

Analisis Penerimaan Aplikasi Samsat Digital Nasional dengan Menggunakan Mobile Technology Acceptance Model

Feri Ardianda*, Ruliansyah Ruliansyah, Aminullah Imal Alfresi

Fakultas Sains & Teknologi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

Email: ¹feriardianda102@email.com, ²ruli@radenfatah.ac.id, ³aminullah@radenfatah.ac.id

Email Penulis Korespondensi: feriardianda102@email.com

Abstrak—Perkembangan teknologi yang pesat mengharuskan pemerintah, termasuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), untuk mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan mereka. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), telah mengembangkan berbagai sistem salah satunya, yaitu Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Namun, penerapan sistem ini membawa kekhawatiran terkait penerimaan penggunanya. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap aplikasi SIGNAL di Samsat UPTB 1 Palembang dengan menggunakan MTAM (*Mobile Technology Accepted Model*). Penelitian ini memakai metode kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan metode pengumpulan data yang akan dilakukan, yaitu melalui teknik *interview*, kuesioner, observasi. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pengguna aktif SIGNAL di Samsat UPTB 1 Palembang dengan teknik pengambilan sampel Simple random sampling. Populasi pengguna SIGNAL adalah sebanyak 9335, sehingga sampel yang di hitung dengan rumus slovin, dengan asumsi tingkat keandalan 95% didapat hasil sampel sebanyak 384 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan PLS-SEM dengan tool Smart-PLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan aplikasi SIGNAL oleh masyarakat di Samsat UPTB 1 Palembang tergolong menerima, dengan nilai rata-rata 3,23 dari 384 responden. Berdasarkan analisis MTAM, ditemukan bahwa variabel *Mobile Usefulness* dan *Mobile Perceived Financial Resources* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*, sedangkan *Mobile Ease of Use* justru berpengaruh negatif. Di sisi lain, variabel *Mobile Perceived Compatibility*, *Mobile Perceived Security Risk*, dan *Mobile Perceived Trust* tidak menunjukkan pengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Selain itu, *Mobile Perceived Compatibility* berpengaruh negatif terhadap *Mobile Usefulness*, sedangkan *Mobile Perceived Financial Resources* berpengaruh positif terhadap *Mobile Usefulness*. Adapun terhadap *Mobile Ease of Use*, hanya *Mobile Perceived Financial Resources* yang berpengaruh positif, sementara *Mobile Perceived Compatibility* tidak berpengaruh.

Kata Kunci: SIGNAL; Technology Acceptance Model; Mobile Technology Acceptance Model

Abstract—The rapid development of technology requires the government, including the One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT), to integrate technology into their services. The One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT), has developed various systems, one of which is the National Digital Samsat (SIGNAL). However, the implementation of this system brings concerns regarding user acceptance. The study was conducted to determine the level of acceptance and what factors influence the SIGNAL application at Samsat UPTB 1 Palembang using MTAM (*Mobile Technology Accepted Model*). This study uses a descriptive quantitative method with data collection methods that will be carried out, namely through interview techniques, questionnaires, and observation. The population and sample in this study are active SIGNAL users at Samsat UPTB 1 Palembang with a simple random sampling technique. The population of SIGNAL users is 9335, so the sample calculated using the Slovin formula, assuming a 95% reliability level, obtained a sample of 384 respondents. Data analysis used PLS-SEM with the Smart-PLS 4 tool. The results of the study showed that the level of acceptance of the SIGNAL application by the community at Samsat UPTB 1 Palembang was classified as accepting, with an average value of 3.23 from 384 respondents. Based on the MTAM analysis, it was found that the variables *Mobile Usefulness* and *Mobile Perceived Financial Resources* had a positive effect on *Behavioral Intention*, while *Mobile Ease of Use* had a negative effect. On the other hand, the variables *Mobile Perceived Compatibility*, *Mobile Perceived Security Risk*, and *Mobile Perceived Trust* did not show any effect on *Behavioral Intention*. In addition, *Mobile Perceived Compatibility* had a negative effect on *Mobile Usefulness*, while *Mobile Perceived Financial Resources* had a positive effect on *Mobile Usefulness*. As for *Mobile Ease of Use*, only *Mobile Perceived Financial Resources* had a positive effect, while *Mobile Perceived Compatibility* had no effect.

