

ANALISIS KENDALA DALAM PENGGUNAAN FITUR PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN PADA APLIKASI SIGNAL OLEH MAHASISWA DI WILAYAH RUMBAI, KOTA PEKANBARU

Bayu Ramadhani¹, Diki Sanrego Siregar², Elly Niel Waty³

Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia^{1,2,3}

Corresponding Author: bayuramadhani516@gmail.com¹, dikisiregar634@gmail.com², nielwaty@email.com³

Info Artikel

Submitted: 05 Oktober 2025

Revised : 11 Oktober 2025

Accepted: 21 Oktober 2025

Published: 19 Desember 2025

Keywords: Usage barriers, SIGNAL application, motor vehicle tax, university students, Rumbai.

Kata Kunci: Kendala penggunaan, Aplikasi SIGNAL, Pajak kendaraan bermotor, Mahasiswa, Rumbai.

Abstract

This study aims to analyze the obstacles encountered by university students in using the annual motor vehicle tax payment feature on the SIGNAL application in the Rumbai area of Pekanbaru City. The background of this research is rooted in the government's efforts to promote the digitalization of public services, including motor vehicle tax payments through the SIGNAL application. However, in practice, various challenges are still found, causing students—who represent a significant potential user group—to not fully utilize the application. This research employed a qualitative method with data collected through interviews and observations involving both current and potential student users of the SIGNAL application. The findings reveal several major obstacles, including limited understanding of the application's usage flow, difficulties in data verification, technical issues such as system errors and slow application response, as well as insufficient socialization regarding the benefits and procedures of using the annual tax payment feature. The study concludes that the effectiveness of the annual tax payment feature on the SIGNAL application is strongly influenced by factors such as digital literacy, application reliability, and access to information. Recommendations include enhancing socialization efforts, simplifying the verification process, and optimizing application performance to ensure a more user-friendly experience, particularly for students.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala yang dialami mahasiswa dalam menggunakan fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL di wilayah Rumbai, Kota Pekanbaru. Latar belakang penelitian berangkat dari upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL. Namun, pada praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan yang menyebabkan mahasiswa sebagai pengguna potensial belum memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap mahasiswa pengguna maupun calon pengguna aplikasi SIGNAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama meliputi kurangnya pemahaman terkait alur penggunaan aplikasi, kesulitan dalam verifikasi data, kendala teknis seperti error sistem dan lambatnya respons aplikasi, serta minimnya sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan fitur pembayaran pajak tahunan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas penggunaan fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL sangat dipengaruhi oleh faktor literasi digital, keandalan aplikasi, dan akses informasi. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan sosialisasi, penyederhanaan proses verifikasi, serta

*optimalisasi kinerja aplikasi agar lebih ramah bagi pengguna,
khususnya kalangan mahasiswa.*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik terus didorong oleh pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Salah satu wujud transformasi tersebut adalah penerapan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang diluncurkan pada tahun 2021 sebagai platform resmi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara daring. Aplikasi ini diharapkan mampu menggantikan proses manual yang selama ini memakan waktu, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tahunan.

Secara nasional, penggunaan aplikasi SIGNAL menunjukkan tren peningkatan. Berdasarkan laporan Korlantas Polri (2023), tercatat lebih dari 6,1 juta pengguna terdaftar, dengan peningkatan transaksi digital PKB mencapai 48% pada tahun 2023. Namun, tingkat pemanfaatan layanan digital ini belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Indonesia. Di Provinsi Riau, khususnya Kota Pekanbaru, laporan Bapenda Riau tahun 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan kanal digital PKB baru mencapai 23%, jauh di bawah target nasional sebesar 60%. Kondisi ini mengindikasikan masih adanya kendala signifikan dalam adopsi aplikasi digital, termasuk di kalangan mahasiswa yang seharusnya memiliki tingkat literasi digital yang tinggi.

