

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

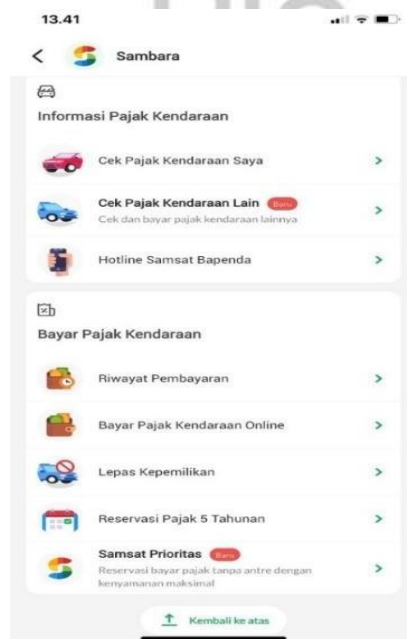
Kepuasan merupakan perasaan atau keadaan internal yang muncul ketika seseorang merasa bahwa harapan, keinginan, atau kebutuhannya telah tercapai. Dalam rangka memunculkan kepuasan, diharapkan proses pemenuhan kebutuhan / keinginan dapat dilakukan secara praktis, cepat, akurat, dan tanpa batas waktu maupun lokasi. Hal ini dilakukan dikarenakan kepuasan dinilai penting. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna terhadap layanan yang diterima dapat mendorong mereka untuk menjadikannya pilihan utama saat membutuhkan layanan serupa di kemudian hari. Maka dari itu, munculah kemajuan teknologi yang semakin mempermudah proses pemenuhan harapan masyarakat. Salah satu hasil kemajuan teknologi adalah layanan digital. Layanan digital adalah layanan yang sepenuhnya dikelola oleh sistem teknologi terutama internet.

Digitalisasi layanan publik di lingkungan pemerintahan Indonesia kini menjadi kebutuhan mendesak, seiring dengan perubahan menuju sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi. Kemajuan dalam bidang informasi dan komunikasi membuka ruang bagi pemanfaatan solusi digital yang tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga meningkatkan kualitasnya, sehingga masyarakat cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Layanan digital yang berkualitas dinilai penting karena mengingat urgensi yang terjadi. Seperti halnya masyarakat yang jumlahnya semakin bertambah sehingga tidak memungkinkan apabila pelayanan publik dilakukan hanya secara offline, melainkan membutuhkan pengimplementasian layanan digital yang berkualitas agar dapat melayani masyarakat secara merata dengan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, dengan menyediakan pelayanan publik yang memuaskan dapat mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan publik tersebut. Sehingga pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, akan berkontribusi positif terhadap pemerintah.

Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah menciptakan sarana digital yang memudahkan masyarakat menjangkau layanan publik tanpa keharusan hadir secara fisik di instansi pemerintahan. Pendekatan ini bertujuan untuk menyederhanakan alur pelayanan serta mengurangi kompleksitas birokrasi yang kerap menjadi kendala.

Hal ini diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 mengenai arah percepatan digitalisasi serta penyatuan layanan digital nasional bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya, melalui penerapan sistem pemerintahan elektronik dan integrasi satu data Indonesia yang terpadu. Ini adalah langkah signifikan menuju realisasi *e-government* yang efisien. Undang-undang ini mewajibkan pemerintah untuk menyediakan akses informasi publik secara terbuka, mudah diakses, dan akurat. Pengelolaan pengaduan masyarakat dapat ditingkatkan melalui layanan *e-government* yang efektif, sederhana, informatif, dan terpadu. Integrasi teknologi dan sistem informasi memiliki dampak pada institusi negara, khususnya dalam layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Tuntutan di era digital ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik.



