



الجامعة الإسلامية
INDONESIA

ISLAM

**Tinjauan Efektivitas Kinerja *Mobile Payment Online System*
(MPOS) dalam Perspektif Pengguna di Kota Palopo**

Ryan Alghazali Pakkaja

20917053

الجامعة الإسلامية
INDONESIA

Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer

Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise

Program Studi Teknik Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

2024

Lembar Pengesahan Pembimbing

Tinjauan Efektivitas Kinerja *Mobile Payment Online System* (MPOS) dalam Perspektif Pengguna di Kota Palopo

Ryan Alghazali Pakkaja

20917053

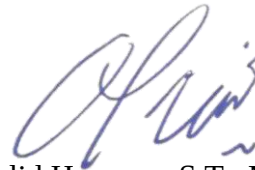


Yogyakarta, Desember, 2024

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Dr. Ahmad Luthfi, S. Kom., M. Kom.


Kholid Haryono, S.T., M.Kom.

Lembar Pengesahan Penguji

Tinjauan Efektivitas Kinerja *Mobile Payment Online System* (MPOS) dalam Perspektif Pengguna di Kota Palopo

Ryan Alghazali Pakkaja

20917053

Yogyakarta, 21 Desember, 2024

Tim Penguji,

Dr. Ahmad Luthfi, S.Kom., M.Kom

Ketua

Irving Vitra Paputungan, S.T., M.Sc., Ph.D.

Anggota I

Dr. Novi Setiani, S.T., M.T.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Irving Vitra Paputungan, ST., M.Sc., Ph.D.

Abstrak

Tinjauan Efektivitas Kinerja *Mobile Payment Online System* (MPOS) dalam Perspektif Pengguna di Kota Palopo

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan *Mobile Payment Online System* (MPOS) dalam mendukung pelaporan pajak daerah di Kota Palopo. MPOS merupakan sistem yang dirancang untuk mempermudah pelaku usaha dalam mencatat transaksi penjualan dan melaporkannya secara *real-time* kepada pemerintah, khususnya Bapenda (Badan Pendapatan Daerah). Penelitian ini menggunakan metode *mix method*, yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, melalui survei dan wawancara mendalam dengan pelaku usaha, serta analisis data transaksi dari sistem MPOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPOS efektif dalam meningkatkan efisiensi transaksi, transparansi pelaporan pajak, dan akurasi data. Secara kuantitatif, tingkat kepuasan pengguna menunjukkan skor tinggi pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keandalan sistem. Secara kualitatif, wawancara dengan pelaku usaha mengungkapkan bahwa sistem ini memberikan manfaat signifikan, terutama dalam mempermudah proses transaksi dan pelaporan. Namun, beberapa kendala seperti keterbatasan sinyal *internet*, kebutuhan pelatihan awal, dan kurangnya fitur tambahan masih menjadi perhatian. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan MPOS meliputi keandalan teknologi, kesiapan pengguna, infrastruktur jaringan, dan dukungan pemerintah dalam implementasi serta sosialisasi sistem. Penelitian ini juga mencatat kepuasan tinggi dari pelaku usaha terhadap efisiensi dan manfaat sistem, namun tetap memerlukan perbaikan dalam aspek teknis dan infrastruktur. Keterbatasan penelitian meliputi ruang lingkup yang terbatas pada Kota Palopo, jumlah responden yang relatif kecil, dan keterbatasan analisis data kuantitatif yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pengembangan MPOS di skala yang lebih luas serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan efektivitas pelaporan pajak di masa mendatang.

Kata kunci: Aplikasi MPOS, Efektivitas, Kualitatif, Kuantitatif, Quasi eksperimen.

Abstract

A Review of the Effectiveness of the Mobile Payment Online System (MPOS) Performance from the User Perspective in Palopo City

This study aims to evaluate the effectiveness of the Mobile Payment Online System (MPOS) in supporting regional tax reporting in Palopo City. MPOS is a system designed to assist businesses in recording sales transactions and reporting them in *real-time* to the government, particularly to the Regional Revenue Agency (Bapenda). This research employs a mixed-method approach, combining quantitative and qualitative methodologies through surveys and in-depth interviews with business actors, as well as transaction data analysis from the MPOS system.

The findings indicate that MPOS is effective in improving transaction efficiency, transparency in tax reporting, and data accuracy. Quantitatively, user satisfaction scores are high in aspects such as ease of use, transaction speed, and system reliability. Qualitatively, interviews with business operators reveal that the system provides significant benefits, particularly in simplifying transaction and reporting processes. However, some challenges, such as limited internet connectivity, the need for initial training, and a lack of additional features, remain concerns.

Factors influencing the effectiveness of MPOS usage include technological reliability, user readiness, network infrastructure, and government support in implementing and socializing the system. The study also notes high satisfaction levels from business operators regarding the system's efficiency and benefits, though improvements are still needed in technical and infrastructure aspects.

The study's limitations include its scope being confined to Palopo City, a relatively small number of respondents, and limitations in quantitative data analysis, which could be further developed. This research is expected to serve as a reference for broader MPOS development and to provide recommendations for improving the effectiveness of tax reporting in the future.

Keywords: MPOS Application, Effectiveness, Qualitative, Quantitative, Quasi Experiment, Business Operators.

Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, 30 Desember 2024



Ryan Alghazali Pakkaja, S.Kom.

Daftar Publikasi

Pakkaja, R. A., Luthfi, A., & Haryono, K. (2024). *Analysis of the mobile payment online system application of the palopo city regional government based on user satisfaction*. 9(3), 1749–1758.

Publikasi yang menjadi bagian dari tesis

Kontributor	Jenis Kontribusi
Ryan Alghazali Pakkaja	Metodologi, Investigasi, Penulisan-Draf Asli
Ahmad Luthfi	Konseptualisasi, Metodologi, Penulisan-Review, Supervisi
Kholid Haryono	Konseptualisasi, Metodologi, Penulisan-Review

Halaman Kontribusi

Ucapan Terima Kasih kepada Pemerintah Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan, dalam hal ini BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) Kota Palopo atas dukungan yang diberikan pada penelitian. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu pengembangan teknologi di sektor Pajak khususnya sistem informasi Mobile Payment Online System (MPOS). Terima kasih juga sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu saya dalam mengerjakan penelitian ini khususnya terhadap Pak Dr. Ahmad Luthfi, S.Kom., M.Kom., dan Pak Kholid Haryono, S.T., M.Kom. yang telah membantu membimbing dalam menyelesaikan tesis ini dari mulai pra-penelitian, seminar proposal, hingga sidang kemajuan dan ujian pendadaran.

Halaman Persembahan

Alhamdulillah. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang begitu luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan. Atas karunia dan kemudahan yang engkau berikan, akhirnya saya mampu sampai pada titik ini dengan mengupayakan segala kemampuan yang saya miliki, akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, Tesis ini ini kupersembahkan untuk kedua orang tua tercinta:

Drs. Rusdin, M.Si. & Dra. Hj. Hawirah

yang tak pernah lelah mendoakan, memberikan cinta, pengorbanan, dan dukungan tiada batas,serta menjadi alasan terbesar bagiku untuk terus melangkah. Untuk keluarga yang selalu menjadi pelipur lara dan penopang semangatku, teman sejati dalam perjalanan panjang ini, dan setiap individu yang dengan tulus menghadirkan cahaya di hari-hariku. Semoga setiap huruf dalam karya ini menjadi bukti rasa terima kasihku, yang tak akan pernah mampu terucap dengan sempurna.

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya kepada penulis sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan proposal tesis yang berjudul “Tinjauan Efektifitas Kinerja Sistem *Mobile Payment Online System* (MPOS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah Di Kota Palopo”. Sholawat beriringan salam, penulis curahkan buat Nabi Muhammad SAW. Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad Wa Ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua mendapatkan syaf'at beliau di hari akhir nantinya, aamiin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata baik apabila tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Tesis ini diajukan untuk memenuhi syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Pendidikan jenjang Strata Dua (S2) di Jurusan Informatika, Program Studi Magister Informatika, Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. Rektor Universitas Islam Indonesia yang senantiasa memimpin UII.
2. Irving Vitra Paputungan.T., M.Sc., Ph.D, Ketua Program Studi Magister Informatika., Fakultas Teknologi Industri, UII, yang selalu memberikan motivasi, semangat kepada setiap mahasiswa agar segera menyelesaikan proposal tesis.
3. Bapak Dr. Ahmad Luthfi, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, pikiran dan selalu memberikan semangat dan doa selama proses tugas akhir ini.
4. Bapak Kholid Haryono, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing dua yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk bimbingan dan memberikan masukan selama penelitian.
5. Seluruh Dosen Program Studi Informatika Program Magister yang telah memberikan ilmunya selama menempuh pendidikan. Beserta seluruh staf di Program Studi Informatika Program Magister.
6. Bapak dan Ibu dewan Penguji Sidang Pendaratan beserta pihak Universitas yang membantu dalam kegiatan tesis ini.

7. Kepada kedua orangtua Mami Hawirah, Papi Rusdin, Terima kasih karena selalu mendoakan, memberikan restu, serta kasih sayang yang sangat berlimpah. Dan Terima kasih juga kepada Kakak Ryo, Adek Cica dan Adek Ainun.
8. Teman-teman Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia Angkatan 23 yang telah saling membantu dan memberikan dorongan semangat untuk segera menyelesaikan tesis.

Akhir kata dari penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kesalahan. Penulis berharap Allah SWT membalas semua kebaikan dan kerjasama Bapak/Ibu dan semoga tesis ini dapat berguna dan mendatangkan banyak manfaat bagi semua.

