

PENGARUH LAYANAN NEWSAKPOLE TERHADAP TINGKAT MINAT PENGGUNAAN MASYARAKAT

Muhamad Abid Faris, Hilmy Dwi Saputra, Rizal Aprianto

Rekayasa Sistem Transportasi Jalan, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
Jl. Abdul Syukur No.17, Margadana, Kec. Margadana, Kota Tegal, Jawa Tengah 52143
21abidmuhamad@gmail.com

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat jumlah kendaraan bermotor di Kota Tegal menuntut tersedianya layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang cepat dan mudah, salah satunya melalui aplikasi New Sakpole. Namun, berbagai keluhan teknis, seperti data tagihan tidak ditemukan, nomor Virtual Account tidak valid, serta waktu respon yang lambat, menimbulkan keraguan masyarakat untuk beralih dari pembayaran konvensional. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat minat penggunaan New Sakpole dan mengidentifikasi pengaruh persepsi kegunaan (PU) serta persepsi kemudahan (PE) terhadap minat tersebut. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan 100 responden pengguna New Sakpole di Kota Tegal, kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, dengan persepsi kemudahan memiliki efek lebih kuat ($f^2=0,493$) dibanding persepsi kegunaan ($f^2=0,092$) dan bersama-sama mampu menjelaskan 48 % varians minat pengguna. Sementara itu, rendahnya nilai PU dikaitkan dengan penurunan kinerja fungsional aplikasi dari waktu ke waktu, yang juga tercermin dari ulasan pengguna di platform Google Playstore dengan rating hanya sebesar 1,8. Temuan ini diharapkan menjadi dasar rekomendasi peningkatan fitur dan dukungan teknis aplikasi.

Kata kunci : Digitalisasi, Minat penggunaan, Newsakpole, Smartpls

1. PENDAHULUAN

Jumlah kendaraan bermotor Kota Tegal terus mengalami percepatan pertumbuhan yang signifikan, pada tahun 2022 mencapai 109.680 kendaraan bermotor yang meliputi sepeda motor, minibus, sedan, bus dan mikrobus, dan kendaraan khusus/berat (BPJS Kota Tegal 2023). Indonesia menganut Self Assessment System dalam perpajakan, di mana Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk secara mandiri mendaftarkan, menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya kepada negara [1]. Seluruh kendaraan yang tercatat sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) wajib melaporkan serta membayar pajak secara berkala melalui sistem SAMSAT. Besarnya kuantitas kendaraan ini menunjukkan potensi penerimaan daerah yang signifikan, namun juga menuntut tersedianya layanan yang efisien dan responsif untuk mendukung kepatuhan wajib pajak.

Dalam upaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meluncurkan aplikasi New Sakpole sebagai evolusi dari layanan Samsat Online. Aplikasi New Sakpole memainkan peran penting dalam mendigitalisasi proses administrasi kendaraan bermotor. Dengan menawarkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) secara online, aplikasi ini mendukung integrasi data kendaraan, transparansi informasi, dan efisiensi layanan publik. Ini merupakan bagian dari upaya menuju sistem transportasi cerdas (ITS) di Indonesia. Langkah ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk membangun ekosistem transportasi

yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Ekosistem ini akan memungkinkan perencanaan transportasi, pengawasan lalu lintas, dan penerapan kebijakan yang lebih tepat sasaran melalui data kendaraan yang terintegrasi. Oleh karena itu, New Sakpole tidak hanya meringankan beban pajak, tetapi juga memainkan peran strategis dalam pengembangan ITS di Indonesia.

Meskipun menjanjikan kemudahan, implementasi New Sakpole di lapangan menghadapi kendala teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna. Sejumlah aduan mencatat munculnya pesan “Data tagihan tidak ditemukan” atau “no internet connection” meski jaringan stabil, nomor Virtual Account yang tidak valid, proses loading yang lama, serta loop saat pengguna mengganti metode pembayaran. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan frustrasi, tetapi juga memicu kekhawatiran bahwa masyarakat akan kembali memilih cara konvensional—yaitu mengantre di kantor Samsat—yang justru mengurangi efisiensi dan tujuan utama digitalisasi.

