

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam mengukur keberhasilan Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan. Menggunakan hasil penelitian di atas dengan menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap variabel-variabel atau indikator Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15):

#### **5.1 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.

Berdasarkan hasil penelitian baik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa terkait fitur-fitur pada aplikasi TangselPay sudah *user friendly* (suatu kondisi dimana kita bisa menggunakan sesuatu dengan mudah dan nyaman). Hal ini dikarenakan pada aplikasi TangselPay di desain menjadi aplikasi yang simpel dengan menampilkan menu awal dengan menu pembayaran pelayanan publik dan menu pembayaran digital lainnya. Pada setiap fitur pembayaran yang tersedia, terdapat petunjuk penggunaan pada aplikasi dengan jelas dan mudah sehingga nyaman dan mudah untuk digunakan.

Namun, masih terdapat kekurangan dalam akses aplikasi atau akses sistem. Hal tersebut dikarenakan masih adanya kesulitan sehingga kurangnya kenyamanan ketika mengakses aplikasi TangselPay. Kesulitan tersebut yaitu kesulitan ketika *login* ke dalam aplikasi yang membutuhkan waktu lama. Bahkan terkadang gagal ketika ingin *login* ke dalam aplikasi padahal *username* dan *password* yang dimasukkan oleh pengguna sudah benar. Tidak hanya kesulitan *login*, masih terdapat kesulitan ketika mengakses aplikasi TangselPay yang membuat pengguna

merasa kurangnya kenyamanan ketika mengakses aplikasi yaitu kesulitan ketika pertama kali melakukan *register* aplikasi karena sistem terkadang tiba-tiba *down* dan kesulitan memasukkan identitas yang dibutuhkan untuk mendaftar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi selanjutnya terkait dengan kesulitan mengakses aplikasi TangselPay sehingga menyebabkan kurangnya kenyamanan adalah lamanya menunggu verifikasi akun. Ketika akun belum diverifikasi maka fitur pembayaran yang terdapat pada aplikasi TangselPay tidak dapat digunakan. Hal ini membuat kurangnya kenyamanan karena fitur pada aplikasi belum dapat diakses oleh pengguna sedangkan pengguna ingin melakukan pembayaran. Lalu sulitnya melakukan pembayaran yang sifatnya internal Kota Tangerang Selatan seperti pembayaran Pajak, pembayaran Retribusi dan pembayaran PDAM karena harus menggunakan Bank BJB. Nomor *Customer Service* maupun media sosial aplikasi TangselPay seperti Instagram maupun Twitter tidak aktif sehingga menyulitkan pengguna ketika terdapat kendala dalam mengakses aplikasi TangselPay. Selain itu layanan yang terdapat pada aplikasi TangselPay belum lengkap seperti ketika masyarakat ingin membayar pajak selain Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) harus mendownload aplikasi lain sehingga menyebabkan banyaknya aplikasi pada *Handphone*.

Menurut Delone and Mclean bahwa kenyamanan akses akan relevan dengan adanya peningkatan jumlah pengguna, namun pada aplikasi TangselPay kenyamanan atau kemudahan sudah diperoleh namun masih ditemukan sistem yang belum mendukung untuk akses yang lebih nyaman seperti yang telah dipaparkan di atas. Oleh karena itu pengguna aplikasi TangselPay saat ini masih sedikit dan belum ada peningkatan jumlahnya. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah unduhan pada aplikasi TangselPay yang masih sedikit dan jumlah pengguna aktif aplikasi TangselPay yaitu pada bulan Januari 2023 jumlah pengguna hanya berjumlah kurang lebih 200 orang.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna adalah memberikan transparansi informasi mengenai aplikasi TangselPay dan pemberian

edukasi bagi masyarakat. Informasi yang diberikan oleh Tim TangselPay melalui sosialisasi, pemberian materi publikasi kepada Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), serta sosial media resmi aplikasi TangselPay yaitu informasi mengenai pengertian aplikasi TangselPay, keunggulan serta manfaat aplikasi TangselPay, biaya-biaya yang akan dikenakan oleh 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 pada aplikasi TangselPay dan nomor telfon serta alamat untuk menangani pengaduan. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses aplikasi TangselPay karena masyarakat telah mengetahui mengenai aplikasi TangselPay. Masyarakat juga diberikan edukasi mengenai Aplikasi TangselPay yang telah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia Kantor Wilayah (Kanwil) Banten sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dan tidak perlu khawatir karena aplikasi TangselPay telah mendapatkan pengawasan dari otoritas pada sektor keuangan.