Keywords: SIGNAL; Technology Acceptance Model; Mobile Technology Acceptance Model

1. PENDAHULUAN

Era digitalisasi telah mengubah paradigma pelayanan publik di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Teknologi kini hadir di hampir semua aspek kehidupan, mengubah cara hidup masyarakat, cara kerja, dan cara pemerintah melayani publik. Untuk pertama kalinya sejak terciptanya negara kesejahteraan modern, terdapat peluang nyata bagi pemerintah untuk berinovasi melalui penerapan e-government [1]. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan terkait penerapan e-government melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, dengan mempertimbangkan berbagai manfaat besar yang ditawarkan, seperti kemudahan dalam pembayaran pajak secara online.

Salah satu inovasi e-government yang dihadirkan pemerintah adalah aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang mulai beroperasi pada Agustus 2021. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat Indonesia dalam mengurus pengesahan STNK tahunan, membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara online [2]. SIGNAL merupakan platform resmi yang dikembangkan oleh PT Bomba Pasifik Indonesia dengan dukungan dari Pembina Samsat Tingkat Nasional.

Penerimaan pengguna memiliki peran penting dalam keberhasilan penerapan sistem baru. Sejauh mana pengguna menerima teknologi tersebut menjadi penentu utama keberhasilan implementasi sistem [3]. Menurut Davis, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem, yaitu manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan sistem [4]. SIGNAL merupakan aplikasi yang tergolong baru dan telah diunduh lebih dari 5 juta

kali, namun berdasarkan wawancara singkat di Samsat UPTB 1 Palembang dan salah satu pengguna aplikasi SIGNAL serta komentar yang ada di playstore masih terdapat permasalahan dalam penggunaannya seperti seperti proses pendaftaran yang cukup lama pada halaman utama profil, pengguna mengalami kesulitan saat melakukan verifikasi KTP, seperti mengambil foto sambil memegang KTP dan menghadapi kegagalan karena gambar tidak sesuai. Di fitur E-Pengesahan STNK, sering muncul pesan kesalahan "pendaftaran gagal", yang mengarah kan pengguna untuk mengunjungi Samsat atau menghubungi call center, sehingga menyulitkan mereka dalam menyelesaikan kendala tersebut.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan *MTAM* dalam berbagai konteks. Penelitian oleh Ooi dan Tan [5] menunjukkan bahwa *Mobile Usefulness (MU)*, *Mobile Perceived Trust (MPT)*, dan *Mobile Perceived Compatibility (MPC)* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention (BI)*, sedangkan *Mobile Ease of Use (MEU)*, *Mobile Perceived Financial Resources (MPFR)*, dan *Mobile Perceived Security Risk (MPSR)* tidak memberikan pengaruh. Sementara itu, Lee et al. [6] menemukan bahwa *Mobile Usefulness (MU)* dan *Personal Attitude (PA)* memberikan pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention (BI)*, namun *Mobile Ease of Use (MEU)* tidak. Di sisi lain, Prakarsa dan Nasution [7] menemukan bahwa *Perceived Financial Resources (MPFR)* dan *Mobile Perceived Compatibility (MPC)* mempengaruhi *Mobile Ease of Use (MEU)*. Khoiroh dan Pangestuty [8] menemukan bahwa variabel *Mobile Effectiveness (MU)*, *Mobile Ease to Use (MEU)*, dan *Mobile Perceived Trust (MPT)* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention (BI)*. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketidakkonsistenan pengaruh antar variabel dalam *MTAM* tergantung pada konteks aplikasinya. Hal inilah yang menjadi GAP penelitian, yaitu belum adanya studi yang secara khusus menilai penerimaan aplikasi SIGNAL menggunakan pendekatan *MTAM*, padahal karakteristik layanan SIGNAL sangat relevan dengan konteks *mobile*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat penerimaan dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada penggunaan aplikasi SIGNAL oleh masyarakat, khususnya di Samsat UPTB 1 Palembang, dengan menggunakan pendekatan *MTAM* yang mencakup tujuh variabel, yaitu *Mobile Perceived Compatibility (MPC)*, *Mobile Perceived Financial Resources (MPFR)*, *Mobile Usefulness (MU)*, *Mobile Ease of Use (MEU)*, *Mobile Perceived Security Risk (MPSR)*, *Mobile Perceived Trust (MPT)*, dan *Behavioral Intention (BI)*. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya mengetahui tingkat penerimaan dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap SIGNAL, tetapi juga menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi layanan publik berbasis *mobile* yang efektif di masa depan.

