

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk pelayanan Samsat Provinsi DKI Jakarta = The level of public acceptance of the National Digital Samsat application (SIGNAL) for Samsat services in DKI Jakarta

Davala Nisa Ismail, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547167&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tahun 2021, diciptakannya aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai aplikasi layanan samsat generasi kedua. Aplikasi SIGNAL berperan dalam pelayanan samsat yang terdiri dari pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Namun, penerapannya masih ditemukannya beberapa keluhan dan kekurangan SIGNAL, permasalahan– permasalahan tersebut akan mempengaruhi faktor persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, norma sosial hingga keterbiasaan dalam penggunaan aplikasi SIGNAL oleh pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan masyarakat terhadap Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk pelayanan samsat Provinsi DKI Jakarta. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa metode campuran melalui survei, wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Hasil penelitian berdasarkan teori UTAUT 2 yang dikemukakan oleh Venkatesh et al., (2012) menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat DKI Jakarta berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 90,9% yang diperoleh dari komputasi 9 dimensi dalam penelitian ini. Namun, masih ditemukan beberapa hambatan atau kesulitan yang diterima masyarakat untuk menyelesaikan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui SIGNAL, baik dari fitur hingga pemberian layanan pengaduan. Hal ini akan mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIGNAL.

.....In 2021, the Samsat Digital Nasional (SIGNAL) application was created as the second generation of Samsat service applications. SIGNAL plays a role in Samsat services, which include annual STNK validation, vehicle tax (PKB) payments, and mandatory contributions for road traffic accident funds (SWDKLLJ). However, its implementation has encountered several complaints and deficiencies. These issues affect factors such as perceived usefulness, perceived ease of use, social norms, and user habituation in using the SIGNAL application. This study aims to determine the level of public acceptance of the Samsat Digital Nasional (SIGNAL) application for Samsat services in the DKI Jakarta Province. The research approach is quantitative, using a mixed-methods data collection technique through surveys, in-depth interviews, and literature studies. The study results, based on the UTAUT 2 theory proposed by Venkatesh et al. (2012), show that the level of public acceptance in DKI Jakarta is in the high category, with a percentage of 90.9% obtained from the computation of 9 dimensions in this study. However, several obstacles or difficulties were still found that the public faced in completing the annual STNK validation and PKB and SWDKLLJ payments through SIGNAL, ranging from features to complaint services. These issues will affect the level of public acceptance of the SIGNAL application.