

Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pajak Daerah Terpadu (SIPPADU) dengan Aspek Usability di Kabupaten Sumedang

Rara Salsabila Rafiadinda*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjajaran, Indonesia

*e-mail: rara19001@mail.unpad.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi SIPPADU merupakan aplikasi berbasis web yang menerapkan sistem *self assessment* pajak yang memberikan kemudahan dalam melaporkan, menghitung pembayaran pajak. Dimana dengan aplikasi ini wajib pajak dapat melaporkan sembilan jenis pajak daerah yang terutang. Aplikasi web SIPPADU ini baru mulai efektif digunakan pada awal tahun 2020. Hal ini untuk menilai keberhasilan dalam aspek *usability* dari sebuah aplikasi pembayaran pajak daerah sekaligus mengetahui aplikasi tersebut dapat bermanfaat dengan baik dan memiliki fungsi yang sesuai atau tidak. Penelitian ini yang dapat dilakukan dengan pendekatan aspek *usability*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *USE Questionnaire*/Kuesioner USE dengan menggunakan 4 aspek pengujian. 4 aspek yang diuji adalah *Easy of Use*, *Easy of Learning*, *Usefulness* dan *Satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIPPADU berdasarkan kriteria *usability*. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pengguna (*user*) aplikasi web SIPPADU di Kabupaten Sumedang dengan menyebarkan kuesioner USE yang terdiri dari 27 pertanyaan. Penelitian ini memperoleh hasil pengukuran *usability* aplikasi web SIPPADU dengan nilai 87,5% pada aspek *usefulness*, 85,3% pada aspek *easy of use*, 87,2% pada aspek *easy of learning*, dan 86,1% pada aspek *satisfaction*.

Kata kunci : Aplikasi web; Inovasi; Usability; USE Questionnaire

ABSTRACT

SIPPADU application is a web-based application that implements a tax self-assessment system that makes it easy to report and calculate tax payments. Where with this application taxpayers can report nine types of local taxes owed. The SIPPADU web application has only begun to be effectively used in early 2020. This is to assess the success in the usability aspect of a local tax payment application while knowing the application can be useful properly and has the appropriate function or not. One of the tests that can be done is usability. This test is carried out using the USE Questionnaire method using 4 test aspects. The 4 aspects tested are Easy of Use, Easy of Learning, Usefulness and Satisfaction. The purpose of this paper is to determine the use of user acceptance of the SIPPADU application based on usability criteria. This research is a descriptive quantitative type conducted on SIPPADU web application users by distributing USE questionnaires consisting of 27 questions. This research obtained the results of measurement of the usability of the SIPPADU web application with a score of 87.5% on the usefulness aspect, 85.3% on easy of use, 87.2% on easy of learning, and 86.1% on the satisfaction aspect.

Keywords : Innovation; Usability; USE Questionnaire; Web Application

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak yang dikumpulkan oleh pemerintah memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur yang esensial bagi pertumbuhan ekonomi (Agustina, 2020). Pemerintah bertanggung jawab mengelola dana pajak dengan tujuan memastikan kepuasan bersama melalui penyediaan layanan dan fasilitas publik yang berkualitas (Hamzah, 2023). Konsep ini sejalan dengan kebijakan ekonomi yang bertujuan meningkatkan pendapatan individu melalui distribusi pendapatan yang adil. Untuk mencapai hal ini, setiap individu berharap dapat menikmati fasilitas publik yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Pentingnya pembangunan infrastruktur ekonomi, seperti jalan, jembatan, dan listrik, sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi tidak

dapat diabaikan. Sebagaimana diungkapkan oleh Waluyo, (2017), pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat saling terkait erat dengan infrastruktur ekonomi yang baik. Namun, untuk mewujudkan pembangunan tersebut, pemerintah memerlukan dana yang cukup melalui pajak sebagai salah satu sumber pendapatan utama. Dalam konteks Indonesia, diperlukan langkah konkret untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka melalui penerapan teknologi (Thavinia et al., 2022). Mendorong pembayaran pajak secara online melalui aplikasi pajak menjadi suatu langkah strategis untuk memfasilitasi proses pembayaran dan mempercepat akumulasi dana pajak yang diperlukan untuk pembangunan.

Saat ini, Indonesia memiliki 38 provinsi, termasuk Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari 18 kabupaten dan 9 kota. Menurut informasi dari artikel BAPENDA Jabar, pada tahun 2022, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat berhasil melampaui target pendapatan sebesar Rp32,7 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari pajak daerah yang mencapai Rp21,1 triliun. Proses pemungutan pajak daerah seringkali menghadapi kendala, salah satunya adalah kelambatan dalam proses akibat pelaporan omset yang masih dilakukan secara manual oleh wajib pajak (Ogunbela et al., 2021). Dedi Taufik, sebagai Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, menyatakan bahwa pencapaian target tersebut dapat dicapai berkat pemanfaatan teknologi, terutama melalui penerapan smart tax. Saat ini, terjadi peningkatan signifikan, khususnya di kalangan masyarakat yang membayar pajak secara online. Di era globalisasi ini, perkembangan teknologi digital menjadi sangat pesat dan membantu memudahkan aktivitas sehari-hari manusia (Danuri, 2019). Pemerintah, terutama di bidang perpajakan, merasakan dampak positif dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu inovasi berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi pembayaran pajak daerah provinsi di BAPENDA Jawa Barat adalah aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat atau Sambara, khususnya untuk pembayaran pajak kendaraan. Sementara itu, setiap kabupaten/kota di Jawa Barat memiliki aplikasi berbeda yang berbasis elektronik untuk memudahkan pembayaran pajak daerah secara online. Sejumlah daerah di Jawa Barat telah mengadopsi beragam aplikasi inovatif guna mempermudah proses pembayaran pajak daerah kabupaten/kota secara online.

