

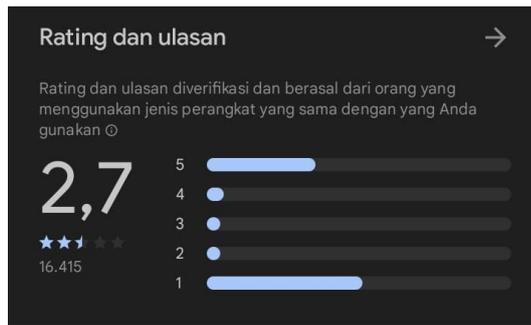
Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

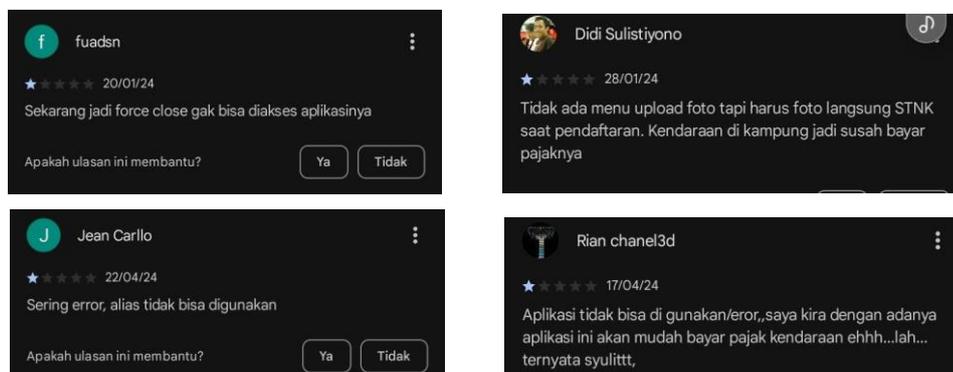
Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Online (NEWSAKPOLE), sebuah aplikasi pintar yang dapat membantu masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara online, diluncurkan oleh Bapenda Jawa Tengah, Direktorat Lalu Lintas POLDA Jawa Tengah, dan PT Jasa Raharja Jawa Tengah (Susanto et al., 2022). Menurut (Lintang et al., 2020), aplikasi ini dapat mengecek informasi pajak kendaraan bermotor tahunan, informasi status pemblokiran kendaraan bermotor, STNK, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Aplikasi NEWSAKPOLE salah satu inovasi yang signifikan dalam upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Fauzan, 2022). Aplikasi NEWSAKPOLE telah diunduh oleh banyak pengguna dari Google Play Store. Lebih dari 1 juta orang telah mengunduh dan menilai aplikasi ini, yang memperoleh skor 2.7 dari skala 5 serta sudah diulas lebih dari 16.000 pengguna.



Gambar 1. 1 Rating Google Play Store

Berdasarkan **Gambar 1.1** dapat dilihat jumlah pengguna yang memberikan rating 1 lebih banyak dari pada yang memberikan rating 5, hal tersebut jelas menandakan bahwa aplikasi mobile ini masih memiliki kelemahan sehingga banyak pengguna yang tidak puas. Berdasarkan hasil penelusuran informasi yang dilakukan terdapat beberapa masalah yang ada pada aplikasi, dikatakan bahwa aplikasi mudah mengalami *error* dan *lag* saat digunakan, memerlukan waktu yang cukup lama dalam proses verifikasi, sering mengalami *force close*, navigasi yang sulit dipahami, serta adanya keterbatasan dalam mengunggah foto atau file yang hanya bisa dilakukan langsung melalui kamera dan tidak melalui folder. Hal tersebut sesuai dengan beberapa contoh komen di aplikasi playstore berikut.



Gambar 1. 2 Komentar Google Play Store

Sedangkan tim pengambil keputusan memiliki keterbatasan waktu dan personal yang mengakibatkan adanya hambatan dalam mengadakan survey atau analisis tingkat kepuasan pengguna.