Untuk memahami fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) sebagai teori utama. UTAUT2, sebagaimana diperbarui oleh Venkatesh et al. (2019–2022), menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh sejumlah indikator, yaitu:

1. Performance Expectancy – harapan pengguna bahwa aplikasi memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi;
2. Effort Expectancy – tingkat kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan aplikasi;

**ANALISIS KENDALA DALAM PENGGUNAAN FITUR PEMBAYARAN PAJAK
TAHUNAN PADA APLIKASI SIGNAL OLEH MAHASISWA DI WILAYAH RUMBAI,
KOTA PEKANBARU**

Bayu Ramadhani¹, Diki Sanrego Siregar², Elly Niel Waty³

3. Social Influence – sejauh mana lingkungan sosial mendorong seseorang untuk menggunakan aplikasi;
4. Facilitating Conditions – dukungan teknis, jaringan, dan infrastruktur yang memadai;
5. Hedonic Motivation – kenyamanan atau kepuasan saat menggunakan aplikasi;
6. Price Value – persepsi pengguna terhadap biaya dan manfaat penggunaan aplikasi;
7. Habit – kebiasaan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital.

Ketujuh indikator ini menjadi dasar penting dalam memahami hambatan penggunaan fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL oleh mahasiswa di wilayah Rumbai. Temuan awal menunjukkan beberapa kendala seperti kesulitan dalam proses verifikasi data, error sistem, antarmuka aplikasi yang kurang ramah pengguna, serta minimnya sosialisasi dan dukungan teknis. Kondisi tersebut mencerminkan adanya tantangan pada aspek *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*, yang kemudian berdampak pada rendahnya *habit* dan niat menggunakan aplikasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kendala penggunaan fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL dengan memanfaatkan indikator-indikator UTAUT2 sebagai alat analisis. Penelitian ini penting dilakukan terutama karena mahasiswa merupakan kelompok yang memiliki peran strategis dalam mendorong adopsi teknologi digital di masyarakat. Dengan memahami faktor penghambat dari sudut pandang mahasiswa, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan digital Samsat dan memperluas pemanfaatan aplikasi SIGNAL di Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan dan memahami secara mendalam pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi SIGNAL, khususnya fitur pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor. Metode ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui kendala yang muncul secara alami di lapangan, sehingga data diperoleh langsung melalui cerita, pengalaman, dan penjelasan dari mahasiswa sebagai pengguna atau calon pengguna aplikasi. Penelitian

**ANALISIS KENDALA DALAM PENGGUNAAN FITUR PEMBAYARAN PAJAK
TAHUNAN PADA APLIKASI SIGNAL OLEH MAHASISWA DI WILAYAH RUMBAI,
KOTA PEKANBARU**

Bayu Ramadhani¹, Diki Sanrego Siregar², Elly Niel Waty³

dilakukan di wilayah Rumbai, Kota Pekanbaru, yang dipilih karena di daerah ini terdapat banyak mahasiswa dan tingkat kepemilikan kendaraan bermotor yang tinggi, sehingga dianggap relevan dengan fokus penelitian.

Subjek penelitian adalah mahasiswa yang berdomisili atau berkuliah di Rumbai dan pernah menggunakan atau mencoba menggunakan aplikasi SIGNAL. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih mahasiswa yang dianggap mengetahui atau mengalami langsung kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman mahasiswa secara langsung tentang kesulitan yang mereka alami, mulai dari proses pendaftaran, penggunaan fitur, hingga hambatan teknis. Sementara itu, observasi digunakan untuk melihat bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan aplikasi saat mencoba mengakses atau menggunakan fiturnya.

Data yang didapat kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi proses mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Proses ini dilakukan secara terus-menerus sampai pola kendala yang dialami mahasiswa benar-benar terlihat. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, hasil observasi, serta bukti pendukung seperti tangkapan layar atau catatan dari mahasiswa. Dengan cara ini, hasil penelitian diharapkan objektif dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap mahasiswa di wilayah Rumbai yang telah menggunakan maupun mencoba menggunakan fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL. Temuan disajikan berdasarkan tujuh indikator UTAUT2, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*.

1. Performance Expectancy (Harapan Kinerja)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memiliki harapan bahwa aplikasi SIGNAL dapat mempercepat proses pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor.