Peneliti memilih Kabupaten Sumedang sebagai sampel dalam penelitian ini karena kabupaten tersebut berada di posisi menengah, yakni urutan ke-14 dari 27 kabupaten/kota di Jawa Barat. Oleh karena itu, Kabupaten Sumedang memiliki realisasi penerimaan pajak yang relatif standar, tidak terlalu tinggi maupun rendah dibandingkan dengan daerah lain. Menurut eljabar.com pada 12 September 2022, dilakukan sosialisasi pajak daerah di Islamic Center Sumedang yang diinisiasi oleh Wakil Bupati Sumedang, H. Erwan Setiawan, dengan tujuan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta intensifikasi Dana Bagi Hasil Pusat dan Pajak Provinsi. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah, BAPENDA Sumedang fokus pada peningkatan kualitas layanan melalui pembuatan aplikasi layanan dan kerja sama dengan berbagai pihak. Kepala BAPENDA Sumedang, Rohana, menyampaikan bahwa Sistem Aplikasi Pajak Daerah Online (SIAPDOL) milik BAPENDA dapat mengakomodir semua informasi terkait pengelolaan pajak daerah di Sumedang. SIAPDOL mencakup aplikasi Sistem Pengelolaan Pajak Daerah Terpadu (SIPPADU), fitur QRIS, e-Layanan PBB P2, dan kemitraan dengan Bank BJB, Bumdes, dan koperasi sebagai agen Point Payment Online Bank (PPOB). Rohana juga menjelaskan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sumedang hanya menyumbang kurang dari 20 persen, sementara 80 persen berasal dari dana transfer pemerintah pusat dan provinsi. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan PAD dengan mengatasi kebocoran pendapatan dan menagih pajak yang belum tertagih, seperti pajak restoran, hotel, dan objek pajak lainnya di tempat wisata. Melalui sosialisasi mengenai optimalisasi pendapatan daerah di Sumedang, diharapkan PAD dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan aplikasi layanan yang telah dikembangkan oleh BAPENDA Sumedang.

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan, Sumedang menjadi salah satu daerah yang mengalami manfaat dari implementasi aplikasi yang memudahkan wajib pajak di Kabupaten Sumedang dalam memenuhi kewajiban pembayaran perpajakannya. Aplikasi yang dimaksud adalah Sistem Pengelolaan Pajak Daerah Terpadu (SIPPADU), yang merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dalam website Sistem Aplikasi Pajak Daerah Online (SIAPDOL) Kabupaten Sumedang. Aplikasi akan secara otomatis menerapkan sistem self-assessment perpajakan, mempermudah proses pelaporan, penghitungan, penyetoran,

dan monitoring pembayaran pajak (Okolie et al., 2023). Dengan menggunakan SIPPADU, wajib pajak dapat menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutang mereka, sehingga dapat membantu peningkatan pendapatan pajak daerah. Pada masa pandemi COVID-19 tahun 2020, terjadi penurunan penerimaan pajak daerah di Sumedang, terutama dari sektor restoran, hiburan, dan perhotelan karena diberlakukannya Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kabupaten Sumedang berada pada level 4 PPKM, mengakibatkan beberapa pelaku usaha tidak dapat beroperasi secara normal, sehingga sulit memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Adapun jenis-jenis pajak daerah di Sumedang mencakup pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak penerangan, pajak parkir, pajak reklame, pajak bumi dan bangunan (PBB), serta Bea Perolehan Tanah dan Bangunan (BPHTB) (Utami et al., 2020). Dari sebelas jenis pajak tersebut, sembilan dapat dibayarkan melalui aplikasi SIPPADU, kecuali pajak sarang burung walet yang kini jarang dilakukan pembayaran karena sulitnya menemukan burung walet. Dua jenis pajak daerah, yaitu PBB dan BPHTB, tidak menggunakan aplikasi SIPPADU, melainkan memiliki aplikasi tersendiri melalui Sistem Aplikasi Pajak Daerah Online (SIAPDOL) di BAPENDA Sumedang. Sejak tahun 2018 hingga 2019, BAPENDA Sumedang telah menggunakan aplikasi bernama Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah (SIMPAD), tetapi belum sepenuhnya disosialisasikan kepada wajib pajak. Sehingga, banyak wajib pajak yang masih mengandalkan bantuan staff/pengurus di BAPENDA. Penggunaan aplikasi SIPPADU secara efektif baru dimulai pada awal tahun 2020. Berdasarkan hal tersebut, BAPENDA Sumedang selalu mengembangkan aplikasi SIPPADU agar dapat terus digunakan oleh wajib pajak dalam rangka pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Salah satu kendala dari pemakaian aplikasi sistem otomatis pembayaran pajak karena terjadinya *error* pada sistem dan kurangnya kesadaran masyarakat perihal melakukan pembayaran yang pajak tepat pada waktunya (Lailiyah & Karolina, 2019).

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi inovasi dalam penerapan aplikasi Sistem Pengelolaan Pajak Daerah Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Sumedang. Novelty dari penelitian ini terletak pada pemahaman mendalam tentang dampak SIPPADU terhadap efektivitas pembayaran pajak daerah, khususnya dalam konteks pandemi COVID-19. Pajak sebagai sumber pendapatan negara memiliki peran vital dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung pembangunan infrastruktur. Melalui penerapan teknologi, seperti SIPPADU, diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak mereka. Penelitian ini juga ingin mengevaluasi sejauh mana SIPPADU memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah di Kabupaten Sumedang. Fokus pada jenis-jenis pajak yang dapat dibayar melalui aplikasi ini, penelitian akan meneliti sejauh mana wajib pajak aktif memanfaatkan SIPPADU, terutama pada masa pandemi yang mempengaruhi sektor-sektor tertentu seperti restoran, hiburan, dan perhotelan. Selain itu, harapan penelitian ini adalah memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan SIPPADU, baik dari perspektif pemerintah maupun wajib pajak. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pembayaran pajak daerah di Kabupaten Sumedang, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak secara online. Dengan memahami dinamika ini, diharapkan Kabupaten Sumedang dapat lebih optimal dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pemanfaatan teknologi dalam sistem perpajakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan metodologi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sebagai kerangka kerjanya. Metode ini dipilih berdasarkan pandangan positivisme sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono, (2022). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu dengan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian yang terstruktur. Proses pengumpulan data ini melibatkan pengukuran variabel-variabel tertentu yang kemudian akan dianalisis secara kuantitatif atau statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan antar variabel dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dengan demikian, penggunaan metode

