

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan secara lengkap hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian awal akan dipaparkan terlebih dahulu mengenai gambaran umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan (Diskominfo) Tangsel, Kota Tangerang Selatan yang merupakan lokasi penelitian, juga memberikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa penyajian data serta hasil dari penelitian.

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan merupakan daerah otonom yang terbentuk pada akhir tahun 2008 berdasarkan Undang-undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten tertanggal 26 November 2008. Pembentukan daerah otonom baru tersebut, merupakan pemekaran dari Kabupaten Tangerang, dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta dapat memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Geografis

Kota Tangerang Selatan terletak di bagian timur Provinsi Banten yaitu pada koordinat $106^{\circ}38' - 106^{\circ}47'$ Bujur Timur dan $06^{\circ}13'30'' - 06^{\circ}22'30''$ Lintang Selatan. Memiliki luas wilayah $147,19 \text{ Km}^2$ atau 14.719 Ha . Kota Tangerang selatan terdiri dari 54 kelurahan dan 7 kecamatan yaitu Ciputat, Ciputat timur, Serpong, Serpong Utara, Pamulang, Pondok Aren, dan Setu. Ciputat merupakan ibukota administrasi kota Tangerang Selatan. Batas wilayah Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta dan Kota Tangerang
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan provinsi DKI Jakarta & Kota Depok

- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor & Kabupaten Depok
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

Wilayah Kota Tangerang Selatan diantaranya dilintasi oleh Kali Angke, Kali Pesanggrahan dan Sungai Cisadane sebagai batas administrasi Kota di sebelah barat. Letak geografis Kota Tangerang Selatan yang berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta pada sebelah utara dan timur memberikan peluang pada Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu daerah penyangga Provinsi DKI Jakarta, selain itu juga sebagai daerah yang menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi Jawa Barat. Kecamatan dengan wilayah paling besar adalah Kecamatan Pondok Aren dengan luas 29,88 Km² atau 20,30% dari luas keseluruhan Kota Tangerang Selatan, sedangkan Kecamatan dengan luas paling kecil adalah Setu dengan luas 14,80% atau 10,06%.

Kependudukan

Jumlah penduduk merupakan aset bagi suatu daerah mempunyai peran cukup besar dalam penentuan percepatan pembangunan daerah apabila didukung dengan kualitas yang baik. Penduduk mempunyai dua peranan dalam bidang ekonomi yaitu sebagai produsen dan konsumen. Perkembangan penduduk suatu daerah ditentukan oleh tingkat kelahiran, kematian dan migrasi penduduk. Jumlah penduduk Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 adalah 1.367.405 jiwa.

Tabel 4.1

Jumlah penduduk Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Nomor	Nama Kecamatan	Jumlah penduduk	
		Tahun 2021	Tahun 2022
1.	Serpong	156.734	158.711
2.	Serpong Utara	134.592	135.942
3.	Pondok Aren	289.767	290.765

4.	Ciputat	215.661	217.181
5.	Ciputat Timur	167.902	167.928
6.	Pamulang	315.649	317.767
7.	Setu	87.100	88.458
Total		1.367.405	1.376.734

(Sumber : *Disdukcapil Kota Tangerang Selatan Tahun 2022, diakses tanggal 13 Maret 2023*)

Berdasarkan data di atas, Jumlah penduduk kota Tangerang Selatan pada tahun 2021 sebanyak 1.367.405. Sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 1.376.734 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk tahun 2021 hingga 2022 sebesar 0,68%. Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Pamulang sebanyak 317.767 jiwa. Sedangkan yang paling rendah terdapat di Setu sebanyak 88.458 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk tertinggi di Pamulang sebesar 0,15% lalu diikuti oleh Serpong yakni 0,14%. Sedangkan laju pertumbuhan penduduk yang paling rendah adalah Pondok Aren yakni 0,07%.

Visi dan Misi Kota Tangerang Selatan

Visi

“Terwujudnya Tangerang Selatan Kota Cerdas, Berkualitas dan Berdaya Saing Berbasis Teknologi dan Inovasi”

Misi

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing.
2. Meningkatkan infrastruktur kota yang fungsional.
3. Menciptakan kota layak huni berwawasan lingkungan.
4. Mengembangkan ekonomi kerakyatan berbasis inovasi dan produk unggulan.
5. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi.

4.1.2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik. Dahulunya Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan memiliki nama (Nomenklatur) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Tangerang Selatan Nomor 6 tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan dan Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan kewenangan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang perhubungan komunikasi dan informatika.

Dalam rangka optimalisasi Tugas Pokok dan Fungsi yang didasarkan pada perda nomor 8 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) di Kota Tangerang Selatan mengalami perubahan termasuk Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika adalah salah satu perangkat daerah yang terpisah menjadi dua (2) Dinas yaitu Perhubungan dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan mengalami perubahan struktur organisasi kembali sekaligus dengan pelaksanaan penyederhanaan birokrasi sesuai amanat Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Perangkat Daerah. Penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang baru berpedoman pada Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

4.1.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

Visi

“Terwujudnya Tangsel Unggul, Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi, Efektif dan Efisien”

Misi

1. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul
2. Pembangunan Infrastruktur yang Saling Terkoneksi
3. Membangun Kota yang Lestari
4. Meningkatkan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi di Sektor Ekonomi Kreatif
5. Membangun Birokrasi yang Efektif dan Efisien.

4.1.4 Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

Berpedoman pada Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika, urusan statistik dan urusan persandian berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijelaskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

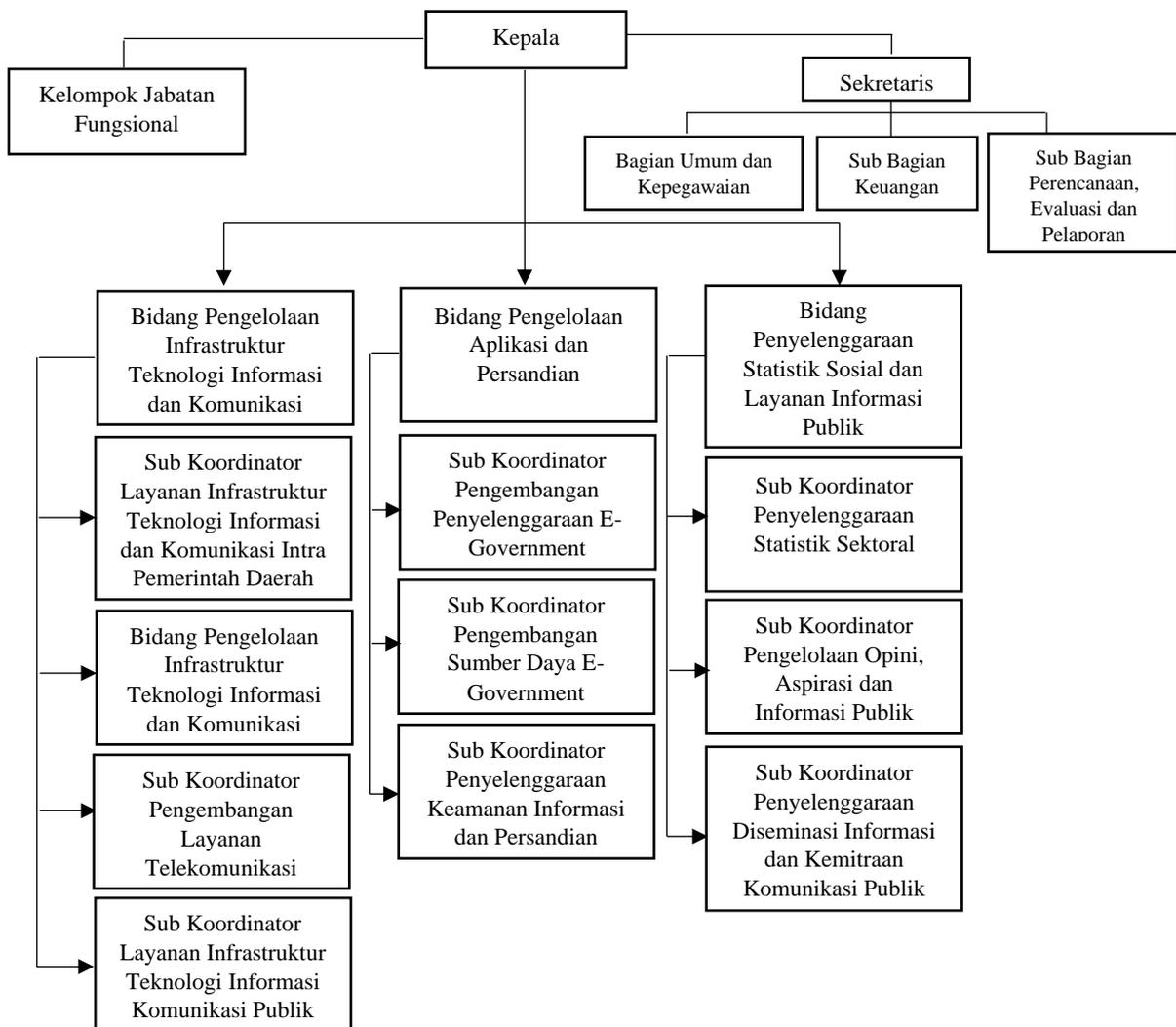
- a. Pengelolaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah;
- b. Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan sub domain di lingkup pemerintah daerah;
- c. Pengelolaan *e-government* di lingkup pemerintah daerah;
- d. Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup daerah;
- e. Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi pemerintah daerah;

- f. Penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar perangkat daerah.