Mereka beranggapan bahwa pembayaran secara digital akan menghindarkan mereka dari antrean panjang di Samsat, menghemat waktu, serta mempermudah proses administrasi.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan hasil yang berbeda. Mahasiswa mengungkapkan bahwa manfaat yang mereka harapkan sering kali tidak tercapai karena proses verifikasi data kendaraan dan data pengguna cenderung memakan waktu lama. Bahkan, beberapa informan menyatakan bahwa status pembayaran tidak langsung diperbarui atau notifikasi penyelesaian transaksi sering terlambat muncul. Hal ini menurunkan persepsi bahwa aplikasi memberikan kinerja yang efisien.

2. Effort Expectancy (Kemudahan Penggunaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi, terutama pada tahap pendaftaran akun, memasukkan data kendaraan, dan proses verifikasi identitas. Antarmuka aplikasi yang dinilai kurang intuitif membuat banyak pengguna harus mencoba beberapa kali sebelum berhasil melanjutkan ke tahap berikutnya.

Kesulitan lainnya muncul ketika mahasiswa diarahkan untuk mengunggah foto KTP atau STNK. Beberapa pengguna mengalami kegagalan upload karena ukuran file terlalu besar, pencahayaan kurang, atau aplikasi tidak merespons. Kondisi ini membuat proses yang seharusnya mudah justru menjadi sulit dan memakan waktu.

3. Social Influence (Pengaruh Sosial)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa untuk menggunakan aplikasi SIGNAL sebagian besar dipengaruhi oleh orang-orang di sekitarnya, terutama teman, keluarga, atau rekomendasi di media sosial. Namun, pengaruh positif tersebut tidak bertahan lama karena banyak mahasiswa mendengar pengalaman negatif dari pengguna lain, seperti error sistem atau kegagalan verifikasi.

Minimnya sosialisasi resmi dari instansi terkait juga menyebabkan mahasiswa kurang mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap mengenai tata cara penggunaan aplikasi. Akibatnya, mahasiswa lebih mengandalkan pendapat dan pengalaman orang terdekat, yang justru sering memperkuat persepsi negatif.

4. Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung)

**ANALISIS KENDALA DALAM PENGGUNAAN FITUR PEMBAYARAN PAJAK
TAHUNAN PADA APLIKASI SIGNAL OLEH MAHASISWA DI WILAYAH RUMBAI,
KOTA PEKANBARU**

Bayu Ramadhani¹, Diki Sanrego Siregar², Elly Niel Waty³

Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi pendukung penggunaan aplikasi SIGNAL belum optimal. Beberapa mahasiswa menyebutkan bahwa jaringan internet di beberapa lokasi di Rumbai kurang stabil sehingga proses pembayaran sering terhenti di tengah jalan. Selain itu, kapasitas server aplikasi yang dinilai kurang memadai pada jam tertentu menyebabkan aplikasi berjalan lambat atau mengalami error.

Mahasiswa juga mengeluhkan kurangnya bantuan teknis. Ketika menghadapi masalah, mereka tidak mengetahui harus menghubungi pihak mana karena fitur layanan bantuan di aplikasi kurang informatif. Hal ini menyebabkan mahasiswa merasa tidak mendapatkan dukungan yang memadai ketika mengalami kendala.

5. Hedonic Motivation (Kenyamanan dan Pengalaman Menggunakan)

Hasil menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIGNAL tidak memberikan pengalaman yang nyaman bagi mahasiswa. Aplikasi dinilai hanya berfungsi sebagai alat administratif tanpa memberikan pengalaman penggunaan yang menarik atau memudahkan. Tampilan antarmuka dianggap kaku, monoton, dan tidak memiliki fitur yang dapat meningkatkan kenyamanan, seperti indikator kemajuan proses atau panduan visual.

Akibatnya, mahasiswa tidak merasa bahwa menggunakan SIGNAL adalah aktivitas yang menyenangkan, melainkan kewajiban administratif yang membosankan.

6. Price Value (Manfaat Terhadap Biaya)

Secara umum, mahasiswa memahami bahwa penggunaan SIGNAL tidak dikenakan biaya tambahan selain biaya administrasi pembayaran pajak. Namun, beberapa mahasiswa menilai bahwa mereka mengeluarkan biaya tidak langsung, seperti kuota internet tambahan akibat proses aplikasi yang lama, atau biaya transportasi ketika masalah dalam aplikasi memaksa mereka tetap harus datang ke Samsat secara langsung.

