

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Konsep *good governance* sudah dipakai pada akhir dasa-warsa yang lalu untuk dipergunakan dalam reformasi publik. Tata kepermerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep yang akhir-akhir ini di pergunakan secara reguler di dalam ilmu politik dan administrasi publik (administrasi negara). Konsep ini lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Berkembanglah kemudian sebuah konsep tata pemerintahan yang diharapkan dapat menjadi solusi untuk berbagai permasalahan tersebut.

*Good Governance* pada dasarnya memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang menekankan kesetaraan pada lembaga-lembaga negara baik di tingkat pusat maupun daerah, sektor swasta maupun masyarakat (*civil society*). Pandangan *Good Governance* dalam hal ini berarti suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama dengan pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta untuk meningkatkan pelayanan publik. Konsep *good governance* sudah dipakai pada akhir dasa-warsa yang lalu untuk dipergunakan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

(Kurniawan, 2015). Pelayanan publik yang merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab terhadap pelanggannya, tidak hanya sekedar melayani. Dwiyanto mengungkapkan bahwa “pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukanlah pelayanan pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara (*citizen*)”. Proses pelaksanaan layanan yang diselenggarakan oleh aparatur negara kepada masyarakat dikenal dengan berbagai istilah, seperti pelayanan umum atau pelayanan publik, pelayanan masyarakat (Dwiyanto, 2015).

Kualitas pelayanan publik akan optimal jika apabila kepuasan pelanggan tercapai. Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrument pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto, 2015).

Pelayanan publik yang dikembangkan seiring dengan kemajuan teknologi dengan sistem digitalisasi. perkembangan teknologi yang berkembang pesat di Indonesia, masyarakat menginginkan pergerakan yang cepat, efektif, dan efisien. Kebiasaan dan aktivitas masyarakat berbasis teknologi tersebut dikenal sebagai digitalisasi. Digitalisasi membawa perubahan yang signifikan terhadap cara setiap orang menjalankan kegiatan ekonomi dan penyebaran informasi.

Sistem digitalisasi juga di dalamnya termasuk sistem pembayaran dalam transaksi *online* termasuk pembayaran pajak. Bapenda Kabupaten Jember merupakan instansi pemerintah yang mengelola pelayanan retribusi dan pajak daerah guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2021, Bapenda Kabupaten Jember memiliki lima tugas utama yaitu sebagai penyelenggara pemungutan Pendapatan Daerah, penyuluhan pajak, pemberian izin bidang pendapatan daerah, penyusunan rencana pendapatan daerah, serta evaluasi pendapatan daerahnya.

Upaya yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Jember dalam meningkatkan dan mencapai target PAD dengan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang saat ini dilakukan di salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Timur adalah sistem pelayanan aplikasi *J-Mbako*. Aplikasi produk Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jember tersebut diberi nama '*J-Mbako*' yang merupakan akronim dari Jember Mbayar Pajak *Online*. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah para wajib pajak dalam membayar kewajibannya, serta memberikan pilihan yang lebih beragam.

Adapun jenis pajak dalam pelayanan pembayaran pajak daerah secara *online* ini di antaranya e-SPTPD, e-BPHTB dan e-PBB. Sebuah aplikasi online bernama *J-Mbako* (Jember Mbayar Pajak *Online*) milik Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jember diresmikan bupati Jember. Aplikasi *online* yang bisa diunduh lewat *play store* di HP android itu. Masyarakat Jember tidak lagi susah untuk membayar pajak. Inovasi aplikasi membayar pajak secara *online* dan lewat HP android itu, diciptakan pertama kalinya Bapenda Kabupaten Jember. *J-Mbako* ini

sudah kewajiban masyarakat untuk taat pajak. Soal profesionalisme dan aturan dalam mengatur pajak yang dilakukan wilayah Bapenda Jember.

Salah satu latar belakangnya Bapenda Kabupaten Jember mengeluarkan sistem pelayanan pajak *J-Mbako* adalah adanya kondisi pandemi Covid-19 sehingga menyebabkan perubahan perilaku warga dalam bertransaksi, dari transaksi tatap muka berganti dengan transaksi secara *daring*. Aplikasi ini digunakan untuk memberikan kemudahan warga dalam mengakses layanan publik, serta cepat. Tujuan dalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pembayaran pajak daerah. Aplikasi itu juga menyebabkan pajak daerah bisa terpantau termasuk untuk pendapatan asli daerah dari sektor pajak daerah. Peningkatan PAD menjadi salah satu tujuan yang hendak dicapai melalui aplikasi tersebut. Aplikasi *J-Mbako* bekerja sama dengan beberapa bank dan kantor pos sebagai mitra pembayaran. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga pendapatan daerah meningkat.