Berbagai kendala tersebut berpotensi menurunkan minat masyarakat Kota Tegal untuk memanfaatkan layanan New Sakpole, padahal adopsi aplikasi ini diharapkan meningkatkan kepatuhan PKB dan mendukung kebijakan transportasi cerdas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat minat penggunaan New Sakpole di kalangan masyarakat Kota Tegal, mengidentifikasi faktor-faktor teknis dan persepsi yang mempengaruhi minat, serta memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi layanan. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dan penyelenggara ITS dalam

meningkatkan kualitas layanan digital PKB dan kontribusi sektor perpajakan terhadap pembangunan daerah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. TAM (Technology Acceptance Model)

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) dikembangkan oleh Davis untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi. Dalam teori ini diasumsikan bahwa reaksi dan persepsi individu terhadap sebuah teknologi akan membentuk sikap dan perilaku mereka dalam menggunakannya. Davis menekankan dua konstruk utama dalam TAM, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), yang menjadi pertimbangan penting pengguna saat memutuskan apakah akan menerima dan memanfaatkan suatu teknologi. Kedua variabel tersebut saling terkait dan bersama-sama memengaruhi sikap pengguna, sehingga berperan krusial dalam memprediksi keputusan adopsi teknologi [2].

Dari penjelasan tersebut, mengindikasikan bahwa TAM menawarkan kerangka penelitian yang padat serta praktis dalam implementasinya, serta mampu menggambarkan bagaimana persepsi pengguna membentuk sikap mereka terhadap adopsi teknologi baru.

2.2. Perceived Usefulness / Persepsi Kegunaan (PU)

Salah satu dari faktor variabel yang lebih dominan dari variabel lain terhadap penggunaan sistem adalah persepsi kegunaan. Karena faktor utama yang memengaruhi kecenderungan bahwa keputusan penggunaan ditentukan oleh persepsi individu mengenai dampak positif teknologi terhadap efisiensi kerja mereka. Secara singkat, nilai bermanfaat didefinisikan sebagai bagaimana seseorang melihat pengalaman atau hasil akhir [3].

Orang cenderung menggunakan layanan tergantung pada sejauh mana mereka percaya bahwa ada manfaat yang dapat diperoleh dari layanan tersebut. *Measuring utility* dapat didasarkan pada berbagai fitur layanan dan frekuensi penggunaan.

Lim Yi Jin mengemukakan bahwa *perceived usefulness* mencakup tiga indikator utama: nilai (*value*), efektivitas (*effectiveness*), dan manfaat (*advantage*). Selanjutnya, Ramayah dan Ignatius dalam Subagio dan Jessica [3] memperluas konsep tersebut ke dalam empat dimensi spesifik. Pertama, *usefulness* menggambarkan sejauh mana sebuah teknologi benar-benar bermanfaat dalam menunjang aktivitas pengguna. Kedua, *accomplish faster* menilai kecepatan penyelesaian tugas yang dihasilkan teknologi, yakni seberapa efektif proses kerja dapat dipercepat. Ketiga, *advantageous* merujuk pada berbagai keuntungan yang diperoleh pengguna dari penerapan teknologi tersebut. Terakhir, *effectiveness* menunjukkan sejauh mana teknologi mampu

meningkatkan efisiensi kerja, terutama pengguna mengalami efisiensi waktu.

2.3. Perceived Ease of Use / Persepsi Kemudahan (PE)

Persepsi kemudahan penggunaan sistem adalah faktor kedua yang dinilai memiliki peran krusial di antara berbagai variabel yang dapat memengaruhi kinerja suatu sistem secara efektif. Kondisi ini muncul karena ketika suatu teknologi dianggap bermanfaat namun terlalu rumit untuk digunakan, pengguna cenderung merasa bahwa peningkatan kinerja yang ditawarkan tidak sepadan dengan usaha yang harus dikeluarkan untuk mengoperasikannya [3]. Persepsi kemudahan penggunaan teknologi ini mendorong pada sejauh mana seseorang menggunakan fitur-fiturnya tanpa kesulitan, sehingga pengguna cenderung memilih teknologi yang mereka anggap lebih mudah untuk digunakan dan berniat terus menggunakannya [4].