deskriptif dengan pendekatan kuantitatif diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif terkait dengan tujuan penelitian ini.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini terfokus pada pengguna aplikasi SIPPADU, khususnya wajib pajak, dengan tujuan mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan mendefinisikan data secara objektif. Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana peneliti berinteraksi dengan responden melalui kuesioner yang didistribusikan secara online melalui formulir Google Form dan beberapa responden juga mengisi secara langsung menggunakan kertas. Data primer, yang diperoleh langsung dari responden, menjadi sumber utama informasi. Selain itu, data sekunder digunakan dari bukti laporan target dan realisasi pendapatan pajak Kabupaten Sumedang dari tahun 2018-2022. Informasi tambahan diperoleh dari jumlah realisasi pendapatan pajak di 27 kabupaten dan kota di Jawa Barat, diambil dari website Data APBD Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan (DJKP). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan informasi yang komprehensif mengenai tingkat partisipasi dan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi SIPPADU serta dampaknya terhadap realisasi pendapatan pajak daerah.

Populasi, Sampel, dan Jenis Data Penelitian

Populasi penelitian ini mencakup para pengguna aplikasi web SIPPADU di Kabupaten Sumedang, yang berjumlah 1.000 pengguna. Sampel penelitian akan diambil menggunakan teknik purposive sampling, di mana pemilihan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Kriteria sampel melibatkan wajib pajak di Kabupaten Sumedang yang memiliki kewajiban melaporkan 9 jenis pajak daerah dan terdaftar aktif menurut data BAPENDA Sumedang. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dampak penggunaan aplikasi SIPPADU terhadap ketaatan wajib pajak dalam pelaporan pajak di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak penggunaan aplikasi SIPPADU terhadap ketaatan wajib pajak dalam melaporkan 9 jenis pajak daerah di Kabupaten Sumedang, provinsi Jawa Barat. Metode penelitian ini akan menggunakan kombinasi data primer dan sekunder. Data primer akan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada 1.000 pengguna aplikasi SIPPADU di Kabupaten Sumedang menggunakan Google Form dan kertas kuesioner. Sementara itu, data sekunder akan diperoleh dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal, artikel, bukti laporan target, dan realisasi pendapatan pajak Kabupaten Sumedang dari tahun 2018-2022 dari BAPENDA Kabupaten Sumedang. Selain itu, data realisasi pendapatan pajak di 27 kabupaten dan kota di Jawa Barat akan diambil dari website Data APBD Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan (DJKP).

Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono, (2022).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*),

Besar jumlah sampel (n) dengan populasi 1.000 wajib pajak dan tingkat kesalahan sampel 5% atau 0,05 adalah sebagai berikut berdasarkan rumus yang digunakan:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{1000}{1+1000(0,05)^2} = 286$$

Studi ini awalnya dilakukan dengan mengirimkan survei ke 286 orang yang menggunakan aplikasi web SIPPADU. Namun, seperti yang ditunjukkan oleh observasi dan survei di kantor BAPENDA Sumedang, setiap satu dari 1.000 orang tersebut adalah wajib pajak yang aktif. Sampai saat ini, BAPENDA tidak memiliki informasi detail tentang jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi SIPPADU ini secara aktif. Pajak daerah seperti Pajak Air dan Tanah, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan tidak termasuk dalam pajak daerah yang dapat dilaporkan secara self-assessment. Petugas melaporkan ketiga jenis pajak tersebut secara langsung ke BAPENDA, sehingga tidak ada responden yang mengisi formulir tersebut. Jumlah orang yang mendaftar kembali untuk penelitian ini adalah 142.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aspek krusial dalam penelitian untuk mencapai tujuan utamanya, yaitu memperoleh data yang diperlukan (Permata et al., 2023). Dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain kuesioner, observasi, wawancara, dan studi literatur. Pertama, penggunaan kuesioner dilakukan dengan menyebarkan pernyataan tertulis kepada wajib pajak pengguna aplikasi web SIPPADU di Sumedang secara online dan langsung. Kuesioner USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of Use) dengan empat indikator, yakni Usefulness (kegunaan), Easy of Use (kemudahan pengguna), Easy of Learning (kemudahan mempelajari), dan Satisfaction (kepuasan), digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi web SIPPADU. Sebanyak 27 butir pernyataan digunakan sebagai alat ukur untuk memperoleh nilai kegunaan (usability) (Sufandi et al., 2022). Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui Google Forms, memungkinkan responden untuk mengisi kuesioner dengan cepat dan efektif. Selain itu, beberapa responden memilih untuk mengisi kuesioner secara langsung dengan menggunakan kertas. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial (Laside et al., 2020).

Tabel 1. Tabel Skala Penilaian

No.	Pernyataan	Penilaian
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

(Sumber: Sugiyono, 2022)

Kedua, penelitian ini menggunakan observasi yang dilakukan dengan fokus pada pengguna aplikasi SIPPADU, yaitu wajib pajak di BAPENDA Kabupaten Sumedang. Observasi melibatkan tindakan langsung untuk merasakan objek penelitian, dengan pemantauan terus menerus menggunakan indera untuk memahami perilaku pengguna aplikasi (Yulianto, 2023). Ketiga, wawancara semi terstruktur dilakukan dengan pihak operator pengelola aplikasi SIPPADU dari BAPENDA Kabupaten Sumedang. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang data penerimaan pajak daerah Kabupaten Sumedang tahun 2018-2022 dan informasi terkait wajib pajak yang aktif menggunakan aplikasi SIPPADU. Teknik wawancara ini memberikan fleksibilitas dalam pertanyaan dan jawaban, memungkinkan interaksi yang lebih terbuka (Effendy & Sunarsi, 2020). Keempat, studi literatur melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal, makalah, dan penelitian terdahulu. Metode ini digunakan untuk menyusun dasar teori dan mendukung analisis data dengan mengintegrasikan berbagai perspektif yang relevan dengan topik penelitian (Sony & Naik, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Data Responden