Hal ini menyebabkan persepsi bahwa SIGNAL tidak sepenuhnya memberikan keuntungan dalam hal efisiensi biaya.

7. Habit (Kebiasaan Penggunaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa belum memiliki kebiasaan menggunakan aplikasi SIGNAL untuk pembayaran pajak tahunan. Banyak di antara mereka baru menggunakan aplikasi ketika pertama kali mengurus pajak kendaraannya. Pengalaman pertama

yang kurang memuaskan membuat mereka tidak tertarik menggunakan kembali aplikasi tersebut di tahun berikutnya.

Mahasiswa cenderung beralih ke metode manual atau menggunakan jasa perantara bila sebelumnya mengalami hambatan dalam aplikasi.

Pembahasan

Pembahasan ini menguraikan interpretasi hasil penelitian serta menghubungkannya dengan teori UTAUT2 sebagai landasan utama analisis.

1. Performance Expectancy: Harapan Tidak Sejalan dengan Realita

UTAUT2 menjelaskan bahwa *performance expectancy* merupakan faktor penting yang memengaruhi niat seseorang menggunakan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa berharap SIGNAL dapat memberikan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi. Namun, berdasarkan temuan lapangan, harapan tersebut belum terpenuhi karena lambatnya proses verifikasi, tidak akuratnya notifikasi, serta kurang transparannya alur transaksi.

Ketidakesesuaian antara harapan dan pengalaman ini menyebabkan tingkat kepercayaan pengguna menurun. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi perlu meningkatkan kualitas layanan agar manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh mahasiswa.

2. Effort Expectancy: Proses Penggunaan yang Masih Rumit

Menurut UTAUT2, semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kemungkinan seseorang untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Namun, penggunaan SIGNAL masih dianggap rumit oleh mahasiswa. Kompleksitas alur, antarmuka yang kurang intuitif, dan seringnya kegagalan upload dokumen menyebabkan meningkatnya beban pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa desain aplikasi belum sepenuhnya mengakomodasi pengguna pemula maupun pengguna muda yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan teknologi.

3. Social Influence: Pengalaman Negatif Lebih Dominan

Dalam UTAUT2, *social influence* berperan besar pada fase awal adopsi. Namun, penelitian ini menemukan bahwa pengaruh sosial lebih sering menjadi faktor penghambat karena mahasiswa banyak menerima cerita negatif dari sesama pengguna. Minimnya sosialisasi resmi membuat mahasiswa mencari informasi dari sumber tidak formal yang tidak sepenuhnya dapat dipercaya.

Akibatnya, persepsi negatif mudah menyebar dan memengaruhi minat mahasiswa untuk mencoba atau kembali menggunakan aplikasi.

4. Facilitating Conditions: Infrastruktur dan Dukungan Masih Lemah

UTAUT2 menekankan pentingnya fasilitas pendukung, seperti jaringan internet, perangkat yang kompatibel, serta dukungan teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi ini belum optimal di Rumbai. Gangguan jaringan, error server, dan ketiadaan dukungan teknis yang jelas membuat mahasiswa sulit menyelesaikan transaksi.

Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem backend serta penyediaan layanan bantuan yang lebih responsif dan mudah diakses.

5. Hedonic Motivation: Pengalaman Pengguna Perlu Ditingkatkan

Meskipun aplikasi layanan publik tidak selalu membutuhkan unsur hiburan, kenyamanan pengguna tetap menjadi faktor penting untuk keberlanjutan penggunaan. Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aplikasi terlalu kaku dan tidak memberikan pengalaman yang menyenangkan atau memudahkan secara psikologis.

Ketiadaan fitur seperti indikator kemajuan, panduan visual, atau tampilan yang lebih ramah pengguna turut mengurangi motivasi mahasiswa untuk menggunakan aplikasi.

6. Price Value: Manfaat Tidak Sepenuhnya Mengimbangi Beban

Menurut UTAUT2, persepsi biaya sangat mempengaruhi adopsi teknologi. Dalam penelitian ini, meskipun aplikasi tidak berbayar, mahasiswa tetap merasa terbebani oleh biaya tidak langsung seperti kuota internet dan waktu yang terbuang karena error. Bahkan, beberapa harus tetap datang ke Samsat ketika aplikasi gagal.