## **5.2 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 dilihat dari bagaimana tingkat fleksibilitas aplikasi TangselPay, bagaimana ketahanan aplikasi jika terjadi perubahan atau penambahan menu/channel dan apakah aplikasi TangselPay dapat diakses pada semua perangkat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, bahwa Aplikasi TangselPay dapat digunakan kapan saja dan dimana saja karena TangselPay adalah aplikasi atau sistem yang beroperasi selama 24 jam penuh, artinya pemohon dapat melakukan transaksi pembayaran bisa pada waktu-waktu yang diinginkan misalnya di jam

pagi, siang atau malam. Aplikasi TangselPay juga dapat digunakan bukan hanya untuk wajib pajak atau wajib retribusi saja tetapi bagi semua kalangan karena fitur pembayaran yang terdapat pada aplikasi TangselPay cukup beragam. Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay mudah untuk digunakan dan mudah dimengerti oleh pengguna.

Menurut Delone and McLean, apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna. Selain itu, fleksibilitas sistem dapat dilihat dari kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Namun masih terdapat hambatan mengenai kemampuan sistem aplikasi TangselPay ketika terdapat perubahan-perubahan. Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketahanan aplikasi, pada aplikasi TangselPay terdapat penambahan fitur untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna aplikasi. Selain penambahan fitur, penambahan *channel* maupun perubahan *payment gateway* terkadang dilakukan.

Ketika ada penambahan fitur maupun perubahan *payment gateway* aplikasi TangselPay harus di *development ulang* sehingga memungkinkan terjadi *down* sistem atau *maintenance*. Apalagi aplikasi TangselPay dapat diakses 24 jam sehingga memungkinkan sering terjadi *maintenance*. *Maintenance* (perawatan) menurut Stephens (2004:3) “*all activities necessary to keep a system and all of its components in working order*”. Sehingga dapat dikatakan bahwa seiring berlalunya waktu fungsi mesin serta peralatan yang digunakan untuk produksi semakin lama akan berkurang. Namun dengan adanya suatu sistem perawatan yang baik maka, usia kegunaan mesin dapat diperpanjang dengan melakukan perawatan secara berkala dengan perawatan yang tepat. Saat terjadi *maintenance* aplikasi sulit untuk diakses karena tidak dapat digunakan sementara hingga proses *development* sistem selesai dilakukan.

Aplikasi TangselPay tidak dapat diakses pada seluruh perangkat. TangselPay dapat di *download* secara gratis oleh seluruh pengguna *Android*. Sedangkan bagi pengguna *Smartphone* berbasis *IOS* dapat di *download* pada *APP Store* namun yang tersedia adalah Aplikasi TangselPay versi yang lama yaitu terakhir di *update* pada

tanggal 21 November 2019 sehingga tidak ada fitur terbaru seperti TangselMart dan *QRIS*. Sedangkan versi yang ada pada *Google Play Store* bagi pengguna *Android* adalah versi 2.0.19 dan terdapat pembaharuan aplikasi pada tanggal 05 Juli 2022. Saat ini aplikasi TangselPay juga belum dapat diakses melalui *Website* namun sudah ada rencana untuk mengembangkan aplikasi untuk dapat diakses melalui *Website* TangselPay. Berdasarkan hal tersebut aplikasi TangselPay harus dikembangkan lagi agar dapat digunakan di seluruh perangkat sehingga aplikasi TangselPay menjadi lebih fleksibel.

### **5.3 Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai**

Menurut Delon 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.

Beberapa upaya telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan untuk merealisasikan ekspektasi-ekspektasi pemakai. Ekspektasi pemakai diantaranya yaitu dimudahkan dalam melakukan pembayaran pelayanan publik. Terkait hal tersebut dilakukan observasi, riset dan *mapping* terkait apa saja yang pengguna butuh kan. Oleh karena itu terdapat penambahan fitur pada aplikasi TangselPay terkait penambahan layanan pembayaran. Contohnya adalah TangselMart yang merupakan fitur terbaru sehingga masyarakat dapat membeli bahan kebutuhan pokok dengan kualitas terjaga dan harga bersaing. Dengan TangselMart masyarakat tidak perlu repot lagi untuk pergi ke pasar karena dapat membeli kebutuhan pokok lewat aplikasi. Tangerang Selatan mempunyai banyak layanan yang belum masuk pada aplikasi TangselPay seperti fasilitas lapangan olahraga yang dapat di sewa. Oleh karena itu memungkinkan adanya penambahan fitur untuk dapat memenuhi ekspektasi pengguna.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintahan, seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Menurut Putro (2011) dalam (Muhammad & Rusda, 2020) kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet, yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang tepat dan cepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat di berbagai bidang.