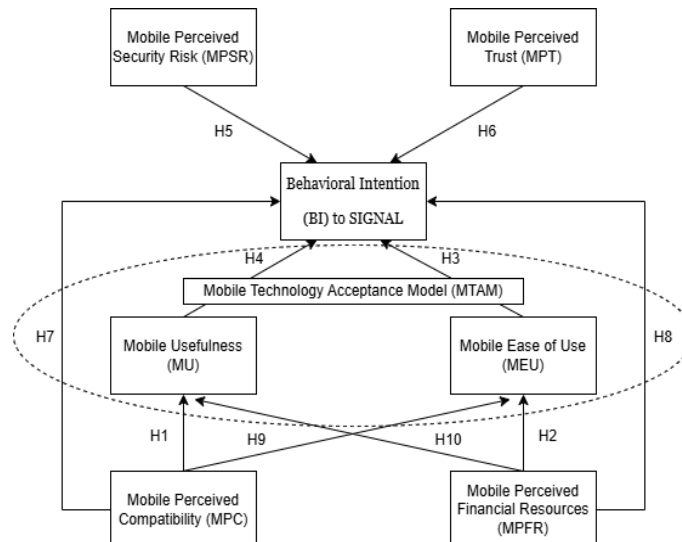
2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena fokus penelitian adalah pada populasi yang ditentukan, data dikumpulkan menggunakan instrumen, dan analisis data berupa angka dengan tujuan menjelaskan dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan [9]. Penelitian bersifat deskriptif untuk menggambarkan rumusan dan nilai variabel independen atau dependen secara kuantitatif.

2.2 Model Penelitian

Penelitian ini menerapkan *Mobile Technology Acceptance Model (MTAM)* yang dikembangkan oleh Ooi dan Tan [5]. Model ini mencakup tujuh variabel utama, yaitu *Mobile Perceived Compatibility (MPC)*, *Mobile Perceived Financial Resources (MPFR)*, *Mobile Perceived Security Risk (MPSR)*, *Mobile Perceived Trust (MPT)*, *Mobile Ease of Use (MEU)*, *Mobile Usefulness (MU)*, dan *Behavioral Intention (BI)*, model pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Kerangka Konseptual *Mobile Technology Acceptance Model*

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pengguna aktif aplikasi SIGNAL di Samsat UPTB 1 Palembang sebanyak 9.335 pengguna berdasarkan data periode 1 Januari - 31 Desember 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan rumus Slovin dan tingkat kepercayaan 95% (error 5%), sehingga diperoleh sampel sebanyak 384 responden.

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju). Kuesioner terdiri dari 7 konstruk dengan total 29 indikator yang telah melalui proses *pilot test* pada 30 responden dan dinyatakan valid serta reliable, operasional variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Jumlah Indikator	Sumber
<i>Mobile Perceived Compatibility</i>	<i>MPC</i>	5	Ooi & Tan [5]
<i>Mobile Perceived Financial Resources</i>	<i>MPFR</i>	4	Ooi & Tan [5]
<i>Mobile Perceived Security Risk</i>	<i>MPSR</i>	3	Ooi & Tan [5]
<i>Mobile Perceived Trust</i>	<i>MPT</i>	4	Leong et al. [10]
<i>Mobile Ease of Use</i>	<i>MEU</i>	5	Venkatesh et al. [11]
<i>Mobile Usefulness</i>	<i>MU</i>	4	Ooi & Tan [5]
<i>Behavioral Intention</i>	<i>BI</i>	3	Davis [4]