4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

Di dalam setiap organisasi pasti memiliki struktur organisasi dengan tujuan untuk memudahkan berjalannya operasional kerja pegawai.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Diskominfo Tangsel



Sumber : Dokumentasi

Susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi:
 - Subbagian Umum dan Kepegawaian
 - Subbagian Keuangan
 - Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
- c. Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, membawahi:
 - Seksi Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Intra Pemerintah Daerah
 - Seksi Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
 - Seksi Pengembangan Layanan Telekomunikasi
 - Seksi Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi Publik
- d. Bidang Pengelolaan Aplikasi dan Persandian, membawahi:
 - Seksi Pengembangan Penyelenggaraan E-Government
 - Seksi Pengembangan Sumber Daya E-Government
 - Seksi Penyelenggaraan Keamanan Informasi dan Persandian
- e. Bidang Penyelenggaraan Statistik Sosial dan Layanan Informasi Publik
 - Seksi Penyelenggaraan Statistik Sektoral
 - Seksi Pengelolaan Opini, Aspirasi dan Informasi Publik
 - Seksi Penyelenggaraan Diseminasi Informasi dan Kemitraan Komunikasi Publik
- f. UPT, dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

4.2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan pembahasan dan analisis berupa data dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan. Pada penelitian ini teori yang dianggap relevan untuk digunakan dalam mengukur keberhasilan Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan adalah teori Sistem Informasi Manajemen yang diungkapkan oleh DeLone dan McLean. Dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta dengan pengumpulan data yang digunakan yaitu diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi, maka hasil penelitian ini disajikan dan di analisis berdasarkan hasil wawancara dengan, 1) Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, 2) Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, 3) Staf IT Diskominfo Tangsel 4) Programmer Aplikasi TangselPay, 5) Masyarakat Pengguna Aplikasi TangselPay (8 orang).

4.2.1 Aplikasi TangselPay di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

Pembayaran pelayanan publik atau pembelian produk digital semulanya hanya dapat dilakukan secara langsung, dan kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan memiliki inovasi dalam memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran layanan keuangan digital dengan menciptakan aplikasi TangselPay. Inovasi Pemerintah Tangerang Selatan melalui TangselPay merupakan dalam rangka mendukung program Nasional terkait Revolusi Industri 4.0, yang telah tertuang dalam sasaran transformasi digital yang ada dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), yang salah satunya yaitu tersedianya layanan keuangan (*fintech*) di lingkungan pemerintahan.

TangselPay dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan sejak Juli 2019 dengan berbagai dukungan dan kerja sama dari beberapa pihak seperti Walikota Tangerang Selatan serta perangkat daerah penghasil pajak dan retribusi di lingkup Pemerintah Kota Tangerang Selatan, Bank

Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, Bank Jawa Barat dan Banten (BJB), Asosiasi Pedagang Pasar Tradisional Indonesia (ASPARINDO) serta PT Pembangunan Investasi Tangerang Selatan (PITS) selaku BUMD milik Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

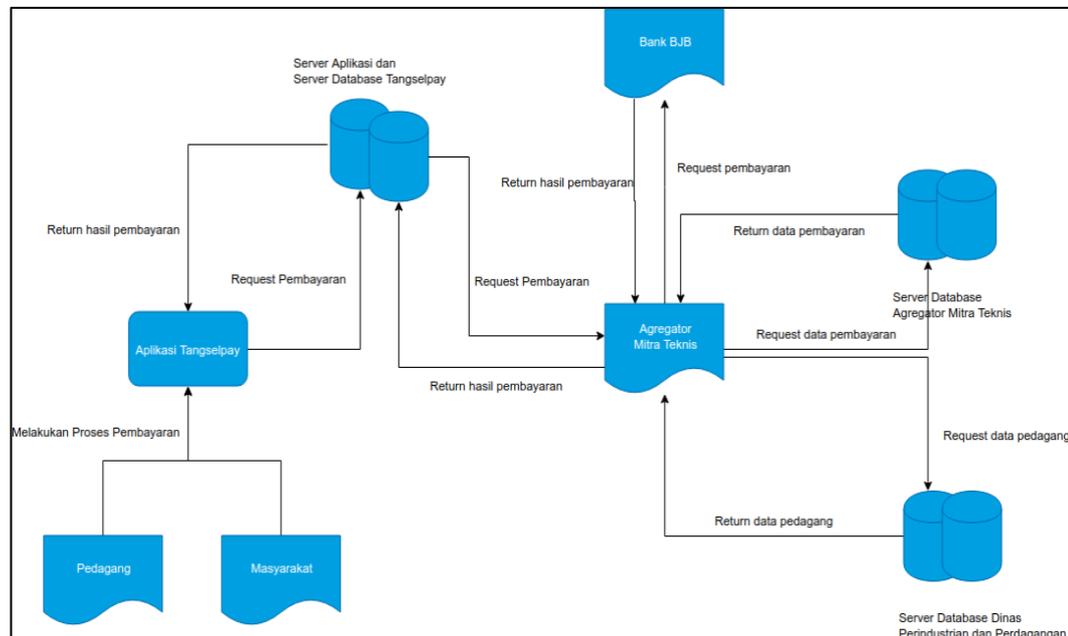
Dasar hukum dalam penerapan aplikasi TangselPay adalah Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 29 Tahun 2019. Aplikasi TangselPay di *publish* pada *platform application market* pada sistem operasi android melalui *Google Play Store* dan sistem aplikasi IOS melalui *Appstore* sejak 4 Oktober 2019. TangselPay juga akan didesain dalam bentuk aplikasi berbasis web (*webbased*). Aplikasi TangselPay yang saat ini sedang berjalan adalah masih di versi 2.0.19 dan rencananya di tahun 2023 ini akan ada pembaharuan versi 1.06 yang akan semakin memudahkan pengguna.

Layanan yang tersedia dalam aplikasi TangselPay adalah layanan pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah. Sehingga wajib pajak dan wajib retribusi dapat melakukan pembayaran kapan pun dan dimana pun. Selain pembayaran pajak dan retribusi, TangselPay juga dilengkapi dengan produk digital lainnya seperti layanan pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran PDAM, serta terdapat layanan belanja dan antar kebutuhan di pasar-pasar melalui TangselMart. Aplikasi TangselPay memiliki tujuan untuk 1) Memudahkan masyarakat dalam Transaksi Layanan Keuangan Digital, 2) Optimalisasi pendapatan asli Daerah; dan 3) Mendukung gerakan nasional Transaksi non tunai.

Desain sistem aplikasi TangselPay merupakan deskripsi rancangan arsitektur aplikasi yang menjadi acuan Dinas dan Perangkat Daerah yang bekerja sama dengan pihak Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Terbuka dalam proses mengimplementasikan TangselPay. Desain sistem terdiri atas arsitektur TangselPay dan fitur TangselPay.

Arsitektur TangselPay merupakan sistem yang terhubung dengan jaringan komunikasi data dan dapat diakses oleh semua pengguna yang legal. Arsitektur TangselPay sebagaimana pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.2
Arsitektur TanselPay



(Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Tangsel)

a. **Transparansi Informasi dan Edukasi**

Transparansi dan edukasi yang diberikan dari penyelenggara Layanan Keuangan Digital kepada calon Pengguna Jasa dan Pengguna Jasa dapat menimbulkan kepercayaan. Kepercayaan merupakan fondasi yang kuat untuk menentukan sukses atau tidaknya aplikasi pembayaran secara Online. Menurut Yousafzai et al (2003) dalam (Muhammad Nur, 2016) Kepercayaan merupakan fondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan.

Pemberian transparansi informasi dan edukasi mengenai aplikasi TanselPay dilakukan melalui sosialisasi. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan kerja sama bersama Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) serta sosialisasi ke pasar-pasar untuk bersama-sama mengajak masyarakat mendownload aplikasi TanselPay serta melakukan uji coba aplikasi TanselPay. Selain itu pengguna dapat melihat

informasi mengenai aplikasi TangselPay melalui sosial media resmi aplikasi TangselPay yaitu Instagram @tangselpay.

Informasi yang diberikan oleh tim TangselPay kepada pengguna aplikasi melalui sosialisasi, pemberian materi publikasi kepada PWI, serta sosial media resmi aplikasi TangselPay yaitu informasi mengenai pengertian aplikasi TangselPay, keunggulan serta manfaat aplikasi TangselPay, biaya-biaya yang akan dikenakan kepada pengguna, bagaimana cara mendownload aplikasi TangselPay, langkah-langkah dalam melakukan registrasi aplikasi TangselPay, apa saja jenis layanan atau fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay, tata cara penggunaan fitur yang ada pada aplikasi, dan nomor telepon serta alamat untuk menangani pengaduan. Bahkan masyarakat dapat melihat kembali informasi tersebut pada aplikasi TangselPay karena terdapat fitur berita seputar aplikasi TangselPay, selain itu informasi terdapat pada <https://tangselpay.com> dan telah disediakan kanal informasi yang mudah diakses untuk memberikan informasi se jelas-jelasnya bagi masyarakat yang ingin bertanya terkait aplikasi TangselPay sehingga pemahaman masyarakat terhadap aplikasi TangselPay lebih lengkap yaitu pada Kios TangselPay yang beralamat di Pasar Modern Bintaro Sektor 2.

