

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era digital yang semakin berkembang pesat, teknologi informasi telah menjadi elemen penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan (Putra, 2023). Menurut (Mirza et al., 2023) Salah satu manfaat teknologi informasi adalah mempercepat akses terhadap proses kegiatan organisasi sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Menurut (Oktadevi et al., 2023) Penerapan teknologi informasi pada setiap organisasi atau institusi tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai bidangnya masing-masing guna menunjang kepentingan usaha organisasi tersebut.

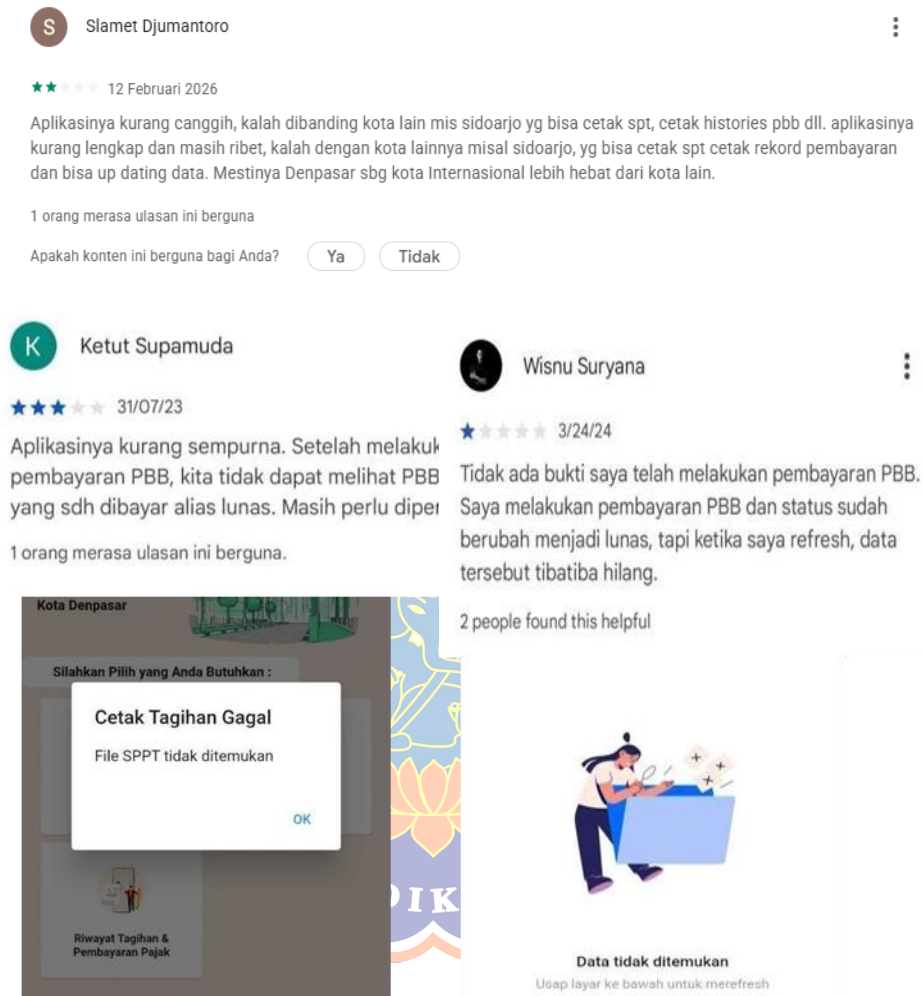
Institusi yang mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam pemberian informasi maupun layanan kepada masyarakat yaitu institusi pemerintah. Pemerintah selalu berupaya untuk mengembangkan pelayanan publik yang baik salah satunya dengan adanya penerapan atau implementasi *E-Government*. Menurut (Afriyanti et al., 2024) *E-Government* adalah sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, yang mana konsep baru administrasi publik mengubah pekerjaan pemerintah, selain teknologi komunikasi, menggunakan informasi untuk mekanisme komunikasi langsung antara negara dan publik yang relevan. Atas dasar Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 dalam Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menyatakan dalam hal perkembangan *E-Government* memiliki