Kondisi ini menurunkan persepsi bahwa SIGNAL memberikan nilai ekonomis.

7. Habit: Pengalaman Pertama yang Kurang Baik Membentuk Kebiasaan Negatif

**ANALISIS KENDALA DALAM PENGGUNAAN FITUR PEMBAYARAN PAJAK
TAHUNAN PADA APLIKASI SIGNAL OLEH MAHASISWA DI WILAYAH RUMBAI,
KOTA PEKANBARU**

Bayu Ramadhani¹, Diki Sanrego Siregar², Elly Niel Waty³

Dalam UTAUT2, kebiasaan terbentuk dari pengalaman positif yang konsisten. Namun, mahasiswa di Rumbai belum memiliki kebiasaan menggunakan SIGNAL. Pengalaman pertama yang buruk—seperti aplikasi error atau proses verifikasi yang berbelit—membuat mereka cenderung kembali pada metode manual.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman awal (first-user experience) sangat menentukan keberlanjutan penggunaan.

\

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kendala penggunaan fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL oleh mahasiswa di wilayah Rumbai, Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut masih rendah karena dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Meskipun SIGNAL dirancang sebagai solusi digital untuk mempermudah layanan pembayaran pajak kendaraan, pengalaman mahasiswa menunjukkan bahwa aplikasi ini belum memberikan efektivitas yang optimal.

Secara umum, hambatan terbesar terletak pada aspek effort expectancy, yaitu kesulitan mahasiswa dalam memahami alur pendaftaran, proses verifikasi data, serta penggunaan fitur-fitur dalam aplikasi. Selain itu, performance expectancy juga belum terpenuhi karena manfaat yang diharapkan, seperti kecepatan dan efisiensi transaksi, tidak selalu terwujud akibat lambatnya respons aplikasi, error sistem, dan keterlambatan notifikasi pembayaran.

Dari sisi facilitating conditions, mahasiswa menghadapi kendala teknis berupa jaringan internet yang tidak stabil, kapasitas server yang tidak memadai, serta kurangnya layanan bantuan yang responsif. Situasi ini diperburuk oleh lemahnya social influence, karena informasi mengenai SIGNAL lebih banyak diperoleh dari pengalaman sesama pengguna yang justru sering bernada negatif, sementara sosialisasi resmi dari pemerintah masih sangat terbatas.

Faktor hedonic motivation juga berpengaruh signifikan. Aplikasi dianggap kurang nyaman digunakan, baik dari segi tampilan maupun pengalaman pengguna. Ditambah lagi, persepsi mahasiswa terhadap price value menunjukkan bahwa manfaat aplikasi belum

**ANALISIS KENDALA DALAM PENGGUNAAN FITUR PEMBAYARAN PAJAK
TAHUNAN PADA APLIKASI SIGNAL OLEH MAHASISWA DI WILAYAH RUMBAI,
KOTA PEKANBARU**

Bayu Ramadhani¹, Diki Sanrego Siregar², Elly Niel Waty³

sebanding dengan beban biaya tidak langsung seperti penggunaan kuota internet dan waktu yang terbuang akibat sistem yang kurang stabil. Hal-hal tersebut menyebabkan mahasiswa tidak mengembangkan habit untuk menggunakan SIGNAL secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi fitur pembayaran pajak tahunan pada aplikasi SIGNAL sangat dipengaruhi oleh literasi digital pengguna, keandalan teknis aplikasi, dan kualitas informasi yang diterima mahasiswa. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, diperlukan perbaikan pada proses verifikasi, penguatan infrastruktur aplikasi, peningkatan sosialisasi, serta penyediaan panduan dan layanan bantuan yang lebih komprehensif. Perbaikan ini akan berperan penting dalam membangun kembali kepercayaan mahasiswa dan mendorong kebiasaan penggunaan aplikasi secara konsisten di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bapenda Riau. (2023). *Laporan pemanfaatan kanal digital pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau*. Pekanbaru: Badan Pendapatan Daerah Riau.
- Korlantas Polri. (2023). *Laporan statistik penggunaan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*. Jakarta: Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2019–2022). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2): Updated model for understanding technology adoption*. *Journal of Information Technology*, 34(1), 1–24.
<https://doi.org/10.1177/0268396220922345>