Selain itu edukasi juga diberikan kepada masyarakat bahwa aplikasi TangselPay telah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia Kantor Wilayah (Kanwil) Banten. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga negara yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya (OJK, 2017). Berdasarkan hal tersebut berjalannya aplikasi TangselPay telah diawasi oleh otoritas resmi sehingga masyarakat tidak perlu takut untuk bertransaksi melalui aplikasi TangselPay dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam melakukan transaksi karena telah mendapatkan pengawasan dari otoritas pada sektor keuangan. Saat ini banyaknya aplikasi pembayaran Online sehingga disalahgunakan dan dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu edukasi penting dilakukan kepada masyarakat

untuk memilih aplikasi pembayaran Online yang sudah terdaftar di OJK dan TangselPay sudah terdaftar di OJK sehingga keamanan sudah terjamin.

b. Kerahasiaan Data

Dalam rangka registrasi aplikasi TangselPay, pengelola harus menjaga kerahasiaan data yang disampaikan oleh pengguna aplikasi TangselPay. Kerahasiaan data dilakukan untuk menjaga privasi dan keamanan yang merupakan hal penting untuk diperhatikan sehingga dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Kerahasiaan data penting untuk dijaga sehingga masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa sistem pembayaran dapat semakin terlindungi dan tidak lagi berada pada posisi lemah yang diakibatkan dari kurang pahaman masyarakat atas manfaat dan risiko suatu instrumen dan mekanisme pembayaran yang digunakan (Lintangsari et al., 2018) dalam (Chumaidi, 2022).

Kerahasiaan dalam aplikasi TangselPay dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan karena pengguna aplikasi TangselPay harus membuat akun terlebih dahulu untuk penggunaan aplikasi TangselPay supaya adanya keamanan informasi dan pihak aplikasi TangselPay mengetahui siapa saja pengguna aplikasi TangselPay. Pendaftaran dilakukan secara Online melalui aplikasi dengan memasukkan Nama Lengkap, Nomor Handphone, Email, Provinsi, Kabupaten dan Password untuk mendaftar. Lalu pengiriman kode *one time password* melalui WhatsApp dan validasi kode *one time password*. Hal tersebut merupakan bagian dari keamanan penggunaan aplikasi TangselPay. Dalam mengakses aplikasi TangselPay, pengguna diharuskan *log in* pada akun yang terdaftar terlebih dahulu dengan memasukkan Nomor Telepon dan *password* yang telah terdaftar pada saat registrasi.

Keamanan transaksi aplikasi TangselPay didukung dengan sistem keamanan berlapis yaitu verifikasi dua langkah dan terdapat fitur enkripsi pada *password* atau *personal identification number* (PIN) yang disimpan dan tidak akan bisa dibaca oleh pengguna lain. Keamanan informasi di aplikasi TangselPay ini menggunakan metode yang wajar untuk melindungi informasi pengguna. Informasi pribadi pengguna dan data transaksi akan disimpan pada database atau *system* yang hanya

dapat diakses oleh pegawai yang berwenang. Informasi pribadi pengguna juga hanya dipergunakan untuk keperluan registrasi aplikasi TangselPay.

c. Pengelolaan Pengaduan

Terkait penanganan pengaduan melalui aplikasi TangselPay telah disediakan jalur atau kanal kontak penerimaan pengaduan yang mudah diakses yaitu melalui Nomor *Customer Service* WhattsApp aplikasi TangselPay dengan menghubungi Nomor:085161397477 atau mendatangi langsung Kios TangselPay yang beralamat di Pasar Bintaro Sektor 2 Lantai 1 No.50.

Tim TangselPay telah berusaha untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi TangselPay. Memiliki prosedur penanganan pengaduan pengguna yaitu jika pengaduan yang disampaikan terkait dengan sistem aplikasi TangselPay maka akan diselesaikan langsung oleh Programmer atau Operator aplikasi TangselPay. Jika pengaduan yang disampaikan terkait permasalahan dengan transaksi pembayaran maka tim TangselPay akan berkoordinasi dengan Bank BJB untuk menangani hal tersebut.

4.2.2 Penyajian Hasil Penelitian Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan

1. Kenyamanan Akses

Menurut Delon dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Kenyamanan Akses merupakan tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kenyamanan akses di sini dapat ditinjau dari bagaimana kenyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi TangselPay, kemudahan fitur yang terdapat dalam aplikasi dan tingkat kesulitan pengguna ketika mengakses aplikasi TangselPay.

Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan upaya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi TangselPay. Sebagaimana dapat dilihat dari wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, beliau menjelaskan bahwa:

“Pada saat selesai pengembangan aplikasi TangselPay kami memiliki tim khusus yang bertugas untuk melakukan pengecekan baik dari sisi fungsi aplikasi, sisi UI maupun sisi UX. Tim tersebut tidak mengetahui sama sekali proses pengembangan sehingga dapat melakukan penilaian seperti *user* biasa. Dan juga melakukan penilaian yang kurang dari aplikasi TangselPay. Aplikasi TangselPay juga dikembangkan secara dinamis sehingga kami berharap dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna.” (Sumber: Informan 1 (satu) Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara berbeda disampaikan oleh informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan *E-Government* terkait pertanyaan mengenai bagaimana memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi TangselPay, sebagai berikut:

“Untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran menjadi *complicated*, karena pada saat mengembangkan aplikasi *payment gateway* berubah-ubah. Dulu *payment gateway* yang digunakan bukan BJB karena BJB belum ada izin *e-money* dan *e-wallet*. Sekarang sudah ada jadi ganti BJB. Untuk memberikan kemudahan bagi pengguna juga sulit karena pada saat mengembangkan TangselPay menjadi *fintech* ternyata mendapat kendala. Setelah koordinasi dengan Bank Indonesia dan OJK, mengembangkan aplikasi *fintech* ternyata tidak mudah dan belum ada Pemerintah daerah yang *aware* dalam mengembangkan *fintech*. Untuk mengatasi hal tersebut, kami menunjuk PT PITS untuk operasional aplikasi. Penyesuaian tersebut kita lakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat.” (Sumber: Informan 2 (dua) Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Pendapat berbeda juga disampaikan oleh informan 3 (tiga) dan 4 (empat) mengenai upaya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna kami menampilkan pada menu awal langsung kami tampilkan menu pelayanan publik seperti pembayaran pajak PBB, retribusi, PDAM dan menu pembayaran

lainnya jadi tidak ada tatap muka dan semua secara *online*”. (Sumber: Informan 3 (tiga) sebagai Staf IT Diskominfo Tangsel, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai kenyamanan dalam mengakses aplikasi TangselPay. Berdasarkan hasil wawancara dengan 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay dimana menjawab hal yang sama bahwa pengguna aplikasi merasa kurangnya kenyamanan karena ketika mengakses aplikasi TangselPay terkadang mengalami kendala yaitu kesulitan pada awal-awal penggunaan, kesulitan ketiga *login* dan *register* yang membutuhkan waktu lama bahkan mengalami kegagalan padahal *username* dan *password* yang dimasukkan oleh pengguna sudah benar. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kurang nyaman. Saat menggunakan aplikasi TangselPay awalnya cukup sulit. Pada saat *register* aplikasi TangselPay kadang-kadang eror dan tidak bisa di buka. Tetapi setelah di verifikasi cukup mudah karena ketika membuka aplikasi langsung terdapat menu pembayaran. Apalagi saya yang menggunakan pembayaran untuk membayar pajak. Di menu utama sudah langsung dapat di buka menu untuk membayar pajaknya. Namun, untuk pembayaran harus menggunakan bank BJB.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan 7 (tujuh) sebagai masyarakat pengguna aplikasi TangselPay menyampaikan sebagai berikut:

“Waktu awal-awal menggunakan sedikit sulit. Tapi ketika *login* tidak bisa. Beberapa hari kemudian di coba lagi akhirnya bisa. Waktu itu aku coba untuk beli pulsa dan token listrik mudah. Tinggal masukan nomor *handphone* lalu pilih nominal berapa. Awal-awal kurang nyaman pada saat *login* aplikasi.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 26 Februari 2023).