tujuan guna merancang ulang sistem manajemen dan proses kerja disektor pemerintahan dengan maksud memaksimalkan pengaplikasian teknologi informasi. Sehingga *E-Government* adalah langkah guna mendongkrak kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan internet, dengan tujuan membuat proses pelayanan lebih sederhana, transparan, efektif, dan efisien, serta mendukung pemerintahan yang lebih baik dalam mencapai *Good Governance*(Febrianti et al., 2023).

Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar adalah institusi pemerintah yang bertugas dalam menangani penyelenggaraan penerimaan dan pengeluaran daerah tingkat kabupaten/kota. Berdasarkan Undang Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah No. 28 Tahun 2009 dijelaskan bahwa jenis-jenis pajak kabupaten/kota yaitu Pajak Hotel dan Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, dan Pajak Bumi Bangunan (PBB). Dalam melaksanakan tugas saat ini, Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar mulai memanfaatkan dan menerapkan *E- Government* dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Aplikasi layanan publik yang direalisasikan dikenal dengan Aplikasi Pajak Digital Denpasar atau Pagi Denpasar. Aplikasi Pagi Denpasar baru diluncurkan pada tanggal 23 Desember 2021, oleh Bapak Walikota Denpasar I Gusti Ngurah Jaya Negara. Aplikasi yang dapat dioperasikan menggunakan *smartphone*.

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara dari pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yaitu Kepala Bagian Pelayanan dan Pendapatan dan Kepala Bagian Divisi IT dan pada laporan aplikasi Pagi Denpasar, aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak di Kota

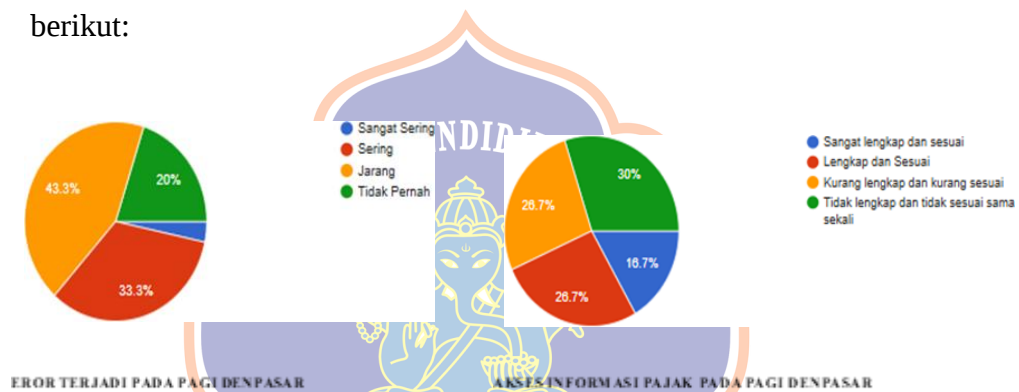
Denpasar. Diketahui meskipun aplikasi ini telah resmi diluncurkan sejak tahun 2021, data menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi hingga saat ini yaitu masih belum optimal.



Gambar 1. 1 Review Keluhan Pengguna Aplikasi Pagi Denpasar

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dengan cara melihat *review* dari pengguna aplikasi Pagi Denpasar di *Google Playstore* dan melalui wawancara aplikasi. Aplikasi Pagi Denpasar hingga saat ini mempunyai kendala seperti pengguna merasakan pendaftaran yang masih sulit, saat ingin mengetahui informasi masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tagihan atau status pajaknya karena belum menerima informasi SPPT,

pengguna tidak dapat mengecek pembayaran jika telah lunas, pengguna aplikasi Pagi Denpasar merasakan aplikasi sering lambat atau tidak responsif saat digunakan, dan saat pengguna melakukan *refresh* pada laporan SPPT informasi pada aplikasi informasi yang di munculkan hilang atau *error* serta tidak adanya fitur bantuan jika terjadi permasalahan pada aplikasi sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang secara langsung ke lokasi. Permasalahan ini didukung oleh data yang didapatkan dari survei yang dijabarkan pada Gambar 1.2 terkait survei penggunaan Pagi Denpasar sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Survey Penggunaan Aplikasi Pagi Denpasar

