



Analisis Aplikasi Smartgov Terhadap Pembayaran Pajak

Nesi Yuliana¹

¹ Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang
Corresponding author: nesiyluliana22@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact and effectiveness of the SmartGov application on tax payments at the Ampek Nagari Sub-District Office. The study uses a combination of qualitative and quantitative approaches, employing the Technology Acceptance Model (TAM) and Smart PLS statistical analysis. Primary data was collected through interviews and questionnaires distributed to taxpayers, tax officials, and relevant parties. The results show that the SmartGov application provides significant perceived benefits and ease of use for users. The application also receives positive acceptance from users. However, there are some independent indicators that do not directly affect information management. This study provides a better understanding of the use of the SmartGov application in tax payments and offers guidance for local governments in adopting information technology to enhance tax services for the community.

Keywords: SmartGov application, Tax payment, Information technology, Tax services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dan efektivitas aplikasi SmartGov terhadap pembayaran pajak di Kantor Camat Ampek Nagari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kombinasi kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan analisis statistik Smart PLS. Data primer diperoleh melalui wawancara dan kuesioner yang disebar kepada wajib pajak, petugas pajak, dan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SmartGov memberikan manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan kemudahan penggunaan yang signifikan. Aplikasi ini juga mendapatkan penerimaan yang positif dari pengguna. Namun, terdapat beberapa indikator independen yang tidak berpengaruh langsung terhadap pengelolaan informasi. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan aplikasi SmartGov dalam pembayaran pajak dan memberikan panduan bagi pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan layanan perpajakan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Aplikasi SmartGov, Pembayaran pajak, Teknologi informasi, Layanan perpajakan

Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah lanskap informasi secara revolusioner dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam berbagai bentuk penyajian, teknologi ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap cara masyarakat mengakses dan berinteraksi dengan informasi. Baik dalam skala internal suatu organisasi maupun di lingkup eksternal masyarakat umum, TIK telah mempermudah akses informasi dan meningkatkan konektivitas global.

Dulu, mendapatkan informasi memerlukan usaha dan waktu yang cukup besar. Namun, perkembangan TIK telah mengubah paradigma ini dengan memungkinkan akses informasi yang mudah dan cepat. Dengan adanya internet, informasi dapat diakses dari berbagai sumber secara instan melalui perangkat komputer, tablet, atau bahkan ponsel pintar. Proses pencarian informasi yang dulu mungkin memakan waktu berhari-hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan implementasi

dari konsep smart city yang menekankan pada pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan kota dan daerah(Vety, 2018).

Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam lingkungan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik dengan efektif serta efisien disebut dengan istilah e-Government(Situmeang et al., 2023) Pembayaran pajak merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat modern. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan yang berkelanjutan. Namun, proses pembayaran pajak yang konvensional seringkali dianggap rumit, kompleks, dan memakan waktu bagi para wajib pajak. Pemerintah dan instansi perpajakan telah berupaya untuk mengatasi permasalahan ini dengan menghadirkan inovasi teknologi di sektor perpajakan. Salah satu inovasi yang menonjol dalam hal ini adalah aplikasi SmartGov.

Aplikasi SmartGov merupakan hasil dari perpaduan teknologi informasi dan administrasi perpajakan yang bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak dan memberikan layanan yang lebih efisien serta responsif kepada masyarakat. Dengan adopsi teknologi canggih, aplikasi ini berupaya untuk mengubah paradigma tradisional pembayaran pajak menjadi lebih modern, cepat, dan terjangkau.

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital telah menjadi trend global yang mempengaruhi berbagai sektor, termasuk pelayanan publik dan administrasi perpajakan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada sistem perpajakan telah menjadi prioritas bagi banyak negara untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan dalam pengelolaan pajak. Aplikasi SmartGov menjadi salah satu langkah maju bagi negara-negara yang berkomitmen untuk menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kondusif dan mendorong partisipasi aktif wajib pajak.

Dalam konteks inovasi ini, penelitian yang berfokus pada analisis aplikasi SmartGov terhadap pembayaran pajak menjadi sangat relevan dan bernilai tinggi. Analisis mendalam terhadap dampak dan manfaat dari aplikasi ini akan memberikan wawasan yang lebih jelas tentang efektivitas penggunaannya dalam mencapai tujuan-tujuan perpajakan yang diinginkan. Selain itu, identifikasi potensi perbaikan pada aplikasi SmartGov juga akan membantu meningkatkan kinerjanya serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan yang lebih optimal.

