

TURNITIN RSY

FILE 20N-Revisi SEMHAS Pak Hen dan Bu Isfit (1)

 Authorised extensions 1

Document Details

Submission ID

trn:oid:::2945:339385937

Submission Date

Jun 20, 2026, 5:02 PM GMT+7

Download Date

Jun 20, 2026, 5:07 PM GMT+7

File Name

FILE 20N-Revisi SEMHAS Pak Hen dan Bu Isfit (1).docx

File Size

663 KB

13 Pages

6107 Words

46320 Characters

13% Overall Similarity

The cmbined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Match Groups

-  **25** Not Cited or Quoted 14%
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
-  **4** Missing Quotations 1%
Matches that are still very similar to source material
-  **3** Missing Citation 3%
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
-  **0** Cited and Quoted 0%
Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 10%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Match Groups

-  **25** Not Cited or Quoted 14%
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
-  **4** Missing Quotations 1%
Matches that are still very similar to source material
-  **3** Missing Citation 3%
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
-  **0** Cited and Quoted 0%
Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 10%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	eprints.poltektegal.ac.id	1%
2	Internet	ejournal.sagita.or.id	1%
3	Internet	repository.unair.ac.id	1%
4	Internet	jurnal.uinsu.ac.id	1%
5	Internet	media.neliti.com	1%
6	Publication	Siti Patonah, Dwi Agung Susanti, Dara Dwifa Anggraita. "Breast Milk Production i...	1%
7	Publication	St. Mukarromah, Andari Wuri Astuti. "Husband's Role In Contraception Selection: ...	1%
8	Internet	thejhsc.org	<1%
9	Internet	jurnal.itkesmusidrap.ac.id	<1%
10	Publication	Gita Sekar Prihanti, Riswanda Imawan, Fauhan Yuliana Iskandar, Lucita Puspa Di...	<1%

11	Internet	thejhpb.com	<1%
12	Internet	midwifery.iocspublisher.org	<1%
13	Internet	www.jurnal.unar.ac.id	<1%
14	Internet	sinta.ristekbrin.go.id	<1%
15	Publication	"1st Annual Conference of Midwifery", Walter de Gruyter GmbH, 2020	<1%
16	Student papers	Universitas Airlangga on 2025-06-24	<1%
17	Internet	japsonline.com	<1%
18	Student papers	Universitas Muslim Indonesia on 2025-05-23	<1%
19	Internet	jurnal.agdosi.com	<1%
20	Publication	Lilik Darwati. "The Influence of Pregnant Women's Knowledge Level on Early Det...	<1%
21	Internet	ejurnalmalahayati.ac.id	<1%
22	Student papers	Lincoln University College on 2023-04-17	<1%
23	Internet	www.aipkind.org	<1%
24	Publication	Suryani Suryani, Dwi Faqihatus Syarifah Has, Zufra Inayah, Sestiono Mindiharto. "...	<1%

25

Internet

www.globalscientificjournal.com

<1%

26

Publication

Rosmala Nur, Rosmala Munawarah, Sitti Radhiah, Novi Inriyanny Suwendro et al. ...

<1%



Efektivitas JConnect SiPandai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Pembayaran pajak di BUMDes Tri Karya Agung di Desa Kebonagung

Adelia Annisa Rahmania Azzahra ¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah ²⁾

¹⁾Program Studi Administasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the obstacles faced by the Kebonagung Village-Owned Enterprise (BUMDes) in serving Motor Vehicle Tax (PKB) and Land and Building Tax (PBB) payments through the JConnect SiPandai application developed by Bank Jatim, with a focus on system quality, information quality, and user satisfaction. The research method used was a qualitative case study from January-March 2025, involving in-depth interviews with the BUMDes Director and direct observation, as well as analysis using the DeLone & McLean information system success model. The results showed that the quality of the JConnect SiPandai system still faces technical obstacles such as login failures during peak hours, limited integration with external parties, and access that is only available via smartphone. Nevertheless, the quality of the information presented is considered accurate, relevant, and real-time, making it easier for users to manage tax obligations. The level of user satisfaction decreased due to technical obstacles, but was still helped by the role of BUMDes as a service facilitator. The findings of this study emphasize the importance of synergy between system reliability, information quality, and village institutional support in the successful adoption of digital services at the local level, and provide a new contribution to the study of the implementation of village-based digital tax payment services which is still rarely studied.*

Keywords - Effectiveness, Jconnect Sipandai, Digital Tax, Service Quality, BUMDes.

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis kendala yang dihadapi BUMDes Kebonagung dalam melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi JConnect SiPandai yang dikembangkan Bank Jatim, dengan fokus pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan studi kasus pada periode Januari-Maret 2025, melibatkan wawancara mendalam dengan Direktur BUMDes dan observasi langsung, serta analisis menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem JConnect SiPandai masih menghadapi kendala teknis seperti kegagalan login pada jam sibuk, keterbatasan integrasi dengan pihak eksternal, dan akses yang hanya tersedia melalui smartphone. Meskipun demikian, kualitas informasi yang disajikan dinilai akurat, relevan, dan real-time, sehingga mempermudah pengguna dalam mengelola kewajiban pajak. Tingkat kepuasan pengguna menurun akibat*

hambatan teknis, namun tetap terbantu oleh peran BUMDes sebagai fasilitator layanan. Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara keandalan sistem, kualitas informasi, dan dukungan kelembagaan desa dalam keberhasilan adopsi layanan digital di tingkat lokal, serta menjadi kontribusi baru dalam kajian implementasi layanan pembayaran pajak digital berbasis desa yang masih jarang diteliti.

Kata Kunci - Efektivitas, Jconnect Sipandai, Pajak Digital, Kualitas pelayanan BUMDes.

I. PENDAHULUAN

Pajak tergolong sebagai sumber penerimaan negara yang mendasar dan memiliki peranan vital dalam mendukung pendanaan pembangunan nasional. Optimalisasi penerimaan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya. Pada tahun 2024, sekitar 70% dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak [1]. Dalam desentralisasi fiskal, pajak daerah juga berperan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mengurangi ketergantungan padatransfer pusat [2], [3]. Namun, masalah kepatuhan pajak masih menjadi tantangan di banyak negara, baik maju maupun berkembang, karena sebagian wajib pajak cenderung mengabaikan kewajiban atau bahkan melakukan penghindaran. Untuk itu, pemerintah Indonesia terus mendorong modernisasi sistem perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi layanan publik diharapkan mampu mempermudah akses, mempercepat transaksi, serta memberikan pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak [4], [5]. Salah satu wujud nyata dari digitalisasi layanan pajak ini adalah pengembangan sistem pembayaran digital yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan [6].