Survei yang dilakukan ke pengguna aplikasi Pagi Denpasar bahwa sebanyak 36.7% (11 responden) Sering Mengakses (lebih dari 3 kali dalam setahun untuk memantau status pajak), 33.3% (10 responden) Beberapa Kali dalam Setahun (untuk mengecek tagihan atau informasi pajak), dan sebanyak 30% (9 responden) Hanya Sekali (saat waktu pembayaran pajak tiba). Kemudian, dari sisi Kualitas Sistem adanya data sebanyak 30% (9 responden) merasa respon aplikasi lambat saat memuat data. Pengguna merasa menemukan error selama menggunakan Pagi Denpasar sebanyak 43.3% (13 responden) merasa jarang, 33.3% (10 responden) merasa sering, dan sebanyak

20% (6 responden) merasa tidak pernah. Pengguna merasa aplikasi meningkatkan efisiensi dalam melakukan aktivitas pajak 46.7% (14 responden), namun 33.3% (10 responden) pengguna tidak merasakan efisiensi dalam melakukan aktivitas pajak. Kemudian, pengguna merasa ragu bahwa aplikasi mempermudah dalam administrasi sebanyak 36.7% (11 responden), pengguna merasa tidak yakin aplikasi mempermudah dalam administrasi sebanyak 33.3% (10 responden), dan 30% (9 responden) merasa aplikasi mempermudah dalam proses administrasi. Kemudian dari sisi Kualitas Informasi yang diberikan yaitu sebanyak 30% (9 responden) merasa informasi yang ditampilkan tidak lengkap dan tidak sesuai, 26.7% (8 responden) merasa merasa informasi yang ditampilkan kurang lengkap dan tidak sesuai, 26.7% (8 responden) merasa informasi yang ditampilkan lengkap dan sesuai, dan 16.7% (5 responden) merasa informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan sesuai. Diagram survei lengkap dapat dilihat pada Lampiran dan data survei lengkap dapat dilihat pada Lampiran.

Kesuksesan dalam membangun dan penerapan aplikasi sistem informasi diukur dengan tercapainya tujuan dari pembuatan aplikasi tersebut secara efisien dan efektif. Kualitas sistem yang lebih tinggi diharapkan dapat menghasilkan kepuasan dan penggunaan pengguna yang lebih tinggi, sehingga berdampak positif pada produktivitas individu, sehingga menghasilkan peningkatan produktivitas organisasi (DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan latar belakang, maka dapat disimpulkan bahwa saat ini aplikasi Pagi Denpasar masih belum digunakan secara optimal. Meskipun aplikasi Pagi Denpasar telah diterapkan selama lebih dari dua tahun, belum

terdapat evaluasi komprehensif terhadap tingkat keberhasilannya berdasarkan persepsi pengguna. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dilakukan analisis kesuksesan terhadap aplikasi Pagi Denpasar. Penelitian ini akan difokuskan pada pengukuran tingkat kesuksesan aplikasi dengan pendekatan *DeLone and McLean*.