Selain tingkat kenyamanan akses, dilakukan wawancara mengenai kemudahan fitur pada aplikasi TangselPay karena ketika fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay mudah digunakan maka pengguna aplikasi akan merasa nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh Informan 1 (satu) sampai 12 (dua belas) menyatakan hal yang sama bahwa fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay mudah untuk digunakan. Hal ini dikarenakan petunjuk penggunaan

pada aplikasi sudah jelas, mudah untuk dimengerti dan fitur-fitur yang digunakan sudah *user friendly*. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

”Fitur selalu di kembangkan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk saat ini fiturnya mudah digunakan. Ketika ingin membayar retribusi masukan nomor telepon langsung bisa membayar, pastinya kita membuat semudah dan senyaman mungkin. Jadi, untuk membayar pajak dan retribusi serta layanan digital lainnya mudah digunakan” (Sumber: informan 4 (empat) sebagai Programmer Aplikasi Tangsel Pay, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Hal tersebut didukung dengan pendapat serupa yang disampaikan oleh Informan 6 (enam) sebagai masyarakat pengguna aplikasi TangselPay menyatakan bahwa, sebagai berikut:

“Sebenarnya fiturnya mudah untuk digunakan sama seperti aplikasi pembayaran lainnya. Tidak terlalu banyak langkah-langkahnya jadi mudah ketika ingin melakukan pembayaran. Selain itu fitur yang ada pada aplikasi TangselPay sudah *user friendly*” (Sumber: informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Selain tingkat kenyamanan akses dan kemudahan fitur, kenyamanan akses dapat dilihat dari apakah masih ditemukan kesulitan ketika menggunakan aplikasi TangselPay. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 12 (dua belas) menyampaikan hal yang sama bahwa masih terdapat kesulitan ketika menggunakan aplikasi TangselPay. Kesulitan tersebut diantaranya adalah kesulitan pada awal-awal penggunaan, kesulitan pada saat *login* ke dalam aplikasi membutuhkan waktu yang lama bahkan mengalami kegagalan, untuk pembayaran yang sifatnya internal Kota Tangerang Selatan seperti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Retribusi dan pembayaran PDAM hanya dapat menggunakan Bank BJB, verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama sehingga fitur pembayaran tidak dapat digunakan, nomor *customer service* yang tidak dapat dihubungi oleh pengguna ketika aplikasi sedang mengalami kendala serta layanan pajak yang ada pada aplikasi TangselPay hanya terdapat Pajak Bumi dan Bangunan sehingga memungkinkan bagi masyarakat untuk mendownload aplikasi yang lain

ketika ingin membayar pajak yang lainnya. Hal tersebut diungkapkan sebagai berikut:

“Kesulitan pasti ada. Khususnya untuk pembayarannya. Karena dahulu dalam membayar hanya melalui *virtual account*. Maka saat ini sedang dikembangkan sehingga dapat digunakan yaitu fitur *via virtual account* dan *Qris* sebagai penambahan fitur. *Qrisnya* adalah *DG Cash BJB*.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan 3 (tiga) sebagai Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel mengenai kesulitan ketika menggunakan aplikasi TangselPay sebagai berikut:

“Kesulitan bagi pengguna adalah terlalu detail seperti identitas diri harus dimasukkan. Selain itu adalah menunggu lamanya verifikasi karena harus menunggu verifikasi dari operator. Mungkin akan kami *development* ulang agar tidak perlu di verifikasi.” (Sumber: Informan 3 (tiga) sebagai Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang Selatan, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan masyarakat pengguna aplikasi TangselPay mengenai kesulitan ketika menggunakan aplikasi TangselPay hasilnya sebagai berikut:

“Kesulitannya ada. Yaitu aplikasi terkadang eror tidak bisa dibuka. Selain itu, ketika saya ingin *login* aplikasi dan tidak bisa dibuka di *website* ada informasi nomor yang bisa dihubungi tetapi ketika saya mencoba nomornya tidak aktif. Jadi saya sebagai pengguna merasa bingung ingin bertanya kepada siapa. Kesulitan yang lain adalah ketika membayar pajak hanya bisa menggunakan bank BJB jadi menurut saya cukup ribet.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, berikut pernyataannya:

“Kesulitannya adalah pada saat verifikasi akun. Karena ketika ingin bertransaksi harus menunggu akun di verifikasi. Jadi pada saat membuat akun harus menunggu dulu. Kalau *login* aplikasi tiba-tiba kadang tidak bisa *login* padahal nomor telepon yang dimasukkan dan *password* sudah benar. Setelah di

coba berkali-kali bisa. Tapi menjadi catatan untuk aplikasi TangselPay kedepannya.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 26 Februari 2023).

Berdasarkan hasil observasi dari peneliti terhadap sistem aplikasi TangselPay, bahwa kurangnya kenyamanan ketika mengakses aplikasi TangselPay. Hal ini dikarenakan pada awal penggunaan aplikasi terdapat kendala ketika ingin *login* ke aplikasi TangselPay karena membutuhkan waktu yang lama bahkan mengalami kegagalan.

Gambar 4.3

Login aplikasi TangselPay



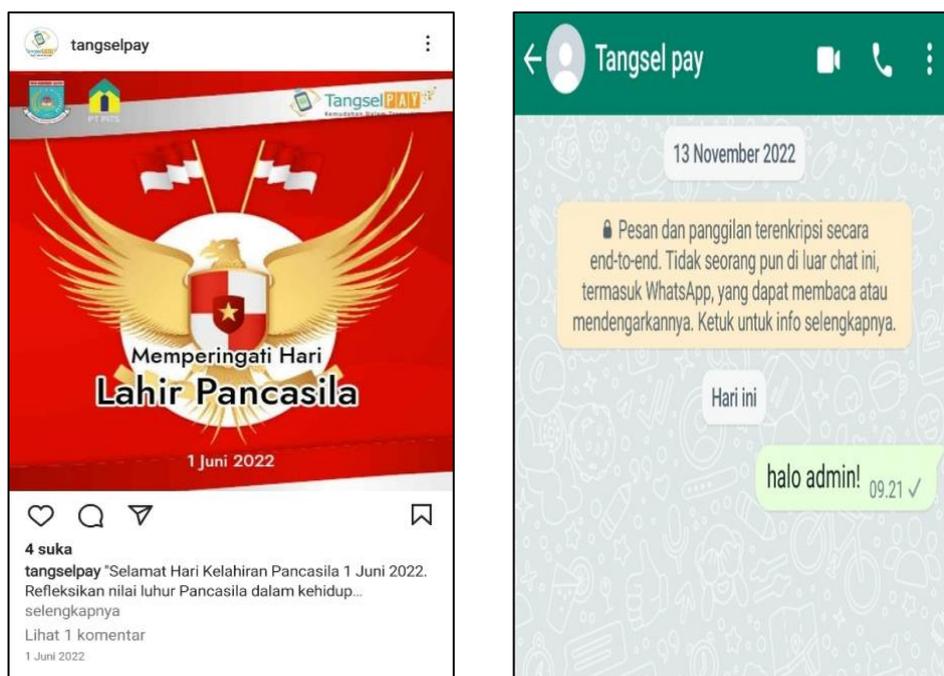
(Sumber : Aplikasi TangselPay)

Selain kesulitan ketika *login*, kesulitan pada saat melakukan registrasi atau membuat akun. Karena ketika ingin memasukkan data pengguna pada bagian alamat tidak ada pilihan Kota jadi harus menunggu terlebih dahulu sampai menu pilihan Kota ada sehingga membutuhkan proses yang lama. Selain itu, kurangnya informasi mengenai aplikasi TangselPay dari media sosial karena sudah tidak aktif

dan nomor *costumer service* aplikasi TangselPay yang sulit untuk dihubungi. Aplikasi TangselPay memiliki Instagram resmi @tangselpay tetapi saat ini tidak aktif karena terakhir *update* postingan pada tanggal 01 Juni 2022 dan nomor *customer service WhatsApp* aplikasi TangselPay juga sulit untuk dihubungi dan lama merespon pengguna sehingga ketika terdapat kendala pada aplikasi TangselPay tidak dapat menghubungi nomor *customer service* maupun media sosial aplikasi TangselPay dan harus mendatangi Kios TangselPay yang beralamat di Pasar Bintaro Sektor 2 Lantai 1 No. 50.

Gambar 4.4

Instagram TangselPay dan Nomor *Customer Service* TangselPay



(Sumber: Instagram resmi aplikasi TangselPay dan Whatsapp Customer Service Aplikasi TangselPay)

2. Keluwesan/Fleksibilitas

Menurut Delon dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem

informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna. Keluwesan/fleksibilitas disini dapat ditinjau dari bagaimana tingkat fleksibilitas aplikasi TangselPay, bagaimana ketahanan aplikasi jika terjadi perubahan atau penambahan menu/*channel* dan apakah aplikasi TangselPay dapat digunakan di semua perangkat.

Terkait bagaimana tingkat fleksibilitas aplikasi TangselPay dilakukan wawancara dengan Informan 1 (satu), Informan 2 (dua) dan Informan 5 (lima) dan Informan 10 (sepuluh) menyatakan hal yang sama bahwa aplikasi TangselPay sudah fleksibel. Hal ini dikarenakan aplikasi TangselPay dapat diakses kapan saja dan di mana saja sehingga menjadi fleksibel. Bahkan semua pelayanan pembayaran dapat dilakukan melalui *smartphone*. Hal tersebut diungkapkan sebagai berikut:

“Aplikasi TangselPay Sudah fleksibel hal ini dikarenakan bisa digunakan kapan saja dan di mana saja sehingga aplikasinya fleksibel. Aplikasi TangselPay juga mudah untuk digunakan dan fitur-fitur pada aplikasi banyak. Sehingga fleksibel masyarakat dapat memilih ingin melakukan pembayaran apa.” (Sumber: Informan 1 (satu) Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023.”