Tujuan dari artikel jurnal ini adalah untuk menyajikan analisis komprehensif mengenai aplikasi SmartGov dan pengaruhnya terhadap pembayaran pajak. Melalui penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat lebih memahami peran aplikasi ini dalam membentuk sistem perpajakan yang lebih modern dan efisien. Selain itu, artikel ini juga akan menguraikan dampak positif yang dihasilkan oleh aplikasi SmartGov dalam mendorong kesadaran wajib pajak dan memperbaiki kepatuhan pajak, serta potensi perbaikan untuk meningkatkan keberhasilan penerapan aplikasi ini.

Tinjauan Pustaka

Artikel ini akan membahas studi terdahulu yang relevan dengan penggunaan aplikasi serupa untuk pembayaran pajak dan perkembangan teknologi terkini yang menjadi dasar pengembangan aplikasi SmartGov

Menurut(Pujiani & Effendi, 2013) perkembangan yang semakin modern saat ini menuntut pemerintah untuk merencanakan atau membuat inovasi-inovasi terkait perpajakan yang mempermudah wajib pajak. Sehingga bisa memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih efektif dan efisien, Serta memungkinkan untuk meningkatkan pendapatan pemerintah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Karena itu DJP melakukan reformasi perpajakan dengan mengembangkan sistem berbasis teknologi, yakni sistem perpajakan elektronik.

Dalam Studi yang diterbitkan dalam jurnal "Government Information Quarterly," menggambarkan perkembangan transformasi digital di sektor publik. Peneliti melakukan tinjauan sistematis terhadap berbagai penelitian yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi teknologi informasi dan komunikasi, seperti portal pelayanan publik dan aplikasi pembayaran online, telah membawa perubahan positif dalam efisiensi dan kualitas layanan publik(Alvarenga et al., 2020).

Data dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kombinasi kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis dampak dan efektivitas aplikasi SmartGov terhadap pembayaran pajak di Kantor Camat Ampek Nagari. Penggunaan Smart PLS (Partial Least Squares) dengan metode TAM (Technology Acceptance Model) akan digunakan untuk mengolah data dan menyusun model pengukuran serta model struktural dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan data primer yang dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu. Data primer akan diperoleh melalui wawancara dengan wajib pajak yang telah menggunakan aplikasi SmartGov, petugas pajak yang mengelola aplikasi, dan pihak terkait dalam proses pembayaran pajak di Kantor Camat Ampek Nagari. Selain itu, kuesioner akan disebar untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan dan persepsi wajib pajak terhadap aplikasi SmartGov.

Sampel penelitian akan dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan kriteria inklusi, yaitu wajib pajak yang telah menggunakan aplikasi SmartGov, petugas pajak yang berinteraksi langsung dengan aplikasi, dan pihak terkait yang terlibat dalam proses pembayaran pajak. Jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan pertimbangan statistik yang relevan untuk analisis menggunakan Smart PLS.

Data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan teknik analisis statistik Smart PLS dengan metode TAM. Smart PLS digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas variabel pengukuran serta membangun model struktural untuk menganalisis hubungan antarvariabel. Metode TAM akan digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan dan adopsi aplikasi SmartGov oleh wajib pajak berdasarkan dua faktor utama, yaitu perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan).

Variabel Penelitian Meliputi Variabel Independen (X), Variabel Intervening (Z), dan Variabel Dependen (Y). Didalam Variabel Independen memuat dua Variabel yaitu Manfaat yang Dirasakan (X1) yang merupakan persepsi wajib pajak tentang manfaat dan kegunaan aplikasi SmartGov dalam proses pembayaran pajak, dan Kemudahan Penggunaan (X2) yang merupakan persepsi wajib pajak tentang tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi SmartGov saat melakukan pembayaran pajak. Variabel Intervening yaitu Penerimaan Aplikasi SmartGov(Z)