Terdapat berbagai cara dalam pengkajian teori-teori kesuksesan kepada suatu teknologi. Salah satunya yaitu model *DeLone and McLean*. Model *DeLone and McLean* merupakan model pengukuran keberhasilan suatu sistem yang dinilai cukup valid karena kesederhanaan dan responnya yang cepat (Suryantari et al., 2023). Menurut ISSM dalam jurnal (Wijaya et al., 2019), sebuah sistem informasi dapat diukur keberhasilan atau kesuksesannya berdasarkan enam faktor, yaitu kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas sistem (*System Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan manfaat bersih (*Net Benefits*). Menurut Dwivedi et al. Dalam jurnal (Wijaya et al., 2019) menyatakan bahwa, *DeLone and McLean* menjelaskan dalam ISSM bahwa manfaat bersih (*Net Benefits*) adalah sebuah hasil akhir yang dicapai apabila sebuah sistem memiliki kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan yang baik, dimana ketiga aspek kualitas ini akan menjadi penentu tercapainya kepuasan pengguna dan penggunaan pada para pengguna sistem informasi, yang berujung pada dirasakannya manfaat bersih atas penggunaan sistem.

Dalam penelitian ini penggunaan metode *DeLone and McLean* bertujuan untuk membantu instansi dalam memberikan pemahaman mengenai

reaksi pengguna dalam penggunaan aplikasi. Metode *DeLone and McLean* dapat membantu pengelola aplikasi dalam melakukan penilaian terhadap kemungkinan keberhasilan dalam penerapan aplikasi serta mengetahui manfaat aplikasi untuk dapat hasil mengapa pengguna belum/sudah dapat menggunakan aplikasi tersebut yang berguna untuk memahami berhasil atau tidaknya penerapan aplikasi. *DeLone and McLean* sendiri merupakan metode yang sudah teruji dan digunakan dalam banyak penelitian sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut *DeLone and McLean* teruji validitasnya untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi, sehingga menjadikan *DeLone and McLean* sebagai alat yang kuat untuk menginformasikan penelitian mengenai keberhasilan aplikasi.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka peneliti tertarik melakukan penelitian keberhasilan aplikasi Pagi Denpasar dengan judul **“Analisis Kesuksesan Aplikasi Pagi Denpasar Menggunakan Model DeLone and McLean”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Kesuksesan aplikasi Pagi Denpasar yang diukur menggunakan metode *DeLone and McLean* untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel sebagai berikut.
 - a. Bagaimana pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel *User Satisfaction*?
 - b. Bagaimana pengaruh variabel *System Quality* terhadap variabel *User Satisfaction*?
 - c. Bagaimana pengaruh variabel *Service Quality* terhadap variabel

User Satisfaction?

- d. Bagaimana pengaruh variabel *User Satisfaction* terhadap variabel *Net Benefit*?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan aplikasi Pagi Denpasar berdasarkan hasil analisis model *DeLone and McLean*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini Adalah

- a. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel *User Satisfaction*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh variabel *System Quality* terhadap variabel *User Satisfaction*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Service Quality* terhadap variabel *User Satisfaction*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh variabel *User Satisfaction* terhadap variabel *Net Benefit*.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka batasan penelitian dibatasi pada:

1. Penelitian akan dilakukan pada aplikasi Pagi Denpasar milik Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.
2. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kota Denpasar dan telah menggunakan aplikasi Pagi Denpasar.
3. Penelitian ini tidak menggunakan model asli dari *DeLone and*

McLean, karena aplikasi ini bersifat *mandatory* serta fokus penelitian ini untuk mengukur hubungan antar variabel.

4. Penelitian ini mencakup pemberian rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi Pagi Denpasar berdasarkan hasil analisis hubungan antar variabel yang diperoleh melalui pendekatan model *DeLone and McLean*.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menuangkan dan meningkatkan kemampuan maupun ilmu yang dimiliki dalam bidang sistem informasi serta mendapatkan pengalaman dan wawasan baru dalam melakukan evaluasi kesuksesan pada sebuah aplikasi.

2. Bagi Kantor Dinas Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pengembangan aplikasi dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi aplikasi sehingga dapat menunjang kinerja dalam upaya menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

3. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan mempergunakan serta memanfaatkan aplikasi dengan lebih baik sesuai kebutuhan sehingga mendorong kesadaran serta kepatuhan pajak secara digital.