<http://doi.org/10.21070/ijccd.v4i1.8> 

Penerapan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia juga didukung melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui penerapan SPBE, pemerintah berupaya mendorong transformasi pelayanan publik konvensional menjadi pelayanan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi SPBE menjadi salah satu bentuk penerapan e-government dalam tata kelola pemerintahan modern, termasuk pada sektor perpajakan dan pelayanan keuangan daerah. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis elektronik, masyarakat dapat memperoleh akses layanan yang lebih mudah, cepat, serta mampu meminimalkan praktik birokrasi yang berbelit.

Implementasi e-government dalam pelayanan publik diwujudkan melalui berbagai sistem pelayanan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh pemerintah maupun lembaga keuangan daerah. Sistem pelayanan elektronik tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi digital, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi transaksi, serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat hingga tingkat desa. Dalam konteks pelayanan perpajakan daerah, penerapan sistem elektronik memungkinkan proses pembayaran dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui e-government memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

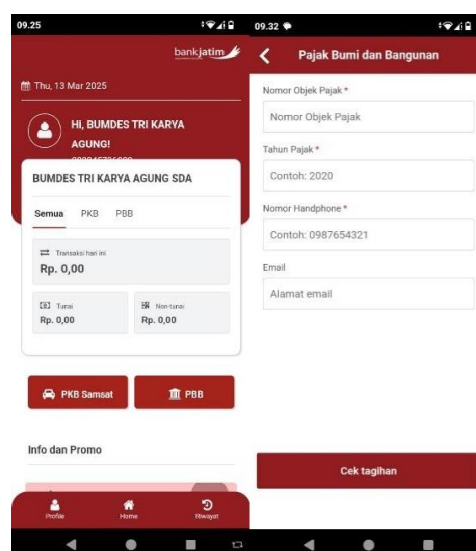
Implementasi e-government dalam pelayanan publik juga tercermin pada penggunaan aplikasi digital seperti JConnect SiPandai yang digunakan oleh BUMDes Kebonagung sebagai sarana pelayanan pembayaran pajak berbasis elektronik. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara lebih mudah, cepat, dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat maupun bank. Kehadiran sistem pelayanan berbasis elektronik tersebut menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju pelayanan digital yang lebih modern, efektif, dan efisien. Selain meningkatkan kemudahan akses layanan, implementasi e-government melalui JConnect SiPandai juga membantu menciptakan transparansi transaksi, mempercepat proses administrasi, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Selain memberikan kemudahan dalam pelayanan pembayaran pajak, implementasi e-government melalui JConnect SiPandai juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem digital yang terintegrasi memungkinkan setiap transaksi tercatat secara otomatis sehingga meminimalkan risiko kesalahan administrasi maupun kehilangan data transaksi. Bagi pemerintah desa dan BUMDes, penggunaan aplikasi ini membantu meningkatkan efektivitas pelayanan karena proses verifikasi pembayaran dapat dilakukan lebih cepat dan transparan. Dengan demikian, penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik melalui JConnect SiPandai tidak hanya menjadi bentuk inovasi pelayanan publik, tetapi juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam memperkuat tata kelola pemerintahan digital yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Penerapan e-government melalui JConnect SiPandai juga menjadi bentuk adaptasi pelayanan publik terhadap perkembangan teknologi informasi di era digital. Pemanfaatan aplikasi berbasis elektronik di tingkat desa menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya diterapkan di instansi pemerintahan pusat maupun perkotaan, tetapi juga mulai dikembangkan pada pelayanan publik di wilayah pedesaan. Dengan adanya inovasi

layanan digital tersebut, masyarakat diharapkan semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam aktivitas administrasi dan pelayanan publik sehari-hari, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta mendukung percepatan transformasi digital pemerintahan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, implementasi e-government melalui JConnect SiPandai diharapkan dapat terus dikembangkan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mendorong modernisasi sistem pembayaran pajak, berbagai inovasi digital mulai diterapkan di Indonesia, seperti layanan mobile banking, e-wallet, dan aplikasi pembayaran online. Penerapan inovasi ini didukung oleh regulasi yang jelas. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan memberikan dasar hukum terkait mekanisme pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat dan akuntabel. Selain itu, PMK Nomor 242/PMK.03/2014 menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, dan kepastian hukum dalam setiap transaksi pembayaran pajak. Mangacu pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk memungut pajak sesuai ketentuan yang diatur dalam peraturan daerah, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk wilayah perdesaan dan perkotaan. Pajak ini dikenakan atas kepemilikan tanah dan bangunan karena individu atau badan yang mempunyai hak atas tanah serta bangunan tersebut dianggap mendapatkan keuntungan ekonomi dan mempunyai status sosial-ekonomi tertentu [3], [7], [8]. Regulasi-regulasi ini bertujuan agar digitalisasi layanan perpajakan berjalan terstruktur, meminimalkan kesalahan atau penyimpangan, dan mempermudah masyarakat serta pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Dengan landasan hukum yang kuat, sistem pembayaran digital dapat dikembangkan dengan standar keamanan, akurasi, dan keterbukaan yang tinggi, sehingga mendukung peningkatan kepatuhan pajak di tingkat nasional maupun daerah.



Gambar 1. Aplikasi JConnect SiPandai Sumber. Dokumentasi Penulis, 2025

JConnect SiPandai memiliki berbagai fitur layanan yang mendukung kebutuhan transaksi masyarakat dan operasional agen BUMDes. Fitur-fitur tersebut meliputi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), transfer antarbank, pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, hingga riwayat transaksi pembayaran. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan bukti transaksi secara

otomatis dan real-time sehingga memudahkan pengguna maupun petugas BUMDes dalam melakukan verifikasi pembayaran. Kehadiran fitur yang beragam tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan keuangan digital kepada masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan, agar proses transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Aplikasi JConnect SiPandai juga dilengkapi dengan fitur riwayat transaksi dan bukti pembayaran otomatis yang memudahkan pengguna dalam melakukan pengecekan transaksi secara real-time. Selain itu, tersedia fitur pembayaran tagihan dan pembelian layanan digital lainnya yang membantu masyarakat memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan dalam satu aplikasi.