Aplikasi TangselPay dapat memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna dalam mencari sebuah informasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, bahwa aplikasi TangselPay dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Kelengkapan informasi pada aplikasi TangselPay sudah dirasakan oleh pengguna. Informasi yang ada pada aplikasi TangselPay sudah informatif, jelas serta sesuai dengan yang di butuh kan dan diharapkan pengguna. Karena pada aplikasi TangselPay 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 terkini TangselPay. Proses pembayaran melalui aplikasi TangselPay sesuai yang diharapkan karena pengguna dipermudah dalam melakukan pembayaran. Hal ini menjadi lebih praktis karena masyarakat tidak perlu keluar rumah dan mengantre untuk membayar karena dapat dilakukan lewat aplikasi TangselPay.

Ekspektasi pengguna adalah dimudahkan dalam melakukan pembayaran. Aplikasi TangselPay dapat mempermudah dalam melakukan pembayaran baik pembayaran pajak, retribusi maupun pembayaran produk digital lainnya. Hal ini dikarenakan dengan aplikasi TangselPay, pengguna tidak perlu antre untuk datang ke loket pembayaran tetapi dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi sehingga dapat membayar kapan saja dan di mana saja selama perangkat yang digunakan terhubung dengan koneksi internet. Pengguna juga tidak perlu membawa uang

dalam jumlah besar untuk membayar pelayanan publik. Bahkan saat ini lebih dimudahkan dengan hadirnya fitur terbaru pada aplikasi yaitu fitur pembayaran melalui *QRIS*.

Namun dalam penerapannya, masih terdapat kendala pada akses sistem yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Setelah diluncurkannya aplikasi TangselPay masyarakat mengharapkan inovasi baru dalam melakukan pembayaran secara *online* yang dapat memberikan keamanan, kemudahan dan kecepatan. Harapan pengguna pada aplikasi TangselPay adalah dapat sepenuhnya melakukan pembayaran secara *online* dengan baik. Namun, aplikasi TangselPay masih mengalami beberapa kendala yang menyulitkan pengguna sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pengguna yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan pembayaran. Pengguna mengharapkan aplikasi TangselPay tetap stabil sehingga pengguna dapat memperoleh akses yang baik dan tercapainya efisiensi pembayaran pelayanan publik.

#### **5.4 Kegunaan Fungsi-fungsi Spesifik**

Menurut Delon 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 TangselPay serta kegunaan dari fitur tersebut, apakah semua fitur yang terdapat dalam aplikasi TangselPay dapat digunakan, apakah terdapat kesulitan dalam menggunakan fitur pada aplikasi TangselPay dan apa kegunaan aplikasi TangselPay terhadap pengguna layanan.

TangselPay merupakan layanan aplikasi yang memberikan kemudahan dan kenyamanan pada saat bertransaksi sehari-hari. Fitur didefinisikan sebagai atribut dari sebuah produk untuk bersaing dan membedakan produk perusahaan pesaing (Maulidah et al., 2022). Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay memiliki fungsi-fungsi yang spesifik. Fitur yang menjadi unggulan dan paling sering digunakan adalah