Gambar 1.1: Tampilan Aplikasi Sambara

Sumber : Aplikasi Sambara

Sebelum penerapan prinsip *Mobile Service Quality*, aplikasi SAMBARA mengalami berbagai hambatan yang mengurangi efektivitasnya sebagai sarana pelayanan publik. Banyak pengguna menghadapi kesulitan dalam mengakses aplikasi karena koneksi internet yang tidak stabil dan lamban. Informasi yang tersedia di dalam aplikasi seringkali tidak lengkap, tidak akurat, atau jarang diperbarui. Dari sisi pengalaman pengguna, tampilan aplikasi dinilai kurang intuitif dan sulit digunakan, sehingga menyulitkan navigasi dan penggunaan fitur-fitur utama. Di samping itu, aplikasi belum mampu menyesuaikan layanannya dengan kondisi dan preferensi pengguna, seperti lokasi geografis atau kebutuhan individual. Situasi ini berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna dan tingginya jumlah keluhan, yang turut memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

Setelah prinsip *Mobile Service Quality* mulai diterapkan, dilakukan sejumlah peningkatan guna memperbaiki mutu layanan dalam aplikasi SAMBARA. Aplikasi menjadi lebih stabil dan mudah diakses dengan koneksi yang lebih cepat dan andal di berbagai kondisi jaringan. Informasi yang disajikan kini lebih lengkap, akurat, dan rutin diperbarui agar relevan dengan kebutuhan pengguna. Antarmuka aplikasi juga diperbarui menjadi lebih user-friendly, sehingga lebih mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat luas. Selain itu, aplikasi kini mulai menyesuaikan layanan berdasarkan konteks pengguna, seperti lokasi, jenis kendaraan, dan waktu pembayaran pajak. Berkat berbagai pembaruan ini, tingkat kepuasan pengguna meningkat tajam, dan aplikasi SAMBARA semakin dipercaya sebagai layanan digital yang efektif dan responsif dalam mendukung pelayanan publik.

Aplikasi Sambara (Samsat *Mobile* Jawa Barat) merupakan inisiatif digital yang merefleksikan sinergi antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Tim Pembina Samsat yang terdiri dari Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Aplikasi ini hadir untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Samsat, khususnya dalam hal informasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Kehadiran Sambara menjadi jawaban atas berbagai kendala yang kerap muncul di kantor Samsat, seperti antrean yang panjang dan proses

layanan yang belum optimal.

Aplikasi ini memberikan informasi tentang biaya pajak yang harus dibayarkan (termasuk pajak progresif) secara *online*, sehingga memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Untuk menggunakan aplikasi, masyarakat cukup melakukan registrasi dan memasukkan informasi kendaraan, seperti nomor plat, NIK, dan nomor rangka. Selain itu aplikasi SAMBARA telah bekerja sama dengan beberapa bank, marketplace, dan gerai modern seperti Indomaret untuk memudahkan metode pembayaran. Tak hanya mempermudah akses pembayaran pajak, aplikasi ini juga menyediakan berbagai informasi penting seperti jadwal operasional Samsat keliling dan letak kantor Samsat di seluruh daerah Jawa Barat. Di dalamnya terdapat fitur-fitur pendukung seperti panduan pendaftaran kendaraan, prosedur layanan e-Samsat, dan untuk menyampaikan saran atau keluhan, hingga opsi perlindungan kepemilikan yang memungkinkan pengguna mengajukan pemblokiran kendaraan yang sudah dialihkan kepemilikannya.

Upaya-upaya penyediaan fitur dalam aplikasi SAMBARA diharapkan dapat memuaskan masyarakat / pengguna aplikasi sehingga dapat lebih meningkatkan pendapatan daerah. Apabila pengguna merasa puas, maka akan semakin banyak pengguna melakukan transaksi melalui aplikasi SAMBARA dan semakin cepat untuk meningkatkan pendapatan daerah. Diharapkan pendapatan meningkat setiap tahunnya. Namun berikut adalah fenomena yang terjadi.

Tabel 1.1: Jumlah Pembayaran Pajak melalui Aplikasi Sambara di Kota Bandung

Tahun	Total	Persentase Kenaikan Setiap Tahunnya
2018	Rp. 114.839.484.700	-
2019	Rp. 406.620.726.100	254%
2020	Rp. 547.106.639.000	34,5%
2021	Rp. 578.992.799.000	5,8%
2022	Rp. 685.837.265.300	18,4%
2023	Rp. 745.553.447.400	8,7%
2024	Rp. 583.685.206.500	-21,7%

Sumber : Badan Pendapatan Pengelolaan Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.1 Dapat dilihat bahwa setiap tahunnya pelaporan pajak yang menggunakan aplikasi Sambara ini mengalami peningkatan, namun nilai presentase setiap tahunnya mengalami naik turun bahkan di tahun 2024 nilai presentasinya terbilang minus, yang dimana seharusnya nilai presentase ini harus semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini terjadi dikarenakan pelayanan yang disediakan oleh aplikasi SAMBARA tidak memuaskan pengguna. Karena apabila pengguna merasa puas, maka pendapatan / jumlah transaksi melalui aplikasi akan selalu meningkat. Ketidakpuasan pengguna terjadi karena kendala-kendala yang terdapat di aplikasi saat pengguna menggunakan aplikasi SAMBARA. Berikut peneliti memberikan contoh gambar mengenai ulasan aplikasi yang dikeluhkan masyarakat.