Penerapan sistem pelayanan pajak dengan aplikasi *J-Mbako* masih terkendala beberapa hal sehingga belum optimal. Kendala yang dihadapi dalam penggunaan *J-Mbako* antara lain pertama, para *stakeholder* masih belum banyak yang memahami terkait dengan penggunaannya. Oleh karena itu, secara simultan dan berkesinambungan guna meningkatkan kapasitas untuk setiap operator notaris, PPAT, dan operator kecamatan, kegiatan ini perlu dilakukan agar dapat memaksimalkan aplikasi *J-Mbako*. Kedua, masyarakat sebagai pengguna sistem pelayanan *J-Mbako* banyak yang masih belum familiar dan mengira untuk pembayaran PBB saja. Padahal, sistem pelayanan *J-Mbako* masih banyak ruang

dan fitur yang bisa dimanfaatkan para notaris atau PPAT. Adanya kendala tersebut dapat mengakibatkan adanya kepuasan masyarakat tidak tercapai.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018), kepuasan adalah hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan oleh individu. Apabila kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan yang diterima atau yang diharapkan maka akan menimbulkan perasaan kecewa pada individu. Sebaliknya, apabila kinerja produk atau jasa sesuai dengan yang diterima atau yang diharapkan maka akan menimbulkan perasaan puas atau senang dan individu tersebut akan menggunakan jasa atau produk kembali di masa yang akan mendatang.

Kualitas layanan yang baik dan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan membuat masyarakat memiliki komitmen terhadap kewajibannya sebagai warga negara tersebut. Komitmen adalah modal yang amat penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Menurut Solomon (2018), komitmen pelanggan terhadap sikap pelanggan pada objek amat beragam. Ada pelanggan yang memiliki komitmen rendah dan sebaliknya ada pula pelanggan yang berkomitmen tinggi serta ada pelanggan yang berada di antaranya. Pelanggan yang telah memiliki komitmen terhadap produk atau jasa perusahaan akan menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut, loyalitas merupakan kondisi pelanggan yang mempunyai sikap positif terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan dan bermaksud untuk tetap menjaga hubungan hingga jangka yang panjang. Menurut Sheth dan Mittal (2016), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap merek, toko, atau pemasok. Berdasarkan sikap yang sangat

positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas pelanggan yang muncul membuat peneliti ingin mengulas lebih lanjut mengenai loyalitas pelanggan.

Bentuk komitmen konsumen dibedakan atas *continuance*, *affective* dan *normative commitment* (Fullerton dalam Yusuf dan Syarif, 2018). *Continuance commitment* dalam hubungan pemasaran adalah komitmen yang timbul karena konsumen terikat pada suatu perusahaan dan akan membutuhkan biaya dan waktu apabila konsumen pindah ke perusahaan lain. Komitmen yang normatif (*normative commitment*) adalah komitmen yang timbul karena konsumen merasa bahwa wajib menjalankan suatu usaha bisnis dengan perusahaan tertentu. *Affective commitment* merupakan komitmen yang muncul, karena masing-masing pihak yang berhubungan merasa yakin bahwa di antara konsumen terdapat nilai-nilai yang sejalan dan timbulnya komitmen ini berdasarkan kesepakatan bahwa hubungan yang saling menguntungkan.

Selain kualitas layanan dan kepuasan masyarakat maka faktor lain yang berpengaruh terhadap komitmen adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang menjadi bagian dari *Technology Acceptance Model 3* (TAM3) merupakan model yang paling banyak digunakan dalam adopsi dan penggunaan teknologi informasi yang telah terbukti sangat prediktif dalam adopsi dan penggunaan teknologi informasi. TAM merupakan sebuah model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi. *Technology acceptance model* (TAM) 1 dan 2 menjelaskan bahwa seseorang dalam melakukan sesuatu didorong oleh dua faktor yaitu *behavior beliefs* dan *normatif beliefs*. Faktor tersebut kemudian mendorong