Wa'alaikumussalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, Desember 2024



Ryan Alghazali Pakkaja

Daftar Isi

Lembar Pengesahan Pembimbing.....	i
Lembar Pengesahan Penguji.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Daftar Publikasi	vi
Halaman Kontribusi.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Glosarium	xv
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Metodologi Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 Tinjauan Pustaka	9
2.1 Kajian Teori	9
2.2 <i>State of Art</i>	16
2.3 Hipotesis Awal dan Asumsi Penelitian	22
BAB 3 Metodologi Penelitian.....	24

3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Konsep Penelitian.....	29
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.4 Tahapan Penelitian	34
3.5 Instrumen Penelitian.....	37
BAB 4 Hasil dan Pembahasan	44
4.1 Mobile Payment Online System	44
4.2 Hasil Penelitian	44
4.3 Pembahasan.....	52
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
5.4 Rekomendasi	66
Daftar Pustaka.....	68
Lampiran A.....	73
Lampiran B	74
Lampiran C	78
Lampiran D.....	81
Lampiran F.....	86
Lampiran G	99
Lampiran H.....	100
Lampiran I	101

Daftar Tabel

Tabel 2.1 <i>State of Art</i> _____	16
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Pra-Wawancara _____	40
Tabel 3.1 Variabel Persepsi Kebermanfaatan _____	41
Tabel 3.2 Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan _____	41
Tabel 3.3 Variabel Intensitas Penggunaan _____	42
Tabel 3.4 Pedoman Wawancara _____	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden _____	45
Tabel 4.2 <i>Perception of Usefullnes</i> _____	46
Tabel 4.3 <i>Perception of Ease of Use</i> _____	47
Tabel 4.4 <i>Behavioral Intention to Use</i> _____	48

Daftar Gambar

Gambar 1. Hubungan Antarvariabel Konsep Penelitian.....	32
Gambar 2. Flowchart Tahapan Penelitian.....	35
Gambar 3. Diagram Perancangan Quasi.....	38
Gambar 4. Correlate Perceived Usefulness.	53
Gambar 5. Correlate Perceived Ease of Use.....	54
Gambar 6. Correlate Behavioral Intention to Use	55
Gambar 7. Reliability Statistics PU	56
Gambar 8. Reliability Statistics PEU.....	57
Gambar 9. Reliability Statistics BIU	57
Gambar 10. Descriptive Statistics Analyze	59

Glosarium

KPK	: Komisi Pemberantasan Korupsi
MPOS	: <i>Mobile Payment Online System</i>
PU	: <i>Perception Usefulness</i>
PEU	: <i>Perception Ease of Use</i>
BIU	: <i>Behavioral Intention to Use</i>
E-GOV	: <i>Electronic Government</i>
G2B	: <i>Government-to-Business</i>
G2C	: <i>Government-to-Citizen</i>
G2E	: <i>Government-to-Employee</i>
G2G	: <i>Government-to-Government</i>

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan teknologi informasi (*information technology*) membawa pengaruh besar terhadap semakin konvergennya sistem komputasi (*computing system*) dan sistem komunikasi (*telecommunication system*) yang mendorong terintegrasi kedua sistem tersebut pada jarak jauh. Salah satu dampak positif dari perkembangan teknologi tersebut adalah munculnya sistem digitalisasi di dalam pemerintahan yang biasa disebut e-gov (Holle, 2011). Saat ini pemerintah di seluruh dunia sedang berlomba-lomba dalam menggunakan e-gov untuk melakukan transformasi pelayanan publik dengan meningkatkan layanan-layanan publik.

Beberapa layanan publik di masa depan dengan penerapan sebagai berikut: (1) Hubungan antara Pemerintah dengan Masyarakat (G2C) yang merupakan bentuk e-gov yang seluruh aktivitasnya berhubungan dengan interaksi secara elektronik antara pemerintah dan Masyarakat; (2) Hubungan antar pemerintah (G2G) yang merupakan seluruh aktivitas antar pemerintah, baik antar unit pada satu badan pemerintah maupun antar pemerintah. Salah satu contoh penerapannya yaitu Interlink; (3) Hubungan antara pemerintah dengan bisnis (G2B) yang merupakan interaksi pemerintah dengan bisnis dimana pemerintah melakukan bisnis serta menyediakan jasa kepada pihak lain maupun sebaliknya; (4) Hubungan antara pemerintah dengan pegawai (G2E) yang merupakan salah satu bentuk e-gov yang mencakup seluruh aktivitas penyediaan layanan maupun informasi antara unit pemerintah dengan pegawainya.

E-gov didefinisikan sebagai penggunaan komputer dan *internet* oleh pemerintah informasi dan teknologi komunikasi untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada warga, bisnis dan pemangku kepentingan lainnya (Nam, 2014). Menurut (Kasemin, 2015) e-gov didefinisikan sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan. E-gov itu juga bisa disebut sebagai alat yang dimanfaatkan atau proses pemanfaatan teknologi informasi yang berfungsi untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Lebih lanjut, upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi keinginan warga negara akan akses informasi yang lebih besar, transparansi kelembagaan, pengambilan keputusan partisipatif, dan akses ke layanan publik merupakan salah satu bentuk transformasi. Dalam menggunakan e-gov juga tidak luput dari pemakaian jejaring media sosial atau *internet*. Tidak terkecuali di Indonesia, pemerintah daerah juga saat ini sudah menerapkan konsep e-gov untuk meningkatkan layanan-layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) kepada masyarakat luas. Dalam penelitian ini, sebagai objek studi kasus yang dilakukan untuk melakukan tinjauan dan analisis layanan e-gov adalah pada Pemerintah Kota Palopo. Saat ini di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan telah menggunakan sebuah sistem dengan konsep e-gov. Sistem ini merupakan salah satu layanan publik yang menjadi objek penelitian yang sedang dilakukan penulis, sistem ini bernama *Mobile Payment Online System* (MPOS) atau tidak asing didengar dengan kata *Point of Sales*.

MPOS merupakan aplikasi yang dibangun langsung oleh Pemerintah Kota Palopo melalui mitra strategisnya yaitu Bank Sulselbar untuk merealisasikan apa yang menjadi seruan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Pada bulan Juni 2019, Pemerintah Kota Palopo bekerja sama dengan Bank Sulselbar meluncurkan dan melakukan sosialisasi perdana terkait Sistem MPOS sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak daerah. Bulan berikutnya, tepatnya pada Juli 2019, alat MPOS pertama kali dipasang dan dioperasikan di 11 Tempat Usaha Pajak Restoran di Kota Palopo. Aplikasi MPOS diperkenalkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai salah satu langkah untuk memperkuat pengawasan serta mencegah kebocoran pajak daerah. Melalui aplikasi ini, setiap transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha akan tercatat secara langsung, dan data transaksi tersebut akan terkirim ke *server* Bapenda Kota Palopo secara *real-time*. Selain itu, aplikasi ini juga memuat daftar menu pada masing-masing tempat usaha, yang memungkinkan proses penginputan transaksi lebih mudah, transparan, dan akuntabel.

Aplikasi MPOS dimanfaatkan oleh para pelaku usaha sebagai alat bantu untuk menghitung jumlah omset dan pajak perhari, perbulan maupun pertahun tanpa pencatatan secara manual. Dalam pelaksanaannya, tentunya Aplikasi MPOS mendapatkan pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk memetakan kendala-kendala yang dihadapi Pelaku Usaha maupun dari para konsumen sehingga kendala tersebut dirapatkan untuk mencari jalan keluar atau solusi yang tepat untuk semua jenis permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha dan masyarakat. MPOS diterapkan untuk membantu pelaku

usaha sebagai wajib pungut dalam transaksi jual beli dan jasa. Sistem ini memungkinkan pelaporan transaksi yang lebih cepat dan akurat kepada Bapenda Palopo, yang pada akhirnya mendukung proses pemungutan pajak daerah. Walaupun tidak langsung mempengaruhi jumlah pendapatan pajak, sistem ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemungutan pajak daerah. Selain itu, pengawasan terhadap aplikasi ini juga melibatkan pihak terkait seperti pemerintah daerah dan instansi terkait lainnya, guna memastikan bahwa data yang dilaporkan akurat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Evaluasi berkala ini penting untuk menjaga kelancaran operasional dan untuk memberikan solusi dalam rangka memperbaiki fitur atau aspek teknis aplikasi yang mungkin belum optimal, sehingga dapat memaksimalkan kontribusi MPOS dalam mendukung sistem pemungutan pajak daerah yang lebih efisien.

Aplikasi MPOS yang diterapkan ini sayangnya masih minim akan pelayanan pengaduan *call centre*, namun pemantauan yang dilakukan oleh petugas lapangan yang senantiasa melakukan komunikasi untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha. Selain itu, Bapenda Kota Palopo senantiasa terbuka untuk menerima masukan dan kritikan dari pelaku usaha dan masyarakat untuk memperbaiki layanan kaitan penggunaan Aplikasi MPOS. Berdasarkan peraturan Walikota Palopo Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Sistem *Online* atas data transaksi usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir. Atas dasar peraturan ini, maka Badan Pendapatan Daerah dengan dukungan oleh Bank Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan (Sulselbar) Kota Palopo merancang dan membangun serta menerapkan sistem pembayaran yang berbasis online dengan nama MPOS ini pada berbagai tempat pelaku usaha, tentunya dengan berbagai kapasitas nominal omset yang dihasilkan pelaku usaha tersebut tidak kurang dari angka lima ratus ribu per hari (Rp500.000,00/Hari) demi meningkatkan pendapatan daerah Kota Palopo.

Hal ini disampaikan langsung oleh pihak Bapenda dalam hal ini Bapak Riatno Mustaring, S.IP. selaku Kasubid Pengawasan Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo yang menjadi narasumber/responden pada pra-wawancara penelitian yang dilakukan oleh penulis. Secara faktual, ternyata dalam penerapan Aplikasi MPOS ini masih harus diberikan perhatian khusus terutama pada sistem yang kurang efektif. Salah satu faktornya adalah masih banyak oknum-oknum yang melakukan tindakan di luar prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan dalam menggunakan sistem ini. Selain itu, pengawasan terhadap pelaku usaha sebagai wajib pungut juga masih perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tercatat secara *real-time* ke dalam sistem. Meskipun MPOS dirancang untuk membantu pelaku usaha dalam mencatat

transaksi jual beli dan layanan usaha, serta mendukung pemerintah dalam pengelolaan pajak daerah, pelaksanaannya masih menemui tantangan dalam memastikan transparansi, akurasi, dan keandalan sistem. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengawasan, memperbaiki sistem teknis, dan memberikan edukasi kepada pelaku usaha agar sistem ini dapat berfungsi secara optimal.

Dalam implementasi MPOS di Kota Palopo, tidak sedikit pelaku usaha sebagai wajib pungut yang sengaja menonaktifkan aplikasi MPOS dengan tujuan agar omset penjualan tidak tercatat secara *real-time* oleh *server* Bapenda. Berbagai alasan sering dikemukakan oleh pelaku usaha, seperti rendahnya daya baterai perangkat, habisnya paket data internet, kerusakan alat, atau keterbatasan kapasitas memori perangkat. Selain itu, terdapat pula pelaku usaha yang tidak aktif menggunakan sistem MPOS secara konsisten, sehingga data transaksi mereka tidak tercatat dengan baik. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam kepatuhan terhadap penggunaan sistem MPOS dari sisi wajib pungut, yang dapat berdampak pada ketidakakuratan data penerimaan pajak. Pemahaman mendalam terhadap perspektif wajib pungut sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakaktifan ini dan menemukan solusi yang tepat.