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan *software* SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi Spesifikasi model, Estimasi parameter model, *Outer* model (uji validitas dan reliabilitas), dan *Inner* model (pengujian hipotesis).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Data penelitian dikumpulkan dari 384 responden pengguna aplikasi SIGNAL di Samsat UPTB 1 Palembang. Pengumpulan data dilakukan secara langsung (*offline*) kepada pengguna yang melakukan pengambilan dokumen di kantor Samsat UPTB 1 Palembang.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini *pilot test* dilakukan dengan uji coba kepada 30 responden yang memenuhi kriteria. Kelayakan instrumen dalam penelitian ini dilihat melalui hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas *Pilot Test*

Konstruk	<i>Composite reliability</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	Keterangan
<i>BI</i>	0,877	0,803	Valid dan reliabel
<i>MEU</i>	0,857	0,584	Valid dan reliabel
<i>MPC</i>	0,912	0,739	Valid dan reliabel
<i>MPFR</i>	0,937	0,832	Valid dan reliabel
<i>MPSR</i>	0,900	0,827	Valid dan reliabel
<i>MPT</i>	0,974	0,927	Valid dan reliabel
<i>MU</i>	0,913	0,789	Valid dan reliabel

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, uji *pilot test* memperlihatkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *AVE* di atas 0,5 dan nilai *Composite Reliability* melebihi 0,7. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan yang mewakili konstruk dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga instrumen kuesioner layak digunakan dalam tahap penelitian aktual atau penyebaran kepada responden.

3.3 Tingkat Penerimaan Aplikasi SIGNAL

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval dalam suatu instrumen penelitian. Dalam studi ini, skala yang digunakan adalah skala Likert, yang umum digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuesioner. Untuk mengetahui rata-rata tingkat penerimaan responden, digunakan metode perhitungan skala Likert dengan menerapkan rumus rata-rata dan penentuan interval.

$$Me = \frac{\sum xi}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

Me = Mean (rata-rata)

\sum = Epsilon (baca jumlah)

x_i = Nilai x ke i sampai ke n

n = Jumlah Individu

Interval antara satu kriteria dengan kriteria lainnya yang diperoleh dengan cara pengurangan nilai skor tertinggi skala likert oleh nilai skor terendah skala likert kemudian dibagi oleh banyaknya kriteria skala likert, kriteria penafsiran penerimaan responden dapat dilihat pada tabel 3:

$$\text{Panjang Kelas} = \frac{\text{Data terbesar} - \text{Data terkecil}}{\text{Jumlah Kelas Interval}} \quad (2)$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Tabel 3. Kriteria Penafsiran Penerimaan Responden

Tingkat Penerimaan	Kriteria Penafsiran
0,80 - 1,60	Sangat Tidak Menerima
1,61 - 2,40	Tidak Menerima
2,41 - 3,20	Cukup Menerima
3,21 - 4,00	Menerima
4,01 - 4,80	Sangat Menerima

Berdasarkan perhitungan menggunakan skala Likert, tingkat penerimaan aplikasi SIGNAL di Samsat UPTB 1 Palembang mencapai rata-rata 3,23 yang termasuk dalam kategori "menerima". Hasil detail menunjukkan variabel *Behavioral Intention* memiliki rata-rata tertinggi (3,80), diikuti oleh *Mobile Perceived Financial Resources* dan *Mobile Perceived Trust* (3,18), hasil perhitungan tingkat penerimaan dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Penerimaan

Variabel	Rata-rata	Kategori
<i>MPC</i>	3,16	Cukup Menerima
<i>MPFR</i>	3,18	Cukup Menerima
<i>MEU</i>	3,13	Cukup Menerima
<i>MPSR</i>	3,03	Cukup Menerima
<i>MU</i>	3,14	Cukup Menerima
<i>MPT</i>	3,18	Cukup Menerima
<i>BI</i>	3,80	Menerima
Total	3,23	Menerima