Keberhasilan suatu aplikasi dapat diukur melalui kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan menciptakan tingkat kepuasan pengguna (Fauzan, 2022). Kepuasan merupakan perasaan yang muncul ketika seseorang mengevaluasi kinerja atau hasil produk yang digunakan terhadap apa yang diharapkan. Kepuasan pengguna tidak berfokus pada aspek teknis, namun pada respon pengguna terhadap sistem informasi (Kinanti et al., 2021). Analisis tingkat kepuasan pengguna digunakan untuk mengetahui bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna dan harapan penggunanya atau tidak (Tejokusuma et al., 2022). Dengan menganalisis kepuasan, hasilnya dapat membantu mengidentifikasi masalah, meningkatkan kualitas aplikasi, dan memperbaiki fitur – fitur yang kurang efektif. Oleh karena itu, analisis tingkat kepuasan pengguna menjadi penting dan diperlukan yang dapat diketahui melalui umpan balik dan keluhan dari pengguna, maka perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna sebagai acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas aplikasi NEWSAKPOLE

Analisis sistem informasi dapat dilakukan dengan berbagai metode analisis, salah satunya adalah metode PIECES. Metode PIECES adalah metode yang mengklasifikasikan dan menyelesaikan masalah melalui enam kategori, yaitu *Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency*, dan *Service*. Dibandingkan dengan metode lain, seperti Technology Acceptance Model (TAM), PIECES memiliki keunggulan karena TAM hanya mempertimbangkan dua

aspek dalam penerimaan teknologi, yakni persepsi manfaat dan kemudahan. Sedangkan metode PIECES memiliki enam aspek evaluasi, sehingga dengan menggunakan metode ini memungkinkan analisis sistem yang lebih rinci dan menyeluruh serta akan mendapatkan solusi yang berguna untuk pertimbangan dalam pengembangan dan perbaikan sistem (Aditya & Jaya, 2022). Penelitian ini menggunakan kerangka analisis model PIECES untuk menganalisis sistem secara detail dan mendalam, maka dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem untuk referensi pengambil keputusan kedepannya (Astuti et al., 2022).

Hasil analisis kepuasan pengguna ini dapat memberikan rekomendasi atau masukan kepada pengambil keputusan aplikasi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi tersebut. Dengan diterapkannya rekomendasi tersebut dalam perbaikan aplikasi dan mendapatkan umpan balik atau komentar positif dari pengguna, serta peningkatan rating di Google Play Store, maka dapat diketahui bahwa rekomendasi tersebut bermanfaat bagi pengambil keputusan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat beberapa kelemahan dalam aplikasi sehingga kepuasan pengguna aplikasi belum optimal yang dilihat dari rating dan review yang diberikan pengguna di Google Play Store.
2. Belum dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi NEWSAKPOLE dengan menggunakan variabel pada model PIECES.

1.3 Ruanglingkup

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap salah satu aplikasi pembayaran pajak online yang sudah ada, yaitu aplikasi NEWSAKPOLE.
2. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi NEWSAKPOLE.
3. Responden merupakan pengguna yang sudah menggunakan aplikasi NEWSAKPOLE.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode PIECES.
5. Dalam penelitian ini, cangkupan data dibatasi hanya sampai bulan April.

6. Penelitian ini hanya sampai pada tahap membuat rekomendasi dalam bentuk narasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE dengan menggunakan metode PIECES?
2. Bagaimana membuat rekomendasi terhadap pengambil keputusan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui nilai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi NEWSAKPOLE dengan menggunakan metode PIECES.
2. Menghasilkan rekomendasi terhadap pengambil keputusan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana pengguna aplikasi NEWSAKPOLE terhadap kepuasan pengguna sehingga nantinya bisa digunakan menjadi acuan untuk mengembangkan dan memperbaiki aplikasi NEWSAKPOLE tersebut.
2. Memberikan referensi serta rekomendasi pada penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.