Salah satu terobosan untuk mendukung modernisasi sistem pembayaran pajak adalah JConnect, aplikasi layanan digital dari Bank Jatim yang dilengkapi fitur Jconnect SiPandai untuk agen dan mitra di tingkat desa [9]. Layanan ini memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk pembayaran pajak, sekaligus memperluas inklusi keuangan hingga wilayah pedesaan. JConnect SiPandai dikembangkan pada tahun 2021 untuk memperluas layanan pembayaran pajak melalui marketplace, dan pada tahun 2022 aplikasi ini diluncurkan dengan penawaran perdana produk SBR011. Bank Jatim memanfaatkan teknologi digital agar transaksi yang sebelumnya harus dilakukan langsung di kantor pajak atau bank kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan efisien melalui layanan seperti JConnect SiPandai, JConnect Mobile, JConnect Internet Banking, JConnect E-Loan, dan JConnect E-KMG [5], [10]. Kehadiran JConnect SiPandai khususnya memudahkan proses pembayaran pajak bagi masyarakat, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor, sekaligus memperluas akses terhadap layanan keuangan digital dan mendukung inklusi keuangan di berbagai wilayah, termasuk daerah pedesaan [11].

Dalam pelaksanaannya, Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) menggandeng Bank Jatim sebagai agen lokal untuk menjangkau masyarakat di tingkat desa. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), sesuai Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 11 Tahun 2021, ialah badan hukum yang dibentuk dan dikelola oleh pemerintah desa guna mengatur kegiatan usaha, mengoptimalkan aset, dan menghadirkan layanan dengan tujuan meningkatkan perekonomian serta kesejahteraan warga. BUMDes juga berperan sebagai fasilitator layanan publik dan penghubung antara masyarakat dengan pihak eksternal, termasuk lembaga keuangan, sehingga mendukung pembangunan ekonomi lokal secara transparan, akuntabel, dan berkelanjutan [12]. Melalui peran ini, BUMDes menjadi mitra strategis dalam memperluas layanan digital seperti JConnect SiPandai, memberikan edukasi, pendampingan, dan bantuan teknis bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital [13], [14].

Salah satu contoh implementasi peran BUMDes adalah BUMDes Desa Kebonagung, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. BUMDes ini memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bagi warga desa, sehingga mereka tidak perlu pergi jauh ke kantor bank atau kantor pajak. Petugas

BUMDes memberikan pendampingan, menjelaskan prosedur transaksi, dan memastikan data pembayaran tercatat dengan benar. Dengan demikian, BUMDes berfungsi sebagai pengawas lokal sekaligus fasilitator agar setiap transaksi dapat berjalan lancar [15].

Tabel 1. Jumlah Transaksi Berhasil dan Gagal di BUMDes Kebonagung (2023-2025)

Tahun	Transaksi Berhasil	Transaksi Gagal
2023	288	48
2024	276	42
2025	294	59

Sumber. Diolah Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa jumlah transaksi berhasil selalu lebih tinggi dibandingkan transaksi gagal. Namun, kinerja layanan menunjukkan fluktuasi; transaksi berhasil sempat menurun pada 2024 sebelum kembali meningkat pada 2025, sedangkan transaksi gagal mengalami peningkatan hingga 59 transaksi pada 2025. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BUMDes Kebonagung berperan signifikan dalam memfasilitasi pembayaran masyarakat, efektivitas layanannya belum sepenuhnya stabil.

Permasalahan yang terjadi di lapangan bersifat multidimensi. Dari sisi teknis, koneksi internet yang belum stabil sering menghambat proses sinkronisasi transaksi, sementara keterbatasan perangkat yang dimiliki agen BUMDes membuat pelayanan kurang optimal, terutama saat volume transaksi tinggi. Dari sisi operasional, petugas BUMDes harus membagi waktu antara tugas administrasi konvensional dan pelayanan digital, sehingga beban kerja bertambah dan risiko kesalahan transaksi meningkat.

Dampak permasalahan ini juga dirasakan langsung oleh masyarakat. Beberapa warga merasa kurang puas karena proses transaksi yang lambat, sedangkan sebagian lainnya tetap memilih melakukan pembayaran melalui bank secara perorangan, menunjukkan adanya resistensi terhadap layanan digital. Kondisi ini memengaruhi efektivitas layanan BUMDes, karena fluktuasi transaksi berhasil dan meningkatnya transaksi gagal dapat menurunkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kendala yang dihadapi BUMDes Kebonagung tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga terkait manajemen operasional dan persepsi masyarakat. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas infrastruktur, pelatihan bagi petugas, serta sosialisasi layanan digital agar kinerja BUMDes dapat lebih optimal dan berkelanjutan. Selain dari permasalahan tersebut BUMDes Tri Karya Agung memiliki benefit dengan satu transaksi pembayaran pajak dikenakan admin yaitu sebesar Rp 2.000 untuk biaya operasional pada BUMDes Tri Karya Agung.

Untuk menganalisis efektivitas JConnect SiPandai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak di BUMDes Tri Karya Agung Desa Kebonagung, penelitian ini menggunakan teori DeLone and McLean Information System Success Model. Model DeLone dan McLean merupakan model kesuksesan sistem informasi (Information System Success Model) yang digunakan untuk mengukur keberhasilan atau efektivitas penerapan suatu sistem informasi. DeLone dan McLean menjelaskan bahwa model ini dikembangkan untuk menilai keberhasilan sistem informasi melalui manfaat, dampak, serta pengaruh yang dihasilkan terhadap pengguna maupun organisasi. Dalam model DeLone dan McLean, efektivitas sistem informasi dinilai melalui hubungan beberapa variabel yang saling memengaruhi. Kualitas sistem dan kualitas informasi ditempatkan sebagai faktor awal yang memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat sistem. Oleh karena itu, indikator kualitas digunakan bukan untuk menilai kualitas semata, tetapi untuk menjelaskan apakah sistem informasi mampu berjalan secara efektif dan memberikan manfaat bagi pengguna maupun organisasi [16], [17].

