

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembayaran pajak merupakan tanggung jawab pokok setiap warga negara yang menunjang kelangsungan penyelenggaraan dan kemajuan negara. Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah untuk melaksanakan program pembangunan dan memberikan pelayanan yang diperlukan kepada masyarakat. Salah satunya ialah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mempunyai peranan sangat penting dalam mendukung masyarakat mengembangkan pelayanan infrastruktur dan transportasi yang andal dan aman. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang sangat potensial. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah (BPD) memiliki kepentingan besar untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat pesat di masing-masing wilayah [1]. Lindawati & Firdaus Hamta (2016) mengatakan bahwa “Pungutan pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan negara yang stabil, tetapi juga sebagai instrumen untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih luas dalam konteks keadilan dan kesejahteraan masyarakat” [2].

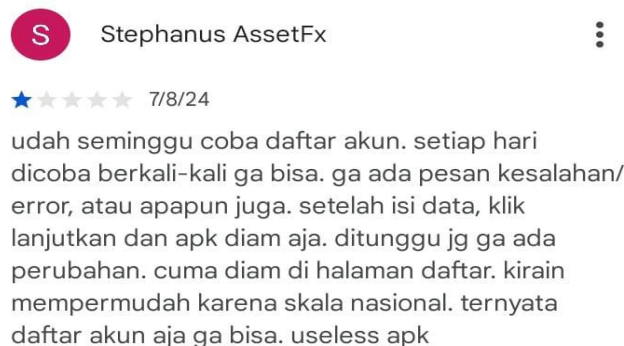
Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah membawa dampak yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai aplikasi teknologi telah muncul dan menyebar luas, memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari komunikasi, belanja online, hingga pengelolaan keuangan. Sistem pembayaran digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari bagi banyak orang. Dengan adanya teknologi yang semakin canggih ini, masyarakat dapat mengakses layanan dan informasi dengan cepat, efisien, dan nyaman, menjadikan kehidupan sehari-hari lebih praktis dan terorganisir, tak terkecuali dalam hal pembayaran pajak.

Sehubungan dengan perkembangan teknologi, pemerintah menghadirkan aplikasi SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional) sebagai solusi inovatif untuk mempermudah proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan, serta Pembayaran

Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Aplikasi ini memudahkan pembayaran pajak kendaraan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor SAMSAT. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan salinan digital laporan validasi tahunan STNK, sehingga pemilik kendaraan dapat menerima dokumen resmi tanpa harus mengunjungi lokasi fisik.

Berdasarkan survei awal melalui wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna, terungkap bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam menggunakan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) antara lain, kurangnya sosialisasi terkait aplikasi, yang mengakibatkan banyak pengguna belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, kesulitan saat melakukan pendaftaran kendaraan atau pengesahan STNK, verifikasi yang sering gagal terutama pada fitur *face recognition*, sehingga menyebabkan pengguna sulit mengakses layanan aplikasi, respon dari *live chat* yang disediakan sebagai saluran komunikasi dengan layanan pelanggan juga dinilai kurang *responsif* dan *variative* dalam memberikan tanggapan atas tiap pertanyaan, dimana pengguna seringkali harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan bantuan atau dukungan teknis.

Berikut penulis lampirkan beberapa ulasan dari pengguna yang kurang puas dengan beberapa hal di dalam aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional):



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna SIGNAL



Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna SIGNAL

Pentingnya kepuasan pengguna sebagai faktor kunci dalam keberhasilan mengadopsi suatu teknologi terutama di sektor pelayanan publik. Mengukur kepuasan pengguna menjadi suatu kebutuhan yang mendesak untuk memastikan bahwa aplikasi teknologi yang diterapkan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya. Salah satu metode yang efektif untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini memungkinkan peneliti atau praktisi untuk mengevaluasi pentingnya suatu aspek (fitur atau layanan) dan kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan menggunakan IPA, dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, serta aspek-aspek yang sudah memenuhi harapan pengguna sehingga dapat dipertahankan atau diperbaiki lebih lanjut. Oleh karena itu, penggunaan metode IPA menjadi penting dalam konteks penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional) di wilayah SAMSAT Lhokseumawe dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan keberhasilan adopsi teknologi ini secara lebih efektif [3].

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan pengguna dan *usability* aplikasi SIGNAL dilakukan dengan menggunakan metode yang teruji dan terbukti efektif, yaitu kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dan *System Usability Scale (SUS)* untuk menguji kegunaan aplikasi. Kuesioner dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SIGNAL, termasuk kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan respons, dan keseluruhan kepuasan pengguna. Sedangkan SUS digunakan sebagai alat pengukuran standard untuk menguji kegunaan aplikasi dengan memberikan skor yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsi aplikasi. Penggunaan kedua metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kepuasan pengguna dan tingkat kegunaan aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe, sehingga dapat memberikan landasan yang kuat untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi secara lebih efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan seperti dibawah ini:

1. Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan pengguna dan *usability* terhadap aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe dengan menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) dan *System Usability Scale* (SUS)?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui aplikasi digital. Adapun tujuan khususnya, antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta kegunaan aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan *usability* aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah digambarkan oleh penulis, maka dapat dirinci batasan masalah-masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna dan pihak terkait yang familiar dengan aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe dan tidak melibatkan pengguna dari daerah lain.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur kepuasan pengguna dan uji kegunaan aplikasi.
3. Keterbatasan dalam jumlah sampel responden dapat mempengaruhi keterwakilan hasil penelitian terhadap populasi pengguna aplikasi SIGNAL di wilayah kerja SAMSAT Lhokseumawe secara keseluruhan.
4. Faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh pihak SAMSAT dan pengguna aplikasi SIGNAL di beberapa aspek yang signifikan.

1. Manfaat bagi SAMSAT:

Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL. Dengan demikian, SAMSAT dapat memancarkan sejauh mana aplikasi ini memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil analisis *usability* memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana antarmuka aplikasi ini efektif digunakan oleh pengguna. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dapat membantu SAMSAT meningkatkan kualitas dan kegunaan aplikasi tersebut.

2. Manfaat bagi Pengguna:

Melalui pemahaman tingkat kepuasan, pengguna dapat menikmati pengalaman menggunakan aplikasi yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, pengguna akan mendapatkan antarmuka yang lebih banyak wawasan dan mudah digunakan, meningkatkan efisiensi dalam menggunakan aplikasi dan meminimalkan potensi kesalahan pengguna.