fitur pembayaran PBB, Retribusi dan pembayaran pulsa. Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay mempunyai kegunaan penting yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna aplikasi karena dengan adanya fitur ini dapat mempermudah dalam melakukan proses pembayaran digital. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, fitur spesifik yang tersedia beserta kegunaan dari fitur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fitur Pembayaran Pajak : fitur Pembayaran pajak digunakan untuk pembayaran Pajak. Untuk saat ini yang tersedia pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) untuk wilayah Tangerang Selatan.
2. Fitur Pembayaran Retribusi : fitur ini digunakan untuk membayar retribusi daerah secara Online.
3. Fitur Tagihan PLN dan Pembayaran Token PLN : fitur ini digunakan untuk pembelian atau pembayaran tagihan dari produk pulsa dan token PLN.
4. Fitur Pembayaran PADM : fitur ini digunakan untuk pembayaran Rekening air atau PDAM.
5. TangselMart : fitur ini digunakan untuk Fitur ini berguna untuk belanja kebutuhan pokok secara *online* jadi mudah dan praktis karena dapat belanja dari rumah lewat aplikasi TangselPay.
6. Pembayaran BPJS Kesehatan : fitur ini berguna untuk membayar tagihan BPJS.
7. Notifikasi Pembayaran : berfungsi untuk memberikan informasi mengenai transaksi pengguna.
8. Report Laporan Transaksi secara Real Time bagi Petugas : fitur ini berguna untuk administrator TangselPay sehingga dapat merekap transaksi atau pembayaran.
9. Validasi Nomor Telepon melalui kode *One Time Password* (OTP) : fitur ini digunakan untuk verifikasi berupa angka yang digunakan sekali dan dikirimkan melalui WhatsApp ketika ingin mendaftar aplikasi TangselPay. fitur ini digunakan untuk mengetahui apakah nomor telepon yang digunakan oleh pengguna terdaftar di aplikasi WhatsApp.

10. Histori Transaksi bagi Pengguna Aplikasi : fitur ini digunakan untuk mengakses informasi riwayat atau status transaksi yang telah dilakukan oleh pengguna.
11. Pendaftaran Via Daring : fitur ini digunakan untuk pendaftaran bagi pengguna aplikasi TangselPay secara langsung melalui aplikasi. Pendaftaran meliputi pengisian data pengguna, pengiriman kode OTP dan validasi kode OTP.
12. *Customer Service* : fitur ini berisi link yang ketika pengguna mengklik maka akan langsung di arahkan pada kontak *Customer Service* melalui *WhatsApp*. Nomor *Customer Service* dapat dihubungi ketika pengguna merasa adanya kesulitan atau kendala pada aplikasi TangselPay. Selanjutnya mengenai Pengelolaan Pengaduan pada aplikasi TangselPay 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.
13. Penomoran Pedagang Secara Otomatis : fitur ini berguna untuk memberi nomor bagi pedang pasar yang ingin membayar retribusi.

Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay saat ini dapat digunakan. Ketika terdapat penambahan fitur, terdapat pemberitahuan untuk *upgrade* aplikasi agar dapat menggunakan fitur terbaru. Karena jika aplikasi belum di *upgrade*, fitur terbaru tidak dapat digunakan. Namun, Pada pengguna *Smartphone* berbasis *IOS* tidak dapat menggunakan fitur terbaru yaitu TangselMart dan QRIS karena yang tersedia adalah aplikasi versi yang lama.

Dengan fitur layanan untuk bertransaksi digital melalui aplikasi TangselPay memberikan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Manfaat tersebut diantaranya adalah bahwa dengan hadirnya aplikasi TangselPay masyarakat mendapatkan layanan keuangan digital yang aman dan efisien sehingga mampu mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Bumi Bangunan (PBB), Retribusi maupun

produk digital lainnya. Masyarakat tidak perlu mengantre datang ke loket pembayaran dan membawa uang tunai karena dapat membayar secara *online* melalui *smartphone* kapanpun dan dimanapun. Dengan aplikasi TangselPay dapat mendekatkan Pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan penjualan dan pendapatan pedagang pasar tradisional di wilayah Tangerang Selatan.

### **5.5 Keandalan Sistem**

Menurut Delon 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 dan apakah aplikasi TangselPay menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran

Kelebihan dari aplikasi TangselPay adalah program pertama di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintahan daerah dalam hal transformasi keuangan digital untuk pemungutan retribusi dan pajak daerah. Pesaing TangselPay di tingkat pemerintahan tidak ada di lingkup internal Kota Tangerang Selatan sehingga TangselPay mendapat penghargaan sebagai Pemerintah daerah pertama yang *concern* terkait pembayaran secara *online*. Pada awal-awal peluncuran tentu banyak kelebihan. Namun saat ini sudah banyak aplikasi *fintech* maupun aplikasi khusus untuk membayar pajak maupun retribusi secara *Online*. Namun, pemerintah daerah mencoba untuk setara dengan perusahaan yang menyediakan kanal pembayaran secara online di level yang setara dengan perusahaan multinasional. Bahkan nantinya semua pelayanan publik yang ada di Kota Tangerang Selatan tersedia pada aplikasi TangselPay. Fitur yang tidak ada pada aplikasi lain adalah fitur TangselMart yaitu masyarakat dapat membeli bahan kebutuhan pokok lewat aplikasi TangselPay sehingga tidak perlu datang ke pasar.

