsi Wajib Pajak Pada Aplikasi Signal Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi Wajib Pajak pada Aplikasi Signal dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau?
2. Apa kendala Aplikasi Signal dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi Wajib Pajak pada Aplikasi Signal dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau.
2. Mengetahui kendala Aplikasi Signal dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberi manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak berkepentingan, seperti:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan antara teori yang telah dipelajari selama kuliah dengan praktik yang sebenarnya dalam perusahaan, sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan referensi oleh pembaca yang akan mengkaji materi yang serupa dan dapat memberikan pembangunan ilmu pengetahuan.