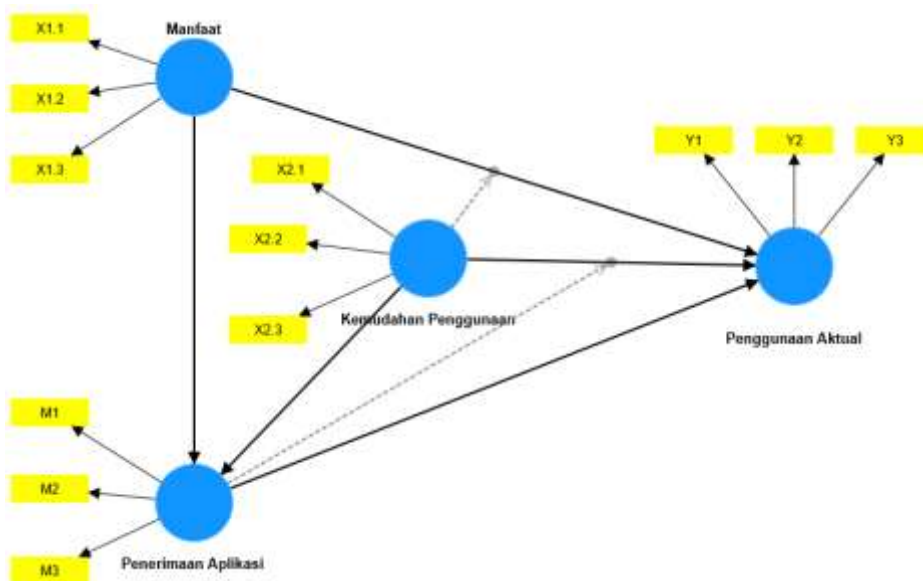
yang Merupakan tingkat penerimaan wajib pajak terhadap aplikasi SmartGov berdasarkan perceived usefulness dan perceived ease of use yang mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi. Variabel Dependen yaitu Penggunaan Aktual Aplikasi SmartGov(Y) yang Merupakan tingkat aktualisasi niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi SmartGov dalam proses pembayaran pajak di Kantor Camat Ampek Nagari.

Hipotesis awal penelitian ini yaitu

- H1: Manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan aplikasi SmartGov.
- H2: Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan aplikasi SmartGov.
- H3: Manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual aplikasi SmartGov.
- H4: Penerimaan aplikasi SmartGov memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual aplikasi SmartGov.
- H5: Penerimaan aplikasi SmartGov mampu memediasi hubungan antara manfaat yang dirasakan dengan penggunaan aktual aplikasi SmartGov.
- H6: penerimaan aplikasi SmartGov mampu memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan penggunaan aktual aplikasi SmartGov.

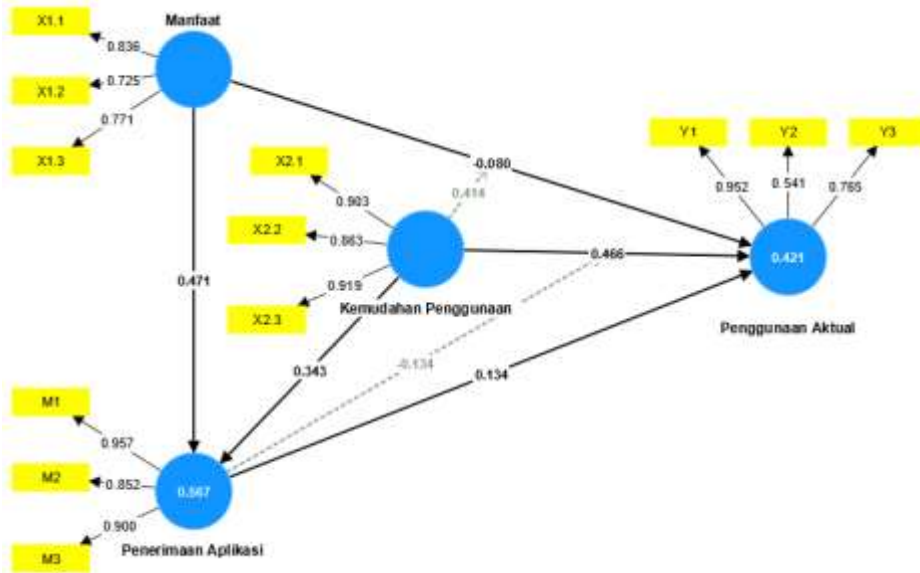
Hasil dan Pembahasan

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis. Sampel yang digunakan dan ditentukan dalam penelitian ini berjumlah 40 responden. Aplikasi SMART PLS versi 4.0 digunakan untuk mengolah data survey. Model asli korelasi antar variabel dapat dilihat pada gambar 1. Model pertama ini dibuat berdasarkan indikator untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner.