Ramayah dan Ignatius dalam Subagio dan Jessica [3], *perceived ease of use* terbagi menjadi empat indikator utama. Pertama, *easiness*, yaitu sejauh mana pengguna merasa teknologi tersebut mudah dioperasikan. Kedua, *clear and understandable*, yang menekankan kejelasan antarmuka atau konten pada aplikasi mobile, misalnya, seberapa ringkas dan mudah dipahami informasi yang disajikan. Ketiga, *easy to learn*, yakni kemampuan suatu teknologi untuk dapat dengan cepat dipahami dan diadopsi oleh pengguna baru menjadi salah satu aspek penting. Sementara itu, kemudahan secara keseluruhan (*overall easiness*) merujuk pada persepsi pengguna terhadap tingkat kenyamanan dan kemudahan saat menggunakan teknologi tersebut secara menyeluruh.

2.4. Behavioral Intention to Use / Minat Perilaku Pengguna (BI)

Keterarikan seseorang mencerminkan kecenderungan terhadap perilaku atau tindakan tertentu, namun perlu diperhatikan bahwa minat ini bersifat dinamis dan dapat berubah seiring berjalannya waktu. Dalam konteks newsakpole, minat berarti keinginan atau niat untuk memanfaatkan layanan pembayaran pajak. Berdasarkan kerangka Jugiyanto dalam Ariani dalam Pringgadi dan Basiya [5], terdapat tiga indikator minat yang relevan: pertama, penggunaan, yakni seberapa sering pengguna memakai Newsakpole untuk menyelesaikan tagihan; kedua, keberlanjutan penggunaan, yang mengukur keinginan pengguna untuk tetap menggunakan Newsakpole di masa mendatang; dan ketiga, rekomendasi, yaitu kesediaan pengguna untuk menganjurkan Newsakpole kepada orang lain sebagai metode pembayaran.

2.5. Hubungan Antar Variabel

- a. Pengaruh Persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan Newsakpole

Seseorang cenderung memanfaatkan sebuah layanan apabila ia merasakan adanya manfaat nyata serta keuntungan dari penggunaan layanan tersebut. Penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa persepsi individu terhadap manfaat suatu layanan (*perceived usefulness*) memiliki dampak positif terhadap keinginan atau niat mereka untuk menggunakannya, termasuk dalam konteks layanan seluler pada kasus Abbas & Hamdy dalam jurnal [3].

H₁: Persepsi kegunaan memberikan pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan Newsakpole

b. Pengaruh Persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan Newsakpole

Ketika suatu layanan dirasakan cukup mudah untuk digunakan, pengguna akan terdorong untuk mengeksplorasi berbagai fitur yang tersedia. Hal ini kemudian meningkatkan kemungkinan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Penelitian oleh Chiu dan Wang mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan suatu layanan memiliki hubungan positif dengan keinginan pengguna untuk terus memanfaatkannya di kemudian hari.

H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Newsakpole

2.6. Penelitian Terkait

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Kuswanadi membahas terkait analisa dari kemudahan dan kegunaan kepada *reuse intention* dengan *customer satisfaction* pada pemakaian aplikasi New Sakpole. Pada analisis yang dilakukan oleh Kuswanadi menghasilkan peran persepsi kemudahan dan kegunaan dalam membentuk minat serta keputusan penggunaan sistem informasi. Sebagai contoh, studi pada aplikasi New Sakpole yang mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM) melaporkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara positif memengaruhi *reuse intention*, di mana pengaruh tersebut dimediasi oleh tingkat kepuasan pengguna [6].

Selain itu, penelitian pada layanan *e-payment* Pospay di Kantor Pos Pati menggunakan regresi linier berganda mengungkapkan bahwa kepercayaan dan *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan, sedangkan faktor risiko tidak memberikan dampak nyata [5]. Selanjutnya, dalam konteks *e-commerce*, analisis menggunakan AMOS pada platform Tokopedia menegaskan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* meningkatkan tingkat kepercayaan (*trust*), yang selanjutnya mendorong keputusan penggunaan aktual, meski kegunaan tidak langsung memengaruhi penggunaan tanpa peran *trust* sebagai mediator [2].

