

ANALISIS KETEPATAN MENENTUKAN PILIHAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI SI JAGO DI KELURAHAN SINDANGRASA KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Andrian Hendra Saputra¹, Ahmad Juliarso², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : Andrian497@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini mengenai tidak optimalnya ketepatan dalam menentukan pilihan masyarakat dalam penggunaan aplikasi si jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, hal ini terlihat dari indikator kemudahan dalam mengakses aplikasi si jago dan kelengkapan Fitur-Fitur yang terdapat dalam Aplikasi Si Jago. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketepatan dalam menentukan pilihan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan informan sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) serta dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengelolaan data hasil observasi dan wawancara untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian tentang ketepatan dalam menentukan pilihan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal. Hal ini berdasarkan pada 2 indikator yang dijadikan alat ukur penelitian, 1 indikator yang sudah optimal dan 1 indikator yang belum berjalan dengan baik. Hambatannya yaitu kurangnya kelengkapan fitur aplikasi Si Jago. Upaya yang dilakukan yaitu melakukan perencanaan, pengawasan, pengendalian dari penggunaan aplikasi Si Jago yang nantinya melakukan evaluasi terhadap aplikasi tersebut sehingga nantinya bisa mengembangkan aplikasi tersebut tanpa adanya hambatan dan lebih efektif digunakan oleh seluruh pengguna aplikasi Si Jago.

Kata Kunci : Ketepatan Menentukan Pilihan, Aplikasi Si Jago.

PENDAHULUAN

Teknologi pelayanan berbasis digital akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di seluruh daerah yang ada di Indonesia. Masyarakat yang daerahnya termasuk

kedalam daerah yang jauh dari pusat kota tidak perlu jauh – jauh ke pusat kota untuk mendapatkan pelayanan secara langsung, karena pelayanan dapat dilakukan dengan berbasis digital.

Semakin banyaknya perkembangan penambahan masyarakat, pemerintah harus meningkatkan fasilitas – fasilitas umum seperti sarana pendidikan, sarana kesehatan, maupun fasilitas – fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat umum. Untuk membangun fasilitas – fasilitas umum bagi masyarakat dibutuhkan sumber daya finansial yang cukup besar agar fasilitas tersebut dapat dibangun dengan cepat dan memiliki kualitas yang baik, ditambah dengan penyesuaian fasilitas tersebut dengan perkembangan teknologi yang nantinya apa yang dibuat dapat membantu mempermudah masyarakat. Salah satunya yaitu ketepatan dalam menentukan pilihan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Berkaitan dengan ketepatan dalam menentukan pilihan yang dilakukan oleh masyarakat, dimana saat ini muncul beberapa fenomena salah satunya dalam penggunaan aplikasi sebagai alat perantara untuk melakukan pembayaran. Adanya pembayara yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi menjadi salah satu inovasi terbaru dimana masyarakat tidak perlu khawatir untuk melakukan transaksi pembayaran yang dimana bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Hal ini terjadi pada penggunaan aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Ketepatan dalam menentukan pilihan bukan merupakan persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur menurut (Gary, Daud., & Johny L., 2017, p. 4).

Sehingga dapat dikatakan bahwa ketepatan menentukan pilihan merupakan suatu hal yang dilakukan dengan melalui banyak pertimbangan yang dimana nantinya tidak menimbulkan rasa penyesalan akan apa yang sudah dipilih.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dengan narasumber yaitu pengelola aplikasi Si Jago dan 3 orang masyarakat Kelurahan Sindangrasa yang menggunakan aplikasi Si Jago, terdapat fenomena yang terjadi permasalahan tentang ketepatan menentukan pilihan. Fenomena tersebut antara lain, fitur - fitur yang ada di dalam aplikasi Si Jago tidak semuanya bisa digunakan yang nantinya berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat mengenai kelancaran penggunaan aplikasi Si Jago.

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan di lapangan ditemukan permasalahan yaitu kurang optimalnya penyediaan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Si Jago.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sumber data primer diperoleh dari 5 informan diantaranya: pengelola aplikasi Si Jago dan 3 orang masyarakat Kelurahan Sindangrasa yang menggunakan aplikasi Si Jago. Menggunakan teknik *purposive sampling* dan sumber data sekunder dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah teknik observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan permasalahan yaitu analisis Ketepatan dalam Menentukan Pilihan masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Namun yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini yaitu dimensi ketepatan dalam menentukan pilihan yang dapat diartikan sebagai tolak ukur penelitian terhadap penggunaan aplikasi Si Jago kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Dengan adanya ketepatan dalam menentukan pilihan ini dapat menjadi suatu solusi bagi masalah-masalah yang terjadi dan dapat membantu mengatasi masalah yang terjadidi masyarakat.