Beberapa pelaku usaha mungkin merasa terhambat oleh masalah teknis atau kurangnya pemahaman tentang manfaat jangka panjang dari sistem ini. Sementara itu, pemerintah daerah sebagai pengelola pajak berfokus pada transparansi dan akurasi data untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah. Oleh karena itu, peneliti mengusulkan investigasi lebih lanjut dalam penelitian ini untuk menggali faktor-faktor penyebab ketidakaktifan penggunaan MPOS dengan menggunakan pendekatan metode campuran (*mix method*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, dengan memanfaatkan data numerik dari analisis kuantitatif yang dapat memberikan gambaran luas tentang penggunaan sistem MPOS, serta data kualitatif yang lebih mendalam terkait pengalaman dan perspektif dari berbagai stakeholder, seperti pelaku usaha dan pemerintah daerah.

Penelitian kuantitatif dalam hal ini akan memberikan gambaran statistik yang lebih terstruktur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakaktifan penggunaan MPOS, sementara pendekatan kualitatif akan memberikan pemahaman lebih dalam mengenai konteks dan alasan di balik perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, data kualitatif deskriptif akan diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung yang mendalam. Penelitian kualitatif deskriptif sendiri merupakan metode penelitian yang mendeskripsikan data atau

kejadian berdasarkan penjelasan kualitatif, dengan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari responden yang dapat diamati (Moelong, 1991).

Beberapa pertimbangan pemilihan metode kualitatif deskriptif pada penelitian ini adalah: (1) data yang akan digunakan berupa kata-kata atau kalimat yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan; (2) penelitian kualitatif memiliki kepekaan terhadap gejala yang ada pada objek penelitian; (3) penelitian kualitatif mampu menghasilkan laporan yang sistematis, jelas, lengkap, dan rinci; (4) penelitian kualitatif cocok untuk mengukur tingkat efektivitas sebuah sistem dengan penekanan pada kedalaman informasi yang mencakup makna. Dengan menggunakan metode campuran ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, transparan, dan mendalam mengenai keadaan yang sebenarnya di lapangan. Terlebih lagi, pendekatan kualitatif deskriptif ini memungkinkan peneliti untuk fleksibel dalam pengambilan keputusan, serta mendapatkan data yang lebih nyata dan kontekstual.

Selain dari potensi penyalahgunaan sistem MPOS oleh oknum tertentu, sistem ini juga masih belum tersosialisasi dengan baik bagi pelaku usaha yang tergolong masih baru dalam berusaha, dengan demikian Aplikasi MPOS belum mencapai tingkat keefektifan sebagaimana mestinya. Demi mewujudkan visi misi Bapenda Kota Palopo dalam meningkatkan poin-poin penting di Kota Palopo tentunya dibutuhkan sebuah evaluasi untuk mengetahui sebagaimana terlaksanakannya segala sesuatu sistem agar lebih tertata dengan rapi dalam layanan e-gov pada Kota tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa efektif penerapan kinerja aplikasi MPOS menurut pelaku usaha sebagai wajib pungut pajak di Kota Palopo?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi MPOS terhadap efisiensi pencatatan dan pelaporan transaksi oleh pelaku usaha kepada Bapenda Kota Palopo?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha sebagai wajib pungut dalam penerapan aplikasi MPOS di Kota Palopo?
4. Langkah-langkah apa yang dapat diambil oleh pelaku usaha dan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan optimalisasi aplikasi MPOS dalam mendukung pemungutan pajak daerah?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas kinerja MPOS diukur dari perspektif pelaku usaha sebagai wajib pungut yang menggunakan aplikasi MPOS dalam melakukan transaksi jual beli dan layanan usaha.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan mix method, yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Kuantitatif dilakukan melalui survei kepada pelaku usaha untuk mengukur efisiensi pencatatan dan pelaporan transaksi. Sementara itu, kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pelaku usaha untuk menggali faktor penyebab ketidakaktifan penggunaan MPOS serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Informasi dari pemerintah digunakan sebagai pelengkap untuk memahami konteks implementasi sistem.
3. Penelitian ini hanya fokus pada implementasi MPOS di Kota Palopo dan pengaruhnya terhadap pelaku usaha sebagai wajib pungut dalam mendukung pemungutan pajak daerah. Tujuannya adalah untuk menganalisis efektivitas aplikasi MPOS serta langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerjanya dalam mendukung pemungutan pajak daerah yang lebih optimal.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau efektivitas kinerja sistem MPOS dalam mendukung pelaku usaha sebagai wajib pungut pajak di Kota Palopo, mengevaluasi pengaruhnya terhadap efisiensi pencatatan dan pelaporan transaksi kepada Bapenda Kota Palopo, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam penerapannya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan langkah-langkah yang dapat diambil oleh pemerintah dan pelaku usaha guna meningkatkan efektivitas dan optimalisasi sistem MPOS dalam mendukung pemungutan pajak daerah yang lebih efisien dan tepat guna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Sistem MPOS di Kota Palopo, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak melalui wajib pungut (pelaku usaha). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam penerapan sistem MPOS dan mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat meningkatkan efektivitas penggunaan sistem ini. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan

dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem MPOS, sehingga mendukung kelancaran transaksi jual beli dan layanan usaha serta meningkatkan akurasi dan efisiensi pelaporan pajak kepada Bapenda Kota Palopo. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pengoptimalan sistem MPOS yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna (pelaku usaha), sehingga memberikan manfaat bagi pemerintah dan pelaku usaha dalam menjalankan transaksi yang lebih efisien, transparan, dan tepat sasaran.

1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis efektivitas kinerja *Mobile Payment Online System* (MPOS) dari perspektif pengguna di Kota Palopo. Metodologi yang digunakan dirancang untuk memberikan kerangka kerja sistematis dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dukungan data kuantitatif (*mixed methods*). Pendekatan ini bertujuan untuk memahami pengalaman dan persepsi pengguna MPOS di Kota Palopo, serta mendukung analisis efektivitas sistem dengan data kuantitatif.

Populasi penelitian adalah pengguna sistem MPOS, termasuk wajib pajak dan pelaku usaha. Teknik *quota sampling* digunakan untuk menentukan sampel yang representatif, dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, survei, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan meliputi panduan wawancara dan kuesioner dengan skala *Likert* untuk mengukur kepuasan dan efektivitas sistem MPOS. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan tematik untuk memberikan gambaran yang komprehensif terkait hasil penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan tesis ada beberapa tahapan yang harus disusun terlebih dahulu atau sistematika penulisan tesis yang akan disusun sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Bagian ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian dari topik utama yang terjadi dan akan dibahas dalam penelitian.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Konten dari bab ini mencakup bagian pendahuluan yang memuat tinjauan pustaka atau literatur *review* dari penelitian-penelitian sebelumnya. Selain itu, bab ini juga menghadirkan konsep-konsep pengetahuan yang relevan serta teori-teori pendukung yang dirancang untuk

memberikan landasan ilmiah yang kuat dalam mendukung pelaksanaan dan analisis penelitian ini.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Berisikan tata cara peneliti menyelesaikan masalah yang terjadi berdasarkan pendahuluan dan termasuk model tahapan yang dipakai dalam menyelesaikan masalah dalam lokasi penelitian.

BAB 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai hasil dari penerapan aplikasi yang diteliti. Bagian ini juga membahas mengenai pengujian sistem baik dari segi desain maupun pengaruh aplikasi ketika diterapkan dan menilai dampak yang disebabkan oleh alat yang dipakai.

BAB 5 Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian untuk kemungkinan dikembangkan dalam penelitian berikutnya.

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Kajian Teori

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif sebagai acuan dalam meneliti apa yang saat ini terjadi di lapangan, dengan bentuk kualitatif yang lebih fleksibel dalam menentukan arah analisis data sehingga tidak kaku, *natural setting* yang maksudnya akan lebih mudah dalam mendapatkan data *real, meaningful insight* dalam menarasikan pengalaman, perasaan dan persepsi orang dalam merancang, menguji atau meningkatkan sistem dan *generation of new idea* dalam merespon bahwa peneliti akan mengungkapkan masalah atau peluang baru yang tidak terpikirkan sebelumnya. Penulis akan menjelaskan pengertian yang berhubungan dengan judul penelitian yang diajukan, adapun materi yang penulis akan jelaskan sebagai berikut:

2.1.1 Sekilas Kota Palopo

Kota Palopo adalah sebuah kota di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kota Palopo sebelumnya berstatus Administratif sejak 1986 dan masih masuk dari bagian Kabupaten Luwu, kemudian berkembang menjadi Kota pada tahun 2002 sesuai dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2002. Awal berdirinya sebagai Kota Otonom, Kota Palopo terdiri dari 4 Kecamatan dan 20 Kelurahan. Selanjutnya dilaksanakannya pemekaran menjadi 9 Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 03 Tahun 2005 pada tanggal 28 April 2005, 9 kecamatan tersebut meliputi Kecamatan Wara Selatan, Kecamatan Wara, Kecamatan Wara Timur, Kecamatan Wara Utara, Kecamatan Sendana, Kecamatan Bara, Kecamatan Mungkajang, Kecamatan Telluwanua dan Kecamatan Wara Barat dengan jumlah total kelurahan mencapai 48 Kelurahan.

2.1.2 Definisi Electronic Government

Electronic Government menurut (The World Bank Group, 2005) “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and Mobile Computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government*”. *Electronic Government* juga didefinisikan sebagai hubungan antara pemerintah, pelanggannya (bisnis, unit/tipe pemerintah lainnya, dan warga negara), dan pemasoknya (bisnis, unit/tipe pemerintah lainnya, dan warga negara) dengan menggunakan sarana elektronik (Yildiz, 2020). Secara

istilah, *electronic government* itu berasal dari bahasa Inggris yang artinya teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pemerintahan (Widiyaningrum, 2020).

E-Gov juga dikenal dengan istilah yang berbeda seperti *Electronic Government*, *Electronic Governance*, *Digital Government*, *Online Government*, dan masih banyak lagi. Faktanya, ada banyak definisi dan perbedaan mencerminkan prioritas dalam strategi pemerintah (Habibie, 2018). Sistem *electronic government* dimaksudkan agar pemerintahan lebih mudah, cepat, transparan dan efektif. Keberadaan e-gov selain sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam mekanisme penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik, juga menjadi salah satu pola baru dalam reformasi birokrasi yang menuntut terselenggaranya pelayanan publik kepada masyarakat yang berkualitas, profesional, transparan, dan akuntabel (Huda & Yunas, 2016).

