

**TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SIGNAL
SEBAGAI SARANA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Judul Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Pajak Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



GUSPADIL RIFKI
2020/20233037

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SIGNAL
SEBAGAI SARANA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA PADANG

Nama : Guspadil Rifki

NIM : 20233037

Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

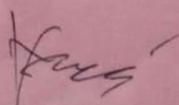
Padang, Desember 2023

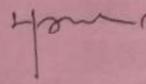
Diketahui Oleh,

Disetujui Oleh,

Ketua Prodi

Pembimbing Tugas Akhir


Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak
NIP. 197411252005011002


Abel Tasman, S.E, M.M.
NIP. 198107112010121003

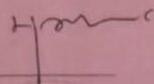
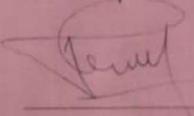
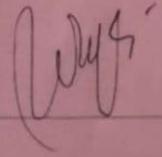
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SIGNAL
SEBAGAI SARANA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA PADANG

Nama : Guspadil Rifki
Nim : 20233037
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, Desember 2023
Tim Penguji,

Nama	Tanda Tangan
1. Abel Tasman, SE, MM.	(Ketua) 
2. Thamrin, S.Pd, MM.	(Anggota) 
3. Whyosi Septrizola, SE, MM.	(Anggota) 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang telah bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Guspadil Rifki
Thn. Masuk/NIM : 2020/20233037
Tempat/Tgl.Lahir : Tanjung Durian /28 Agustus 2002
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jorong Tanjung Durian
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tinjauan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Signal Sebagai Sarana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir 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. Karya ilmiah ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena tugas akhir ini, serta sanksi lainnya yang sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Desember 2023

Yang Menyatakan,



Guspadil Rifki
NIM.20233037

ABSTRAK

Guspadil Rifki (20233037) : Tinjauan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Signal Sebagai Sarana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

Pembimbing : Abel Tasman, SE, MM.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kepuasan penggunaan aplikasi Signal sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Cara analisis data yang dilakukan, yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sudah pernah menggunakan aplikasi Signal dari Januari 2022 sampai dengan Juli 2023 yang terdaftar di Samsat Padang berjumlah 3.427 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan, yaitu *Sample Random Sampling* dengan menggunakan rumus dari Slovin, sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini adalah Wajib Pajak sudah merasakan sangat puas dengan aplikasi Signal sebagai sarana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat hidup karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian ini yang berjudul: **“Tinjauan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Signal sebagai Sarana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.”** Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Abel Tasman, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis bisa membuat tugas akhir ini.
2. Bapak Thamrin S.Pd, MM dan Ibu Whyosi Septrizola SE, MM, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Hendri Andi Mesta, SE. MM. Ak, selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dr. Susi Evanita, M.S, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Pengajar Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Karyawan dan Karyawati Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
8. Karyawan dan Karyawati perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
9. Bapak Dea Makmur Hadinugraha, SE, selaku Pimpinan Kantor Samsat Padang.

10. Karyawan dan Karyawati Kantor Samsat Padang.
11. Teristimewa kedua orang tua penulis, Ayah dan Ibu, serta kakak Wahyu Lestari, dan adik Khaira Nafiza yang telah memberikan do'a, memberikan dorongan, dan semangat selama penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman Manajemen Pajak 2020 yang telah memberikan dukungan serta semangat dalam proses membuat Tugas Akhir ini.
13. Semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis telah berusaha menyelesaikan Tugas Akhir ini sebaik mungkin. Namun penulis tetap menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Aamiin.

Padang, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pajak Secara Umum	10
1. Pengertian Pajak	10
2. Fungsi Pajak	11
3. Jenis Pajak	11
4. Tata Cara Pemungutan Pajak	13
B. Pajak Kendaraan Bermotor	15
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	15
2. Subjek Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	17
3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	18
4. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	18
5. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	19
C. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
D. Kepuasan Pelanggan	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
3. Indikator Kepuasan Pelanggan pada Sistem	23
4. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	25

E. Samsat Digital Nasional (SIGNAL)	25
1. Pengertian Aplikasi Signal	25
2. Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Signal	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Bentuk Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
1. Lokasi Penelitian	30
2. Waktu Penelitian	30
C. Rancangan Penelitian	31
1. Jenis Penelitian	31
2. Tahapan Penelitian	31
3. Objek Penelitian	33
4. Sumber Data	33
5. Instrumen Penelitian	34
6. Populasi dan Sampel	35
7. Teknik Analisis Data	38
BAB IV PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	41
1. Sejarah Umum Samsat	41
2. Visi dan Misi UPTD Samsat Kota Padang	43
3. Struktur Organisasi UPTD Samsat Kota Padang	43
4. Motto UPTD Samsat Kota Padang	46
5. Prinsip Pelayanan UPTD Samsat Kota Padang	46
6. Logo UPTD Samsat Kota Padang	48
B. Hasil Penelitian	49
1. Deskriptif Karakteristik Responden	49
2. Deskriptif Total Capaian Responden	52
C. Pembahasan	59