Meskipun demikian, dalam model DeLone dan McLean efektivitas sistem tidak diukur secara langsung, melainkan melalui beberapa indikator yang menjadi faktor penentu keberhasilan sistem informasi. Oleh sebab itu, indikator yang digunakan dalam penelitian ini berupa kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Indikator pertama yaitu kualitas sistem (system quality). Kualitas sistem digunakan untuk menilai sejauh mana sistem informasi, baik dari aspek perangkat keras (hardware) maupun perangkat lunak (software), mampu beroperasi dengan baik dan mendukung kebutuhan pengguna. Selain itu, kualitas sistem juga mencerminkan kemampuan sistem informasi beserta prosedur dan kebijakan yang diterapkan dalam menyediakan layanan dan informasi yang dibutuhkan pengguna secara efektif [18].

Indikator kedua yaitu kualitas informasi (information quality). Kualitas informasi merujuk pada kualitas keluaran (output) yang dihasilkan oleh sistem informasi, seperti keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi. Penilaian terhadap kualitas informasi bersifat subjektif karena didasarkan pada persepsi pengguna terhadap informasi yang diterima dari sistem. Indikator ketiga yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction). Kepuasan pengguna merupakan respons atau reaksi pengguna setelah menggunakan sistem informasi berdasarkan pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Pengukuran kepuasan pengguna penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [18].

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung pentingnya aspek ini. Misalnya, penelitian mengenai efektivitas layanan digital, khususnya aplikasi JConnect SiPandai, dalam meningkatkan kualitas transaksi masyarakat. Beberapa hasil penelitian mengindikasikan bahwa JConnect Mobile memudahkan masyarakat melakukan transaksi melalui daring. Maheswary Sekar Pratiwi dkk. (2024) menemukan bahwa JConnect Mobile mempermudah transaksi perbankan lewat cara online, memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah tanpa perlu datang ke kantor bank. Aplikasi ini terbukti efektif menjawab kebutuhan masyarakat modern akan layanan cepat, fleksibel, dan efisien, dengan keberhasilan yang bergantung pada infrastruktur teknologi, keamanan sistem, dan kemudahan penggunaan aplikasi [11].

Penelitian oleh Duta Meisya Kopdiarto dkk. (2025) menunjukkan bahwa layanan publik berbasis aplikasi JConnect memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa dimensi pelayanan seperti reliabilitas, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik berperan langsung dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin optimal kualitas pelayanan digital yang diberikan melalui aplikasi JConnect, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah berbasis teknologi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa inovasi layanan digital menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman perbankan yang memuaskan serta membangun loyalitas dan kepercayaan jangka panjang nasabah terhadap lembaga keuangan [10].

Penelitian Putri Dwi Endah Mulyania (2024) di Bank Jatim Syariah Kota Kediri menemukan bahwa JConnect SiPandai mampu meningkatkan pelayanan nasabah dan memperluas jaringan bank, baik bagi nasabah maupun non-nasabah. Aplikasi ini mudah digunakan oleh agen, memiliki sistem keamanan yang baik, dan fitur layanan yang sesuai kebutuhan konsumen. Kemudahan penggunaan dan kesesuaian fitur menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan aplikasi secara aktif dan meningkatkan kepuasan nasabah [5]. Dari berbagai temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala yang dihadapi BUMDes Tri Karya Agung Desa Kebonagung dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi JConnect SiPandai yang dikembangkan oleh Bank Jatim dan dikelola oleh BUMDes. Selain itu, penelitian ini juga menelaah sejauh mana penerapan teknologi digital

melalui BUMDes Kebonagung dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak serta efektivitas sistem pembayaran pajak di tingkat desa [5].

Penelitian oleh Dina Auliya Febianti dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2023) menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SIPRAJA di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo telah berjalan efektif dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Dari indikator kualitas sistem (*system quality*), SIPRAJA dinilai mampu mempermudah pelayanan administrasi secara online meskipun fitur layanan masih dianggap rumit oleh sebagian masyarakat. Pada indikator kualitas informasi (*information quality*), masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui keberadaan SIPRAJA sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih optimal. Selanjutnya, pada indikator kepuasan pengguna (*user satisfaction*), minat masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA masih perlu ditingkatkan melalui pendampingan dan perbaikan layanan. [18].

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini di Desa Kebonagung, yang terletak di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada aplikasi Jconnect SiPandai yang tidak muncul tagihan pembayaran. Sumber data berasal dari data primer, yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder, yang diperoleh dari studi literatur penelitian terdahulu, artikel, jurnal, kebijakan, dan situs *web*. Data penelitian ini melalui proses wawancara semi terstruktur, di mana pertanyaan awal bersifat umum dan bisa berkembang sesuai dengan jawaban unik dari informan. Kemudian, dilanjut dengan observasi terhadap sarana dan prasarana, serta proses layanan yang dilakukan oleh informan beserta dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yang memungkinkan peneliti untuk menentukan informan yang dinilai memiliki informasi relevan dengan topik penelitian, berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan. Adapun informannya Direktur Bapak Luqman Budi, Sekretaris Ibu Ornela, Bendahara Ibu Ken Ayu, serta tiga orang Masyarakat yang ada di Desa Kebonagung. Penganalisisan data menggunakan Miles dan Huberman, ada 4 tahapan: pengumpulan data dari beragam sumber, reduksi data untuk mengeliminasi informasi yang tidak relevan, penyajian data secara visual atau naratif untuk mempermudah penarikan kesimpulan, dan penarikan kesimpulan sebagai tahap akhir analisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya, reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, serta menyederhanakan data yang diperoleh agar sesuai dengan fokus penelitian. Tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif sehingga mempermudah peneliti dalam memahami kondisi yang terjadi di lapangan. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan

dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis data untuk memperoleh temuan penelitian yang sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Model analisis Miles dan Huberman digunakan karena mampu membantu peneliti dalam menganalisis data kualitatif secara sistematis dan mendalam.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan lembaga yang dibentuk melalui kolaborasi pemerintah desa bersama masyarakat dengan tujuan mengoptimalkan pengelolaan potensi sumber daya manusia maupun sumber daya alam desa. Keberadaan BUMDes ditujukan untuk meningkatkan perekonomian lokal sekaligus memberikan pelayanan yang relevan terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, BUMDes Kebonagung menjalankan sejumlah aktivitas usaha yang disesuaikan dengan kapasitas desa serta kondisi pasar. Pengelolaan unit-unit usaha dilakukan dengan dukungan pemerintah desa, sedangkan hasil yang diperoleh dimanfaatkan untuk kepentingan bersama. Mekanisme pengawasan serta penyelesaian persoalan operasional dilakukan secara kolektif oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD), pemerintah desa, dan pengurus BUMDes. Meski demikian, pelaksanaan program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran desa dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai, sehingga kinerja BUMDes belum berjalan optimal. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori DeLone and McLean yang menekankan tiga indikator utama, yaitu Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), serta Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

A. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan efektivitas aplikasi layanan digital. JConnect SiPandai sendiri merupakan aplikasi pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Jatim bekerja sama dengan pemerintah daerah, dengan tujuan utama mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara online. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Samsat atau bank pemerintah, sehingga lebih efisien dari sisi waktu maupun biaya.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian pengguna menilai sistem JConnect SiPandai sudah cukup memadai dan mudah digunakan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh perangkat BUMDes Kebonagung:

"Untuk sistem JConnect SiPandai menurut saya sudah cukup mumpuni. Penggunaannya mudah dipahami, terutama oleh perangkat BUMDes yang bertugas sebagai operator. Jenis layanan yang tersedia maupun prasyarat dari tiap layanan sudah tertera dengan jelas di aplikasi. Jadi kami bisa memproses transaksi lebih efisien dan akurat, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar." (Wawancara, 12 Maret 2025)

Namun demikian, di lapangan masih terdapat sejumlah hambatan teknis yang mengurangi kualitas sistem, khususnya terkait reliabilitas akses. Salah satu kendala utama adalah kesulitan login saat jam-jam sibuk, yang berakibat pada tertundanya transaksi.

"Ketika melakukan login pada pagi hari atau saat jam sibuk, seringkali mengalami kesulitan. Aplikasi cenderung memuat lama dan tidak berhasil masuk, sehingga proses transaksi menjadi tertunda." (Wawancara, 12 Maret 2025)



Gambar 2. Tampilan Gangguan pada Aplikasi JConnect SiPandai Sumber. Dokumentasi Penulis, 2025

Selain permasalahan login, keterbatasan integrasi sistem juga masih menjadi tantangan. Aplikasi JConnect SiPandai dinilai belum terhubung secara langsung dengan lembaga terkait seperti Bank Jatim maupun kepolisian. Kondisi ini menyulitkan pengguna saat terjadi keterlambatan transaksi, karena akses informasi maupun konfirmasi tidak dapat dilakukan melalui aplikasi.

"Apabila terdapat transaksi yang belum masuk, kami mengalami kesulitan untuk melakukan konfirmasi kepada pihak bank atau instansi terkait karena aplikasi tidak terintegrasi secara langsung." (Wawancara, 12 Maret 2025)

Dari sisi kemudahan penggunaan, meskipun antarmuka aplikasi relatif sederhana, hambatan login dan respon sistem yang lambat membuat pengalaman pengguna tidak konsisten. Beberapa pengguna bahkan beralih ke layanan alternatif yang dianggap lebih stabil. Keterbatasan lain juga muncul karena aplikasi ini hanya dapat diakses melalui smartphone, sementara sebagian masyarakat lebih terbiasa menggunakan perangkat laptop atau komputer.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan JConnect SiPandai masih perlu ditingkatkan. Salah satu faktor penyebabnya adalah keterbatasan dukungan infrastruktur digital ketika hanya mengandalkan kerja sama antarpemerintah. Padahal, jika sistem pembayaran digital seperti JConnect melibatkan sektor swasta yang memiliki kapasitas modal dan teknologi lebih kuat, keberlanjutan serta keandalan layanan dapat lebih terjamin.

DeLone dan McLean menjelaskan bahwa kualitas sistem mencakup aspek ketersediaan, reliabilitas, kemudahan penggunaan, waktu respon, dan fleksibilitas akses yang menentukan apakah suatu sistem informasi dapat dimanfaatkan secara optimal. Sistem yang andal akan meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan sistem dengan performa rendah dapat mengurangi kepercayaan dan partisipasi pengguna dalam layanan digital. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa rendahnya ketersediaan sistem pada jam-jam sibuk menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan JConnect SiPandai di BUMDes Kebonagung. Kondisi ini menghambat proses transaksi pembayaran pajak yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat. Keterlambatan akses dan kendala login pada layanan keuangan digital berpotensi memengaruhi loyalitas pengguna dan bahkan mendorong mereka untuk beralih ke platform lain yang lebih stabil.

Data keluhan nasabah JConnect Mobile yang dikelola Bank Jatim memperlihatkan adanya tren penurunan signifikan dari 264 keluhan pada tahun 2019 menjadi 187 keluhan pada tahun 2022. Penurunan tersebut menandakan bahwa kualitas sistem pada platform utama Bank Jatim mengalami peningkatan. Namun, perbaikan kualitas tersebut belum sepenuhnya diimplementasikan pada JConnect SiPandai, sehingga kendala teknis masih banyak ditemukan di tingkat BUMDes. Selain masalah teknis, minimnya integrasi dengan

pihak eksternal seperti Bank Jatim dan kepolisian juga memperlambat proses verifikasi transaksi serta penanganan kendala. Dalam teori sistem informasi, lemahnya integrasi akan mengurangi efektivitas layanan karena aliran informasi menjadi terhambat.

Keterbatasan fleksibilitas penggunaan yang hanya terfokus pada perangkat smartphone turut menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat. Diversifikasi media akses baik melalui smartphone, laptop, maupun tablet dapat meningkatkan tingkat adopsi teknologi. Dengan demikian, pengembangan JConnect SiPandai perlu diarahkan pada peningkatan ketersediaan dan stabilitas akses di jam-jam sibuk, memperkuat integrasi dengan pihak terkait untuk mempercepat penanganan kendala, serta memperluas fleksibilitas platform dengan menyediakan versi desktop atau berbasis web. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut akan membuat JConnect SiPandai berpotensi memberikan layanan pembayaran pajak digital yang lebih efektif, efisien, dan terpercaya bagi masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Maheswary Sekar Pratiwi, Iva Khoiril Mala, Bagus Romadhon, dan Sutantri (2024) yang menunjukkan bahwa JConnect Mobile memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan online. Keberhasilan tersebut didukung oleh infrastruktur teknologi, keamanan sistem, dan kemudahan penggunaan aplikasi, sehingga nasabah memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa perlu hadir langsung di kantor cabang. Hal ini memperkuat pandangan DeLone dan McLean bahwa kualitas sistem merupakan faktor kunci keberhasilan layanan digital, sekaligus menjadi landasan penting bagi pengembangan JConnect SiPandai di tingkat desa.

B. Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean, Kualitas informasi diartikan sebagai tingkat kesesuaian informasi ditinjau dari aspek isi, bentuk penyajian, serta ketepatan waktu penyampaian memberikan nilai bagi pemakai akhir tertentu. Dalam konteks implementasi aplikasi JConnect SiPandai oleh Bank Jatim, kualitas informasi yang disajikan dinilai sudah sangat baik, akurat, dan relevan. Berdasarkan pengamatan langsung terhadap fitur dan layanan aplikasi, informasi yang ditampilkan mencakup rincian transaksi, status pembayaran, data tagihan, saldo, dan histori transaksi. Semua data disajikan secara jelas dan real-time, sehingga pengguna dapat segera mengambil keputusan tanpa menunggu pembaruan sistem.

Kualitas informasi yang relevan juga terlihat dari keberagaman layanan yang tersedia, mulai dari pembayaran pajak kendaraan, pajak bumi dan bangunan, hingga pengecekan saldo. Penjelasan pada setiap fitur singkat namun

mudah dipahami, sehingga meminimalisasi kebingungan bagi pengguna baru. Sebagaimana disampaikan dalam wawancara:

“Kalau ada warga yang membayar PBB atau pajak kendaraan lewat BUMDes, kami langsung proses dengan JConnect SiPandai. Setelah transaksi selesai, otomatis keluar bukti pembayaran di riwayat aplikasi. Jadi kami yakin pembayaran warga sudah tercatat berhasil dan valid.”
(Wawancara, 12 Maret 2025)

Dari sisi ketepatan waktu, penyajian informasi berjalan tanpa hambatan berarti. Saat transaksi dilakukan, konfirmasi pembayaran langsung muncul. Kecepatan ini sangat penting terutama untuk transaksi sensitif seperti pembayaran pajak atau tagihan bulanan.

The image displays two screenshots from the JConnect SiPandai application, showing digital receipts for property tax (PBB) payments in Sidoarjo.

Left Screenshot: BUKTI PEMBAYARAN PBB SDOARJO

- Informasi PBB:**
 - Biller: -
 - Tanggal: 09 Okt 24 10:20
 - Nomor Objek Pajak: -
 - Nama Wajib Pajak: SAMBAJAN
 - Kelurahan: KESONAGUNG
 - Kode KP: 0300
 - Kode Institusi: 17439
 - No. HP: -
 - Email: -
 - Jumlah Tunggakan: 0
 - Kode Pengesahan: 202506051130229
- Detail Pembayaran:**
 - Tahun Pajak: 2017
 - Pokok Pajak: Rp. 595.536,00
 - Denda: Rp. 52.579,00
 - Tahun Pajak: 2018
 - Pokok Pajak: Rp. 585.902,00
 - Denda: Rp. 86.833,00
 - Tahun Pajak: 2019
 - Pokok Pajak: Rp. 237.993,00
 - Denda: Rp. 114.237,00
 - Tahun Pajak: 2020
 - Pokok Pajak: Rp. 237.993,00
 - Denda: Rp. 114.237,00
 - Tahun Pajak: 2021
 - Pokok Pajak: Rp. 237.993,00
 - Denda: Rp. 61.879,00
 - Tahun Pajak: 2024
 - Pokok Pajak: Rp. 228.560,00
 - Denda: Rp. 2.267,00
- Total Tagihan:** Rp. 9.663.112,00
- Biaya Admin:** Rp. 2.500,00
- Total Pembayaran:** Rp. 9.665.612,00
- Metode Pembayaran:** TUNAI / CASH

Right Screenshot: BUKTI TRANSAKSI PEMBAYARAN PBB SDOARJO

- Informasi PBB:**
 - No. Referensi: 05 Jun 25 11:13
 - Tanggal: -
 - Nomor Objek Pajak: -
 - Nama Wajib Pajak: NIDJEMI
 - Kelurahan: KESONAGUNG
 - Kode KP: 0000
 - Kode Institusi: 17439
 - No. Handphone: -
 - Email: -
 - Jumlah Tunggakan: 0
 - Kode Pengesahan: 202506051130229
 - Status: Sukses
- Detail Pembayaran:**
 - Total Tagihan: Rp. 154.585,00
 - Biaya Admin: Rp. 2.500,00
 - Total Pembayaran: Rp. 157.085,00
- Metode Pembayaran:** TUNAI / CASH

Both screenshots include the Bank Jatim logo and contact information: Layanan Konsumen, Call Center Bank Jatim 14044.

Gambar 2. Bukti Pembayaran Pajak di Aplikasi JConnect SiPandai Sumber. Dokumentasi Penulis, 2025

“Kalau terlambat melakukan pembaruan, memang bisa menimbulkan kekhawatiran. Namun, berkat aplikasi ini, informasi langsung tercatat secara otomatis, sehingga kami tidak perlu lagi mengecek secara manual.” (Wawancara, 12 Maret 2025)

Secara keseluruhan, kualitas informasi yang disajikan oleh JConnect SiPandai telah memenuhi unsur akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses dan mengelola layanan keuangan digital.

DeLone dan McLean menegaskan bahwa kualitas informasi ditentukan oleh isi (content), bentuk (form), dan waktu (time) yang tepat agar informasi memiliki nilai bagi pemakai akhir. Dalam implementasi aplikasi JConnect SiPandai, Bank Jatim berhasil menghadirkan informasi dengan tingkat akurasi tinggi, relevansi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta penyajian yang real-time. Kecepatan penyajian informasi dan pembaruan data yang konsisten merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Ketepatan waktu menjadi faktor penentu, terutama pada transaksi yang memiliki batas waktu pembayaran.

Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dan format penyajian yang ringkas mempermudah pengguna dari berbagai latar belakang untuk memahami informasi, baik yang sudah terbiasa dengan layanan digital maupun yang masih awam. Hal ini memperkuat pendapat DeLone dan McLean bahwa kemudahan pemahaman adalah

elemen krusial dalam kualitas informasi. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam memastikan sistem tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, meskipun kualitas informasi pada JConnect SiPandai sudah optimal, mekanisme pembaruan dan evaluasi berkala perlu terus dilakukan agar standar pelayanan yang tinggi dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Alvino Dwiki Atmaja, Aditya Rachmadi, dan Satrio Hadi Wijoyo (2017) yang menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JConnect Mobile memiliki pencapaian teknis cukup baik, kualitas layanan justru menjadi aspek dengan nilai rata-rata terendah dan bahkan berpengaruh negatif terhadap tingkat penggunaan.

Artinya, informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu belum cukup bila tidak diimbangi dengan layanan yang memadai, seperti pemanfaatan fitur pesan dan bantuan yang optimal. Oleh karena itu, meskipun JConnect SiPandai telah menghadirkan kualitas informasi yang tinggi, pembaruan sistem, evaluasi berkala, dan peningkatan layanan interaktif tetap diperlukan agar standar pelayanan dapat dipertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

C. Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone dan McLean, tingkat kepuasan konsumen diukur dengan membandingkan antara harapan terhadap suatu produk atau jasa dengan hasil yang dialami secara langsung ketika menggunakan produk atau jasa tersebut. Jika hasilnya sama, konsumen merasa puas, namun jika hasil jauh di bawah ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengguna aplikasi JConnect SiPandai di Desa Kebonagung, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna mengalami penurunan signifikan akibat kendala teknis, khususnya saat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kendala yang paling sering dialami adalah kegagalan login, yang menghambat proses pembayaran dan menurunkan kenyamanan pengguna.

Seperti yang disampaikan oleh BUMDes Kebonagung:

“Terkadang proses login di aplikasi JConnect SiPandai sering gagal, terutama saat ingin memproses pembayaran pajak kendaraan atau PBB untuk warga. Kadang harus mencoba beberapa kali sebelum berhasil. Hal ini membuat sebagian warga enggan datang, karena khawatir transaksinya gagal.” (Wawancara, 12 Maret 2025)

Tabel 2. Tren Keluhan Pengguna Jconnect SiPandai (2023-2025)

Tahun	Keluhan Login	Keluhan Transaksi Tertunda	Keluhan Akses Terbatas	Total Keluhan
2023	120	90	70	280
2024	160	130	80	370
2025	140	110	75	325

Sumber. Diolah Peneliti 2025

Peningkatan jumlah keluhan pada tahun 2024 terjadi karena meningkatnya penggunaan aplikasi JConnect SiPandai oleh masyarakat dan BUMDes dalam proses pembayaran PKB dan PBB. Semakin banyak transaksi yang dilakukan menyebabkan beban server meningkat, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga memunculkan berbagai kendala seperti kegagalan login dan transaksi tertunda. Selain itu, keterbatasan integrasi sistem dengan pihak eksternal serta koneksi internet yang belum stabil turut memengaruhi proses transaksi sehingga jumlah keluhan pengguna mengalami peningkatan dibanding tahun sebelumnya.

Sementara itu, penurunan jumlah keluhan pada tahun 2025 menunjukkan adanya penyesuaian dan adaptasi pengguna terhadap penggunaan aplikasi JConnect SiPandai. Pengguna mulai memahami waktu penggunaan yang lebih stabil serta prosedur penggunaan aplikasi dengan lebih baik. Di sisi lain, pihak BUMDes juga mulai memberikan pendampingan dan bantuan teknis kepada masyarakat ketika terjadi kendala transaksi.

Meskipun demikian, jumlah keluhan pada tahun 2025 masih tergolong tinggi karena beberapa masalah teknis seperti akses yang terbatas pada perangkat smartphone dan gangguan login saat jam sibuk belum sepenuhnya terselesaikan. Dengan demikian, fluktuasi jumlah keluhan menunjukkan bahwa efektivitas sistem masih dipengaruhi oleh stabilitas teknis aplikasi, kapasitas server, serta kesiapan pengguna dalam mengoperasikan layanan digital berbasis elektronik tersebut.

"Meski terkadang mengalami kendala teknis, kami tetap menggunakan JConnect SiPandai karena sudah terbiasa dan familiar dengan fitur-fiturnya. Aplikasi ini telah menjadi bagian rutin dalam proses pembayaran pajak melalui BUMDes." (Wawancara, 12 Maret 2025)

Temuan penelitian ini menguatkan pendapat DeLone dan McLean bahwa kepuasan pengguna muncul ketika hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi bila hasil jauh di bawah harapan. Dalam kasus JConnect SiPandai, kendala teknis seperti kesulitan login menyebabkan pengalaman pengguna tidak sesuai ekspektasi awal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Kendala teknis pada sistem pembayaran digital dapat menurunkan loyalitas pengguna meskipun manfaat layanan dianggap besar. Namun, perbaikan sistem secara berkelanjutan dapat mengembalikan kepercayaan pengguna. Hal ini terlihat pada perkembangan JConnect Mobile, di mana peningkatan fitur, perbaikan antarmuka, dan peningkatan stabilitas aplikasi berhasil menaikkan kepuasan pengguna dari tahun ke tahun.

Kondisi di BUMDes Kebonagung juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada performa teknis aplikasi, tetapi juga pada dukungan kelembagaan. Meskipun ada kendala, kehadiran BUMDes sebagai fasilitator transaksi membuat warga tetap menggunakan aplikasi. Dukungan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital desa, sekaligus membuka peluang keberlanjutan transformasi digital di sektor pelayanan publik desa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri Dwi Endah Muliyanita (2024) mengenai kontribusi JConnect SiPandai dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Jatim Syariah Kediri. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pembaruan aplikasi, sistem keamanan berbasis PIN, serta ketersediaan fitur yang beragam menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas layanan dan memperluas jangkauan ke nasabah maupun non-nasabah. Keunggulan aplikasi yang sederhana dan mudah digunakan juga dinilai agen sebagai daya tarik utama, sementara nasabah tertarik karena kesesuaian fitur dengan kebutuhan mereka. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan aspek teknis, tetapi juga kemampuan layanan digital menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat.