Penelitian yang sama menggunakan *software Smart PLS* juga dilakukan oleh Rifaldi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan,

kualitas aplikasi, dan persepsi kegunaan terhadap niat untuk membeli dan penggunaan sistem secara aktual dari aplikasi KAI ACCESS pada usia 19-39 tahun di Jabodetabek. Penelitian ini menghasilkan pernyataan bahwa aplikasi KAI ACCESS kurang mendapat kepercayaan karena Aplikasi KAI Access dinilai belum maksimal dalam pelayanannya, sehingga kepercayaan dan kepuasan pengguna masih rendah. Namun, kualitas dan manfaat aplikasi dianggap cukup baik karena mampu menyajikan informasi yang dibutuhkan [7].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

Merumuskan operasionalisasi variabel penelitian mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan New Sakpole di Kota Tegal.

- Variabel Laten Persepsi Kegunaan (PU) sebagai variabel independent atau terikat (X) dengan indicator-indikatornya adalah Kinerja (PU1), Produktivitas (PU2), Efektivitas (PU3), dan Manfaat Keseluruhan (PU4) [8].
- Variabel Laten Persepsi Kemudahan (PE) sebagai variabel independent atau terikat (X) dengan indicator-indikatornya adalah Kemudahan (PE1), Jelas dan Mudah Dipahami (PE2), Mudah Dipelajari (PE3), dan Kemudahan Keseluruhan (PE4) [9].
- Variabel Laten Minat Penggunaan atau Behavioral Intention to Use (BI) sebagai Variabel Dependent (Y) dengan indicator-indikatornya adalah Penggunaan (BI1), Tetap Menggunakan (BI2), dan Merekomendasikan (BI3) [10].

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna aplikasi layanan Newsakpole di Kota Tegal. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, tepatnya teknik *convenience sampling*, di mana sampel diambil berdasarkan kemudahan akses dan ketersediaan responden yang dapat dijangkau oleh peneliti. [11]. Metode ini dipilih karena jumlah populasi yang tidak pasti. Dengan rumus Lameshow maka didapat jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 100 responden.

3.3. Teknik Analisis Data

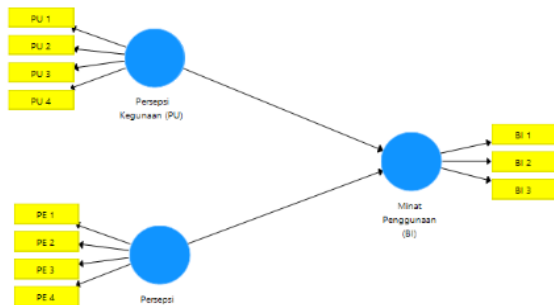
Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan *Variance-Based Structural Equation Modeling* dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang dioperasikan melalui perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.9. PLS merupakan alternatif dari SEM berbasis kovarians dan dianggap lebih sesuai untuk penelitian ini karena keefektifannya dalam menangani pemodelan persamaan struktural yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tahap analisis data sesuai dengan tahap penafsiran hasil analisis dan ambang batas yang

dijelaskan oleh Ali Muhson pada modul Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling [12]. Tahap penafsiran meliputi Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) dan Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

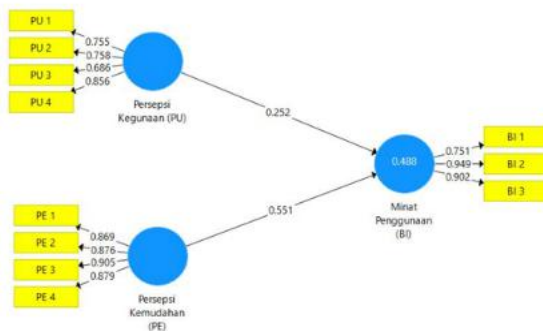
Hasil penelitian ini menunjukkan pengguna layanan New Sakpole sejumlah 100 responden Kota Tegal. Pada diagram jalur ini menunjukkan hubungan antara variabel. Lingkaran berwarna biru merupakan variabel laten dan persegi panjang berwarna kuning menunjukkan indikator-indikator setiap variabel latennya.