E-gov atau dalam Bahasa Indonesia bisa disebut dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah sebuah pemanfaatan teknologi informasi diterapkan di sistem pemerintahan sebagai bentuk penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan bagi masyarakat (Taqiya et al., 2020). Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa e-gov adalah strategi pemerintah era baru ini dalam merangkul setiap pelaku yang terdapat dalam sebuah daerah, apakah itu pelaku pemerintahan itu sendiri maupun pelaku warga masyarakat dalam daerah tersebut. Dalam terang ini, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga berpendapat untuk meningkatkan transparansi dalam proses pemerintahan, meningkatkan partisipasi warga dan memahami risiko (Khan et al., 2021).

2.1.3 Mobile Payment Online System (MPOS)

Mobile Payment as a sector of financial technology is enabling the lifestyle transformation of electronic banking. The future of retail banking is a smartphone experience the gladden and customer also aspire for a "Bank In My Pocket" (Mawarrini et al., 2017). *Mobile payment online system* yang saat ini diterapkan di Kota Palopo sama halnya dengan *Point of sales* yang diterapkan di kota-kota lainnya. *Mobile point of sales* juga memiliki banyak pengertian. *Mobile Point of Sales* terdiri dari kata *Mobile* yang bisa disebut *Mobile Application* dan *Point of Sales*. *Mobile Application* dalam bahasa Indonesia yaitu aplikasi seluler yang merupakan platform yang didesain khusus untuk *Mobile Phone/Handphone/Cellular Phone*. Tentu saja aplikasi seluler berkaitan dengan aplikasi

yang berbasis *Android*. *Android* itu sendiri merupakan sistem operasi dari *mobile phone*. *Android* tidak membedakan antara aplikasi inti dengan aplikasi pihak ketiga (Kadek et al., 2018). Menurut (Ekanayake, 2019) Aplikasi *Android* merupakan sistem operasi yang dirancang untuk perangkat *smartphone* yang mengimplementasikan antarmuka masukan layar sentuh. Tidak hanya itu, android juga telah dikembangkan untuk banyak perangkat seperti *smartwatch* (*Android Wear*), tablet Komputer dan Mobil (*Android Auto*). Selanjutnya, *Point of sales* yang bisa disebut juga dengan sistem kasir.

Sistem *Point of Sales* merupakan sistem informasi yang dirancang dan dibangun untuk mencatat transaksi penjualan mengelola data. *Point of sales* juga memiliki penyimpanan data penjualan dari pengguna *point of sales* ini. *Point of sales* secara sederhana dapat juga diartikan sebagai *software* mencatat transaksi penjualan (Cahyadi & Arifin, 2017). Berdasarkan definisi yang ada sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Mobile Point of Sales* merupakan Sistem informasi yang dirancang dengan tujuan membantu pengguna sistem ini dalam hal mencatat transaksi penjualan atau bisa disebut dengan sistem kasir online yang diterapkan pada *mobile application* dengan basis *android*.

2.1.4 Konsep Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari kata efek, yang artinya sebab yang berujung pada akibat atau sebab akibat. Efektif juga berasal dari bahasa inggris yaitu *Effective* yang berarti berhasil melakukan sesuatu dengan sangat baik. Efektif juga bisa disebut sebagai ketepatan penggunaan, tepat sasaran atau tujuan yang tepat. Kata efektifitas sering kali digunakan dalam berbagai macam organisasi untuk menunjukkan tercapainya suatu tujuan bersama dengan lebih mudah dan tepat. Menurut (Syabrina, 2017) pengertian efektifitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Menurut (Firdaus, 2019) Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai, pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai.

Menurut (Lestari et al., 2023) efektivitas adalah tindakan yang dilakukan sesuai rencana dan berhasil mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas adalah suatu langkah atau kerangka yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama secara optimal dan efisien. Konsep ini menekankan pentingnya keselarasan antara upaya yang dilakukan dan hasil yang diharapkan.

2.1.5 Pendapatan Pajak Daerah

Pendapatan pajak daerah merupakan salah satu sektor penerimaan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), pendapatan pajak daerah itu sendiri sangat berperan penting bagi tiap daerah yang memiliki kekayaan alam dan sumber daya yang tergolong banyak. Juga memiliki potensi sebagai sarana pembangunan daerah dimana pertumbuhan ekonomi daerah yang semakin meningkat. (Putri, 2020) Berpendapat bahwa pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai anggaran-anggaran atau biaya pengeluaran negara. Menurut (Dwiastuti, 2020) Pajak merupakan kewajiban warga Negara dalam upaya pembiayaan pembangunan Nasional, setiap warga Negara mempunyai kewajiban membayar pajak yang diatur dalam Undang-Undang dan peraturan pemerintah. Berikut beberapa fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan rutin pemerintah, mencakup belanja pegawai, pengadaan barang, pemeliharaan fasilitas, dan operasional lainnya. Untuk mendukung pembangunan, pemerintah mengalokasikan dana dari tabungan nasional yang berasal dari selisih penerimaan dalam negeri dan pengeluaran rutin. Tabungan ini perlu ditingkatkan setiap tahun guna memenuhi kebutuhan pembangunan yang semakin kompleks, dengan kontribusi utama diharapkan dari optimalisasi penerimaan pajak.

2. Fungsi Mengatur (*Reguleled*)

Pemerintah memiliki kemampuan untuk mengarahkan pertumbuhan ekonomi melalui penerapan kebijakan pajak yang tepat. Dengan menjalankan fungsi mengatur, pajak tidak hanya menjadi sumber pendapatan negara, tetapi juga berperan sebagai instrumen strategis untuk mencapai berbagai tujuan ekonomi, seperti mendorong investasi, mengurangi kesenjangan sosial, dan mengendalikan inflasi.

3. Fungsi Stabilisasi

Dengan adanya pajak pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang telah dipungut oleh Negara akan dialokasikan untuk membiayai berbagai kepentingan umum yang mendukung kesejahteraan masyarakat, termasuk untuk pembiayaan pembangunan infrastruktur dan program-program sosial. Pembiayaan

tersebut diharapkan dapat membuka peluang kerja baru, yang pada gilirannya akan meningkatkan taraf hidup masyarakat dan berkontribusi pada peningkatan pendapatan mereka secara keseluruhan.

Pajak Daerah juga merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah dan bersifat memaksa dan digunakan sebesar-besarnya untuk menjalankan pemerintahan. Pajak daerah bisa juga disebut retribusi terbesar dalam sebuah pemerintahan yang dilakukan terhadap masyarakat dalam suatu daerah, dilakukan atas jasa atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah kepada orang pribadi atau badan usaha. Peran pajak bagi suatu daerah sangat besar terhadap pendapatan asli daerah dan sangat berarti bagi pemerintah. Sebagai kesimpulan dari beberapa definisi sebelumnya yaitu Pendapatan Pajak Daerah merupakan langkah yang sangat tepat bagi suatu daerah demi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan langkah-langkah yang sudah diatur dalam Undang-undang dan pemerintah daerah, maka dapat menyebabkan suatu daerah dalam mengelola keuangan (dalam hal ini pajak) dengan lebih baik dan teratur.

2.1.6 Metode Penelitian yang Digunakan

1. Kuantitatif

Metode kuantitatif dapat memberikan wawasan berharga tentang pengaturan realitas dan diskursus material, sekaligus mengurangi bias pribadi, meskipun terbatas dalam pemahaman mendalam dan memerlukan waktu signifikan untuk pengumpulan data skala besar. (Savela, 2018). Pendekatan kuantitatif merujuk pada penggunaan metode yang mengukur dan menyajikan data dalam bentuk angka atau statistik yang dapat dihitung. Dalam konteks penelitian ini, kuantitatif digunakan untuk menyajikan hasil studi dalam bentuk pengukuran yang objektif, seperti yang dilakukan oleh fisiolog klinis yang telah lama menyajikan hasil mereka dalam bentuk kuantitatif (Dunnill, 1962). Pendekatan kuantitatif disampaikan juga oleh (Brooman & Darwent, 2014) bahwa pendekatan kuantitatif dalam penelitian merujuk pada metode yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data yang bersifat numerik atau dapat diukur. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel dan menguji hipotesis dengan menggunakan instrumen pengukuran yang dapat menghasilkan data yang terstruktur

Kesimpulan yang dapat diambil dari paragraf tersebut mengenai metode kuantitatif adalah bahwa pendekatan kuantitatif merupakan metode yang fokus pada pengumpulan dan analisis data numerik atau statistik yang dapat dihitung. Meskipun metode ini dapat memberikan wawasan berharga tentang hubungan antar variabel dan mengurangi bias

pribadi, ia terbatas dalam memberikan pemahaman mendalam. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran yang objektif dan terstruktur melalui instrumen pengukuran yang dapat diandalkan, seperti yang dilakukan oleh fisiolog klinis dalam penelitian mereka. Meskipun demikian, pengumpulan data skala besar dengan metode kuantitatif memerlukan waktu yang signifikan.

2. Kualitatif

Metode kualitatif merujuk pada pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau subyektif dalam konteks yang lebih mendalam, melalui analisis data yang bersifat deskriptif dan interpretatif. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan lebih bersifat naratif, seperti wawancara mendalam, observasi, dan diskusi kelompok, serta tidak berfokus pada angka atau statistic (Crowther & Lauesen, 2017). Pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman subjektif, perasaan, dan makna yang diberikan oleh individu dalam konteks sosial dan dinamika yang lebih kompleks. Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif digunakan untuk menggali suara-suara yang berbeda dalam diri (*multivoicedness*) yang saling berinteraksi, mencerminkan pemahaman yang lebih holistik dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti (Aveling et al., 2015).

Metode studi kasus kualitatif, meskipun banyak digunakan, seringkali kurang dipahami karena prasangka epistemologis yang bertentangan dan kompleksitas yang melekat, sehingga sulit untuk menunjukkan ketelitian ilmiah dan membenarkan hasilnya. (Baškarada, 2014) menawarkan pedoman metodologis untuk mengatasi tantangan ini, dengan mengadaptasi proses enam tahap studi kasus yang dapat meningkatkan efisiensi pengumpulan data dan validitas temuan.

Metode kualitatif sering kali melibatkan pengumpulan data melalui interaksi yang mendalam dan terbuka dengan partisipan, di mana peneliti berusaha memahami pengalaman, pandangan, dan makna yang diberikan oleh partisipan terhadap isu tertentu. Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam, yang memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif individu mengenai topik yang diteliti dalam konteks yang lebih holistik dan kontekstual. Pendekatan ini berbeda dengan metode kuantitatif yang lebih terstruktur dan berfokus pada pengumpulan data numerik (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006).