Aplikasi TangselPay menjawab tuntutan masyarakat terkait dengan pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi secara transparan. Karena dengan adanya pembayaran melalui aplikasi TangselPay uang yang dibayarkan oleh wajib pajak dan wajib retribusi akan langsung masuk ke rekening Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Selain itu, tuntutan masyarakat juga mengenai memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan wajib retribusi. Dengan aplikasi TangselPay diharapkan dapat bermanfaat dalam unsur kepraktisan dalam membawa uang sehingga tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar dan meningkatkan sirkulasi uang dalam perekonomian. Apalagi di era revolusi 4.0 sistem administrasi dan keuangan juga berubah. Karena Pemerintah harus meningkatkan aktivitas ekonomi berbasis teknologi. Berdasarkan hal tersebut, hadirlah aplikasi TangselPay untuk bertransaksi secara digital yang menyediakan layanan membayar retribusi pajak dan layanan produk digital untuk masyarakat sehingga dapat menjawab permasalahan terkait pembayaran yaitu mempermudah pembayaran bagi warga Kota Tangerang Selatan.

Mengenai kerahasiaan data, bahwa 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.

Mengenai kesulitan fitur dan aplikasi secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, fitur pada aplikasi TangselPay dianggap mudah oleh masyarakat karena setiap fitur yang terdapat pada aplikasi TangselPay terdapat petunjuk penggunaan dengan jelas dan langkah-langkah ketika melakukan pembayaran mudah dan cepat sehingga pengguna tidak merasa kesulitan ketika melakukan pembayaran. Hanya saja masih terdapat masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Permasalahan tersebut adalah aplikasi TangselPay yang tiba-tiba mengalami *down* padahal pembayaran yang dilakukan belum terselesaikan.

## 5.6 Kecepatan Akses

Menurut Delon 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.

Mengenai kecepatan ketika mengakses aplikasi TangselPay, masih terdapat masyarakat pengguna yang mengungkapkan 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. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat permasalahan dalam kecepatan mengakses aplikasi TangselPay yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun.

Setelah pengguna berhasil melakukan registrasi, akun harus di verifikasi terlebih dahulu sehingga dapat menggunakan fitur pembayaran yang tersedia pada aplikasi. Waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun lumayan lama yaitu sekitar 3-5 hari. Hal ini menjadi kendala bagi pengguna karena fitur pembayaran tidak dapat langsung digunakan ketika akun belum diverifikasi. Lamanya waktu untuk verifikasi akun pada aplikasi TangselPay dikarenakan harus menunggu operator aplikasi TangselPay untuk memeriksa data pengguna setelah proses pendaftaran akun. Oleh karena itu aplikasi TangselPay rencananya akan di *development* ulang sehingga waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun adalah 1x24 jam secara otomatis.

Ketika akun sudah diverifikasi, pengguna dapat menggunakan fitur pembayaran yang tersedia pada aplikasi. Mengenai lamanya waktu pembayaran terselesaikan menggunakan aplikasi TangselPay sudah optimal karena cukup cepat yaitu kurang dari 24 jam karena waktu untuk membayar tagihan adalah 1x24 jam setelah tagihan dibuat. Jadi, lamanya waktu pembayaran terselesaikan adalah tergantung dari pengguna apakah tagihan langsung dibayar atau tidak. Dalam implementasinya, berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat Pengguna aplikasi TangselPay waktu untuk menyelesaikan pembayaran adalah kurang dari 5 menit, 8 menit sampai dengan 10 menit.

Perbedaan waktu pembayaran terselesaikan dikarenakan servernya tergantung antrian dari proses pembayaran. Perbedaan *bank* juga menjadi pengaruh, oleh karena itu terdapat waktu *delay* untuk pembayarannya. Kecuali pengguna menggunakan *bank* yang sama yaitu Bank BJB untuk melakukan pembayaran. Oleh karena itu, mengenai kecepatan akses aplikasi TangselPay dalam melakukan pembayaran sudah optimal tetapi masih terdapat hambatan pada lamanya waktu untuk verifikasi akun.