3.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping dengan tingkat signifikansi 5% (two-tailed) dan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan kriteria t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,05, hasil pengujian menunjukkan enam dari sepuluh hipotesis berpengaruh signifikan, hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 5:

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Koefisien Jalur	Original Sample	T-Statistics	P-Values
H1	MPC → MU	-1,059	2,423	0,015
H2	MPFR → MEU	1,052	22,504	0,000
H3	MEU → BI	-1,415	2,107	0,035
H4	MU → BI	0,821	30,215	0,000
H5	MPSR → BI	0,105	1,157	0,247
H6	MPT → BI	-0,242	0,985	0,325
H7	MPC → BI	0,061	0,197	0,844
H8	MPFR → BI	1,588	1,992	0,046
H9	MPC → MEU	-0,059	1,254	0,210
H10	MPFR → MU	1,147	2,717	0,007

3.5 Pembahasan

Pengaruh *Mobile Perceived Compatibility* terhadap *Mobile Usefulness* dimaksudkan sebagai persepsi kesesuaian pengguna terhadap aplikasi SIGNAL dalam hubungannya dengan kegunaan aplikasi tersebut. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan, yang berarti semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kompatibilitas aplikasi SIGNAL dengan perangkat atau kebutuhan teknologinya, justru semakin rendah persepsi mereka terhadap kegunaan aplikasi tersebut. Hal ini mungkin disebabkan oleh anggapan bahwa aplikasi yang sangat kompatibel

hanya menawarkan fungsi dasar tanpa nilai tambah yang signifikan, sehingga menurunkan persepsi terhadap manfaatnya. Selain itu, pengguna yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap aplikasi yang kompatibel mungkin merasa kecewa jika fitur-fitur yang ditawarkan tidak memenuhi harapan, yang pada akhirnya menurunkan persepsi terhadap kegunaannya. Temuan ini menunjukkan bahwa kompatibilitas teknis saja tidak cukup untuk meningkatkan persepsi kegunaan, sehingga pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa selain kompatibel, aplikasi SIGNAL juga mampu memberikan manfaat nyata dan fitur yang relevan bagi penggunanya.

Pengaruh *Mobile Perceived Financial Resources* terhadap *Mobile Ease of Use* dimaksudkan sebagai persepsi pengguna terhadap kemampuan finansial mereka dalam mengakses dan menggunakan aplikasi SIGNAL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap ketersediaan sumber daya finansial, maka semakin tinggi pula persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan aplikasi SIGNAL. Artinya, ketika pengguna merasa memiliki kemampuan finansial yang memadai, mereka akan merasa lebih leluasa dan nyaman dalam menggunakan aplikasi, termasuk dalam menanggung biaya transaksi atau fitur tambahan yang mungkin tersedia. Kondisi ini menciptakan rasa percaya diri dan mengurangi hambatan psikologis dalam mengakses serta menjalankan fungsi-fungsi aplikasi. Dengan demikian, ketersediaan sumber daya finansial yang cukup berkontribusi positif dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya dapat mendorong pengguna untuk lebih aktif memanfaatkan aplikasi SIGNAL dalam kegiatan pembayaran pajak secara digital.

Pengaruh *Mobile Ease of Use* terhadap *Behavioural Intention* dimaksud adalah bagaimana persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIGNAL memengaruhi minat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh negatif. Artinya, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi SIGNAL, justru semakin rendah kecenderungan mereka untuk menggunakannya kembali di masa depan. Persepsi akan kemudahan mungkin dianggap terlalu sederhana atau tidak memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna. Kemudahan yang terlalu tinggi bisa saja diinterpretasikan sebagai ketidaksiharian atau kurangnya fitur kompleks yang diharapkan, sehingga menurunkan minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini menyiratkan bahwa tingkat kemudahan yang tinggi tidak selalu menjamin tingginya minat penggunaan ulang. Pengguna mungkin mencari aplikasi yang tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga memberikan pengalaman yang kaya, fitur yang lengkap, dan nilai fungsional yang tinggi.