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas JConnect SiPandai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak di BUMDes Tri Karya Agung Desa Kebonagung menunjukkan bahwa pada indikator kualitas sistem (system quality) aplikasi masih mengalami beberapa kendala teknis seperti kesulitan login saat jam sibuk, transaksi tertunda, dan keterbatasan akses sistem sehingga pelayanan belum berjalan optimal. Namun, pada indikator kualitas informasi (information quality), aplikasi telah mampu menyajikan informasi yang akurat, relevan, jelas, dan real-time sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak dan memperoleh bukti transaksi. Sementara itu, pada indikator kepuasan pengguna (user satisfaction), tingkat kepuasan pengguna masih mengalami fluktuasi akibat adanya kendala teknis pada sistem, meskipun masyarakat dan pihak BUMDes tetap menggunakan JConnect SiPandai karena dinilai praktis, membantu proses pembayaran pajak, serta didukung oleh peran BUMDes sebagai fasilitator layanan digital di tingkat desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Efektivitas Jconnect SiPandai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak di BUMDes Tri Karya Agung di Desa Kebonagung”. Selain itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya Pemerintah Desa Kebonagung beserta masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi berharga sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] D. Horisin, “Menghayati Peran Pajak Untuk Pembangunan,” *Direktorat Jendral Pajak*, Feb. 27, 2024. [Online]. Available: <https://Pengaduan.Pajak.Go.Id/Form>
- [2] Q. M. Z. S. Ahmad, “Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui Sistem Pembayaran Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Di Kabupaten Grobogan,” Vol. 17, P. 302, 1385.
- [3] N. Rulandari And N. J. Agung S, “Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah,” *J. Polit. Dan Pemerintah. Drh.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 108-120, 2023, Doi: 10.36355/Jppd.V5i1.119.
- [4] F. D. Prasetyo, “Efektivitas Sistem Administrasi Perpajakan Berbasis E-Samsat Terhadap Tingkat Kepuasan Publik Pada Payment Point Bank Jatim Universitas Panca Marga Probolinggo,” *Ilmu Komput. Untuk Masy.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 49-54, 2024.
- [5] P. D. E. Mulyani, “Kontribusi Jconnect Sipandai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri),” *Aksioma J. Sains Ekon. Dan Edukasi*, Vol. 1, No. 1, Pp. 35-46, 2023, Doi: 10.62335/Xa3v3y61.
- [6] A. H. Simanullang *Et Al.*, “Strategi Peningkatan Kesadaran Bayar Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Mendukung Efektivitas Jasa Raharja Perwakilan Medan,” *J. Media Inform. [Jumin]*, Vol. 6, No. 2, Pp. 444-446, 2024, [Online]. Available: <https://Ejournal.Sisfokomtek.Org/Index.Php/Jumin/Article/View/4499>
- [7] Fitran Sah, Novi Winarti, And Ardi Putra, “Efektivitas Program E-Payment One Stop Service Dalam Menunjang Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Karimun,” *Tuturan J. Ilmu Komunikasi, Sos. Dan Hum.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 101-118, 2024, Doi: 10.47861/Tuturan.V3i1.1467.
- [8] N. Oktavianto, N. Afifah, And V. Ka, “Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak,” *J. Pabea*, Vol. 3, No. July, P. 11, 2021, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/354920386_Efektivitas_E-Samsat_Sebagai_Media_Pembayaran_Pajak_Kendaraan_Bermotor-Pkb

- [9] A. Islamyathi, N. Krystan, L. Van Gobel, And J. Kadir, "Efektivitas Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Melalui Pelayanan Pajak (Yanjak) Online Di Badan Keuangan Kota Gorontalo," *J. Innov. Res. Knowl.*, Vol. 4, No. 3, Pp. 1919-1926, 2024.
- [10] Meisya, Duta Meisya Kopdiarto, Eko Adi Susilo, and Jalu Sora Wicitra. "Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Jconnect Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah Kediri." *Transgenera: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora* 2.2 (2025): 150-162.
- [11] M. S. Pratiwi, I. K. Mala, B. Romadhon, And S. Sutantri, "Implementasi Jconnect Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah," *J. At-Tamwil Kaji. Ekon. Syariah*, Vol. 6, No. 1, Pp. 45-60, 2024, Doi: 10.33367//At.V6i1.1490.
- [12] A. F. Safitri, J. Pramono, And S. R. Sugiyarti, "Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Nambuhan Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat," *Solidar. J. Ilmu Sos.*, Vol. Vol 7 No 2, 2023, [Online]. Available: <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/download/9752/5350>
- [13] I. Nursetiawan, "Strategi Pengembangan Desa Mandiri Melalui Inovasi Bumdes," *J. Ilm. Ilmu Pemerintah.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 72-81, 2018.
- [14] A. Syarifudin And S. Astuti, "Strategi Pengembangan Bumdes Dalam Optimalisasi Potensi Ekonomi Desa Dengan Pendekatan Social Entrepreneur Di Kabupaten Kebumen," *Res. Fair Unisri*, Vol. 4, No. 1, 2020, Doi: 10.33061/Rsfu.V4i1.3400.
- [15] J. Sulaksana And I. Nuryanti, "Strategi Pengembangan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Kasus Di Bumdes Mitra Sejahtera Desa Cibunut Kecamatan Argapura Kabupaten Majalengka," *J. Ekon. Pertan. Dan Agribisnis*, Vol. 3, No. 2, Pp. 348-359, 2019, Doi: 10.21776/Ub.Jepa.2019.003.02.11.
- [16] F. O. F. Baginda, R. Takdir, And A. Zakaria, "Penerapan Model Delone Dan Mclean Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru Di Bakp Universitas Negeri Gorontalo," Vol. 5, No. 1, Pp. 169-181, 2025.
- [17] K. K. K. Gie, "Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean." Kampus Kwik Kian Gie, 2024. [Online]. Available: <https://kwikkiangie.ac.id/2024/06/05/Model-Kesuksesan-Sistem-Informasi-Delone-Dan-Mclean/>
- [18] D. A. Febianti And I. U. Choiriyah, "Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo," Vol. 4, No. 2, Pp. 243-268, 2023.