Gambar 1.2: Review Negatif Dari Google Playstore/Appstore

Sumber : Appstore/Playstore Aplikasi Sambara

Dari gambar di atas, terlihat bahwa beberapa kendala internal yang dihadapi meliputi aplikasi yang sering mengalami error atau lag, serta masalah pemahaman pengguna yang disebabkan kurangnya panduan yang memadai, sehingga menyulitkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, respons pemerintah terhadap pengaduan pengguna terkesan tidak memadai, mengakibatkan masalah yang dihadapi tidak segera ditangani. Kendala-kendala ini menyoroti perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi SAMBARA. Selain ulasan diatas, peneliti juga merupakan salah satu pengguna aplikasi SAMBARA. Dimana peneliti sering mendapatkam kendala saat sedang menggunakan aplikasi SAMBARA, seperti contoh pada saat pengguna ingin melalukan transaksi mendapatkan kesulitan dikarenakan aplikasi tersebut nge-lag.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Jawa Barat yang memiliki ciri khas masyarakat perkotaan yang terbuka terhadap perkembangan teknologi serta memiliki kepedulian tinggi terhadap mutu layanan publik. Kondisi ini menjadikan Kota Bandung sebagai lingkungan yang ideal untuk penerapan inovasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut data Bapenda hingga tahun 2022, jumlah pengguna aplikasi Sambara telah mencapai 5 juta pengguna di Kota Bandung, Kota Bandung menjadi salah satu penyumbang pengguna aktif terbanyak. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang efisien, mudah dijangkau, dan akurat dalam hal pengelolaan kewajiban perpajakan kendaraan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, muncul pula kebutuhan untuk menilai sejauh mana kualitas layanan digital yang diberikan pemerintah mampu memenuhi harapan masyarakat. Warga kota seperti Kota Bandung umumnya memiliki tuntutan tinggi terhadap kualitas pengalaman pengguna, kecepatan dan kestabilan layanan, serta perlindungan terhadap data pribadi. Kota Bandung tidak hanya memiliki keragaman demografis, tetapi juga tingkat adopsi teknologi yang tinggi, sehingga dapat merefleksikan tantangan sekaligus potensi dalam pengembangan layanan digital pemerintah. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan aplikasi Sambara sebagai sarana pelayanan publik digital.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam melalui sebuah penelitian yang berjudul:

“PENGARUH *MOBILE SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SAMBARA KOTA BANDUNG”.

B. Identifikasi Masalah

Di era digital saat ini, layanan publik berbasis aplikasi mobile menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Dinas Pendapatan telah meluncurkan aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) sebagai alat bantu masyarakat dalam memperoleh informasi serta melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Aplikasi ini dimanfaatkan oleh masyarakat di berbagai wilayah, termasuk Kota Bandung, yang merupakan salah satu pusat kepadatan penduduk dan kegiatan ekonomi utama di Jawa Barat.

Walaupun aplikasi ini bertujuan untuk memperbaiki layanan publik, tidak sedikit pengguna yang menyampaikan keluhan mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan SAMBARA. Keluhan yang sering muncul antara lain koneksi yang tidak stabil, informasi yang kurang lengkap atau tidak akurat, tampilan antarmuka yang membingungkan, serta pengalaman penggunaan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Situasi ini menunjukkan kemungkinan adanya masalah pada aspek kualitas layanan mobile yang meliputi beberapa dimensi penting, yaitu:

- Kualitas koneksi: mencakup kecepatan, kestabilan, dan keandalan koneksi saat mengakses aplikasi.
- Kualitas konten: mencakup ketepatan, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disediakan.
- Kualitas interaksi: mencakup kemudahan penggunaan, navigasi, serta respons aplikasi terhadap masukan dari pengguna.
- Kualitas kontekstual: mencakup kemampuan aplikasi dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan, lokasi, dan preferensi pengguna.