Gambar 1. Diagram alur penelitian

4.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) Loading Faktor

Loading factor menjabarkan hubungan dari setiap indikator terhadap indikator konstruksya. Menurut Hair dalam penelitian[13] nilai loading faktor harus melebihi 0,7 supaya indikator dinyatakan valid.

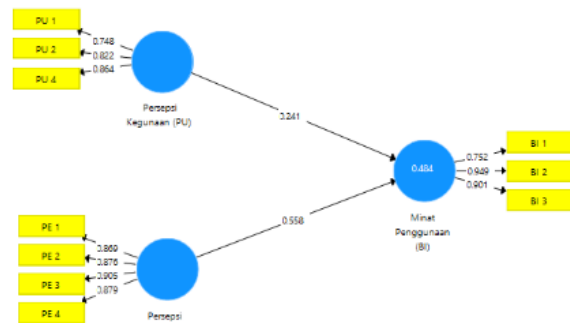


Gambar 2. Outer Loading

Tabel 1. Nilai Outer Loading

Var.	BI	PU	PE
BI 1	0,752		
BI 2	0,949		
BI 3	0,901		
PE 1			0,869
PE 2			0,876
PE 3			0,905
PE 4			0,879
PE 1		0,484	
PE 2		0,822	
PE 3		0,686	
PE 4		0,864	

Terdapat satu indikator yang memiliki nilai kurang dari ambang batas yaitu PU 3 sebesar 0,686. Supaya semua indikator dinyatakan valid maka PU 3 dihilangkan dari perhitungan analisis.



Gambar 3. Outer Loading yang telah valid

Tabel 2. Nilai Outer Loading yang telah valid

Var.	BI	PU	PE
BI 1	0,752		
BI 2	0,949		
BI 3	0,901		
PE 1			0,869
PE 2			0,876
PE 3			0,905
PE 4			0,879
PE 1		0,484	
PE 2		0,822	
PE 4		0,864	

Setelah PU 3 dihilangkan dan dilakukan perhitungan Kembali maka seluruh indikator telah dinyatakan valid dan telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena memiliki loading faktor lebih dari 0,7.

4.2. Validitas Diskriminan

Tabel 3. Hasil validitas deskriminan *Fornell-Larcker Criterion*

Variabel	BI	PU	PE
Minat Penggunaan (BI)	0,871		
Persepsi Kegunaan (PU)	0,479	0,813	
Persepsi Kemudahan (PE)	0,661	0,427	0,882

Untuk melihat validitas deskriminan bisa dengan melihat *Fornell-Larcker Criterion* yaitu dengan melihat perbandingan akar kuadrat dari AVE dengan korelasi antara konstruk dengan lainnya. Model validitas deskriminan dikatakan cukup apabila nilai dari akar AVE lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 4. Nilai AVE

Variabel	AVE
Minat Penggunaan (BI)	0,759
Persepsi Kegunaan (PU)	0,661
Persepsi Kemudahan (PE)	0,779

Pada tabel diatas menyatakan bahwa nilai akar AVE untuk untuk konstruk PE sebesar 0,882 lebih besar daripada korelasi antara konstruk BI sebesar 0,661 dan konstruk PU sebesar 0,427. Akar AVE konstruk PU sebesar 0,813 lebih besar daripada korelasi antara konstruk BI sebesar 0,479.

Jadi semua konstruk dalam model memenuhi kriteria validitas deksriminan.

Tabel 5. Hasil validitas deskriminan *Cross Loading*

Var.	BI	PU	PE
BI 1	0,752	0,226	0,489
BI 2	0,949	0,452	0,635
BI 3	0,901	0,530	0,592
PE 1	0,552	0,421	0,869
PE 2	0,566	0,346	0,876
PE 3	0,524	0,377	0,905
PE 4	0,687	0,367	0,879
PE 1	0,306	0,484	0,260
PE 2	0,464	0,822	0,448
PE 4	0,369	0,864	0,295