Analisis deskriptif data responden memiliki peran krusial data dalam menggambarkan karakteristik wajib pajak di Kabupaten Sumedang. Dari 142 responden yang mengikuti penelitian ini, mayoritas dari mereka melaporkan jenis pajak mereka melalui aplikasi SIPPADU. Penggunaan aplikasi pembayaran pajak daerah ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. Untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi, penelitian ini memanfaatkan kuesioner USE sebagaimana digunakan dalam penelitian Lengkong et al., (2021), yang terdiri dari empat indikator

penting: *Usefulness* (kegunaan), *Easy of Use* (kemudahan pengguna), *Easy of Learning* (kemudahan mempelajari), dan *Satisfaction* (kepuasan). Data yang terkumpul dari responden diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam tentang sejauh mana aplikasi SIPPADU memenuhi kebutuhan pengguna, memberikan kemudahan penggunaan, dan apakah telah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Tabel 2. Data Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	286	100%
Kuesioner yang tidak Kembali	144	50,3%
Kuesioner yang kembali dan diolah	142	49,7%

Berdasarkan data yang terdapat dalam Tabel 2, kuesioner telah disebar kepada total 286 responden. Dari jumlah tersebut, sebanyak 144 kuesioner tidak kembali, menciptakan persentase sebesar 50,3%. Sementara itu, sebanyak 142 kuesioner berhasil dikembalikan dan diolah, menyumbang persentase sebesar 49,7%. Angka-angka ini mencerminkan tingkat partisipasi yang signifikan dalam penelitian ini. Meskipun separuh dari responden tidak memberikan respons, jumlah yang cukup besar dari mereka yang merespons kuesioner menunjukkan keaktifan dalam mengambil bagian dalam penelitian ini.

Tabel 3. Jenis Pajak Daerah

Jenis Pajak Daerah	Jumlah	Persentase
Pajak Hotel	25	17,6
Pajak Restoran	96	67,6
Pajak Parkir	9	6,3
Pajak Hiburan	9	6,3
Pajak Reklame	0	0
Pajak Sarang Burung Walet	1	0,7
Pajak Penerangan	0	0
Pajak Air dan Tanah	0	0
Pajak Mineral Bukan Logam Batuan	2	1,4
TOTAL	142	100%

Tabel 3 menyajikan data tentang jenis pajak daerah yang dilaporkan oleh 142 responden melalui aplikasi SIPPADU. Dari total responden, variasi kewajiban perpajakan terlihat dalam pajak hotel (17,6%), pajak restoran (67,6%), pajak parkir (6,3%), pajak hiburan (6,3%), pajak sarang burung walet (0,7%), dan pajak mineral bukan logam batuan (1,4%). Menariknya, jenis pajak seperti reklame, penerangan, dan air tanah tidak dikelola secara mandiri oleh wajib pajak melalui Self Assessment, tetapi ditangani langsung oleh pegawai BAPENDA melalui pendekatan Official Assessment. Pajak reklame menantang dengan variasi ukuran dan jenis, penerangan hanya dikenakan pada yang memiliki genset, dan pajak air tanah memerlukan survei langsung oleh petugas BAPENDA. Sehingga, Tabel 3 memberikan gambaran komprehensif tentang

keragaman jenis pajak daerah dan pendekatan yang diterapkan dalam pelaporan perpajakan melalui SIPPADU.

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	68	52,1%
Perempuan	74	47,9%
TOTAL	142	100%

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 4 mengenai distribusi jenis kelamin responden, diperoleh informasi bahwa dari total 142 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebanyak 68 orang atau 52,1% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 74 orang, dengan persentase sebesar 47,9%. Penelitian terhadap jenis kelamin responden menjadi relevan dalam konteks pengguna aplikasi SIPPADU di Sumedang, dengan tujuan utama untuk memahami komposisi gender dari pengguna tersebut. Suhartina & Astrid, (2023) menegaskan, bahwa penting untuk dicatat bahwa data jenis kelamin dalam suatu penelitian diperoleh sebagai data pendukung, tidak bersifat mempengaruhi hasil penelitian utama yang sedang dilakukan.

Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner

Analisis hasil pengolahan kuesioner merupakan tahap penting setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Pada tahap ini, dilakukan pengolahan data yang melibatkan respons dari 142 partisipan yang menjawab 27 pertanyaan dalam kuesioner *USE*. Proses pengolahan data tersebut bertujuan untuk mengevaluasi nilai persentase kelayakan dan untuk mendapatkan pemahaman tentang tingkat kemudahan penggunaan aplikasi SIPPADU. Metode pengukuran *usability* dilakukan dengan menghitung persentase jawaban dari responden menggunakan rumus persentase kelayakan yang diacu dari metodologi yang dinyatakan oleh Yunus et al., (2023). Adapun rumus persentase kelayakan tersebut digunakan sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya.

$$\frac{\text{Skor yang diobservasi}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100$$

Data yang diperoleh, selanjutnya dilakukan proses konversi berdasarkan dengan kategori kelayakan dengan klasifikasi seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Kategori Kelayakan

Angka (%)	Kategori Kelayakan
<21	Sangat Tidak Layak
21-40	Tidak Layak
41-60	Cukup
61-80	Layak
81-100	Sangat Layak