Ketidakpuasan terhadap satu atau beberapa dimensi tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi kualitas layanan mobile tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA di Kota Bandung.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang sebagai berikut:

1. Apakah *Mobile Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna?
2. Seberapa besar Kontribusi dari masing-masing dimensi pada *Mobile Service Quality* terhadap kepuasan pengguna?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari masing – masing dimensi pada *Mobile Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA di Kota Bandung.

E. Kegunaan hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini berpotensi untuk memperkaya literatur terkait kualitas layanan *mobile (Mobile Service Quality)*, terutama dalam konteks layanan pembayaran pajak secara digital melalui aplikasi Sambara (Samsat *Mobile* Jawa Barat). Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori-teori mengenai bagaimana dimensi-dimensi kualitas layanan *mobile*, seperti kualitas koneksi, konten, interaksi, dan kontekstual, memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sambara, terutama di kalangan pengguna di kota Bandung.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti: Penelitian ini adalah langkah penting untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Administrasi Publik. Penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterampilan peneliti dalam menganalisis layanan *mobile*, khususnya yang terkait dengan aplikasi Sambara. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar bagi pengembang aplikasi Sambara dalam menyempurnakan mutu layanannya dengan mempertimbangkan masukan dari para pengguna. Di sisi lain, studi ini juga ditujukan untuk memperkaya khasanah keilmuan di ranah administrasi publik, terutama dalam hal inovasi pelayanan berbasis digital.

b. Bagi Peneliti Lain: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rujukan,

referensi, serta sumber data yang bermanfaat bagi para peneliti di masa mendatang. Selain itu, temuan yang dihasilkan diharapkan dapat memperluas pemahaman dan mendorong lahirnya riset-riset lanjutan yang berfokus pada layanan berbasis *mobile* dan pengalaman pengguna. Dengan demikian, temuan-temuan yang dihasilkan dapat memperkaya literatur yang ada dan mendorong eksplorasi lebih lanjut mengenai topik yang relevan.

F. Kerangka Berpikir

Bapenda telah meluncurkan aplikasi Sambara sebagai sebuah inovasi untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pembayaran pajak secara *online* dengan cara yang lebih cepat dan efisien. Inovasi ini sangat penting, karena kualitas layanan yang diberikan langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi Sambara menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan aplikasi ini dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Sambara di Kota Bandung, khususnya mereka yang menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari. Kualitas layanan *mobile* menjadi fokus utama dalam penelitian ini, dengan perhatian khusus pada efektivitas aplikasi dalam memberikan pengalaman pelayanan kepada penggunanya. Aspek-aspek yang digunakan untuk menilai kualitas layanan ini meliputi kualitas koneksi, konten, interaksi, dan konteks. Diharapkan, dengan kualitas layanan yang optimal, pengalaman pengguna akan semakin positif dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi Sambara.

Menurut Huang, Lin, & Fan (2015), kualitas layanan *mobile* berkaitan dengan evaluasi terhadap layanan berbasis *mobile* yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan memudahkan pengguna. Sementara itu, menurut Kotler & Keller dalam (Aspiani, 2018)), menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan respons emosional yang muncul ketika individu mengevaluasi apakah kinerja suatu produk atau layanan sesuai, melebihi, atau justru di bawah ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Selain itu, untuk memastikan aplikasi Sambara terus berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, evaluasi berkala terhadap kualitas layanan harus dilakukan. Evaluasi ini tidak hanya

akan memperbaiki kualitas aplikasi, tetapi juga turut membuka pemahaman lebih luas terkait dinamika perubahan preferensi pengguna seiring waktu. Dengan informasi tersebut, Bapenda dapat mengenali aspek-aspek layanan yang membutuhkan penyempurnaan serta merancang fitur-fitur baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan kepuasan dan keterikatan pengguna terhadap aplikasi Sambara. Evaluasi yang dilakukan secara berkala juga akan membantu memperkuat hubungan jangka panjang antara aplikasi Sambara dan penggunanya, sekaligus memperkuat posisi aplikasi dalam persaingan dengan aplikasi sejenis lainnya.



Gambar 1.3: Kerangka Berpikir

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024

G. Hipotesis

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀ : Kualitas *mobile service* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H_a : Kualitas *mobile service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.