Selain berdasarkan Fornell-Larcker Criterion untuk menilai validitas deskriminan bisa dengan melihat nilai cross loading dengan membandingkan indikator dengan konstraknya [14]. Pada tabel diatas bisa dilihat bahwa indikator BI1 (0,752), BI2 (0,949), dan BI3 (0,901) pada variabel BI lebih besar dibandingkan indikator BI1 (0,226 dan 0,489), BI2 (0,452 dan 0,635), dan BI3 (0,530 dan 0,592) pada PU dan PE. Begitu juga pada PU dengan indikatornya dan PE dengan indikatornya lebih besar dibandingkan korelasi indikator lainnya dengan konstruk indikator PU dan PE

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 6. Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Minat Penggunaan (BI)	0,759	0,903
Persepsi Kegunaan (PU)	0,661	0,853
Persepsi Kemudahan (PE)	0,779	0,934

Selain menggunakan loading faktor, untuk melihat validitas konvergen, bisa dilihat melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE yang disarankan adalah lebih dari 0,5 supaya dikatakan baik. Dalam tabel diatas nilai semua nilai AVE diatas 0,5 maka semua indikator dinyatakan valid dan memenuhi validitas konvergen.

Kuisioner dinyatakan reliabel ketika Cronbach's Alpha dan Composite Reliability mempunyai nilai diatas 0,7. Pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien baik Cronbach's Alpha ataupun Composite Reliability memiliki nilai di atas 0,7. Dengan hal ini, jawaban responden dinyatakan konsisten dan kuisioner dinyatakan telah reliabel.

4.4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (*inner*) menganalisis hubungan antara variabel laten melalui *R-Square*, koefisien jalur, ukuran efek (*F-Square*), dan validitas prediktif (*Q-Square*). Pengujian ini untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

R-Square

Nilai R-square mengukur seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen, dengan 0,75 menunjukkan kekuatan prediksi yang kuat, 0,50 moderat, dan 0,25 pengaruh yang lemah [15].

Tabel 7. *R-Square*

Variabel	R-Square (R ²)
Minat Penggunaan (BI)	0,871

Dari tabel diatas bahwa nilai R-Square sebesar 0,484 yang artinya kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen Y (Minat Penggunaan) adalah sebesar 48%.

4.5. F-Square

F² menunjukkan apakah variabel endogen memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel eksogen. Interpretasi nilai pengaruh adalah sebagai berikut: jika 0,02 (variabel eksogen lemah), jika 0,15 (variabel eksogen sedang), dan jika 0,35 (variabel eksogen kuat) [16].

Tabel 8. *F-Square*

Variabel	F-Square (F ²)
Minat Penggunaan (BI)	
Persepsi Kegunaan (PU)	0,092
Persepsi Kemudahan (PE)	0,493

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil pengujian memiliki pengaruh besar yaitu persepsi kemudahan (0,493) terhadap minat penggunaan dan pengaruh sedang yaitu persepsi kegunaan (0,092) terhadap minat penggunaan.

4.6. Q-Square

Teknik blindfolding digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur hasil observasi yang berasal dari model dan estimasi parameter struktural. Ketika nilai Q-squared lebih besar dari nol, hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki relevansi prediktif, sedangkan nilai di bawah nol mengindikasikan bahwa model tidak memiliki relevansi prediktif. [15].

Tabel 9. *Q-Square*

Variabel	SSO	SSE	Q ²
Minat Penggunaan (BI)	300.000	193.885	0.354
Persepsi Kegunaan (PU)	300.000	300.000	
Persepsi Kemudahan (PE)	400.000	400.000	

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa semua variabel memiliki keterkaitan prediktif dengan nilai Q2 dari variabel BI adalah sebesar 0,354.

4.7. Uji Signifikansi

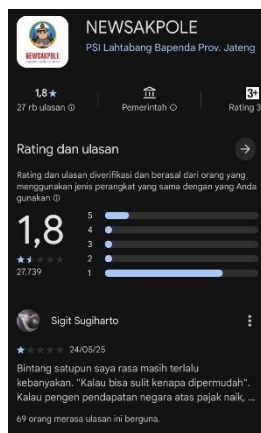
Tabel 10. *Path Coefficients*

Path Coefficients	T-Statistic	P Values
PU -> BI	2.629	0.009
PE -> BI	6.746	0.000

Untuk menilai pengaruh signifikan dari model berdasarkan nilai *T-Statistic* dan *P Values* pada *algorithm bootstrapping report*. Suatu model dikatakan signifikan apabila nilai *T-Statistic* lebih dari 1,96 (sesuai dengan t-tabel signifikansi 5%) dan nilai *P Values* kurang dari 0,05.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *T-Statistic* PU terhadap BI sebesar 2,629 dan PE terhadap BI sebesar 6,746. Begitu juga nilai *P Values* PU terhadap BI sebesar 0,009 dan *P Values* PE terhadap BI sebesar 0,000. Semua nilai diatas dari ambang batas, baik *T-Statistic* maupun *P Values*, yang artinya Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan Newsakpole.