Gambar 1. Model Awal

Berdasarkan model aslinya, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan algoritma PLS dan hasilnya ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Perhitungan

Hasil outer loading sebelum dilakukan re-estimasi, maka pada penelitian ini juga menunjukkan hasil outer loading setelah dilakukan re- estimasi. Dimana adanya beberapa indikator yang dihilangkan guna untuk menunjukkan bahwa semua indikator yang sudah di re-estimasi memiliki nilai >0.50 sehingga hal tersebut dapat dinyatakan valid dan memenuhi syarat untuk melanjutkan penelitian. Nilai loading factor ini ditunjukkan pada nilai outer loading. Tabel 1 menunjukkan nilai muatan eksternal (validitas konvergen).

Indikator			Outer loadings	Validitas
M1 <- Penerimaan Aplikasi			0.957	Valid
M2 <- Penerimaan Aplikasi			0.852	Valid
M3 <- Penerimaan Aplikasi			0.900	Valid
X1.1 <- Manfaat			0.836	Valid
X1.2 <- Manfaat			0.725	Valid
X1.3 <- Manfaat			0.771	Valid
Penggunaan	X2.1	<- Kemudahan	0.903	Valid
	X2.2	<- Kemudahan	0.863	Valid
Penggunaan	X2.3	<- Kemudahan	0.919	Valid
Penggunaan	Y1 <- Penggunaan Aktual		0.952	Valid
	Y2 <- Penggunaan Aktual		0.541	Valid
	Y3 <- Penggunaan Aktual		0.765	Valid

Tabel 1. Uji Validitas

Setelah semua data suah diuji dan dnyatakan valid semua maka selanjutnya dilakukan Uji model internal atau evaluasi terhadap model yang akhirnya dibangun (model struktural). Pengujian Ini menggunakan fitur bootstrapping pada program Smart-PLS 4.0.

Pengaruh	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics
Kemudahan Penggunaan - > Penerimaan Aplikasi	0.343	0.308	0.191	1.793
Kemudahan Penggunaan - > Penggunaan Aktual	0.466	0.457	0.401	1.164
Manfaat -> Penerimaan Aplikasi	0.471	0.514	0.200	2.354
Manfaat -> Penggunaan Aktual	-0.080	0.068	0.587	0.136
Penerimaan Aplikasi -> Penggunaan Aktual	0.134	-0.002	0.353	0.379
Penerimaan Aplikasi -> Kemudahan Penggunaan x Penggunaan Aktual	-0.134	-0.161	0.320	0.419
Kemudahan Penggunaan - > Manfaat x Penggunaan Aktual	0.414	0.267	0.386	1.072

Tabel 2

Patch Coefficient yang dilihat dari table diatas menunjukkan pengaruh Manfaat terhadap penerimaan Aplikasi memiliki nilai tertinggi yaitu 2.354. Nilai tersebut menunjukkan bahwa semakin besar nilai path coefficientnya, maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Hasil berdasarkan hasil uji hipotesis yang bersumber dari output bootstrapping dengan nilai t-statistik dan p-value terlihat pada tabel dibawah ini.

Pengaruh	T statistics	P values	Keputusan
Kemudahan Penggunaan -> Penerimaan Aplikasi	1.793	0.073	Ditolak
Kemudahan Penggunaan -> Penggunaan Aktual	1.164	0.245	Ditolak
Manfaat -> Penerimaan Aplikasi	2.354	0.019	Diterima
Manfaat -> Penggunaan Aktual	0.136	0.892	Ditolak
Penerimaan Aplikasi -> Penggunaan Aktual	0.379	0.705	Ditolak
Penerimaan Aplikasi ->Kemudahan Penggunaan x Penggunaan Aktual	0.419	0.675	Ditolak
Kemudahan Penggunaan -> Manfaat x Penggunaan Aktual	1.072	0.284	Ditolak