Berdasarkan pengertian-pengertian sebelumnya, maka kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau pengalaman subjektif secara mendalam melalui analisis data deskriptif dan interpretatif, seperti wawancara

mendalam, observasi, dan diskusi kelompok. Pendekatan ini lebih fokus pada makna yang diberikan individu dalam konteks sosial yang kompleks, dengan tujuan untuk memahami perspektif, pengalaman, dan interaksi sosial mereka secara mendalam. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, pendekatan ini tidak berfokus pada angka atau statistik, melainkan pada interpretasi subjektif yang menggambarkan realitas sosial yang lebih holistik dan kontekstual.

2.1.7 Quasi Experiment

Quasi Experiment atau penelitian eksperimen semu adalah desain penelitian yang digunakan ketika sulit untuk mengontrol semua variabel yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, terutama dalam konteks penelitian sosial. Dalam penelitian kuasi eksperimen, kaidah-kaidah yang biasanya diterapkan dalam eksperimen murni tidak dapat dipenuhi sepenuhnya karena pengendalian variabel terkait subjek penelitian tidak dapat dilakukan secara penuh. Sebagai gantinya, penelitian ini sering menggunakan intact group, yaitu kelompok yang sudah ada atau terbentuk secara alami, dan tidak dilakukan pemilihan acak (Abraham & Supriyati, 2022). Rancangan eksperimen kuasi dalam penelitian (Hastjarjo, 2019) dibagi menjadi empat tipe utama, yaitu: (1) Rancangan tanpa kelompok kontrol atau tanpa pengukuran praperlakuan, yang tidak melibatkan kelompok pembanding atau pengukuran sebelum perlakuan; (2) Rancangan dengan kelompok kontrol dan pengukuran praperlakuan, yang melibatkan kelompok pembanding dan pengukuran awal sebelum perlakuan dilakukan; (3) Rancangan runtut waktu (*time-series design*), yang melibatkan pengukuran berulang terhadap suatu variabel dalam periode waktu tertentu; dan (4) Rancangan diskontinuitas regresi (*regression discontinuity design*), yang digunakan untuk menilai efek perlakuan berdasarkan nilai ambang tertentu.

Kuasi eksperimen merujuk pada jenis penelitian eksperimen yang tidak menggunakan pemilihan subjek secara acak (*non-random*). Penelitian ini menggunakan desain *Non-equivalent Pretest-Posttest Control Group Design*, di mana ada dua kelompok yang terlibat, yaitu kelompok eksperimen dan kelompok *control* (Zuhara, 2015). Berdasarkan penjelasan dari penelitian sebelumnya bahwa Kuasi eksperimen adalah desain penelitian yang digunakan ketika pengendalian variabel tidak sepenuhnya dapat dilakukan, terutama dalam penelitian sosial. Desain ini tidak melibatkan pemilihan acak subjek dan sering menggunakan kelompok yang sudah ada (*intact group*). Berbagai tipe rancangan kuasi eksperimen, seperti tanpa kelompok kontrol, dengan kelompok kontrol dan pengukuran

praperlakuan, runtut waktu, dan diskontinuitas regresi, memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pengaruh perlakuan meskipun tanpa kontrol yang ketat terhadap variabel lain.

2.1.8 Quota Sampling

Quota Sampling adalah metode pengambilan sampel non-probabilitas di mana responden dipilih berdasarkan kuota tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencerminkan karakteristik populasi tertentu, seperti usia atau jenis kelamin (Cumming, 1990). *Quota sampling* adalah metode pengambilan sampel yang melibatkan pemilihan responden berdasarkan karakteristik tertentu sehingga proporsi tertentu dalam populasi dapat direpresentasikan dengan jelas dalam sampel (Septiani et al., 2020). Teknik *quota sampling* disampaikan juga oleh (Nendra, 2013) bahwa teknik ini digunakan ketika peneliti tidak memiliki akses untuk mengidentifikasi semua elemen dalam populasi secara acak, tetapi masih ingin mendapatkan sampel yang representatif untuk tujuan penelitian tertentu.

Quota Sampling adalah bahwa teknik ini merupakan metode pengambilan sampel non-probabilitas yang melibatkan pemilihan responden berdasarkan kuota tertentu yang ditetapkan untuk mencerminkan karakteristik populasi seperti usia, jenis kelamin, atau atribut lainnya. Tujuan dari *quota sampling* adalah untuk memastikan bahwa proporsi tertentu dalam populasi tercakup dalam sampel, meskipun pemilihan responden tidak dilakukan secara acak. Teknik ini sering digunakan dalam penelitian ketika peneliti tidak dapat mengakses seluruh elemen dalam populasi secara acak, namun tetap ingin memastikan sampel yang representatif untuk mencapai tujuan penelitian

2.2 State of Art

Pada bagian State of the Art ini, akan dibahas berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penelitian-penelitian sebelumnya memberikan wawasan yang penting dan relevan, yang membantu membentuk dasar teori serta metodologi yang digunakan dalam studi ini. Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian sebelumnya yang dianggap signifikan dan relevan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 2.1 *State of Art*

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Permasalahan	Tujuan dan Metode yang digunakan	Keterangan
1	(Sudrajat et al., 2015)	Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Perizinan	Kurangnya kesadaran masyarakat akan perizinan di kota Malang sehingga	Memberikan edukasi kepada masyarakat dan mengoptimalis	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan E-Government pada BP2T di Kota

		Terpadu Kota Malang	mengakibatkan banyaknya pelanggaran izin yang terjadi dan kurangnya optimalisasi penggunaan teknologi sistem informasi dan komunikasi oleh jajaran SKPD dan masyarakat atau pelaku usaha di Kota Malang	asikan penggunaan teknologi informasi, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Malang sudah cukup efektif bilamana tujuan dari diselenggarakannya <i>E-Government</i> disesuaikan dengan tujuan <i>E-Government</i> Nasional Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan <i>E-Government</i> . Penelitian ini dijadikan perbandingan dengan yang saat ini penulis lakukan karena penelitian ini menjadi acuan pada penelitian selanjutnya.
2	(Ramdani, 2018)	Analisis Efektivitas Pelaksanaan <i>E-Government</i> Di Tingkat Kelurahan	Belum optimalnya penyediaan sarana prasarana <i>e-government</i> , efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi aparatur terhadap aplikasi, pengembangan , dan kelangsungan hidup di kelurahan Manjahlega Kota Bandung	Mengoptimalkan penyediaan sarana prasarana <i>e-government</i> , menggunakan cara yang inovatif dalam berkomunikasi dengan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan penggunaan <i>E-government</i> yang belum berjalan dengan efektif yang disebabkan oleh belum optimalnya penyediaan sarana prasarana. Dengan upaya yang dilakukan seperti meningkatkan infrastruktur, pengembangan sumber daya manusia dan menguatkan regulasi. Analisis efektivitas pelaksanaan <i>E-Government</i> ini dijadikan perbandingan dan juga dijadikan

				publik dan mendukung keberhasilan smart city. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif	sebagai acuan pada penelitian selanjutnya.
3	(Hamjen, 2016)	Analisis Efektivitas Perangkat pada Program Desa Broadband Terpadu	Diperlukannya pengetahuan tentang seberapa efektivitas perangkat pada program DBT dan bagaimana keterkaitan antara efektivitas perangkat terhadap konektivitas	Untuk mengetahui efektivitas perangkat pada program DBT <i>Phase 1</i> dan untuk mengetahui keterkaitan efektivitas perangkat terhadap konektivitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis kepentingan dan kinerja (IPA)	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa metode analisis uji statistik Chi Square sangat penting dengan diketahui bahwa variabel kondisi, fungsi dan pemanfaatan saling independen terhadap konektivitas atau tidak terdapat hubungan yang signifikan. Penelitian ini bisa menjadi acuan buat penelitian berikutnya berdasarkan metode analisis yang dilakukan.
4	(Santgani & Angellia, 2020)	Analisis Sistem Penjualan Dengan <i>Point of Sales</i> (Pos) Berbasis Web Di Gudang Kopi Oncak	CV Putri Cahaya Cemerlang (Gudang Kopi Oncak) sangat membutuhkan sebuah sistem yang terkomputerisasi dalam menghitung jumlah karyawan, jumlah pelanggan, jumlah stok barang dan transaksi agar	Bertujuan untuk mempercepat pelayanan dari registrasi sampai dengan pembayaran yang dapat menunjang perhitungan jumlah karyawan, jumlah pelanggan, jumlah stok barang dan jumlah transaksi.	Hasil dari penelitian ini adalah perancangan sistem informasi penjualan dengan menggunakan metode UML dan hasil dari analisis dan perancangan sistem yang mencakup formulir pengguna, pendaftaran, formulir pelanggan, formulir pemrosesan transaksi dan formulir pemrosesan laporan. Penelitian

			tidak mengurangi waktu yang cukup lama untuk mengetahui jumlahnya secara detail	Penelitian ini menggunakan tahapan metode <i>waterfall</i>	ini dapat menjadi acuan buat penelitian selanjutnya
5	(Saputra & Yadnyana , 2015)	Penilaian Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer di Alfamart	Diperlukannya penilaian seberapa efektif penerapan SIA (Sistem Informasi Akuntansi)	Mengetahui seberapa efektif penerapan SIA berbasis Komputer pada Alfamart di Kecamatan Kuta dan menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif dengan menggunakan skala <i>likert</i>	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan menerapkan SIA berbasis komputer pada Alfamart maka meningkatkan efektifitas dalam melakukan penjualan. Penelitian ini merupakan salah satu acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.
6	(Widyastuti et al., 2021)	Penerapan <i>Point of Sales</i> Pada Sistem Informasi Penjualan Kedai Sulam	Kurang efektifnya kinerja pegawai kasir dalam melakukan proses input data transaksi juga terdapat beberapa masalah seperti pencatatan transaksi penjualan di kertas dan pembeli tidak mendapatkan bukti pembayaran serta pemilik sulit melakukan <i>controlling</i> untuk	Diterapkannya <i>Point of sale</i> dengan tujuan mempermudah kasir dalam pencatatan transaksi, pencetakan bukti penjualan untuk pembeli dan membantu kedai untuk mengelola data penjualan. metode penelitian ini menggunakan metode <i>Waterfall</i> untuk membangun sistem POS ini	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan penggunaan Metode <i>waterfall</i> sebagai metode perancangan <i>Point of sales</i> sangat membantu penjualan yang langsung akan diekspor ke dalam penyimpanan <i>Ms.Excel</i> pada Kedai Sulam. Penelitian ini akan sangat membantu penelitian selanjutnya dan akan menjadi acuan bagi penulis

			memeriksa kegiatan transaksi harian di setiap cabang		
7	(Sipayung & Fiarni, 2020)	Evaluasi Penggunaan Aplikasi <i>Point of Sales</i> Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> Pada UMKM	Diperlukannya proses evaluasi aplikasi ini karena terdapat kesulitan dari sisi penggunaan untuk memahami proses penggunaan aplikasi pada masing-masing bagian	Menilai waktu interaksi pengguna untuk mengukur waktu yang dibutuhkan pengguna menggunakan aplikasi tersebut, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model evaluasi sistem <i>Technology Acceptance Model</i> (<i>TAM</i>)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil <i>Point of Sales</i> memiliki waktu interaksi yang rendah pada masing-masing pengguna dan waktu Update Inventori yang tergolong rendah. Dari penelitian ini penulis bisa mengambil teknik evaluasi sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.
8	(Harahap, 2020)	Pemanfaatan Aplikasi <i>Point of Sales</i> Berbasis Web Pada <i>Mini Market</i> Di Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal	Hadirnya mini market di kabupaten Mandailing Natal kini makin marak dan tidak diiringi dengan pencatatan transaksi yang akurat, sehingga UMKM tersebut masih memiliki kendala	Dengan adanya aplikasi sistem <i>Point of Sales</i> (POS) ini dapat membantu memudahkan pengusaha mini market dalam melakukan transaksi penjualan. penelitian ini menggunakan metode perancangan aplikasi sistem	Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi <i>Point of sales</i> berbasis web pada mini market di kabupaten Mandailing Natal dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan dengan mempermudah usaha <i>mini market</i> . Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian selanjutnya

