

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini perkembangan teknologi sudah berkembang sangat pesat. Perusahaan berlomba-lomba untuk membuat produk mereka ke dalam aplikasi agar dapat memudahkan pelanggan mereka menjangkau produk yang ditawarkan. Dengan adanya *e-product* yang ditawarkan oleh perusahaan, membuat pelanggan mudah menjangkau dan memakai produk mereka. Perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi banyak sektor, seperti sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor politik, sektor komunikasi, dan banyak lainnya. Pengaruh ini mengubah gaya hidup dan cara pandang masyarakat terhadap teknologi.

Dulu teknologi yang diketahui hanya sebatas perabotan rumah, televisi, dan telepon rumah yang dapat dipakai untuk melakukan panggilan telepon. Pada masa sekarang banyak sekali aspek kehidupan yang telah berubah dikarenakan oleh kemajuan teknologi, terutama pada era digital. Dalam upaya memperkuat jaringan, perusahaan dibidang telekomunikasi berjuang untuk menggabungkan berbagai teknologi dengan informasi yang ada. Industri telekomunikasi inilah yang berperan sebagai pendorong utama pengembangannya layanan digital di era sekarang. Untuk memanfaatkan peluang yang ada, perusahaan telekomunikasi membuat dan mengembangkan aplikasi yang ada di dalam telepon seluler untuk menyediakan layanan di masyarakat.

Sudah banyak pedagang yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah usaha yang mereka jalankan. Perdagangan elektronik sudah ada dimana-mana. Bukan hanya pedagang yang memanfaatkan elektronik sebagai jembatan untuk mempermudah pedagang dalam menggapai target pasar yang mereka harapkan, tetapi banyak juga perusahaan di bidang jasa yang menyediakan layanan *online* untuk mempermudah pengguna layanan mereka, salah satunya ialah samsat. Awalnya, samsat memberikan pelayanan dengan sistem manual. Layanan yang diberikan meliputi banyak hal, seperti pendaftaran dan pengesahan kendaraan baru, perubahan data kendaraan, perpanjangan surat izin mengemudi (SIM), dan lainnya. Dengan berbagai layanan yang ditawarkan membuat samsat selalu ramai didatangi oleh masyarakat dikarenakan berbagai keperluan pengurusan. Pada dasarnya sistem yang dipakai di kantor samsat pada masa sebelum digital ialah sistem antrian. Hal ini memerlukan waktu yang tidak sebentar sehingga kita diharuskan meluangkan waktu untuk melakukan pengurusan tersebut.

Sekarang, samsat telah menyediakan layanan *online* mereka, berupa Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang memberikan layanan kepada masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi terkait dengan kendaraan bermotor secara *online* melalui aplikasi SIGNAL. SIGNAL ialah aplikasi resmi yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan layanan *online* ini diharapkan masyarakat dapat lebih mudah, cepat, hemat waktu, dan juga minim risiko saat melakukan pengurusan terkait dengan kendaraan yang mereka miliki. Hanya saja layanan *online* ini belum tersedia di seluruh wilayah Indonesia.

Layanan pemerintahan di Samsat bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor. Melalui kantor Samsat dan aplikasi digital seperti SIGNAL, layanan ini meliputi pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan STNK, penerbitan E-TBPKP (bukti pelunasan pajak elektronik), dan layanan informasi terkait kendaraan bermotor.

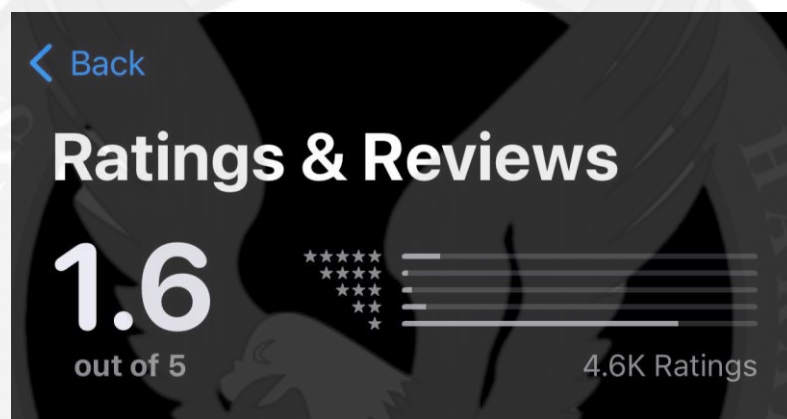
Manfaat layanan Samsat antara lain:

1. **Kemudahan Akses:** Masyarakat dapat mengurus administrasi kendaraan secara langsung di kantor Samsat maupun secara online melalui aplikasi SIGNAL.
2. **Kecepatan Pelayanan:** Proses menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual, mengurangi antrean dan waktu tunggu.
3. **Efisiensi dan Efektivitas:** Meminimalisir kesalahan pencatatan, meningkatkan akurasi data, dan mengurangi risiko kehilangan dokumen fisik.
4. **Transparansi dan Keamanan:** Data administrasi kendaraan terintegrasi dengan database nasional, sehingga meningkatkan transparansi dan keamanan informasi.

Secara keseluruhan, layanan Samsat mendukung transformasi digital pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendukung kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak kendaraan.

Dengan adanya aplikasi SIGNAL membuat masyarakat banyak menggunakannya. Dapat dilihat melalui laman pengunduhan, jumlah masyarakat yang telah mengunduh aplikasi SIGNAL mempunyai jumlah lebih dari 5 juta masyarakat.