Tabel 3

Dapat diketahui dari tabel di atas bahwa berdasarkan nilai t-statistik kurang dari 1,96, hipotesis ditolak yang menunjukkan bahwa beberapa indikator independen, yang setelah dianalisis diduga memiliki pengaruh dan korelasi terhadap pengelolaan informasi, ternyata tidak berpengaruh langsung terhadap pengelolaan informasi, atau dapat dikatakan pengaruh yang kecil.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SmartGov memiliki dampak dan efektivitas yang signifikan terhadap pembayaran pajak di Kantor Camat Ampek Nagari. Penggunaan aplikasi ini memberikan manfaat yang dirasakan oleh pengguna, seperti kemudahan dalam mengakses informasi pajak dan proses pembayaran yang lebih efisien. Selain itu, aplikasi ini juga mendapatkan penerimaan yang positif dari pengguna, yang menunjukkan bahwa mereka menerima dan mengadopsi aplikasi ini dengan baik.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi SmartGov berperan penting dalam meningkatkan penggunaan aktual aplikasi tersebut. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka dan fitur-fitur aplikasi telah dirancang dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa beberapa indikator independen tidak berpengaruh langsung terhadap pengelolaan informasi dalam konteks aplikasi SmartGov. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengelolaan informasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor tersebut dan bagaimana pengelolaan informasi dapat ditingkatkan dalam penggunaan aplikasi SmartGov.

Daftar Pustaka

- Alstadsæter, A., Johannesen, N., Le Guern Herry, S., & Zucman, G. (2022). Tax evasion and tax avoidance. *Journal of Public Economics*, 206.
<https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2021.104587>
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability (Switzerland)*, 12(14).
<https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Apriliani, R. D., Sasana, H., & Panggiarti, E. K. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Dan Sistem Pengendalian Intern *Jurnal Optimal*, 2(1).
- Azizah Mutiara, V. (2020). Teknologi Informasi Komunikasi dan Perkembangannya. *Teknologi Informasi Komunikasi Dan Perkembangannya*, 1(Perkembangan pada TIK).
- Hasanah, L. F., & Mutmainah, K. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI ETIKA ATAS PENGELAPAN PAJAK (TAX EVASION). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(1).

<https://doi.org/10.32500/jebe.v2i1.1454>

Latief, S., Junaidin Zakaria, & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3).

Makmur, T. (2019). TEKNOLOGI INFORMASI. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 1(1). <https://doi.org/10.24036/ib.v1i1.12>

Marilyn, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Peran Moderasi Teknologi Informasi Dalam Hubungan Antara Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kepatuhan Pajak. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1). <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1603>

Oats, L., & Tuck, P. (2019). Corporate tax avoidance: is tax transparency the solution? *Accounting and Business Research*, 49(5). <https://doi.org/10.1080/00014788.2019.1611726>

Oladipo, O., Nwanji, T., Eluyela, D., Godo, B., & Adegboyegun, A. (2022). Impact of tax fairness and tax knowledge on tax compliance behavior of listed manufacturing companies in Nigeria. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1). [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.04](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.04)

Pujiani, M., & Effendi, R. (2013). Analisis Efektivitas Penggunaan E-System Terhadap Penerimaan Pajak Di Kpp Pratama Palembang Ilir Timur. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Teknologi - MDP*.

Sayudha, V. B. T., & Suryarini, T. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2). <https://doi.org/10.31942/akses.v15i2.3785>

Situmeang, I. V., Kencana, W. H., Meisyanti, M., Rahmawati, K. J., Nugroho, H. S., & Lubis, A. Y. (2023). Pemanfaatan aplikasi dan tingkat pengetahuan smart government terpadu untuk perubahan perilaku masyarakat. *Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 9(1), 147. <https://doi.org/10.30813/bricolage.v9i1.3869>

Sugiartana, I. W., & Handayani, M. M. (2021). Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan Fasilitas E-Filing dalam Penyampaian SPT Secara Online. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3). <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.39743>

Vety, A. (2018). Implementasi Smart Government Dalam Pelayanan Informasi Publik di Kota
Implementasi Smart Government Dalam Pelayanan Informasi Publik di Kota Yogyakarta. *ResearchGate, December*, 1–18.

Wahyuni, T. (2020). STUDI DIMENSI PENGETAHUAN DAN KUALITAS SISTEM: PENDEKATAN D&M IS SUCCESS MODEL (Studi Penggunaan e-SPT Orang Pribadi Pada KPP Kebon *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 3(1).

Zulfah, S. (2018). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Lingkungan (Studi Kasus Kelurahan Siti Rejo I Medan). *Buletin Utama Teknik*, 13(2).