Berdasarkan tabel 5, pengukuran tingkat kelayakan dilaksanakan melalui evaluasi persentase tanggapan dari seluruh partisipan yang terlibat dalam penelitian ini. Evaluasi tersebut merinci empat aspek utama sesuai dengan temuan dari pengumpulan data, yaitu *Usefulness* (Kegunaan), *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Easy of Learning* (Kemudahan Pembelajaran), dan *Satisfaction* (Kepuasan). Skor masing-masing responden dihitung berdasarkan jumlah total skor dari pernyataan di setiap aspek, dengan skor maksimal yang dapat dicapai diukur sebagai hasil perkalian antara skor maksimal pada skala penilaian, jumlah pertanyaan, dan jumlah responden. Tabel berikut menampilkan hasil pengukuran keempat aspek usability, memperlihatkan sejauh mana tingkat kelayakan dari sudut pandang pengguna.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Aspek Kemudahan Kegunaan (*Usability*)

No.	Aspek Usability	Skor Responden	Skor Maksimal	(%)
1.	<i>Usefulness</i>	4.350	4.970	87,5%
2.	<i>Easy of Use</i>	6.056	7.100	85,3%
3.	<i>Easy of Learning</i>	2.476	2.840	87,2%
4.	<i>Satisfaction</i>	3.668	4.260	86,1%
TOTAL		16.550	19.170	86,3%

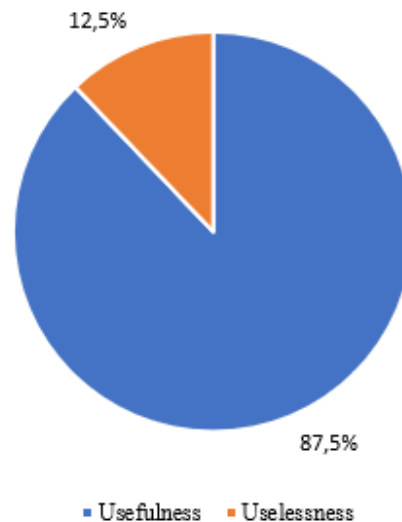
Berdasarkan hasil pengukuran aspek kemudahan kegunaan (*usability*) pada aplikasi web SIPPADU, dilakukan dengan menggunakan metode analisis data kuesioner USE yang dijabarkan dalam Tabel 6. Skor responden dihitung dengan menjumlahkan total skor dari setiap pernyataan pada setiap indikator, sedangkan skor maksimal diperoleh dengan mengalikan skor tertinggi, jumlah responden, dan jumlah item pernyataan per indikator. Pada aspek *Usefulness*, diperoleh skor responden sebesar 4.350 dengan skor maksimal 4.970, dan persentase kelayakan sebesar 87,5%. Berdasarkan kategori kelayakan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPPADU sangat berguna bagi wajib pajak di kota Sumedang. Sementara pada aspek *Easy of Use*, skor responden mencapai 6.056 dengan skor maksimal 7.100 dan persentase kelayakan 85,3%, menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat mudah digunakan. Pada *Easy of Learning*, skor responden sebesar 2.476 dengan skor maksimal 2.840 dan persentase kelayakan 87,2%, mengindikasikan bahwa aplikasi ini mudah dipelajari. Terakhir, pada aspek *Satisfaction*, skor responden adalah 3.668 dengan skor maksimal 4.260 dan persentase kelayakan 86,1%, menunjukkan bahwa aplikasi ini memuaskan pengguna. Dengan menghitung skor yang diobservasi dan diharapkan, diperoleh persentase kelayakan *usability* sebesar 86,3%, menempatkan aplikasi SIPPADU dalam kategori "sangat layak" untuk digunakan berdasarkan interpretasi skor pada Tabel 5.

Penggunaan Aplikasi SIPPADU menggunakan *Usability*

Dalam penelitian ini, penggunaan aplikasi SIPPADU dievaluasi dengan mempertimbangkan aspek-*usability*, yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu *Usefulness* (kegunaan), *Easy of Use* (kemudahan penggunaan), *Easy of Learning* (kemudahan pembelajaran), dan *Satisfaction* (kepuasan). Aplikasi SIPPADU, sebuah aplikasi web, dirancang untuk membantu wajib pajak dalam mengelola tanggung jawab pajak mereka secara efektif. Fokus utama aplikasi ini adalah penyerahan sembilan kategori pajak daerah yang berbeda, seperti pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak air tanah, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak sarang burung walet, pajak parkir, pajak penerangan, dan pajak reklame. Ahzahro, (2023) menyatakan, aspek *Usefulness* (kegunaan) menjadi salah satu indikator utama yang dinilai untuk menilai sejauh mana aplikasi ini bermanfaat bagi pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPPADU memberikan hasil positif dalam hal kegunaan, dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam

penyerahan sembilan kategori pajak daerah. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini membantu mereka secara efektif dalam mengelola tanggung jawab pajak mereka. Melalui penerapan indikator *Usefulness*, aplikasi SIPPADU membuktikan dirinya sebagai alat yang memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna dalam hal penyerahan pajak.

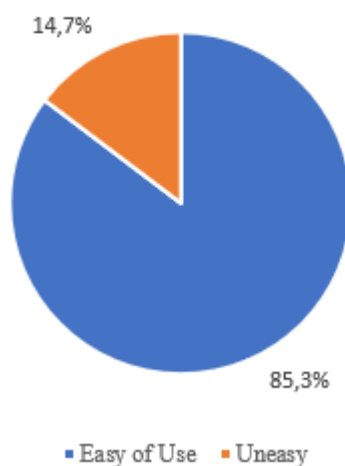
Usefulness Aplikasi SIPPADU



Gambar 1. *Usefulness* Aplikasi SIPPADU

Gambar 1 diatas menggambarkan tingkat kegunaan aplikasi SIPPADU berdasarkan persepsi pengguna, yang mencapai tingkat sebesar 87,5%. Dengan hasil ini, jelas terlihat bahwa aplikasi SIPPADU memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna dalam konteks pembayaran pajak daerah secara online. (Irfantiyardi & Fajar, 2024) berpendapat, tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa pengguna mengakui efektivitas dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut, memudahkan mereka dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak secara efisien. Oleh karena itu, dapat diandalkan bahwa SIPPADU bukan hanya sekadar suatu platform, melainkan juga merupakan solusi praktis yang mendukung transparansi dan keterbukaan dalam proses pembayaran pajak daerah.