seseorang untuk memiliki *outcome evaluation dan motivation to comply*. Hal tersebut akan mendorong seseorang untuk berperilaku (*attitude*) dan norma-norma pribadi (*subjective norms*). Sedangkan TAM 3 merupakan pengembangan dari TAM sebelumnya dimana TAM 3 meneliti lebih dalam faktor-faktor penentu *perceived usefulness* serta *perceived ease of use*. Penelitian ini menggunakan TAM3 karena TAM3 merupakan model terbaru dari TAM. Kerangka *Technology Acceptance Model 3 (TAM3)* digunakan sebagai model teoritis penelitian yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan sistem *J-Mbako* di Kabupaten Jember dalam upaya mengoptimalkan pembayaran pajak. (Handayani dan Harsono, 2016)

Penelitian ini dilakukan karena evaluasi sistem informasi akademik dengan menonjolkan sisi tingkat penerimaan *J-Mbako* pada penggunaan teknologi tersebut. Berbagai peneliti yang telah melakukan riset tentang sistem informasi yang salah satu teori tentang evaluasi sistem informasi adalah Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikenalkan oleh Davis dan Venkatesh dalam (Handayani dan Harsono, 2016). Model yang paling banyak digunakan adopsi TI dan penggunaan adalah model penerimaan teknologi (TAM) yang telah terbukti sangat prediktif TI adopsi dan penggunaan teknologi (Venkatesh dan Davis dalam Handayani dan Harsono (2016)). Penelitian ini menggunakan model TAM3 karena TAM3 merupakan teori sistem informasi tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi yang telah disempurnakan. Keinginan pengguna memilih mau menggunakan atau tidak, tidak berlaku pada pengguna dikarenakan *user* harus menggunakan sistem informasi tersebut dalam aktivitasnya. Variabel penelitian yang berkaitan dengan TAM 3 diteliti dikarenakan pemakaian TAM dalam penelitian tentang penerimaan penerapan

teknologi sudah dilakukan oleh beberapa peneliti di negara yang berbeda dan penerapan teknologi yang berbeda pula untuk menguji keakuratan TAM (Tangke, 2014).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian tentang kualitas pelayanan publik penting dilakukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan komitmen dalam membayar pajak sehingga nantinya akan meningkatkan pendapatan daerah Kabupaten Jember khususnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan sistem aplikasi J-Mbako berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?
2. Apakah *perceived ease of use* sistem aplikasi J-Mbako berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan sistem aplikasi J-Mbako berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?
4. Apakah *perceived ease of use* sistem aplikasi J-Mbako berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?
5. Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?
6. Apakah kualitas pelayanan sistem aplikasi J-Mbako berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan melalui kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?

7. Apakah *perceived ease of use* sistem aplikasi J-Mbako berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan melalui kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan sistem aplikasi J-Mbako terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis *perceived ease of use* sistem aplikasi J-Mbako terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan sistem aplikasi J-Mbako terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* sistem aplikasi J-Mbako terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan sistem aplikasi J-Mbako terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember.

7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* sistem aplikasi J-Mbako terhadap komitmen keberlanjutan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak di Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi pada pengembangan teoritis dan kontribusi kepada praktisi, akademisi, pengambilan kebijakan, baik diterapkan dalam praktek maupun kebijakan. Berikut ini kontribusi atau manfaat dari penelitian yang diharapkan.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Penelitian ini memberikan tambahan kerangka teori dalam pengembangan model analisis untuk memprediksi teori pelayanan publik, TAM, kepuasan dan komitmen keberlanjutan.

Manfaat utama dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan penjelasan empiris dan analitis dalam upaya mengembangkan inovasi teknologi yang diperlukan organisasi pada saat ini, yang diperlukan semua pegawai ASN untuk dapat menunjukkan perilaku positif pada organisasi maupun antar individu didalam organisasi tersebut untuk mendukung dalam pencapaian kualitas pelayanan publik yang optimal.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi pemerintah khususnya Bappeda Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga akan memberikan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan pajak.

b. Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti/akademisi sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran dan dasar pertimbangan serta referensi bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian lanjutan dalam bidang manajemen sehingga diharapkan dapat menyumbangkan model-model penelitian yang lebih sempurna dengan topik-topik yang sama.

#### **1.4.3 Maanfaat kebijakan**

Memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan pelayanan J-Mbako bagi masyarakat agar lebih baik lagi.