Namun, penggunaan aplikasi ini mempunyai banyak perbedaan penilaian di masyarakat. Lebih dari 5 juta masyarakat yang menginstal aplikasi ini, penilaian aplikasi ini ialah 1,6 dari 5,0 nilai. *User* aplikasi kebanyakan memberikan penilaian bintang 1, seperti yang dapat dilihat di App Store. Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat dipakai sebagai bahan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan *online* yang dimiliki.



Gambar 1. 1 Rating Aplikasi di App Store

Sumber : Penulis 2025, *App Store*



Gambar 1. 2 Rating Aplikasi di *Play Store*

Sumber : Penulis 2025, *Play Store*

Sedangkan aplikasi ini di *Play Store* penilaian aplikasi ini ialah 4,7 dari 5,0 nilai. *User* aplikasi kebanyakan memberikan penilaian bintang 5, seperti yang dapat dilihat di *Play Store*. Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat dipakai sebagai bahan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan *online* yang dimiliki.

Ada beberapa **pendekatan** yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu metode *Technology Acceptance Model* (TAM), metode *Task Technology Fit* (TTF), metode *Human Organization Technology* (HOT), dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), namun pengukuran kepuasan yang akan dipakai di dalam studi kali ini ada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode TAM menekan pada pemanfaatan sistem akan meningkatkan kinerja dan penggunaan sistem yang cukup mudah. **Pendekatan** TTF dipakai untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna platform sosial. **Pendekatan** HOT memakai evaluasi penerapan sistem informasi sebagai pengukuran. Peneliti memutuskan untuk menggunakan **pendekatan** ini dalam penelitiannya karena **pendekatan** ini menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan online samsat, yaitu SIGNAL, dengan menggunakan variabel dari End User Computing Satisfaction. Variabel yang digunakan meliputi Isi (Content), Ketepatan (Accuracy), Bentuk (Format), Kemudahan Penggunaan (Ease of Use), Ketepatan Waktu (Timeliness), dan Kepuasan (Satisfaction). (Arribe and Aulia, 2021)

Terdapat beberapa studi sebelumnya yang membahas mengenai tingkat kepuasan memakai **pendekatan** EUCS. Terdapat studi kepuasan pemakai pada

aplikasi Jenius dengan **pendekatan** EUCS pada tahun 2022. Setelah dilakukannya studi kesimpulan yang diberikan ialah perolehan hitungan data survei menyatakan kepuasan pengguna aplikasi Jenius berada dalam kategori sangat puas. (Istianah and Yustanti, 2022). studi lainnya mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO memakai **pendekatan** EUCS. Kesimpulan pada studi ini ialah *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan mempunyai tingkat korelasi yang kuat dengan kepuasan pengguna (Darwati, 2022)

Penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan bahwa metode EUCS banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada layanan publik berbasis digital, termasuk layanan pemerintahan seperti Samsat. Studi oleh Arribe dan Aulia (2022) menunjukkan bahwa penerapan EUCS pada aplikasi SIGNAL Samsat Nasional memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna yang signifikan, khususnya pada dimensi kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu layanan. Penelitian lain oleh Darwati (2022) juga menemukan bahwa dimensi *content* dan *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan studi mengenai kepuasan pengguna dari aplikasi layanan *online* samsat, yaitu SIGNAL dengan **pendekatan** EUCS melalui studi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Layanan *Online* Samsat (SIGNAL) Terhadap Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut ialah :

1. Bagaimana kepuasan penggunaan aplikasi SIGNAL dengan memakai **pendekatan** *End Use Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan perspektif pengguna di Kota Medan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIGNAL?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan studi ini berdasarkan rumusan masalah di atas ialah :

1. Untuk mengetahui kepuasan penggunaan aplikasi SIGNAL berdasarkan perspektif pengguna di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIGNAL.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah studi ini ialah:

1. Studi dilakukan hanya pada pengguna aplikasi SINGAL di Kota Medan.
2. Variabel Isi (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) sebagai variabel bebas serta Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel terikat.

3. Memakai **pendekatan** pengumpulan data berupa *purposive sampling*, dimana sample dikumpulkan berdasarkan beberapa kriteria yang diperhatikan.
4. Pengumpulan data responden dilakukan dengan survei, dalam bentuk kuesioner pada pengguna aplikasi SIGNAL.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari studi ini ialah :

1. Bagi Peneliti
Studi ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai bagaimana kepuasan pelanggan terhadap teknologi *e-commerce*.
2. Bagi Kampus
Diharapkan dapat menambah bahan ajar dan bahan baca sebagai ilmu yang dapat diambil oleh mahasiswa lainnya.
3. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan acuan untuk meningkatkan pelayanan yang dimiliki.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ialah panduan atau kerangka dasar yang dipakai dalam menyusun karya tulis, baik karya ilmiah ataupun non-ilmiah. Adapun sistematika penyusunan pada studi ini ialah :

Bab I Pendahuluan

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisikan mengenai pembahasan terkait teori-teori dasar dalam studi yang mencakup pengertian dari metode penelitian dan *variable* yang dipakai serta studi terdahulu yang pernah dilakukan.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini mencakup metode penelitian yang meliputi **pendekatan** pengumpulan data, tahapan penelitian, kerangka pemikiran penelitian, serta **pendekatan** penyelesaian penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan mengenai pembahasan dan hasil yang didapatkan dari studi yang telah dilakukan beserta pembahasan yang dipakai pada jurnal studi yang sudah ada.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan mengenai hasil akhir dari studi yang didapatkan dan saran yang diberikan untuk studi bagi studi selanjutnya.