Sementara itu hasil wawancara yang berbeda diungkapkan oleh Informan 3 (tiga), Informan 4 (empat), Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan), Informan 11 (sebelas) dan Informan 12 (dua belas) menyatakan bahwa aplikasi TangselPay kurang fleksibel karena sistem pada aplikasi TangselPay masih dinilai kurang stabil. Hal tersebut diungkapkan sebagai berikut:

“Kurang fleksibel karena sistemnya juga masih kurang stabil.” (Sumber: Informan 3 (tiga) sebagai Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang Selatan dan Informan 4 (empat) pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 9 (sembilan), berikut pernyataannya:

“Kurang fleksibel. Mungkin kalau dari 1-100% nilainya adalah 60%. Karena aplikasinya kadang sulit untuk masuk.” (Sumber: Informan 9 (sembilan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Rabu, 01 Maret 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai bagaimana ketahanan aplikasi jika terjadi perubahan atau penambahan menu pada aplikasi TangselPay. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu), 3 (tiga) dan 4 (empat) menyatakan hal yang sama bahwa setelah ada penambahan fitur pada aplikasi bisa digunakan tetapi aplikasi harus di *upgrade* oleh pengguna. Namun, aplikasi TangselPay harus di *development* ulang ketika ada penambahan *channel*, perubahan fitur atau perubahan *payment gateway*. Ketika sedang di *development* ulang, maka aplikasi akan mengalami *maintenance* sehingga tidak dapat digunakan sementara sampai proses *development* sistem selesai. Berikut pernyataannya:

“Harus *development* ulang ketika ada penambahan *channel*. Jadi kalau ada penambahan *channel* ada gangguan. Makanya ini jadi bahan pertimbangan akan di *development* ulang.” (Sumber: Informan 3 (tiga) sebagai Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang Selatan, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Pendapat yang berbeda mengenai ketahanan aplikasi TangselPay disampaikan oleh Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan *E-Government*, berikut pernyataannya:

“TangselPay sudah ada peraturan Walikota. Untuk operasional diserahkan ke PT PITS. Jika ada penambahan fitur TangselPay sudah dapat digunakan. Tetapi *upgrade* dulu aplikasinya. Contohnya adalah saat ini sudah ada fitur TangselMart. Jadi masyarakat bisa membeli sayur di pasar yang ada di Kota Tangerang Selatan lalu diantar oleh Gojek yang sudah bekerja sama dengan TangselPay.” (Sumber: Informan 2 (dua) Koordinator Bidang Pengembangan *E-Government*, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Setelah mengetahui bagaimana ketahanan aplikasi ketika terjadi perubahan atau penambahan menu, dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi TangselPay dapat digunakan di semua perangkat. Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Pengguna yaitu Informan 5 (lima), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan),

Informan 10 (sepuluh), Informan 11 (sebelas) dan Informan 12 (dua belas) yang menggunakan *Handphone* berbasis *Android* menyatakan bahwa aplikasi TangselPay dapat di unduh secara gratis dan mudah melalui *Google Play Store*. Berikut pernyataannya:

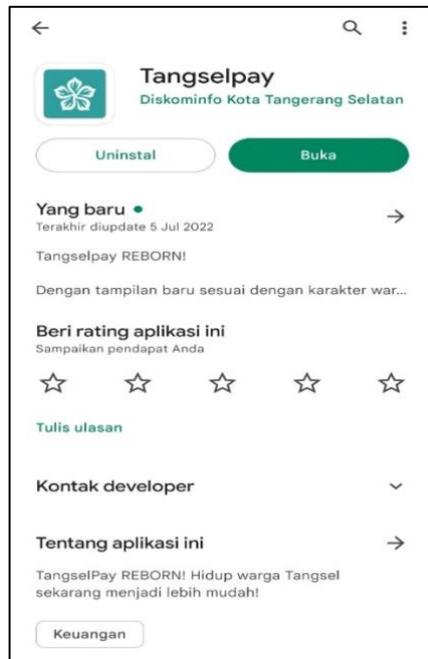
“Saya baru mencoba di *handphone* sih setahu saya *website* tidak ada. Oleh karena itu hanya dapat diakses melalui aplikasi yang di *download* melalui *google play store*.” (Sumber: Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Rabu, 01 Maret 2023)

Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 6 (enam) dan Informan 7 (tujuh) yang menggunakan *Handphone* berbasis *Apple* mengenai apakah aplikasi TangselPay dapat digunakan di semua perangkat bahwa aplikasi TangselPay dapat didownload pada *App Store* namun yang tersedia adalah aplikasi versi yang lama, berikut pernyataannya:

“Kalau itu saya kurang mengerti karena saat ini saya *download* dan menggunakannya melalui perangkat *handphone*. *Handphone* saya *Iphone* dan downloadnya di *Apps Store* tetapi aplikasinya masih versi yang dahulu.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dari peneliti mengenai indikator fleksibilitas, bahwa aplikasi TangselPay dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi TangselPay juga dapat digunakan oleh semua kalangan. Namun, aplikasi TangselPay tidak dapat diakses pada semua perangkat. Aplikasi TangselPay dapat di *download* secara gratis pada *Google Play Store* oleh seluruh pengguna *Android*. Sedangkan untuk pengguna *Smartphone* berbasis *IOS* dapat didownload melalui *App Store* namun yang tersedia adalah aplikasi versi yang lama sehingga tidak mendapatkan fitur terbaru seperti TangselMart dan pembayaran melalui *QRIS*. Dan untuk saat ini aplikasi TangselPay tidak dapat di akses melalui *Website* tetapi sudah ada rencana dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan untuk membuat *website* aplikasi TangselPay sehingga nantinya pengguna dapat mengakses aplikasi melalui *website*.

Gambar 4.5

Aplikasi TangselPay pada *Google Play Store* dan *Apps Store*

(Sumber : Google Play Store)



(Sumber : App Store)

3. Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai

Menurut Delone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai di sini dapat ditinjau dari apakah aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna dan apakah aplikasi TangselPay dapat memenuhi harapan pengguna aplikasi dalam mempermudah pembayaran.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian terkait pertanyaan bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memenuhi ekspektasi pengguna, Beliau menjelaskan bahwa :

“Upaya untuk memenuhi ekspektasi pengguna adalah kami menampung terlebih dahulu opini, saran, kebutuhan dan keluhan dari masyarakat terkait penggunaan aplikasi TangselPay. Kami juga melakukan observasi dan riset terkait apa yang pengguna aplikasi butuh kan. Selanjutnya kami melakukan *mapping* mana saja yang akan menjadi prioritas *development*.” (Sumber: Informan 1 (satu) Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Informan 2 (dua) dimana menjawab pertanyaan terkait bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memenuhi ekspektasi pengguna, berikut pernyataannya:

“Agak sulit. Jika pembayaran retribusi pajak dan retribusi hanya melalui TangselPay juga sulit oleh karena itu pembayaran dibuka selebar-lebarnya. Karena ekspektasi masyarakat dibuka layanan seluas-luasnya. Oleh karena itu kita selalu menambahkan fitur layanan pembayaran lain. Contohnya Tangselmart. Fitur yang baru kami tambahkan atas usulan PT PITS. Jika bayar lewat TangselPay agak ribet, jadi kami buka layanan selebar-lebarnya. Bisa bayar lewat *teller*, bank, VA, QRIS. Untuk meningkatkan ekspektasi dibuat Tangselmart juga media promosi UMKM yang tadinya bingung promosi di mana jadi kita buka di TangselPay.” (Sumber: Informan 2 (dua) Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Untuk itu dilakukan wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 12 (dua belas) rata-rata menjawab hal yang sama bahwa aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dikarenakan dalam aplikasi TangselPay juga dapat mengecek tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), informasi tagihan PDAM, informasi nomor pelanggan untuk membayar retribusi serta terdapat informasi mengenai transaksi yang dilakukan apakah sudah berhasil dilakukan atau gagal dan terdapat informasi mengenai riwayat transaksinya. Berikut pernyataannya:

“Sudah memberikan informasi. Ada informasi mengenai tagihan pajak dan Tagihan PDAM masyarakat dapat mengecek lewat aplikasi, nomor pelanggan juga secara otomatis dapat di cek pada aplikasi.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna kepada informan 9 (Sembilan), berikut pernyataannya:

“Memberikan. Saya mau bayar pajak PBB disana ada jumlah tagihannya. Saat transaksi juga ada histori pembayaran jadi ada informasi apakah pembayaran yang dilakukan sudah benar atau belum.” (Sumber: Informan 9 (Sembilan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Rabu, 01 Maret 2023).

Setelah mengetahui apakah aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna, dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi TangselPay dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 12 (dua belas) menyatakan hal yang sama bahwa aplikasi TangselPay mempermudah pengguna dalam melakukan pembayaran. Hal tersebut dikarenakan untuk membayar Pajak, Retribusi serta produk digital lainnya dapat dengan mudah membayar pada aplikasi TangselPay. Hal ini dikarenakan, masyarakat tidak perlu datang ke tempat pembayaran untuk antri membayar sehingga dapat membayar kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi. Bahkan saat ini bukan hanya membayar *via virtual account* tetapi pembayaran semakin dimudahkan melalui hadirnya fitur *QRIS*. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

“Tentu memberikan kemudahan. Yang tadinya bayar retribusi atau pajak secara langsung atau ke *teller* atau ke ATM menjadi bisa lewat TangselPay. Tapi balik lagi, apakah masyarakat mau *mendownload* aplikasi TangselPay atau tidak. Jadi Pemerintah memberikan layanan untuk kemudahan pembayaran”. (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan *E-Government* pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara kepada masyarakat pengguna aplikasi TangselPay mengenai apakah aplikasi TangselPay dapat mempermudah dalam melakukan pembayaran, berikut pernyataannya:

“Memberikan kemudahan. Suatu aplikasi untuk membayar sangat penting bagi warga masyarakat apalagi di zaman sekarang ini. Dengan TangselPay saya yang

berjualan di pasar Tangsel merasa dipermudah. Karena tinggal buka aplikasinya, masukkan nomor pelanggan dan bayar.” (Sumber: Informan 5 (lima) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dari peneliti mengenai realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai, bahwa informasi yang ada pada aplikasi TangselPay sudah memenuhi ekspektasi pengguna karena informasi yang terdapat pada aplikasi sudah lengkap dan cukup informatif karena terdapat informasi mengenai tagihan Pajak Bumi dan Bangunan, informasi mengenai pembayaran PDAM, Informasi mengenai nomor pelanggan bagi pedagang, informasi mengenai pembayaran yang dilakukan dan informasi mengenai berita TangselPay pada aplikasi. Berita TangselPay terdiri dari terdapat informasi mengenai penambahan fitur dan *update* mengenai Retribusi di Kota Tangerang Selatan. Proses pembayaran melalui aplikasi TangselPay sesuai yang diharapkan karena pengguna dipermudah dalam melakukan pembayaran. Dengan aplikasi TangselPay masyarakat tidak perlu membawa uang dengan jumlah besar ke tempat pembayaran untuk membayar pelayanan publik tetapi dapat langsung membayar melalui aplikasi sehingga dapat menghemat waktu. Pembayaran retribusi pasar yang biasanya secara kolektif dapat dibayarkan mudah melalui aplikasi TangselPay. Apalagi di era digitalisasi seperti sekarang pengguna terbiasa menggunakan teknologi sehingga dapat memanfaatkan aplikasi TangselPay untuk mempermudah pembayaran.