Mobile Usefulness adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi seluler, dalam hal ini aplikasi SIGNAL, bermanfaat bagi mereka. *Behavioural Intention* adalah keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi SIGNAL dalam situasi tertentu. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa *MU* memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan *BI* terhadap penggunaan aplikasi SIGNAL. Hal ini berarti semakin pengguna merasa bahwa aplikasi SIGNAL bermanfaat bagi mereka, semakin besar keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam situasi apapun. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa *Mobile Usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention* artinya semakin tinggi persepsi kebermanfaatannya maka dapat mempengaruhi tingginya minat menggunakan layanan secara terus menerus. Dengan kata lain, *MU* dan *BI* adalah faktor yang saling terkait dan saling mempengaruhi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi SIGNAL. Oleh karena itu, penting bagi aplikasi untuk memastikan bahwa aplikasi harus memiliki nilai tambah dan manfaat yang jelas bagi pengguna, sehingga pengguna memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Mobile Perceived Security Risk adalah persepsi pengguna tentang risiko keamanan yang terkait dengan penggunaan aplikasi seluler, dalam hal ini aplikasi SIGNAL. *Behavioural Intention* adalah keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi SIGNAL dalam situasi tertentu. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa *MPSR* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *BI*. Artinya, meskipun pengguna memiliki persepsi terhadap adanya risiko keamanan dalam menggunakan aplikasi SIGNAL, hal tersebut tidak secara langsung memengaruhi niat mereka untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna tetap memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi SIGNAL, terlepas dari tingkat kekhawatiran mereka terhadap risiko keamanan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa faktor lain seperti kenyamanan, kecepatan transaksi, atau kemudahan penggunaan memiliki peranan yang lebih dominan dalam mendorong niat penggunaan. Dengan demikian, meskipun keamanan tetap merupakan aspek penting dalam pengembangan aplikasi, persepsi terhadap risiko keamanan bukanlah faktor penentu utama dalam niat penggunaan aplikasi SIGNAL.

Mobile Perceived Trust adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana mereka percaya pada keandalan dan kualitas aplikasi seluler, dalam hal ini aplikasi SIGNAL. *Behavioural Intention* adalah keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi SIGNAL dalam situasi tertentu. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa *MPT* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *BI*. Artinya, meskipun pengguna mungkin menilai bahwa aplikasi SIGNAL cukup andal dan dapat dipercaya, hal tersebut tidak secara langsung mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap aplikasi bukanlah faktor utama yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi SIGNAL. Bisa jadi faktor lain seperti kemudahan penggunaan, efisiensi transaksi, atau kebutuhan fungsional lebih berperan dalam menentukan minat pengguna. Dengan kata lain, persepsi terhadap kepercayaan (*MPT*) dan niat penggunaan (*BI*) tidak memiliki hubungan yang saling mempengaruhi dalam konteks penggunaan aplikasi SIGNAL. Oleh karena itu, meskipun peningkatan kepercayaan tetap penting, hal ini tidak serta merta menjamin peningkatan minat penggunaan aplikasi secara langsung.

Mobile Perceived Compatibility adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi seluler, dalam hal ini aplikasi SIGNAL, cocok dengan perangkat dan sistem operasi yang mereka gunakan. *Behavioural Intention* adalah keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi SIGNAL dalam situasi tertentu. Namun, berdasarkan hasil penelitian