4.8. Analisis Permasalahan Aplikasi Berdasarkan Google Playstore



Gambar 4. Rating aplikasi Newsakpole pada Playstore

Hasil rating Newsakpole pada Playstore pada 2025 menunjukkan rating 1,8 dari 27 ribu ulasan. Hal ini menunjukkan mayoritas pengguna mendapat ketidakpuasan dalam penggunaan aplikasi. Masalah umum termasuk masalah login, kesalahan transaksi, antarmuka yang tidak responsif, dan kurangnya pembaruan. Pengguna juga mencatat respons pengembang yang buruk.

Pada 2024 terdapat penelitian tentang evaluasi aspek *usability* dan *sentiment analysis* menggunakan metode SUMI oleh Aminudin A dkk. pada sistem aplikasi New Sakpole [17]. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari 4704 ulasan diambil

500 sampling ulasan masyarakat menunjukkan respon negatif.

Kekhawatiran ini menunjukkan bahwa aplikasi ini membutuhkan peningkatan dalam hal keandalan, kegunaan, dan dukungan pelanggan agar dapat berfungsi lebih baik sebagai platform pajak kendaraan bermotor digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *T-Statistic* PU terhadap BI sebesar 2,629 dan PE terhadap BI sebesar 6,746. Begitu juga nilai *P Values* PU terhadap BI sebesar 0,009 dan *P Values* PE terhadap BI sebesar 0,000. Semua nilai diatas dari ambang batas, baik *T-Statistic* maupun *P Values*, yang artinya Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan Newsakpole.

Berdasarkan hasil analisis data, kedua variabel yaitu perspektif kegunaan dan perspektif kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan Newsakpole yaitu dengan melihat nilai *T-Statistic* sebesar 6,746 untuk PE terhadap BI dan 2,629 untuk PU terhadap BI. Dilihat dari analisis F-Square, perspektif kemudahan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan perspektif kegunaan yaitu dengan melihat nilai pada analisis F-Square pada Smartpls, nilai untuk perspektif kemudahan terhadap minat penggunaan sebesar 0,493 sedangkan nilai perspektif kegunaan sebesar 0,092. Hal ini dikarenakan pada bagian keterangan dalam kuesioner banyak orang mengeluhkan pada kegunaan aplikasi layanan Newsakpole untuk mengurus administrasi pajak, inti permasalahan pada bagian kegunaan adalah terkait fungsinya yang pada awal kemunculan layanan ini dapat berfungsi dengan baik, tetapi siring berjalannya waktu fungsi dari layanan ini tidak lagi optimal seperti dulu. Pernyataan ini juga didukung dengan rating aplikasi Newsakpole pada Google Playstore yang hanya sebesar 1,8 dari 27 ribu ulasan aplikasi ini. Untuk mengatasi masalah ini, peneliti menyarankan untuk mengoptimalkan layanan Newsakpole terkait fungsi dari layanan ini dan memberikan layanan bantuan serta umpan balik dari pengguna dengan tujuan adanya penyelesaian masalah dengan cepat jika sewaktu-waktu terjadi. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, yaitu dengan menambah variabel yang lebih kompleks dan menggunakan model yang lain guna membandingkan hasil yang ada pada penelitian ini dengan model lain yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. S. Welyus and R. G. R. Saputra, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Religiusitas Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kemauan untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Solok Selatan)," *Reviu Akuntansi dan*