Gambar 4.6
Dokumentasi Informasi Nomor Pelanggan dan Tagihan Pembayaran
Retribusi



(Sumber : Aplikasi TangselPay)

Namun dalam penerapannya aplikasi TangselPay belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, hal ini dikarenakan masih banyak pengguna aplikasi TangselPay yang mengeluhkan bahwa aplikasi TangselPay sering mengalami kendala yang menyulitkan pengguna sehingga tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh iklan maupun publikasi TangselPay. Harapan dari pengguna adalah aplikasi tetap stabil saat melakukan pembayaran sehingga pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tetapi dalam implementasinya masih terdapat kendala pada aplikasi yang mengharuskan pengguna tetap datang ke kantor untuk membayar pelayanan publik.

Gambar 4.7
Publikasi Aplikasi TanselPay



(Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Tansel)

4. Kegunaan Fungsi-fungsi Spesifik

Menurut Delone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain. Kegunaan fungsi-fungsi spesifik disini dapat ditinjau dari fitur apa saja yang terdapat dalam aplikasi TanselPay serta kegunaan dari fitur tersebut, apakah semua fitur yang terdapat dalam aplikasi TanselPay dapat digunakan, apakah terdapat kesulitan dalam menggunakan fitur pada aplikasi TanselPay dan apa kegunaan aplikasi TanselPay terhadap pengguna layanan.

Terkait fitur apa saja yang terdapat pada aplikasi TanselPay di lakukan wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, berikut pernyataannya:

“Fitur TanselPay yang digunakan saat ini adalah PBB, Retribusi, PDAM, Pulsa, Token Listrik, Pulsa Listrik dan TanselMart. Selanjutnya bisa di lihat pada *booklet*.” (Sumber: Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Berikut merupakan wawancara pada informan selanjutnya mengenai fitur apa saja yang terdapat pada aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Fiturnya banyak. Sekarang sudah bisa bayar pajak PBB, Retribusi sudah bisa, bayar tagihan listrik, beli pulsa, ada fitur *QRIS*. Selalu ada penambahan fitur. Dan penambahan fitur tersebut atas usul PT PITS.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Pendapat serupa mengenai fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay disampaikan oleh Staff IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangerang Selatan dan Programmer Aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Fiturnya banyak. Fitur TangselPay yang digunakan saat ini adalah PBB, Retribusi, PDAM, Pulsa, Token Listrik, Pulsa Listrik. Tapi harus diperbarui kalau mau mendapatkan *update* aplikasinya.” (Sumber: Informan 3 (tiga) dan 4 (empat) sebagai Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel dan Programmer Aplikasi TangselPay, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel dan Programmer Aplikasi TangselPay, bahwa fitur pada aplikasi TangselPay mempunyai kegunaan penting yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna aplikasi baik masyarakat, Dinas dan Perangkat Daerah karena dengan adanya fitur ini dapat mempermudah dalam melakukan proses pembayaran digital. Keberagaman fitur pada aplikasi TangselPay sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan aman bagi masyarakat. Fitur yang ada pada aplikasi juga disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay diantaranya adalah Pembayaran *QR Code*, Pajak Bumi dan Bangunan, Retribusi, Air PDAM, Pembelian Pulsa, Pembayaran PLN, TangselMart dan Pembayaran BPJS. Hal ini didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap aplikasi TangselPay sebagai berikut:

Tabel 4.2
Fitur Aplikasi TangselPay

1.	Pembayaran QR Code	7.	Notifikasi Pembayaran
2.	Pembayaran Pajak dan Retribusi	8.	Report Laporan Transaksi secara Real Time bagi Petugas
3.	Pembayaran Produk Pasca Bayar dan Pra Bayar	9.	Validasi Nomor Telepon melalui OTP
4.	Pembayaran Air PDAM	10.	History Transaksi bagi Pengguna Aplikasi
5.	Pembelian Pulsa HP	11.	Pendaftaran Via Daring
6.	TangselMart	12.	Customer Service
7.	Pembayaran BPJS	13.	Penomoran Pedagang Secara Online

(Sumber :Observasi Peneliti Tahun 2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat berbagai fitur spesifik yang membantu pengguna dalam melakukan pembayaran. Berikut beberapa fitur yang terdapat dalam aplikasi TangselPay:

1. Fitur Pembayaran QR Code

Dalam fitur pembayaran via QR Code terdapat beberapa fungsi diantaranya adalah:

- a. Pembayaran transaksi melalui QRIS
- b. Transfer uang ke bank BJB
- c. Transfer uang ke sesama pengguna TangselPay (*Digicash*).

2. Fitur pembayaran Pajak dan Retribusi Daerah

Fitur Pembayaran pajak digunakan untuk pembayaran Pajak. Namun, saat ini yang tersedia adalah pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) untuk wilayah Tangerang Selatan. Sedangkan fitur pembayaran Retribusi digunakan untuk membayar retribusi daerah secara Online.

3. Fitur Pembayaran Produk Pasca Bayar dan Prabayar

Fitur ini digunakan untuk pembelian atau pembayaran tagihan dari produk pulsa dan token PLN.

4. Fitur Pembayaran Air PDAM

Fitur ini digunakan untuk pembayaran Rekening air atau PDAM.

5. TangselMart

Fitur ini berguna untuk belanja kebutuhan pokok secara *online* jadi mudah dan praktis karena dapat belanja dari rumah.

6. Pembayaran BPJS Kesehatan

Fitur ini berguna untuk membayar tagihan BPJS.

7. Notifikasi Pembayaran

Fitur ini berguna untuk memberikan informasi mengenai transaksi pengguna.

8. Report Laporan Transaksi secara Real Time bagi Petugas:

Fitur ini berguna untuk administrator TangselPay sehingga dapat merekap semua transaksi atau pembayaran.

9. Validasi Nomor Telpn melalui OTP

Fitur ini digunakan untuk verifikasi berupa angka yang digunakan sekali dan dikirimkan melalui WhatsApp ketika mendaftar aplikasi TangselPay. Fitur ini digunakan untuk mengetahui apakah nomor telepon yang digunakan pengguna terdaftar di aplikasi WhatsApp.

10. Histori Transaksi Bagi Pengguna Aplikasi

fitur ini digunakan untuk mengakses informasi riwayat atau status transaksi yang telah dilakukan pengguna.

11. Pendaftaran Via Daring

Fitur ini digunakan untuk pendaftaran pengguna TangselPay secara langsung melalui aplikasi. Pendaftaran meliputi pengisian data pengguna, validasi data pengguna, pengiriman kode *one time password* dan validasi kode *one time password*.

12. Customer service:

Fitur ini berisi link yang ketika pengguna mengklik maka akan diarahkan pada kontak *customer service* TangselPay melalui *WhatsApp*.

13. Penomoran Pedagang Secara Otomatis:

Fitur ini berguna untuk memberi nomor pedagang untuk membayar retribusi.

Setelah mengetahui fitur apa saja yang terdapat pada aplikasi TangselPay, dilakukan wawancara mengenai apakah fitur tersebut dapat digunakan. Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 (satu), 2 (dua), 3 (tiga), empat (empat), 5 (lima), 8 (delapan), 9 (sembilan), 10 (sepuluh), 11 (sebelas) dan 12 (dua belas) menyatakan hal yang sama bahwa fitur pada aplikasi TangselPay dapat digunakan dan berfungsi dengan baik tanpa ada kendala. Ketika terdapat penambahan fitur aplikasi terdapat notifikasi untuk *upgrade* aplikasi. Aplikasi TangselPay harus di *upgrade* terlebih dahulu agar dapat menggunakan fitur yang di perbaharui. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Informan 4 (empat) sebagai Programmer Aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Fiturnya banyak dan bisa digunakan. Fitur TangselPay yang digunakan saat ini adalah PBB, Retribusi, PDAM, Pulsa, Token Listrik, Pulsa Listrik. Tapi harus diperbarui kalau ingin mendapatkan update aplikasinya.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Programmer Aplikasi TangselPay, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 6 (enam) dan 7 (tujuh) sebagai masyarakat pengguna menyatakan bahwa terdapat fitur yang tidak dapat digunakan yaitu fitur QRIS dan fitur TangselMart. Hal ini dikarenakan belum terdapat *update* aplikasi TangselPay pada *App Store* bagi pengguna *Smathphone* berbasis *IOS*. Berikut pernyataannya:

“Fiturnya kan banyak, tetapi saya baru coba pembayaran pajak saja. *QRIS* belum bisa dan TangselMart belum ada.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023 dan Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 26 Februari 2023).