9	(Suherman & Dera, 2018)	Aplikasi <i>Point of Sales</i> Berbasis <i>Client Server</i> Dengan Php Dan Mysql Pada Toko Ibu Sum	Permasalahan yang sering ditemukan di Toko Ibu Sum yaitu kurang intens dalam melakukan penjualan dan pendataan barang	Membuat aplikasi perancangan sistem informasi dan pembelian pada toko yang dapat memudahkan admin dalam melakukan penjualan barang dan pendataan barang. Penelitian ini menggunakan metode <i>Research and Development</i>	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi <i>point of sales</i> ini maka dapat mempermudah dalam melakukan penjualan barang dan dalam merekap pendapatan barang di Toko Ibu Sum. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.
10	(Baraka et al., 2013)	<i>Assessing call centers' success: A validation of the DeLone and McLean model for information system</i>	Pentingnya dilakukan evaluasi kinerja pusat panggilan berdasarkan model DeLone dan McLean dalam keberhasilan sistem informasi di BPO	Mengukur seberapa efektifnya Layanan BPO bagi pertumbuhan industri	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan dilakukannya analisis menggunakan model DeLone and McLean dengan pengambilan keputusan pusat panggilan dapat menggunakan alat untuk menyetel bobot yang berbeda untuk mencapai objek ketentuan yang ditetapkan organisasi. Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dalam menggunakan model DeLone and McLean sebagai penelitian selanjutnya

Berdasarkan Tabel 2.1, penelitian ini mengkaji efektivitas kinerja *Mobile Payment Online System* (MPOS) di Kota Palopo, dengan fokus pada pemerintah daerah sebagai pengelola pajak dan pelaku usaha sebagai pengguna. MPOS berfungsi mendukung transaksi usaha dan pemungutan pajak secara efisien.

Penelitian ini sejalan dengan studi terdahulu yang mengevaluasi teknologi informasi, seperti *E-Government*, *Point of Sales* (POS), dan Sistem Informasi Akuntansi, untuk meningkatkan efisiensi operasional. Pendekatan kualitatif yang digunakan serupa dengan metode pada penelitian lain, seperti model TAM atau IPA.

Namun, terdapat perbedaan utama; penelitian ini menitikberatkan pada peran MPOS dalam transaksi usaha dan pemungutan pajak daerah di Kota Palopo, sementara studi terdahulu lebih fokus pada sistem teknologi informasi yang lebih luas, seperti E-Gov atau POS. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan, seperti stabilitas jaringan dan desain antarmuka, yang memengaruhi efektivitas MPOS, berbeda dengan fokus studi sebelumnya yang lebih menyoroti infrastruktur fisik dan adaptasi teknologi.

Untuk mengukur efektivitas MPOS, penelitian ini menggunakan metode *quasi eksperimen*. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi pengaruh MPOS terhadap efisiensi pemungutan pajak tanpa memerlukan desain eksperimen terkontrol penuh. Berbeda dengan studi terdahulu yang menggunakan survei atau analisis deskriptif, *quasi eksperimen* memberikan gambaran yang lebih akurat dan terukur mengenai perubahan sebelum dan sesudah implementasi sistem. Penelitian ini juga bertujuan memberikan solusi terhadap tantangan yang dihadapi, antara lain:

1. Meningkatkan stabilitas sistem dalam kondisi jaringan yang kurang optimal.
2. Mengembangkan desain antarmuka yang lebih intuitif bagi pelaku usaha.
3. Menyediakan program edukasi untuk memaksimalkan penggunaan MPOS.

Penelitian ini tidak hanya memperluas literatur teknologi informasi dalam sektor perpajakan daerah, tetapi juga menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja MPOS di Kota Palopo, yang diharapkan dapat mendukung efisiensi pemungutan pajak oleh pemerintah daerah.

2.3 Hipotesis Awal dan Asumsi Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan state of the art yang telah dibahas sebelumnya, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa penerapan Mobile Payment Online System (MPOS) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kinerja pengelolaan pajak daerah di Kota Palopo. Asumsi ini dibangun dengan mempertimbangkan berbagai perspektif dari berbagai stakeholder yang terlibat, yaitu pihak pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan pengelolaan pajak, serta pelaku usaha yang menggunakan sistem ini dalam transaksi bisnis mereka. Asumsi ini kemudian dirinci lebih lanjut dalam beberapa poin

utama yang akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini, sebagai dasar untuk mengukur efektivitas implementasi MPOS dalam konteks tersebut.

1. Efektivitas waktu dan akurasi proses pengelolaan pajak

Sistem MPOS meningkatkan efisiensi waktu dan akurasi pengelolaan data pajak, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Kecepatan transaksi yang lebih baik mengurangi waktu tunggu dan kesalahan laporan pajak, sehingga meningkatkan ketepatan data yang diterima pemerintah. Efisiensi ini juga memberikan pengalaman lebih nyaman bagi pelaku usaha dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pajak daerah. Dengan demikian, sistem ini berpotensi memperkuat hubungan antara pemerintah dan pelaku usaha serta mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

2. Pengalaman *stakeholder* dalam pengelolaan pajak

Penggunaan MPOS memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi stakeholder, baik dari sisi pelaku usaha maupun pemerintah daerah, terkait dengan kemudahan pengelolaan transaksi pajak dan transparansi proses yang lebih baik. Dengan sistem yang lebih transparan dan mudah diakses, diharapkan stakeholder memiliki pengalaman positif dalam berinteraksi dengan sistem.

3. Peningkatan kepatuhan dan pendapatan pajak daerah

Sistem MPOS berpotensi mendorong peningkatan kepatuhan pajak dan pendapatan pajak daerah melalui kemudahan akses, transparansi, dan pengawasan yang lebih baik dalam proses pengelolaan pajak.

BAB 3

Metodologi Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (*mix method*), sebuah pendekatan yang mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan campuran bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja MPOS di Kota Palopo, baik dari segi data numerik maupun wawasan mendalam berdasarkan pengalaman para pengguna.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Quasi Experiment* dalam pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Survei digunakan sebagai metode utama untuk memperoleh data kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu para Wajib Pungut yang merupakan pengguna sistem MPOS. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang secara spesifik untuk mengevaluasi berbagai aspek efektivitas sistem MPOS, termasuk tingkat kepuasan pengguna, kecepatan sistem, kemudahan penggunaan, serta dampaknya terhadap efisiensi transaksi.

Hasil survei ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tren, atau hubungan tertentu di antara variabel yang diteliti. Sebagai contoh, analisis statistik dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan sistem MPOS atau menemukan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Data kuantitatif ini memberikan gambaran objektif yang dapat digeneralisasi kepada populasi yang lebih luas.

Di sisi lain, pendekatan kualitatif digunakan untuk melengkapi data kuantitatif dengan menggali informasi yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data kualitatif meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi data terkait penggunaan MPOS. Melalui wawancara, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian, seperti pelaku usaha dan pihak pemerintah yang menggunakan sistem ini. Observasi langsung juga memungkinkan peneliti untuk mencatat bagaimana sistem MPOS digunakan dalam praktik sehari-hari, termasuk tantangan yang dihadapi pengguna.

Pendekatan kualitatif ini memberikan konteks dan latar belakang yang tidak dapat diungkapkan sepenuhnya oleh data kuantitatif. Misalnya, wawancara dapat membantu mengidentifikasi alasan mengapa pengguna merasa puas atau tidak puas dengan sistem, atau menjelaskan faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas MPOS, seperti masalah konektivitas *internet* di daerah tertentu. Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, metode campuran memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Pendekatan kuantitatif membantu menjelaskan "apa" yang terjadi melalui data terukur dan pola statistik, sementara pendekatan kualitatif menjelaskan "mengapa" dan "bagaimana" di balik data tersebut. Misalnya, jika survei kuantitatif menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, wawancara kualitatif dapat menjelaskan alasan spesifik di balik kepuasan tersebut, seperti kemudahan sistem atau kecepatan transaksi.

Kombinasi ini memungkinkan peneliti untuk memvalidasi dan memperkaya temuan satu metode dengan metode lainnya. Misalnya, wawancara mendalam dapat digunakan untuk mengkonfirmasi hasil survei, atau sebaliknya, survei dapat membantu mengarahkan wawancara pada isu-isu tertentu. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Wajib Pungut pengguna MPOS, observasi langsung terhadap penggunaan sistem dalam operasional sehari-hari, dan survei untuk memperoleh gambaran lebih luas mengenai persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem.

Metode dokumentasi juga akan diterapkan untuk menganalisis data transaksi yang dilaporkan secara rutin ke *server* Bapenda Kota Palopo. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu yang dapat mendukung evaluasi efektivitas kinerja MPOS dalam pengelolaan pajak daerah. Dengan menggabungkan metode ini dalam pendekatan triangulasi, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai sejauh mana sistem MPOS berkontribusi secara signifikan dalam mendukung proses pencatatan, pengolahan, dan pelaporan transaksi yang berkaitan dengan penerimaan pajak daerah di Kota Palopo.

3.1.1 Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data numerik yang dapat diukur, dianalisis, dan digunakan untuk menjelaskan efektivitas kinerja MPOS di Kota Palopo. Pengumpulan data dilakukan menggunakan survei kuesioner sebagai instrumen utama.