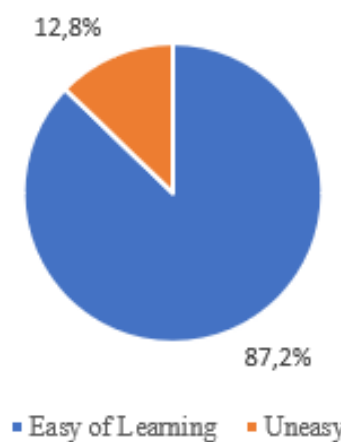
Easy of Use Aplikasi SIPPADU



Gambar 2. *Easy of Use* Aplikasi SIPPADU

Gambar 2 tersebut menggambarkan indikator "*Easy of Use*" atau Kemudahan Penggunaan aplikasi SIPPADU, yang merupakan ukuran sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi tersebut. Dalam diagram tersebut, terlihat bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi SIPPADU, menurut penilaian pengguna, mencapai angka tinggi, yakni sebesar 85,3%. Angka ini mencerminkan persepsi positif pengguna terhadap antarmuka dan fungsionalitas aplikasi SIPPADU. Dengan tingkat kemudahan penggunaan sebesar ini, dapat disimpulkan bahwa SIPPADU memberikan pengalaman yang nyaman dan efisien bagi pengguna dalam melakukan pembayaran pajak daerah secara online. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa desain dan navigasi aplikasi SIPPADU telah dirancang dengan baik, mempermudah pengguna dalam menjalankan proses pembayaran pajak dengan cepat dan tanpa kesulitan berarti.

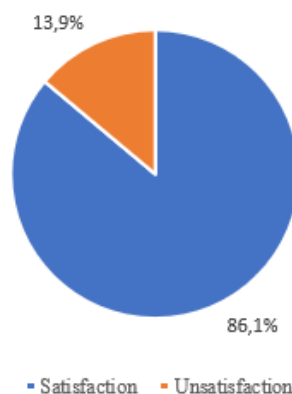
Easy of Learning Aplikasi SIPPADU



Gambar 3. *Easy of Learning* Aplikasi SIPPADU

Berdasarkan Gambar 3 diatas, indikator "*Easy of Learning*" atau kemudahan mempelajari aplikasi SIPPADU, yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengoperasikan aplikasi tersebut. Berdasarkan data diagram, tingkat "*Easy of Learning*" aplikasi SIPPADU menurut pengguna mencapai angka sebesar 87,2%. Angka ini mencerminkan tingkat kemudahan dalam mempelajari penggunaan aplikasi, khususnya dalam konteks pembayaran pajak daerah secara online. Dengan nilai sebesar itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPPADU dinilai mudah dipelajari oleh pengguna, memberikan pengalaman yang intuitif dan efisien dalam proses pembayaran pajak secara daring.

Satisfaction Aplikasi SIPPADU



Gambar 4. *Satisfaction* Aplikasi SIPPADU

Gambar 4 diatas menampilkan indikator *Satisfaction* pengguna terhadap aplikasi SIPPADU, yang menjadi parameter penting dalam mengevaluasi kinerja aplikasi ini. Berdasarkan data yang tertera pada diagram, tingkat *Satisfaction* pengguna mencapai angka sebesar 86,1%. Angka tersebut merefleksikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan dan kinerja aplikasi SIPPADU dalam proses pembayaran pajak daerah secara online. Tiana et al., (2019) menyatakan, hasil persentase kepuasan tinggi membuktikan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPPADU berperan secara efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa implementasi SIPPADU telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi pajak secara elektronik.

Kemudahan dan Kesulitan Ketika Menggunakan Aplikasi SIPPADU

Dasar mengenai kemudahan dan kesulitan penggunaan aplikasi SIPPADU mengungkapkan bahwa para pengguna mengalami dua sisi pengalaman yang berbeda dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian, kemudahan penggunaan dievaluasi melalui indikator *Easy of Use*, dengan 142 responden memberikan pandangan positif terhadap antarmuka yang intuitif dan navigasi yang jelas dalam SIPPADU. Meskipun demikian, kesulitan tidak dapat diabaikan, dan isian singkat dari pengguna pada *Google Form* mengungkapkan tantangan terutama terkait aspek teknis dan pemahaman fitur khusus. Oleh karena itu, peningkatan terus-menerus dalam antarmuka pengguna, panduan yang lebih komprehensif, dan penanganan masalah teknis menjadi kunci untuk memastikan SIPPADU dapat memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna.

Tabel 7. Indikator *Easy of Use*-Aplikasi SIPPADU Mudah Digunakan

Pernyataan	Tanggapan Responden	Jumlah Tanggapan	%
Aplikasi SIPPADU mudah digunakan	Sangat Setuju	45	31,7
	Setuju	92	64,8
	Ragu-ragu	3	2,1
	Tidak Setuju	1	0,7
	Sangat Tidak Setuju	1	0,7
	Total	142	100

Dari Tabel 7 yang menampilkan indikator "*Easy of Use*-Aplikasi SIPPADU Mudah Digunakan," dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasakan kemudahan penggunaan aplikasi SIPPADU. Sebanyak 45 orang atau 31,7% dari total responden menyatakan sangat setuju, sedangkan 92 orang atau 64,8% menyatakan setuju. Hanya sejumlah kecil responden, yaitu 3 orang atau 2,1%, yang merasa ragu-ragu terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Sementara itu, hanya 1 orang atau 0,7% yang menyatakan tidak setuju, dan jumlah yang sama menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tanggapan positif mengenai kemudahan penggunaan aplikasi SIPPADU mendominasi, dengan sebagian besar responden mengindikasikan tingkat persetujuan yang tinggi.