Setelah mengetahui apa saja fitur yang terdapat dalam aplikasi TangselPay dan kegunaan fitur dilakukan wawancara mengenai apa saja manfaat yang didapatkan dari penerapan aplikasi TangselPay. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) mengenai manfaat yang didapatkan dari penerapan aplikasi TangselPay, hasilnya sebagai berikut:

“Manfaat yang didapatkan dalam penerapan aplikasi TangselPay bagi masyarakat adalah mendapatkan layanan keuangan digital yang mampu mendekatkan serta memudahkan dalam menikmati layanan pembayaran pajak dan retribusi serta dilengkapi dengan berbagai fitur *E-commerce* lainnya. Masyarakat bisa membayar tanpa khawatir terjadi kebocoran pajak/retribusi. Selain itu, dengan adanya fitur TangselMart dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan pedagang pasar tradisional di wilayah Tangerang selatan.” (Sumber: Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan E-Government dimana menjawab pertanyaan yang sama terkait manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Memberikan pelayanan dengan membuka kanal pembayaran bagi masyarakat agar dapat membayar di manapun dan kapanpun hanya dalam 1 aplikasi saja. Pemerintah kota Tangsel ada beberapa yang membutuhkan pembayaran contohnya pembayaran pajak dan retribusi. Memberikan transparansi dan akuntabilitas jadi bisa bayar kapanpun dan dimanapun. Dan kita buka juga kanal lain. Cuma teknologi ini bisa dinikmati oleh kalangan yang bisa menggunakan teknologi.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 3 (tiga) dan 4 (empat) mengenai manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi TangselPay dan menjawab hal yang sama bahwa manfaatnya adalah dapat mempermudah pembayaran, berikut pernyataannya:

“Fungsinya adalah memudahkan transaksi masyarakat. Jadi ada suatu layanan keuangan digital yang aman dan efisien bagi masyarakat Tangsel. Terus meningkatkan pendapatan daerah dan pasti memenuhi ekspektasi masyarakat karena kan masyarakat pasti ingin dimudahkan dalam hal apa pun ya khususnya dalam melakukan pembayaran.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Programmer Aplikasi TangselPay, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay mengenai manfaat yang didapatkan dari penerapan aplikasi TangselPay dan rata-rata menjawab hal yang sama bahwa fungsi

dari aplikasi TangselPay adalah mempermudah pembayaran sehingga dapat melakukan pembayaran publik melalui *Handphone* sehingga lebih efektif dan efisien, berikut pernyataannya:

“Manfaatnya yang pasti saya bisa bayar pajak lewat aplikasi jadi tidak perlu datang dan antre. Terus kalau *download* aplikasi ini tidak hanya bisa bayar pajak saja tapi bisa bayar yang lainnya.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh Informan 7 (tujuh) mengenai manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Fungsinya untuk bayar pulsa, listrik, pajak dan memudahkan masyarakat jadi tidak perlu bayar pergi ke kantor atau agen terdekat. Cukup dirumah saja lewat *handphone*. Tidak terlewat bayar pajak dan pulsa dapat langsung di beli.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 26 Februari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel, Programmer Aplikasi TangselPay dan Informan 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay mengenai manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi TangselPay, bahwa dengan hadirnya aplikasi TangselPay dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi, masyarakat mendapatkan layanan keuangan digital yang aman dan efisien sehingga mampu mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak, Retribusi maupun produk digital lainnya. Masyarakat tidak perlu mengantre datang ke kantor pembayaran karena dapat membayar secara *online* melalui *handphone* kapan pun dan dimana pun. Dengan aplikasi TangselPay dapat mendekatkan Pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan penjualan dan pendapatan pedagang pasar tradisional di wilayah Tangerang Selatan.

5. Keandalan Sistem

Menurut Delone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Keandalan sistem dapat ditinjau dari kelebihan aplikasi TangselPay dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran dan apakah terdapat kesulitan baik dari fitur atau aplikasi secara keseluruhan.

Terkait apa saja kelebihan aplikasi TangselPay dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya dilakukan wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, berikut pernyataannya:

“Kelebihan aplikasi TangselPay adalah terdapat menu pembayaran pajak dan retribusi daerah yang jarang ada pada aplikasi lainnya serta ada fitur TangselMart” (Sumber: Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 2 (dua) mengenai kelebihan aplikasi TangselPay dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, berikut pernyataannya:

“Dahulu waktu awal-awal diluncurkan ada kelebihan yaitu membayar pajak dan retribusi bisa lewat TangselPay jadi tidak perlu datang secara langsung. Selain itu, dapat melakukan pembayaran ke produk digital lain hanya dalam satu aplikasi tidak perlu menginstall aplikasi yang lainnya. Tetapi karena sekarang sudah banyak aplikasi *fintech*, Pemerintah daerah mencoba untuk setara dengan perusahaan yang menyediakan kanal pembayaran secara *online*. dilevel yang setara dengan perusahaan multinasional. Selain itu, TangselPay mendapat penghargaan sebagai Pemerintah daerah pertama yang *concern* terkait pembayaran secara *online*.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan E-Government , pada Selasa, 31 Januari 2023).

Pernyataan yang berbeda disampaikan oleh informan selanjutnya mengenai apa saja kelebihan aplikasi TangselPay dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, berikut pernyataannya:

“Pesaing TangselPay di tingkat pemerintahan tidak ada di lingkup internal Tangsel. Dengan adanya TangselPay dapat mendekatkan diri dengan masyarakat Tangerang Selatan dan di khususkan untuk pembayaran di lingkup Tangerang Selatan.” (Sumber: Informan 3 (tiga) sebagai Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Melihat hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel, Programmer Aplikasi TangselPay dan Observasi yang dilakukan peneliti mengenai kelebihan aplikasi TangselPay dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, bahwa aplikasi TangselPay merupakan aplikasi yang terdapat fitur layanan pembayaran pajak dan retribusi yang mana layanan pembayaran ini jarang ada pada aplikasi lainnya yang resmi dari Pemerintah. Dengan aplikasi TangselPay, masyarakat merasa tidak khawatir terjadi kebocoran pajak/retribusi karena TangselPay merupakan aplikasi resmi dari Pemerintah. TangselPay adalah program pertama di Indonesia yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah dalam hal transformasi keuangan digital untuk pemungutan retribusi dan pajak daerah. Pesaing TangselPay di tingkat pemerintahan tidak ada di lingkup internal Tangsel sehingga TangselPay mendapat penghargaan sebagai Pemerintah daerah pertama yang *concern* terkait pembayaran secara *online*.

Gambar 4.8
Penghargaan Aplikasi TangselPay



(Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023)

Setelah mengetahui kelebihan aplikasi TangselPay dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai 12 (dua belas) mengungkapkan hal yang sama bahwa aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran. Karena dengan Aplikasi TangselPay masyarakat dapat membayar pajak, retribusi dan produk digital lainnya lewat aplikasi sehingga dimudahkan.

Berikut merupakan wawancara pada Informan 1 (satu) mengenai apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran, berikut pernyataannya:

“Menyelesaikan. Dengan TangselPay dapat membayar pajak dan retribusi daerah dengan aman, mudah dan terpercaya.” (Sumber: Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Hal tersebut didukung oleh pendapat dari informan selanjutnya yaitu informan 2 (Dua) mengenai pertanyaan apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran, berikut pernyataannya:

“Ya menyelesaikan masalah pembayaran dengan mempermudah pembayaran.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay mengenai apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran, berikut pernyataannya:

“Iya sangat menyelesaikan. Mau bayar jadi mudah. Hanya saja kalau bisa dibilang sistemnya diperbaiki lagi agar masyarakat merasa puas terkait pelayanan dengan aplikasi TangselPay.” (Sumber: Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Rabu, 01 Maret 2023).

Setelah mengetahui apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran, dilakukan wawancara mengenai apakah terdapat kesulitan baik dari fitur atau aplikasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, berikut pernyataannya:

“Kalau dari fitur cukup mudah karena semua sudah ada langkah-langkahnya dengan jelas. Menurut saya untuk fitur sudah cukup mudah. Saya waktu pertama kali coba juga langsung bisa. Tapi pernah juga tiba-tiba *crash* padahal *memory* saya belum penuh” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Hal serupa juga disampaikan oleh informan selanjutnya yaitu informan 7 (tujuh) mengenai pertanyaan apakah terdapat kesulitan pada fitur aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Kalau dari desain tampilan dan petunjuknya sudah simpel. Apalagi saya masih muda. Jadi lumayan bisa karena kita memang pakai *handphone* setiap hari. Tapi waktu awal saya coba ketika ingin membayar tiba-tiba aplikasi keluar

sendiri padahal belum selesai membayar.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 26 Februari 2023).