yang dilakukan, ditemukan bahwa *MPC* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *BI*. Artinya, meskipun pengguna merasa bahwa aplikasi SIGNAL kompatibel dengan perangkat dan sistem operasi yang mereka gunakan, hal tersebut tidak secara langsung meningkatkan keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi dalam situasi tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa kecocokan teknis antara aplikasi dan perangkat bukanlah faktor utama dalam membentuk niat penggunaan aplikasi oleh pengguna. Faktor lain seperti kemudahan penggunaan, keamanan, atau kepercayaan terhadap aplikasi mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar dalam menentukan minat penggunaan. Dengan kata lain, persepsi kompatibilitas (*MPC*) tidak selalu sejalan dengan intensi perilaku penggunaan (*BI*) dalam konteks aplikasi SIGNAL. Oleh karena itu, meskipun aspek kompatibilitas tetap penting untuk kenyamanan teknis, hal ini tidak menjamin peningkatan minat penggunaan aplikasi secara signifikan. *Mobile Perceived Financial Resources* adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana mereka memiliki sumber daya keuangan yang cukup untuk menggunakan aplikasi seluler, dalam hal ini aplikasi SIGNAL. *Behavioural Intention* adalah keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi SIGNAL dalam situasi tertentu. Dalam kasus yang diuraikan, *MPFR* memiliki pengaruh positif dengan *BI* terhadap penggunaan aplikasi SIGNAL, maka hal itu berarti semakin pengguna merasa bahwa mereka memiliki sumber daya keuangan yang cukup untuk menggunakan aplikasi SIGNAL, maka semakin tinggi keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi SIGNAL tersebut. Dalam hal ini, Pengguna memiliki sumber daya keuangan yang memadai, sehingga pengguna akan selalu menggunakan aplikasi SIGNAL karena bermanfaat.

Mobile Perceived Compatibility adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi SIGNAL cocok dengan perangkat seluler dan kebutuhan pengguna. *Mobile Ease of Use* adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi SIGNAL mudah digunakan dan dioperasikan di perangkat seluler mereka. Namun, berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa *MPC* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *MEU*. Artinya, meskipun pengguna merasa bahwa aplikasi SIGNAL kompatibel dengan perangkat dan sesuai dengan kebutuhan mereka, hal tersebut tidak secara langsung membuat mereka merasa aplikasi tersebut lebih mudah digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kompatibilitas teknis saja tidak cukup untuk memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Faktor lain seperti antarmuka yang intuitif, desain aplikasi, atau pengalaman pengguna mungkin memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk persepsi kemudahan. Dengan kata lain, meskipun aplikasi SIGNAL telah dirancang agar kompatibel dengan berbagai perangkat, hal ini tidak secara otomatis menjamin bahwa pengguna akan merasa aplikasi tersebut mudah digunakan. Oleh karena itu, selain memastikan kompatibilitas, pengembang juga perlu fokus pada aspek desain dan pengalaman pengguna untuk meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi.

Mobile Perceived Financial Resources adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana mereka memiliki sumber daya keuangan yang cukup untuk menggunakan aplikasi seluler, dalam hal ini aplikasi SIGNAL. *Mobile Usefulness* adalah persepsi pengguna tentang sejauh mana aplikasi SIGNAL berguna dalam memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna. Dalam penelitian, ditemukan bahwa *MPFR* memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan *MU* terhadap penggunaan aplikasi SIGNAL. Hal ini berarti semakin pengguna merasa bahwa mereka memiliki sumber daya keuangan yang cukup untuk menggunakan aplikasi SIGNAL, semakin berguna aplikasi tersebut bagi mereka, dan semakin besar juga keinginan mereka untuk menggunakannya. Dalam hal ini, *MPFR* dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan *MU* aplikasi SIGNAL. Oleh karena itu, penting bagi aplikasi untuk mempertimbangkan faktor keuangan saat merancang model bisnis aplikasi dan menetapkan harga yang terjangkau bagi pengguna. Selain itu, juga harus memastikan bahwa aplikasi SIGNAL berguna dan dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna, sehingga pengguna merasa bahwa mereka mendapatkan nilai tambah dari penggunaan aplikasi tersebut. Dengan cara ini, dapat meningkatkan penggunaan aplikasi dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SIGNAL.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil menganalisis tingkat penerimaan aplikasi SIGNAL menggunakan *Mobile Technology Acceptance Model* di Samsat UPTB 1 Palembang dengan hasil yang komprehensif. Tingkat penerimaan aplikasi SIGNAL mencapai 3,23 yang termasuk kategori "menerima", menunjukkan bahwa aplikasi ini telah diterima dengan baik oleh pengguna. Dari sepuluh hipotesis yang diuji, enam hipotesis berpengaruh dan empat hipotesis tidak berpengaruh, yaitu variabel *Mobile Usefulness* dan *Mobile Perceived Financial Resources* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*, sedangkan *Mobile Ease of Use* justru berpengaruh negatif. Di sisi lain, variabel *Mobile Perceived Compatibility*, *Mobile Perceived Security Risk*, dan *Mobile Perceived Trust* tidak menunjukkan pengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Selain itu, *Mobile Perceived Compatibility* berpengaruh negatif terhadap *Mobile Usefulness*, sedangkan *Mobile Perceived Financial Resources* berpengaruh positif terhadap *Mobile Usefulness*. Adapun terhadap *Mobile Ease of Use*, hanya *Mobile Perceived Financial Resources* yang berpengaruh positif, sementara *Mobile Perceived Compatibility* tidak berpengaruh. Kontribusi praktis penelitian ini adalah memberikan evaluasi empiris terhadap implementasi *e-government* SIGNAL yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan aplikasi dan pengembangan kebijakan layanan digital pemerintah. Keterbatasan penelitian terletak pada cakupan geografis yang terbatas pada satu lokasi Samsat, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke berbagai daerah di Indonesia dan meninjau kembali penggunaan variabel yang tidak signifikan dalam konteks *e-government* untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerimaan teknologi *mobile* di sektor publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada Samsat UPTB 1 Palembang yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