Untuk mengetahui ketepatan menentukan pilihan, dengan ini menyebutkan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam Mengakses Aplikasi Si Jago

Pada indikator kemudahan dalam mengakses aplikasi Si Jago sudah berjalan. Hal ini sesuai dengan tujuan yang direncanakan oleh pihak pengelola aplikasi Si Jago untuk membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di mana saja. Selain bisa diakses dimana saja, aplikasi Si Jago ini bisa diakses kapan saja tanpa batas waktu layanan atau tanpa jam operasional yang dimana itu juga dapat membantu sebagian masyarakat yang memiliki kesibukan sehingga tidak ada waktu untuk mendatangi kantor pelayanan secara offline.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Atriani et al., 2020, p. 54) kemudahan akan timbul apabila seseorang menggunakan suatu metod atau alat dalam menggunakan cara-cara yang biasa. Karna pada dasarnya, uatu sistem atau alat diciptakan untuk mempermudah manusia dalam berktifitas.

2. Kelengkapan Fitur-Fitur yang terdapat dalam Aplikasi Si Jago

Selain itu pada indikator kelengkapan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Si Jago belum optimal diantaranya yaitu fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Si Jago belum

sepenuhnya dapat digunakan atau belum berfungsi dengan baik, seperti fitur kode bayar (barcode) untuk pembayaran pajak dan juga terkadang dalam mengakses fitur tersebut terjadi *lag*. Sehingga berdampak pada pelayanan pembayaran melalui aplikasi Si Jago.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Galuh Yunas F, 2021) fitur layanan dapat dikatakan sebagai suatu unsur yang dipandang penting oleh konsumen sebagai dasar untuk mengambil sebuah keputusan pembelian.

Selanjutnya ditemukan hambatan yang timbul yaitu masih belum bisa melakukan pembayaran secara langsung, karena untuk saat ini aplikasi Si Jago sedang dilakukan pengembangan, mudah mudahan kedepannya secepatnya fitur kode bayar secara langsung bisa segera digunakan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu BAPENDA menyediakan aplikasi portal BJB yang mana setiap kode bayar bisa di generate di aplikasi portal, namun para wajib pajak harus request dulu ke BAPENDA untuk minta kode bayar. Tapi aplikasi portal BJB itu cuma bisa buat Qris dan VA saja. Kombinasi dari upaya yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan dalam penggunaan aplikasi Si Jago.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang ketepatan dalam menentukan pilihan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal. Hal ini berdasarkan 2 (dua) indikator yang diukur, 1 (satu) indikator belum berjalan dengan baik yaitu indikator kelengkapan fitur dalam aplikasi si Jago.

Meskipun terdapat keberhasilan dalam beberapa aspek, namun adanya kekurangan dalam hal kelengkapan fitur – fitur yang terdapat dalam aplikasi Si Jago dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keterbatasan penggunaan fitur layanan aplikasi Si Jago yang dimana belum bisa melakukan pembayaran secara langsung dan belum tersedianya fitur kode bayar (*barcode*) untuk pembayaran pajak serta dalam mengakses fitur terkadang terjadi *lag / buffering*.

Dengan adanya ketentuan dalam menentukan pilihan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si Jago di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis apabila dilaksanakan dengan optimal, dapat memberikan dampak yang baik terutama dalam pelayanan pembayaran. Hal itu dikarenakan menjadi suatu inovasi terbaru yang dilakukan guna memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat terutama dalam melakukan pembayaran salahsatunya melakukan

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui aplikasi Si Jago.

DAFTAR PUSTAKA

- Atriani, dkk. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO. JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora), Vol. 6 Nomor 1, Juni 2020.
- Galuh Yunas S. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Pomosi Terhadap Keputusan Pembelia Makanan dan Minuman pada Pengguna OVO. JPTN (Jurnal Pendidikan Tata Niaga), Vol.9 Nomor 2 2021.
- Gary J, Daud L., & Johny L., (2017). Efektivitas Penggunaan Dana Desa dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi di Desa Watutumou Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara). Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol.2 No. 2 2017.
- Putra, P.A.W. & Seminari, N.K. 2014. Pengaruh Fitur, Layanan Pelengkap Dan Garansi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar). E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Denpasar. 3 (8), 2349-2363.
- Surat Edaran No. 900/358/BPKD.2 Tentang Optimalisasi Pelayanan dan Pembayaran Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Penggunaan Layanan Digitalisasi Perbankana Lingkup Pemerintah Kabupaten Ciamis.