Hal berbeda disampaikan oleh Informan 5 (lima), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan), Informan 10 (sepuluh), Informan 11 (sebelas) dan Informan 12 (dua belas) sebagai Masyarakat Pengguna mengungkapkan bahwa fitur pada aplikasi TangselPay sudah mudah untuk digunakan sehingga tidak ada kesulitan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 (tujuh) orang Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay mengenai apakah terdapat kesulitan pada fitur aplikasi TangselPay, bahwa Informan 5 (lima), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan), Informan 10 (sepuluh), Informan 11 (sebelas) dan Informan 12 (dua belas) menyampaikan hal yang sama yaitu tidak ada kesulitan pada fitur. Hal tersebut dikarenakan fitur pada aplikasi TangselPay sudah simpel untuk melakukan pembayaran. Namun pernyataan yang berbeda disampaikan oleh Informan 6 (enam) dan Informan 7 (tujuh) bahwa masih terdapat masalah yaitu ketika aplikasi sedang digunakan untuk membayar terkadang aplikasi tiba-tiba keluar sendiri padahal pembayaran yang sedang dilakukan belum terselesaikan. Aplikasi juga tiba-tiba mengalami *crash* atau *error* padahal aplikasi sudah di *update* ke versi yang terbaru.

6. Kecepatan Akses

Menurut Delone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan. Kecepatan Akses disini dapat ditinjau dari bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun dan berapa lama proses pelayanan/pembayaran terselesaikan dengan menggunakan aplikasi TangselPay.

Terkait bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay di lakukan wawancara dengan Informan 1 (satu), Informan 2 (dua), Informan 3 (tiga), informan 4 (empat) dan Informan 5 (lima) menyatakan hal yang sama bahwa kecepatan mengakses aplikasi TangselPay cepat ketika sudah diverifikasi. Ketika internet pengguna cepat maka kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay standar, tidak ada masalah sama seperti aplikasi lainnya. Berikut pernyataannya:

“Kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay adalah standar saja sama seperti ketika kita mengakses aplikasi lainnya.” (Sumber: Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Pendapat tersebut juga didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh informan selanjutnya yaitu informan 2 (dua) mengenai pertanyaan bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Cepat jika sudah di verifikasi tergantung internet pengguna. Normal pada umumnya. Namun pada saat verifikasi yang dilakukan waktu yang dibutuhkan cukup lama.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 6 (enam), Informan 7 (tujuh), Informan 8 (delapan), Informan 9 (sembilan), Informan 10 (sepuluh), Informan 11 (sebelas) dan Informan 12 (dua belas) terkait pertanyaan bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay, bahwa lamanya waktu yang dibutuhkan untuk *loading* ke dalam aplikasi TangselPay hal ini dikarenakan adanya gangguan dari aplikasi karena internet pengguna sedang tidak ada masalah. Berikut pernyataannya:

“Waktu awal-awal prosesnya agak lama loadingnya. Tapi setelah sudah biasa menggunakan lebih cepat dan mudah jadi butuh keterbiasaan pengguna. Kalau sudah mengenali fiturnya jadi cepat.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 26 Februari 2023).

Setelah mengetahui bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi TangselPay, dilakukan wawancara mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun. Berikut pernyataannya:

“Verifikasi akun TangselPay tidak ada masalah. Saat verifikasi akun menjadi premium baru membutuhkan waktu yang lama. Membuat *e-wallet* nya lama bisa 1x24 jam. Sekarang Payment Gatewaynya BJB jadi membuat BJB menggunakan aplikasi TangselPay.” (Sumber: Informan 2 (dua) sebagai, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 3 (tiga) mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun, berikut pernyataannya:

“Verifikasi yang membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu rencananya ingin di *development* ulang agar tidak perlu di verifikasi masyarakat langsung bisa bayar. Buat akun cepat sih 5 menit jadi hanya verifikasinya sedikit lama karena harus menunggu operator.” (Sumber: Informan 3 (tiga) sebagai Staff IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna mengenai berapa waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun, berikut pernyataannya:

“Saya lupa tetapi lebih dari 3 hari.” (Sumber: Informan 5 (lima) dan Informan 10 (sepuluh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Selasa, 31 Januari 2023 dan Selasa, 01 Agustus 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 6 (enam) mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun, berikut pernyataannya:

“Nah ini lama sekali untuk verifikasinya. Kalau tidak salah waktu itu hampir seminggu saya baru bisa melakukan pembayaran. Soalnya ketika habis *login* tidak bisa dibuka kan menu untuk bayarnya kalau belum di verifikasi. Nah waktu itu verifikasinya lama sekali.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 7 (tujuh), Informan 8 (delapan) dan Informan 11 (sebelas) mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun membutuhkan waktu 4 hari, berikut pernyataannya:

“Verifikasi akun cukup memakan waktu. Waktu itu sekitar 4 harian. Ternyata saat belum di verifikasi fiturnya tidak bisa digunakan. Jadi harus menunggu akun telah diverifikasi.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai pada Minggu, 26 Februari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 9 (Sembilan) dan Informan 12 (dua belas) mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun, berikut pernyataannya:

“Verifikasi akun agak lama sampai saya waktu itu bingung kenapa tidak bisa di guna in menu buat bayarnya. saya saat itu verifikasi 4-5 harian..” (Sumber: Informan 9 (Sembilan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Rabu, 01 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, Staf IT Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tangsel serta 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay dapat disimpulkan bahwa untuk verifikasi akun pada aplikasi TangselPay membutuhkan waktu yang lama yaitu 3-5 hari. Hal ini menjadi kendala bagi pengguna karena setelah mendaftar aplikasi TangselPay, fitur pembayaran tidak dapat langsung digunakan karena akun pengguna belum diverifikasi. Pengguna harus menunggu notifikasi bahwa akun telah terverifikasi terlebih dahulu untuk dapat menggunakan fitur pembayaran pada aplikasi.

Setelah mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun, dilakukan wawancara mengenai berapa lama proses pelayanan atau pembayaran terselesaikan dengan menggunakan Aplikasi TangselPay. Berikut pernyataannya:

“Kurang dari 24 jam. Hal ini juga tergantung dari internet pengguna aplikasi TangselPay. Jika internetnya lancar pastinya akan cepat. Begitu juga sebaliknya

jika internet dari pengguna ada kendala pastinya akan lama.” (Sumber: Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, pada Selasa, 7 Februari 2023).

Hal tersebut didukung oleh pendapat yang disampaikan oleh Informan 4 (empat) mengenai berapa lama proses pelayanan atau pembayaran terselesaikan dengan menggunakan Aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Kalau aplikasi sudah di verifikasi cepat tergantung ingin bayar apa. Kalau bayar pajak juga cepat kurang dari 24 jam.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Programmer Aplikasi TangselPay, pada Selasa, 31 Januari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna mengenai berapa lama proses pelayanan atau pembayaran terselesaikan dengan menggunakan Aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“5 menit juga selesai.” (Sumber: Informan 5 (lima) dan Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023 dan Minggu, 26 Februari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 6 (enam) mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk berapa lama proses pelayanan atau pembayaran terselesaikan dengan menggunakan Aplikasi TangselPay, berikut pernyataannya:

“Cepat ketika sudah di verifikasi. Kalau sudah di verifikasi cepat sama ketika kita bayar lewat Tokopedia atau aplikasi *fintech* lainnya. Hanya saja kurang nyaman saat nunggu verifikasinya yang cukup lama menurut saya. Waktu itu juga saya coba chat nomor *costumer service* dibalasnya juga lama sekali malah sering juga tidak dibalas.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Minggu, 19 Februari 2023).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Informan 8 (delapan), Informan 11 (sebelas) dan Informan 12 (dua belas) mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk berapa lama proses pelayanan atau pembayaran terselesaikan dengan menggunakan Aplikasi TangselPay yaitu 5-10 menit sudah selesai, berikut pernyataannya:

“Pembayaran terselesaikan cukup cepat yaitu 5-10 menit. Karena waktu bayar setelah tagihan selesai dibuat adalah 24 jam. Jadi kalau langsung dibayar bisa dibbilang cepat.” (Sumber: Informan 12 (dua belas) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Rabu, 02 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Persandian, Koordinator Bidang Pengembangan E-Government, Staf IT Diskominfo Tangsel dan Programmer Aplikasi TangselPay dan 8 (delapan) orang Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk berapa lama proses pelayanan atau pembayaran terselesaikan dengan menggunakan Aplikasi TangselPay, bahwa ketika akun telah diverifikasi, pembayaran dapat dilakukan dengan cepat. Karena kendalanya adalah lamanya menunggu verifikasi akun. Waktu untuk membayar adalah 1x24 jam setelah tagihan di buat. Jadi ketika selesai membuat tagihan, lamanya waktu pembayaran tergantung pengguna. Ketika pengguna langsung melakukan pembayaran, kurang dari 10 menit pembayaran sudah terselesaikan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan mengakses aplikasi TangselPay, bahwa terdapat kendala pada lamanya waktu yang dibutuhkan untuk *login* pada aplikasi TangselPay. Selain itu untuk verifikasi akun membutuhkan waktu yang lama yaitu sekitar 4 (empat) hari. Hal ini menjadi kendala dan menyulitkan bagi pengguna aplikasi TangselPay karena sebelum akun di verifikasi, fitur pembayaran yang terdapat dalam aplikasi TangselPay tidak dapat digunakan. Karena fitur pembayaran dapat digunakan dan diakses oleh pengguna setelah terdapat notifikasi akun telah terverifikasi pada aplikasi TangselPay. Mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran cukup cepat dan optimal ketika akun telah diverifikasi.