BAB V PENUTUP	65
A. Simpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayarkan PKB	
Secara Manual dan Aplikasi Signal pada Januari 2022-Juli 2023	6
2. Perincian Kuesioner Skala Likert.	33
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	34
4. Jumlah Kuesioner	48
5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
6. Responden Berdasarkan usia	49
7. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
8. Hasil Deskriptif Total Pencapaian Responden (TCR)	51
9. Hasil Deskriptif TCR Kualitas Sistem	52
10. Hasil Deskriptif TCR Kualitas Informasi	53
11. Hasil Deskriptif TCR Kualitas Pelayanan	55
12. Hasil Deskriptif TCR Intensi Pengguna	56
13. Hasil Deskriptif TCR Penilaian Pengguna	56
14. Hasil Deskriptif TCR Manfaat Bersih	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar

- | | |
|------------------------------------------------|----|
| 1. Struktur Organisasi UPTD Samsat Kota Padang | 43 |
| 2. Logo UPTD PPD Samsat Kota Padang | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Penelitian	69
2. Surat Balasan	70
3. Data Jumlah Orang yang Membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal dan Secara Manual di Kota Padang	71
4. Kuesioner Penelitian	72
5. Tabulasi Data	78
6. Data Hasil Kuesioner	81
7. Dokumentasi	83

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan keuangan suatu negara yang sangat penting, yang menompang program pembangunan dan bersumber dari dalam negeri sendiri. Menurut Waluyo (2011:2), “Pajak adalah iuran wajib kepada Negara dan dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.”

Menurut Negara (Resmi 2017:2), “Pajak adalah kontribusi wajib suatu Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat.” Kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik untuk membayar pajak karena akan memberikan kemakmuran kepada masyarakat dan meningkatkan pendapatan suatu.

Dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah yang digunakan sebagai sarana pembangunan daerah, pemerintah daerah harus dapat mengenali potensi dan mengidentifikasi sumber daya yang dimilikinya. Dalam hal ini, pemerintah harus mengupayakan semaksimal mungkin agar memperbesar kas masuk yang dapat digunakan untuk kegiatan pembangunan daerah tersebut. Dengan demikian, pembangunan dalam ekonomi daerah diharapkan terwujud

melalui pengelolaan pada sumber-sumber daerah dan salah satunya dari pajak daerah sendiri.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Kendaraan bermotor termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Menurut Mulyawan dan Novia (2016), “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas suatu kepemilikan kendaraan bermotor sekaligus menjadi Objek Pajak dan Subjek Pajak.” Berdasarkan PP No 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengertian dari kendaraan bermotor adalah “Semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan gerakan oleh peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga alat gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat-alat besar digerakkan.”

Kendaraan bermotor pribadi meningkat tidak dapat diantisipasi dengan memperbaiki jalan untuk kendaraan pribadi yang tidak sesuai dengan kapasitas kendaraan bermotor. Oleh karena sering terjadinya kemacetan yang sulit dihindari, maka solusi untuk mengurangi kemacetan adalah dengan menerapkan Pajak Progresif. Menurut Direktorat Jendral Pajak Indonesia

(2016), “Pajak Progresif adalah pajak yang sistem pemungutannya dengan cara menaikkan persentase kena pajak yang harus dibayar sesuai dengan kenaikan objek pajak.” Menurut Subekti dan Juwono (2021), “Optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sangat penting karena pajak daerah merupakan sumber pendapatan terbesar untuk membiayai belanja daerah.”

Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah menerapkan sistem *E-Government*. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah pelayanan publik. Menurut Sagai, Rindengan, and Karouv (2018), “*E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari mana pun pengguna berada.” *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face to face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Manfaat *E-Government* yang besar membuat pemerintah Indonesia sejak telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *E-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Dengan menerapkan sistem online, maka masyarakat akan dapat lebih menghemat biaya dan waktu karena proses pembayaran pajak dilakukan secara online.

E-government dapat memberikan pelayanan publik yang bisa membuat aplikasi SIGNAL (samsat digital nasional) dapat diakses 24 jam, sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. Aplikasi Signal adalah aplikasi Samsat digital nasional yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia melakukan Pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB),

dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring dengan terbitnya dokumen digital, berupa: E-Pengesahan (POLRI), E-TBPKP (Bapenda Provinsi), dan E-KD (PT Jasa Raharja).