Tabel 8. Indikator *Easy of Use* – Aplikasi SIPPADU Mudah Dipahami

Pernyataan	Tanggapan Responden	Jumlah Tanggapan	%
Aplikasi SIPPADU mudah dipahami oleh pengguna	Sangat Setuju	57	40,1
	Setuju	73	51,4
	Ragu-ragu	11	7,7
	Tidak Setuju	1	0,7
	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	142	100

Berdasarkan data yang terdapat dalam Tabel 8 mengenai "Indikator *Easy of Use* – Aplikasi SIPPADU Mudah Dipahami," dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna mengungkapkan persepsi positif terhadap kemudahan pemahaman aplikasi SIPPADU. Sebanyak 57 orang atau 40,1% responden menyatakan sangat setuju, sementara 73 orang atau 51,4% memilih opsi setuju. Meskipun ada 11 orang atau 7,7% yang menyatakan ragu-ragu, persentasenya masih relatif rendah. Hanya satu orang dengan persentase 0,7% yang tidak setuju, dan menariknya, tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Hasil ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan pemahaman aplikasi SIPPADU, dengan mayoritas pengguna menyatakan keyakinan mereka melalui pilihan sangat setuju dan setuju. Perlu diperhatikan bahwa respon yang negatif (tidak setuju) termasuk minoritas dan dapat menjadi fokus perbaikan yang lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Tabel 9. Indikator *Easy of Use* – Aplikasi SIPPADU Tidak Sulit Digunakan

Pernyataan	Tanggapan Responden	Jumlah Tanggapan	%
Aplikasi SIPPADU tidak sulit ketika digunakan	Sangat Setuju	63	44,4
	Setuju	70	49,3
	Ragu-ragu	7	4,9
	Tidak Setuju	2	1,4
	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	142	100

Berdasarkan data pada Tabel 9 yang menggambarkan indikator *Easy of Use* untuk aplikasi SIPPADU, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasakan bahwa aplikasi tersebut tidak sulit digunakan. Dari 142 responden, 63 orang atau sekitar 44,4% menyatakan sangat setuju, sedangkan 70 orang atau sekitar 49,3% menyatakan setuju. Hanya sejumlah kecil responden, yaitu 7 orang atau sekitar 4,9%, yang menyatakan ragu-ragu terkait kemudahan penggunaan aplikasi. Jumlah yang lebih kecil lagi, yakni 2 orang atau sekitar 1,4%, menyatakan tidak setuju, sementara tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa hampir semua responden memberikan penilaian positif terkait kemudahan penggunaan aplikasi SIPPADU, dengan mayoritas menyatakan sangat setuju atau setuju. Tingkat ketidaksetujuan dan keraguan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi tersebut dapat dianggap

rendah. Analisis selanjutnya akan fokus pada beberapa pernyataan terkait indikator Easy of Learning untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pengalaman pengguna dengan aplikasi ini.

Tabel 10. Indikator *Easy of Use* – Aplikasi SIPPADU Mudah untuk Dipelajari

Pernyataan	Tanggapan Responden	Jumlah Tanggapan	%
Aplikasi SIPPADU mudah untuk dipelajari cara penggunaannya	Sangat Setuju	57	40,1
	Setuju	76	53,5
	Ragu-ragu	8	5,6
	Tidak Setuju	1	0,7
	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	142	100

Berdasarkan Tabel 10 yang mencatat Indikator *Easy of Use* – Aplikasi SIPPADU Mudah untuk Dipelajari, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai aplikasi SIPPADU sebagai platform yang mudah untuk dipelajari. Sebanyak 57 orang, atau 40,1%, menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, sementara 76 orang, atau 53,5%, menyatakan setuju. Jumlah ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman dan mampu memahami cara penggunaan aplikasi dengan baik. Meskipun terdapat 8 orang (5,6%) yang merasa ragu-ragu, persentasenya masih tergolong rendah. Hanya satu orang (0,7%) yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa respons positif mendominasi, dengan sebagian besar responden menyatakan tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam mempelajari aplikasi SIPPADU.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari jawaban responden terkait kemudahan penggunaan aplikasi SIPPADU, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi ini memberikan dukungan penuh terhadap kemudahan penggunaan SIPPADU dalam proses pembayaran pajak daerah secara online. Data tersebut diperoleh melalui beberapa indikator dan pernyataan terkait kemudahan penggunaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Meskipun demikian, terdapat beberapa kesulitan yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Salah satu kesulitan yang disoroti adalah bentuk aplikasi SIPPADU yang masih berbasis website, menyebabkan sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya. Selain itu, kendala lain muncul saat pengguna lupa password, dimana mereka harus menghubungi pihak BAPENDA untuk mendapatkan bantuan, sementara belum ada opsi "lupa password" yang dapat diubah sendiri melalui email atau perangkat masing-masing pengguna. Meskipun demikian, aplikasi SIPPADU tetap dianggap sangat mudah digunakan untuk membayar dan melaporkan pajak daerah secara online di Sumedang. Analisis atas kemudahan dan kesulitan yang telah dijelaskan dapat memberikan masukan berharga bagi BAPENDA untuk meningkatkan kualitas aplikasi SIPPADU. Dengan upaya pembenahan yang dilakukan, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan maksimalisasi pendapatan pajak daerah di Sumedang. Pardede & Aribowo, (2021) menyatakan, bahwa salah satu langkah kunci yang dapat diambil adalah pengembangan sistem informasi pajak terintegrasi yang mencakup informasi wajib pajak, pembayaran pajak, dan status pemenuhan kewajiban pajak. Selain itu, peningkatan layanan digital, seperti pengembangan aplikasi atau platform online, dapat mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak bagi wajib pajak, mengurangi kesalahan, dan mempercepat pengolahan data. Menurut Suhardi et al., (2023) sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat pembayaran pajak juga dapat menjadi faktor

penting dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak. Selain itu, perlu diperkuat pengawasan dan penegakan hukum untuk memastikan kepatuhan wajib pajak, dengan memberlakukan sanksi yang jelas dan konsisten. Kemitraan dengan sektor swasta juga dapat menjadi strategi efektif dengan melibatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak..