Survei ini dirancang untuk mendapatkan data dari responden yang terdiri dari pengguna MPOS, dalam hal ini pelaku usaha yang melakukan transaksi pajak melalui sistem

tersebut. Kuesioner yang digunakan berbasis skala *likert*, yang memungkinkan responden memberikan tanggapan terhadap berbagai pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan atau pengalaman mereka. Skala *likert* yang digunakan memiliki lima pilihan, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju; (2) Tidak Setuju; (3) Netral; (4) Setuju; (5) Sangat Setuju. Pernyataan dalam kuesioner mencakup berbagai aspek yang relevan dengan efektivitas sistem MPOS, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan waktu transaksi, keakuratan data, dan kepuasan secara keseluruhan.

1. Pengelolaan Data

Setelah data kuesioner terkumpul, proses pengelolaan dilakukan secara sistematis melalui tahapan-tahapan berikut untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi.

a. Pemeriksaan Data

Kuesioner yang terkumpul diperiksa untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi jawaban. Kuesioner yang tidak valid, seperti yang memiliki jawaban kosong atau pola jawaban yang tidak konsisten, dieliminasi dari analisis.

b. *Entri Data*

Jawaban kuesioner dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik, seperti SPSS atau *Microsoft Excel*, untuk mempermudah proses analisis.

c. Pengkodean Data

Setiap jawaban skala *Likert* diberi kode numerik sesuai nilai skala, misalnya "Sangat Tidak Setuju" diberi nilai 1, "Sangat Setuju" diberi nilai 5, dan seterusnya.

d. Analisis Deskriptif

Data dianalisis secara deskriptif untuk menghitung frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi untuk setiap pernyataan. Analisis ini bertujuan untuk memahami distribusi dan kecenderungan responden terhadap setiap aspek yang diukur.

e. Validasi dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner memberikan hasil yang konsisten dan akurat dalam mengukur variabel yang diteliti.

2. Manfaat Penggunaan Skala *Likert*

Penggunaan skala *Likert* memberikan beberapa keuntungan dalam pengumpulan data kuantitatif, di antaranya:

a. Kemudahan Pengisian

Responden memiliki kemudahan dalam memahami setiap pernyataan yang disajikan dalam kuesioner, sehingga mereka dapat memberikan tanggapan dengan tepat sesuai

dengan pengalaman dan persepsi pribadi mereka. Hal ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan lebih akurat dan relevan dengan tujuan penelitian.

b. Analisis Terukur

Data yang dikumpulkan melalui skala *Likert* menghasilkan informasi kuantitatif yang dapat dihitung secara numerik dan dianalisis menggunakan berbagai metode statistik yang relevan. Proses analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tren, atau hubungan signifikan antara variabel yang diteliti, baik secara deskriptif maupun inferensial. Hasil analisis tersebut memberikan landasan yang kuat bagi peneliti untuk mendukung pengambilan keputusan, mengevaluasi efektivitas, atau menguji hipotesis penelitian berdasarkan bukti empiris yang *valid* dan dapat dipercaya.

c. Fleksibilitas

Skala *likert* dirancang untuk mengukur berbagai aspek subjektif yang tidak dapat diukur secara langsung, seperti persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan responden. Dengan fleksibilitas ini, skala *likert* dapat digunakan dalam berbagai jenis penelitian, baik untuk mengukur respons positif maupun negatif, sesuai dengan konteks dan kebutuhan penelitian yang dilakukan.

Hasil dari pengumpulan dan pengelolaan data ini akan digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian, khususnya terkait sejauh mana pengguna MPOS merasa sistem tersebut efektif dalam memenuhi kebutuhan mereka. Analisis lebih lanjut akan dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel-variabel yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

3. Definisi Operasional Variabel

a. Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan mengacu pada sejauh mana pelaku usaha meyakini bahwa penggunaan sistem MPOS dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi pekerjaan mereka, misalnya mempercepat proses transaksi atau mempermudah pembayaran pajak. Indikator pengukuran sebagai berikut:

- 1) Sistem MPOS membantu dalam menyelesaikan transaksi lebih cepat.
- 2) Meningkatkan efisiensi pengelolaan pembayaran pajak.
- 3) Meningkatkan keakuratan data transaksi.

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana pelaku usaha merasa bahwa sistem MPOS mudah dipahami dan digunakan, tanpa memerlukan usaha yang signifikan dalam pengoperasiannya. Indikator pengukuran sebagai berikut:

- 1) Sistem mudah dipelajari oleh pengguna baru.
 - 2) Antarmuka pengguna intuitif dan mudah digunakan.
 - 3) Proses pengoperasian tidak memerlukan keahlian teknis khusus.
- c. Intensitas Penggunaan
- Intensitas penggunaan mengukur seberapa sering pelaku usaha menggunakan sistem MPOS dalam aktivitas transaksi mereka. Indikator pengukuran sebagai berikut:
- 1) Frekuensi penggunaan harian/mingguan.
 - 2) Proporsi transaksi yang dilakukan menggunakan MPOS dibanding metode lain.
 - 3) Durasi waktu yang dihabiskan untuk menggunakan MPOS.
- d. Pelaku Usaha (Sebagai Subjek Penelitian)
- Pelaku usaha yang menjadi subjek penelitian ini didefinisikan sebagai individu atau entitas yang menjalankan kegiatan usaha dan menggunakan sistem MPOS dalam proses transaksinya. Subjek penelitian ini memiliki karakteristik khusus, yaitu berasal dari usaha kecil atau menengah di Kota Palopo, terdaftar sebagai wajib pajak daerah. Selain itu, pelaku usaha yang dipilih memiliki rata-rata omset harian sebesar Rp500.000 dan berasal dari sektor usaha seperti restoran, hotel, dan hiburan. Karakteristik ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden benar-benar memiliki pengalaman yang relevan dan signifikan dengan penggunaan MPOS, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai efektivitas sistem dalam mendukung operasional dan memenuhi kebutuhan usaha mereka.

3.1.2 Kualitatif

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian dengan lebih mendalam. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, pandangan, dan persepsi individu dalam konteks tertentu, sehingga sangat penting untuk mempertimbangkan faktor sosial, budaya, dan pendidikan yang relevan dengan topik yang diteliti (Power et al., 2022). Sesuai dengan penjelasan (Moelong, 2018), metode kualitatif deskriptif digunakan untuk memperoleh informasi yang menggambarkan fenomena atau gejala yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Meskipun tidak mengutamakan angka-angka atau statistik, data yang diperoleh dalam penelitian ini akan diolah untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang sedang diamati.

Sesuai dengan fokus penelitian ini, yang bertujuan untuk menilai efektivitas kinerja Sistem Informasi MPOS yang diterapkan di Kota Palopo serta mengukur tingkat kematangan

sistem tersebut, peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode ini akan melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara, yang bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan komprehensif tentang kondisi lapangan. Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *quota sampling*, yaitu metode pengambilan sampel non-probabilitas yang melibatkan pemilihan sampel berdasarkan karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti yang dijelaskan oleh (Iliyasu & Etikan, 2021), *quota sampling* ini memungkinkan penentuan jumlah unit sampel terlebih dahulu, kemudian memilih sampel secara spesifik berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian.

Setelah memenuhi semua persyaratan administratif untuk melaksanakan penelitian, peneliti akan menghubungi pihak Bapenda Kota Palopo, khususnya Kasubid Bapenda Kota Palopo, yang berperan sebagai *key informan* dalam penelitian ini. Selain itu, Ketua Tim IT Bapenda Kota Palopo akan dilibatkan sebagai pemandu (*guide person*) untuk memberikan arahan dan informasi yang diperlukan selama proses pengumpulan data. Selanjutnya, peneliti akan meminta bantuan dari pihak Bapenda untuk mengidentifikasi pengguna MPOS, yaitu para pelaku usaha yang menggunakan sistem tersebut di Kota Palopo. Dari kelompok pengguna ini, peneliti akan mengumpulkan informasi terkait pengalaman mereka, baik yang bersifat positif maupun negatif, mengenai penggunaan Sistem MPOS. Data tambahan juga akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pelaku usaha yang tidak aktif menggunakan MPOS untuk memahami kendala yang mereka alami dan alasan dibalik ketidakaktifan mereka dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal. Peneliti juga menyadari bahwa selama berada di lapangan, perubahan dan perkembangan dalam konteks permasalahan sangat dimungkinkan, seiring dengan dinamika yang terjadi dalam penerapan sistem ini.

3.2 Konsep Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur untuk mengevaluasi efektivitas penerapan MPOS di Kota Palopo, dengan fokus utama pada dua *stakeholder* krusial, yaitu Pemerintah Daerah dan Pelaku Usaha yang bergerak di sektor hotel, restoran, dan hiburan. Mengingat perbedaan peran dan tanggung jawab kedua *stakeholder* dalam penggunaan MPOS, strategi pengumpulan data akan disesuaikan dengan kebutuhan informasi yang spesifik dari masing-masing pihak, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terkait dampak dan efektivitas sistem ini.

3.2.1 Stakeholder Pemerintah

Untuk pihak Pemerintah Daerah, yang berperan dalam memantau dan mengelola pelaporan pajak daerah, pendekatan penelitian ini akan melibatkan observasi terhadap proses pengawasan pajak yang dilakukan oleh instansi terkait, dokumentasi data mengenai laporan-laporan pajak yang masuk melalui sistem MPOS, serta wawancara dengan pejabat pemerintah yang terlibat dalam pengelolaan dan evaluasi pelaporan pajak daerah. Melalui metode-metode ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas pelaporan pajak dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

1. Observasi

Peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap bagaimana Pemerintah Daerah memanfaatkan MPOS untuk memantau transaksi pajak secara *real-time*. Observasi ini akan difokuskan pada penggunaan sistem oleh pejabat atau petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan pengelolaan pajak daerah.

2. Dokumentasi Data

Peneliti akan mengumpulkan berbagai dokumen atau laporan yang dihasilkan oleh sistem MPOS, termasuk laporan transaksi pajak yang secara otomatis dikirimkan kepada Pemerintah Daerah sebagai bagian dari mekanisme pelaporan. Meskipun peneliti tidak memiliki kesempatan untuk mengolah data tersebut secara langsung, dokumentasi yang terkumpul diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai alur data yang diolah oleh sistem. Selain itu, dokumentasi ini dapat memberikan wawasan mengenai tingkat akurasi dan keandalan laporan pajak yang dihasilkan, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar untuk analisis terhadap efektivitas dan kinerja sistem tersebut.