Signal - Samsat Digital Nasional adalah aplikasi resmi yang berada di bawah naungan dan asistensi dari pembina Samsat tingkat nasional, yaitu POLRI, Kementerian Dalam Negeri RI, dan PT Jasa Raharja yang didukung oleh PT Bomba Pasifik Indonesia sebagai pihak pengembang (developer) Platform Digital. Dengan adanya Samsat Digital Nasional ini, maka Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat. Wajib Pajak cukup mendaftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan anda (kepemilikan perorangan/bukan badan hukum), maka pengesahan STNK tahunan akan diproses cepat hanya dalam waktu beberapa menit saja karena dengan adanya *E-Government*, tanpa perlu antri atau menunggu. Semua dapat dilakukan hanya melalui smartphone karena layanan Signal adalah *One Stop Service*.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target ditingkatkan implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Namun dalam prakteknya, pembayaran Pajak Kendaraan masih mengalami beberapa kendala, seperti: mengakibatkan banyak waktu, tenaga, dan biaya yang terbuang karena panjangnya antrian pembayaran pajak tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, maka

aktivitas manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga dengan sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-Government*.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis aplikasi di Kota Padang. Selain itu, manfaat yang bisa dirasakan dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan agar secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak. Sistem aplikasi Signal tersebut dapat lebih mengefisienkan waktu dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga Wajib Pajak merasa waktunya lebih sedikit dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Jumlah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi Signal di Kota Padang masih belum maksimal atau masih sedikit dan setiap bulannya tidak stabil. Hal ini dibuktikan dari penulis yang melakukan kegiatan penelitian di Kantor UPTD PPD Kota Padang (Samsat Padang). Tidak maksimalnya pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh wajib pajak melalui aplikasi Signal di Kantor UPTD PPD Kota Padang (Samsat Padang) karena masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui aplikasi Signal tersebut di Kota Padang. Berikut ini adalah jumlah kendaraan bermotor yang membayarkan PKB secara manual dan aplikasi Signal pada Januari 2022-Juli 2023:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayarkan PKB Secara Manual dan Aplikasi Signal pada Januari 2022- Juli 2023

No.	Bulan	Pembayaran PKB / Orang	
		Manual	Signal
1.	Januari 2022	25.670	93
2.	Februari 2022	19.064	83
3.	Maret 2022	23.829	112
4.	April 2022	18.564	83
5.	Mei 2022	18.828	70
6.	Juni 2022	22.436	128
7.	Juli 2022	17.791	162
8.	Agustus 2022	21.921	213
9.	September 2022	25.914	222
10.	Oktober 2022	29.827	224
11.	November 2022	30.038	172
12.	Desember 2022	30.214	160
13.	Januari 2023	24.704	213
14.	Februari 2023	21.989	143
15.	Maret 2023	24.603	247
16.	April 2023	18.980	216
17.	Mei 2023	24.495	247
18.	Juni 2023	18.953	289
19.	Juli 2023	23.862	350
Jumlah		441.682	3.427

Sumber: UPTD PPD Padang, Tahun 2023.

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa pembayaran melalui aplikasi Signal di Kota Padang masih belum maksimal atau masih sedikit diaplikasikan oleh Wajib Pajak pada periode Januari 2022 sampai Juli 2023, yaitu sebanyak 3.427 orang. Sedangkan yang membayar secara manual, yaitu sebanyak 441.682 orang. Pada periode Januari 2022 sampai Juli 2023, Wajib Pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi Signal paling banyak pada bulan Juli 2023, yaitu sebanyak 350 orang dan paling sedikit pada bulan Mei 2022. Sedangkan Wajib Pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui manual

paling banyak pada bulan Desember 2022, yaitu sebanyak 30.214 orang dan paling sedikit pada bulan Juli 2022, yaitu sebanyak 17.791 orang.

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran melalui aplikasi Signal pada tahun 2022 sebanyak 1.722 orang. Sedangkan pada tahun 2023, dari Januari sampai Juli sudah mencapai 1.705 orang. Kemungkinan ada mengalami peningkatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi Signal dari tahun 2022 dengan 2023 di Kota Padang. Aplikasi Signal diharapkan memudahkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tidak perlu mendatangi kantor Samsat secara langsung dan hanya melalui aplikasi Signal tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Tinjauan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Signal Sebagai Sarana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan, yaitu: Bagaimana Tinjauan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Signal sebagai Sarana Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan kepuasan penggunaan Aplikasi Signal sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian teoritis dan praktis yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) bidang Manajemen Pajak dan sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan penelitian sekaligus untuk mengetahui secara mendalam dan detail tentang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi signal.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah yang terkait, sebagai bahan pertimbangan, perbaikan dan pengembangan dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah di pemerintahan, terutama dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana dalam menyediakan informasi untuk mengkaji lebih banyak lagi masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang penggunaan aplikasi Signal.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Wajib Pajak untuk mengetahui aplikasi Signal sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi Signal dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.