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi SIPPADU telah berhasil memberikan kemudahan signifikan dalam pembayaran dan pelaporan pajak daerah secara online, mencerminkan kemajuan positif dalam penerapan teknologi perpajakan di Sumedang. Untuk meningkatkan efektivitasnya, disarankan agar BAPENDA terus mengembangkan aplikasi dengan fokus pada optimalisasi antarmuka pengguna, penambahan fitur pemantauan pembayaran, dan kemampuan pelaporan yang lebih baik. Selain itu, memberikan edukasi yang memadai kepada pengguna tentang penggunaan aplikasi secara efektif dapat mengurangi potensi kesulitan pengguna baru. Selanjutnya, penting bagi BAPENDA untuk membuka saluran komunikasi aktif guna menerima umpan balik pengguna, memungkinkan deteksi masalah yang mungkin belum teridentifikasi dan memberikan solusi yang lebih baik dalam pengembangan Aplikasi SIPPADU. Dengan mengimplementasikan saran ini, diharapkan Sumedang dapat terus meningkatkan efisiensi dan responsivitas sistem perpajakan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2020). Hukum Pajak Dan Penerapannya Untuk Kesejahteraan Sosial. *Solusi*, 18(3), 407–418. <https://doi.org/10.36546/solusi.v18i3.311>
- Ahzhahro, R. S. (2023). Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN Mobile oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *IJEBAM: Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management*, 01(06), 116–136. <https://journal.seb.co.id/ijebam/article/view/41%0Ahttps://journal.seb.co.id/ijebam/article/download/41/38>
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2), 116–123.
- Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 702–714. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/571/248>
- Hamzah, M. (2023). Analisis Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Kantor Samsat Mamuju. *Ezenza Journal (EJ)*, 2(3), 272–286.
- Irfantiyardi, K. N., & Fajar, S. A. P. (2024). Evaluasi Konten Aplikasi Satusehat Menggunakan Mobile Application Rating Scale (Mars) dari Prespektif Generasi Z. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(1), 107–119.
- Lailiyah, N., & Karolina, B. S. L. (2019). Economics Development Analysis Journal Effectiveness of E-Billing System in Tax Payments for Taxpayers Article Info. *Economics Development Analysis Journal*, 8(4), 267–280. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>
- Laside, I. K. D., Jardie, A. A., & Martha, P. W. (2020). Persepsi Konsumen Terhadap Layanan SPDN (Solar Packed Dealer Nelayan) Di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara. *Akulturas: Jurnal Ilmiah Agrobisnis Perikanan*, 8(1), 7–12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/akulturas/article/view/28330>
- Lengkong, O., Tumewu, M. D., & Lumintang, N. T. T. (2021). Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire. *CogITO Smart Journal*, 7(1), 182–192. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i1.311.182-192>
- Ogunbela, G. K., Akinboboye, O. M., & Ogunbiyi, T. L. (2021). Tax Regime and Challenges of Scaling Up

- Tax Collection in Nigerian Informal Economy. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 20, 250–266. <https://doi.org/10.47743/jopafl-2021-20-17>
- Okolie, C. M., Agbakwuru, O. A., Amanze, B. C., & Agbasonu, V. C. (2023). Development of Hybrid Model for secured Tax Payment and Verification System with Automated Enforcement Mechanism. *IJCSMT: International Journal of Computer Science and Mathematical Theory*, 9(3), 38–49. <https://doi.org/10.56201/ijcsmt.v9.no3.2023.pg38.49>
- Pardede, E., & Aribowo, I. (2021). Kajian Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Melalui E-System (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar). *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 5(2), 174–179. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i2.1324>
- Permata, A. T., Setiawati, L., & Khoerunnisa, L. (2023). Analisis Penerapan Fungsi Manajemen George Robert Terry di. *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, 3(2), 88–101.
- Sony, M., & Naik, S. (2020). Industry 4.0 integration with socio-technical systems theory: A systematic review and proposed theoretical model. *Technology in Society*, 61, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101248>
- Sufandi, U., Priono, M., Aprijani, D., Wicaksono, B., & Trihapningsari, D. (2022). Uji Usability Fungsi Aplikasi Web Sistem Informasi Dengan Use Questionnaire. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 19(1), 24–34. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPTK/article/view/42320>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.); 3rd ed.). Alfabeta.
- Suhardi, D., Komarudin, M. N., Prayudi, D., Rahmatika, E. N., & Nadya, N. (2023). Pajak Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sebagai Sumber Pendapatan Daerah: Peningkatan Kesadaran Dan Pemahaman Masyarakat Melalui Edukasi Dan Pelatihan Di Desa Sutawinangun Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon. *PUBLICA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 140–154.
- Suhartina, & Astrid, N. (2023). Efektifitas Program Penurunan Stunting di Wilayah Puskesmas Tanjung Labu Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2023. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), 4011–4024.
- Thavinia, P. R., Karamoy, H., & Kindangen, W. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado Effectiveness Of Using E-Filing in Reporting Annual SPT Taxpayer Personal in Manado City. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 5(2), 407–414.
- Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>
- Utami, N. A., Yuniawati, A. S., & Lilis, K. (2020). The Effect of Understanding Tax Regulations, Tax Sanctions, and Awareness of Taxpayers on Compliance with Restaurant Taxpayers in Sumedang Regency. *Journal of Business ...*, 2(2). <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/job/article/view/182%0Ahttps://ejournal.unsap.ac.id/index.php/job/article/download/182/114>
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (12th ed.). Salemba Empat.
- Yulianto, D. (2023). Customer Experience sebagai Alternatif Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Yogyakarta). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 3(6), 4191–4205.
- Yunus, I. P., Hasniati, & Bahri, S. (2023). Analisis Usability terhadap User Experience pada aplikasi Tierra menggunakan metode USE Questionnaire. *KHARISMA Tech*, 18(1), 127–138. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v18i1.322>