REFERENCES

- [1] R. Silcock, "What is E-Government," *Parliam Aff*, vol. 54, no. 1, pp. 88–101, 2001.
- [2] S. Rafitanuri, N. Arsyida, and R. Gunawan, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang," *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, vol. 1, no. 3, pp. 92–103, 2022.
- [3] M. Nasir, "Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa Di Palembang Menggunakan Model UTAUT," in *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 2013, pp. 36–40.
- [4] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [5] K. B. Ooi and G. W. H. Tan, "Mobile Technology Acceptance Model: An Investigation Using Mobile Users to Explore Smartphone Credit Card," *Expert Syst Appl*, vol. 59, pp. 33–46, 2016.
- [6] V. H. Lee, J. J. Hew, L. Y. Leong, G. W. H. Tan, and K. B. Ooi, "Wearable Payment: A Deep Learning-Based Dual-Stage SEM-ANN Analysis," *Expert Syst Appl*, vol. 157, p. 113477, 2020.
- [7] G. Prakarsa and V. M. Nasution, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Aplikasi Virtual Hotel Operator Di Indonesia Dengan MTAM," *Sainteks: Jurnal Sains dan Teknik*, vol. 3, no. 2, pp. 84–93, 2021.
- [8] L. H. Khoiroh and F. W. Pangestuty, "Penerapan Mobile Technology Acceptance Model (MTAM) Dalam Menggunakan QRIS Sebagai Sistem," *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, vol. 1, no. 2, pp. 270–282, 2022.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [10] L. Y. Leong, T. S. Hew, G. W. H. Tan, and K. B. Ooi, "Predicting the Determinants of the NFC-Enabled Mobile Credit Card Acceptance: A Neural Networks Approach," *Expert Syst Appl*, vol. 40, no. 14, pp. 5604–5620, 2013.
- [11] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [12] D. M. Waluyo and M. Rachman, *Mudah Cepat Tepat Dalam Aplikasi Structural Equation Modeling*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- [13] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Matematika, Statistika dan Komputasi*, vol. 16, no. 2, pp. 174–185, 2019.
- [14] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. California: Sage Publications, 2017.
- [15] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, "When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM," *European Business Review*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, 2019.
- [16] F. D. Davis and A. Granić, *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*. Switzerland: Springer, 2024.
- [17] B. Christin, C. Sagai, Y. D. Y. Rindengan, and S. D. S. Karouw, "Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado," *Jurnal Teknik Informatika*, vol. 13, no. 4, pp. 1–8, 2018.
- [18] E. Saputra and Misfariyan, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 7, no. 2, pp. 87–94, 2016.
- [19] I. Ghazali, *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE, 2015.
- [20] Selpiana, "Evaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Pengolahan Data Asuransi (Caretech) Dengan Metode UTAUT," 2016.