- Bisnis Indonesia*, vol. 5, no. 1, 2021, doi: 10.18196/rabin.v5i1.11552.
- [2] R. Ramadhany Sito Putri and S. Setyo Iriani, "Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening," 2021.
 - [3] H. Subagio and J. Jessica, "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, dan Customer Experience Terhadap Intention to Use MYTELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya)," 2020.
 - [4] R. Deliyana, B. Permatasari, and D. Sukmasari, "PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN, DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BCA," 2022, Accessed: Jul. 10, 2025. [Online]. Available: <http://jurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JEB>
 - [5] S. A. Pringgadini and R. Basiya, "Pengaruh Kepercayaan, Perceived Security, Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-Payment Pospay (Studi Kasus Pengguna Pospay Kantor Pos Pati)," *SEIKO: Journal of Management & Business*, vol. 5, no. 1, pp. 2022–574, 2022, doi: 10.37531/sejaman.v5i1.1774.
 - [6] A. Kuswanadji, D. C. Kuswardani, A. Utaminingsih, and U. Semarang, "Analyzing The Effects Of Customer Satisfaction As An Intervening Variable On The Perceived Usefulness And Ease Of Use On The Intention To Reuse (Study On The Use Of The New Sakpole Application) Analisis Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Reuse Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penggunaan Aplikasi New Sakpole)," 2024. [Online]. Available: <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
 - [7] A. Rifaldi, B. T. Wicaksono, and D. F. Putra, "ANALISIS PENGARUH TRUST, APPLICATION QUALITY, PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP INTENTION TO PURCHASE DAN ACTUAL SYSTEM USE (STUDI KASUS PADA APLIKASI KAI ACCESS)," 2021.
 - [8] H. Subagio and J. Jessica, "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, dan Customer Experience Terhadap Intention To Use My Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya)," *Jurnal Strategi Pemasaran (petra.ac.id)*, vol. 7, no. 1, pp. 1–12, 2020.
 - [9] E. D. Putra, S. Athaullah, and A. Yusuf, "Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, dan Satisfaction terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM)," *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, vol. 13, no. 1, p. 1, 2023, doi: 10.30588/jmp.v13i1.1051.
 - [10] Silvia Astri Pringgadini & Robertus Basiya, "Pengaruh Kepercayaan, Perceived Security, Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-Payment Pospay (Studi Kasus Pengguna Pospay Kantor Pos Pati)," *SEIKO: Journal of Management & Business*, vol. 5, no. 1, pp. 574–584, 2022, doi: 10.37531/sejaman.v5i1.1774.
 - [11] J. Golzar and O. Tajik, "Convenience Sampling," 2022.
 - [12] A. Muhson, "Analisis Statistik dengan SmartPLS ii Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling," 2022.
 - [13] Nurhasanah, Perkasa Didin Hikmah, Magito, Fathihani, Abdullah Muhammad Al Faruq, and Kamil Islamiah, "KEINGINAN BERWIRSAUSAHA MAHASISWA DIPENGARUHI OLEH KOMPETENSI KEWIRSAUSAHAAN, MOTIVASI BERWIRSAUSAHA DAN KREATIVITAS BERWIRSAUSAHA," Apr. 2023, Accessed: Jun. 19, 2025. [Online]. Available: <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jmb/>
 - [14] I Made Anom Arya Pering, "KAJIAN ANALISIS JALUR DENGAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) SMART-PLS 3.0," 2021, Accessed: Jun. 11, 2025. [Online]. Available: <http://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha>
 - [15] Y. Ode and A. H. Hiariey, "The Analysis of Psychological Factors on Students' Interest Towards the Independent Campus Internship Program Using Structural Equation Modeling Partial Least Square Analisis Faktor Psikologis Minat Mahasiswa Terhadap Program Magang Kampus Merdeka Menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square," vol. 20, no. 2, pp. 467–483, 2024, doi: 10.20956/j.v20i2.32190.
 - [16] A. Purwanto and Y. Sudargini, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research: A Literature Review," *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, vol. 2, no. 4, doi: 10.7777/jiemar.v2i4.
 - [17] A. Aminudin, K. Hadiono, and K. Nugroho, "Usability Sentiment Analysis Menggunakan Metode SUMI, NLP Scikit-Learn pada Aplikasi New Sakpole," *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, vol. 9, no. 2, pp. 130–140, Aug. 2024, doi: 10.30591/jpit.v9i2.5451