3. Wawancara

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan pejabat atau petugas yang memiliki tanggung jawab langsung dalam proses pelaporan pajak daerah. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana penerapan sistem MPOS mampu mempermudah proses pelaporan pajak, meningkatkan akurasi data yang dilaporkan, serta memberikan dampak positif terhadap efisiensi dalam pengelolaan administrasi pajak daerah secara keseluruhan.

3.2.2 Stakeholder Pelaku Usaha

Penelitian ini akan melibatkan pelaku usaha yang menggunakan MPOS untuk transaksi pembayaran dan pelaporan pajak, serta pelaku usaha yang tidak aktif menggunakannya.

Pendekatan yang digunakan meliputi survei untuk mengukur kepuasan pengguna terkait kemudahan, kecepatan, dan akurasi sistem, serta wawancara mendalam untuk menggali pengalaman mereka dalam menggunakan MPOS. Selain itu, wawancara dengan pelaku usaha yang tidak aktif juga akan dilakukan untuk memahami alasan mereka tidak menggunakan MPOS. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh wawasan tentang dampak sistem terhadap efektivitas transaksi dan pelaporan, serta tantangan yang dihadapi dalam mengoptimalkan penggunaannya.

1. Survei

Survei akan dilakukan untuk mengukur kepuasan dan persepsi Pelaku Usaha terhadap penggunaan MPOS. Aspek yang akan ditanyakan mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan pengalaman terkait pelaporan pajak. Tujuan survei ini adalah memperoleh gambaran kuantitatif tentang adopsi teknologi MPOS di kalangan pengguna. Selain itu, survei juga bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap efektivitas sistem dalam memenuhi kebutuhan mereka. Data yang terkumpul diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang respons pengguna terhadap MPOS.

2. Wawancara

Wawancara lebih mendalam akan dilakukan dengan Pelaku Usaha untuk menggali lebih lanjut mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan MPOS, kendala atau tantangan yang dihadapi, serta dampak penggunaan sistem terhadap proses transaksi dan pelaporan pajak mereka. Wawancara ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan MPOS benar-benar mempermudah kegiatan usaha mereka, serta apakah ada potensi perbaikan pada sistem yang perlu diperhatikan.

3.2.3 Pendekatan terintegrasi untuk Mengumpulkan Data

Dengan pendekatan tersegmentasi untuk masing-masing stakeholder utama, penelitian ini diharapkan dapat menggali data yang lebih mendalam dan terfokus sesuai dengan sudut pandang serta kebutuhan setiap pihak. Strategi pemisahan ini dirancang untuk memastikan informasi yang diperoleh relevan dan komprehensif, sehingga memberikan pemahaman menyeluruh tentang efektivitas MPOS dalam berbagai aspek yang menjadi perhatian pemangku kepentingan.

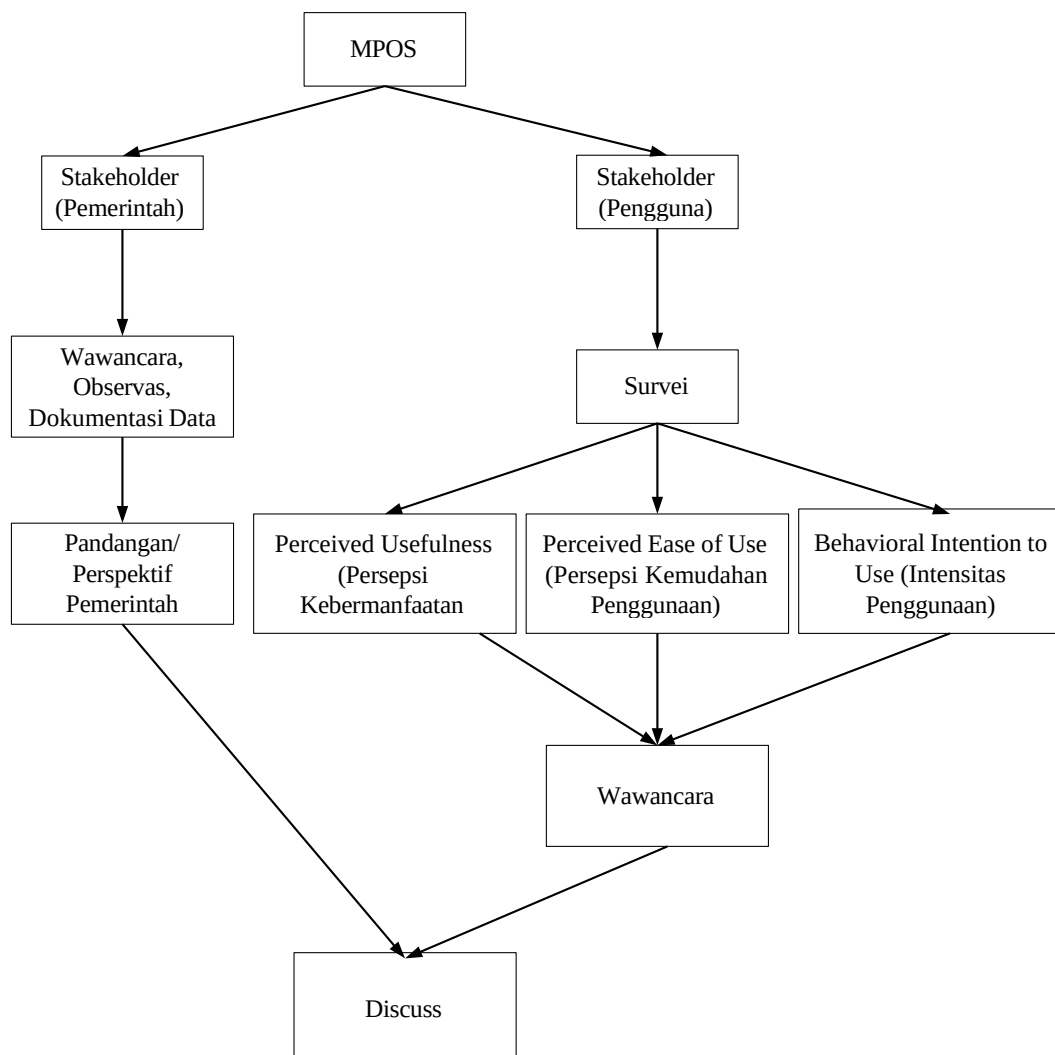
1. Mempermudah pelaporan pajak daerah secara *real-time* bagi Pemerintah Daerah.
2. Meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelaku usaha dalam hal transaksi pembayaran dan kewajiban pajak mereka.

3.2.4 Hubungan Antarvariabel dalam Penelitian

Dengan menggunakan dua *stakeholder* yang berbeda dan pendekatan yang terpisah dalam pengumpulan data, penelitian ini akan mengkaji hubungan antara persepsi pelaku usaha terhadap sistem dan efektivitas pengawasan serta pelaporan pajak oleh Pemerintah Daerah. Kedua perspektif ini akan dipelajari secara bersamaan untuk memberikan gambaran yang holistik mengenai dampak implementasi MPOS terhadap peningkatan pendapatan pajak daerah. Berikut Variabel yang Diperiksa:

1. Kecepatan dan Akurasi Pelaporan Pajak oleh Pemerintah Daerah.
2. Kemudahan dan Efektivitas Transaksi yang dirasakan oleh Pelaku Usaha.

Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat disimpulkan bagaimana MPOS mempengaruhi kedua stakeholder tersebut serta memberikan dampak positif terhadap kinerja sistem dan keberhasilan implementasi di Kota Palopo. Berikut ini adalah gambar yang menggambarkan hubungan antarvariabel dalam konsep penelitian.



Gambar 1. Hubungan Antarvariabel Konsep Penelitian

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama 2 (dua) bulan sejak diterbitkannya surat izin penelitian. Pelaksanaan penelitian dibagi menjadi dua fase utama: fase pengumpulan data selama 1 bulan dan fase pengolahan serta analisis data selama 1 bulan. Pada fase pengumpulan data, peneliti akan melakukan observasi, wawancara, survei, dan dokumentasi terhadap berbagai *stakeholder*, termasuk pihak pemerintah daerah dan pelaku usaha pengguna Sistem MPOS. Selanjutnya, pada fase kedua, peneliti akan mengolah dan menganalisis data yang diperoleh untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan relevan dengan tujuan penelitian.

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo, Sulawesi Selatan, yang telah mengimplementasikan Sistem MPOS sebagai langkah modernisasi dalam pengelolaan transaksi penjualan dan layanan jasa. Sistem ini memungkinkan hasil dari setiap transaksi dilaporkan secara digital kepada Bapenda untuk mendukung pelaporan pajak daerah. Kota ini dipilih karena keberhasilannya mengadopsi teknologi informasi dalam sistem pelaporan transaksi, memudahkan *stakeholder* memanfaatkan sistem digital untuk aktivitas bisnis dan pelaporan pajak. Fokus penelitian adalah mengeksplorasi peran dua *stakeholder* utama, yaitu Pemerintah Daerah sebagai pengelola sistem dan Pelaku Usaha sebagai pengguna aktif.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan di lapangan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai efektivitas penggunaan sistem MPOS dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah serta menilai tingkat kematangan sistem tersebut. Tahapan-tahapan tersebut meliputi:

1. Analisis Sistem

Tahap ini dilakukan di Bapenda Kota Palopo, instansi yang bertanggung jawab atas pelaporan pajak daerah. Peneliti akan mengobservasi operasional MPOS di level pemerintahan dan mengevaluasi penerapannya dalam pengelolaan serta pengawasan pajak daerah secara realtime, serta menilai kesesuaian laporan pajak dengan kondisi lapangan.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua pendekatan utama, masing-masing difokuskan pada *stakeholder* yang relevan. Pendekatan pertama

menggunakan survei untuk mendapatkan data kuantitatif, sedangkan pendekatan kedua berupa wawancara mendalam untuk memperoleh wawasan kualitatif.

a. Pemerintah Daerah

Peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan pejabat terkait di Bapenda Kota Palopo, seperti Kasubid yang bertugas mengelola data pajak daerah. Selain itu, dokumentasi yang relevan dengan implementasi dan pengelolaan sistem MPOS akan dikumpulkan untuk mendalami aspek teknis dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah

b. Pelaku Usaha

Pengumpulan data pada pelaku usaha dilakukan melalui survei dan wawancara tentang penggunaan MPOS untuk transaksi dan pelaporan pajak, serta wawancara dengan pemilik atau pengelola bisnis di sektor Restoran, Hotel, dan Hiburan, baik yang aktif maupun tidak aktif menggunakan MPOS. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman mereka tentang dampak sistem terhadap operasi bisnis.

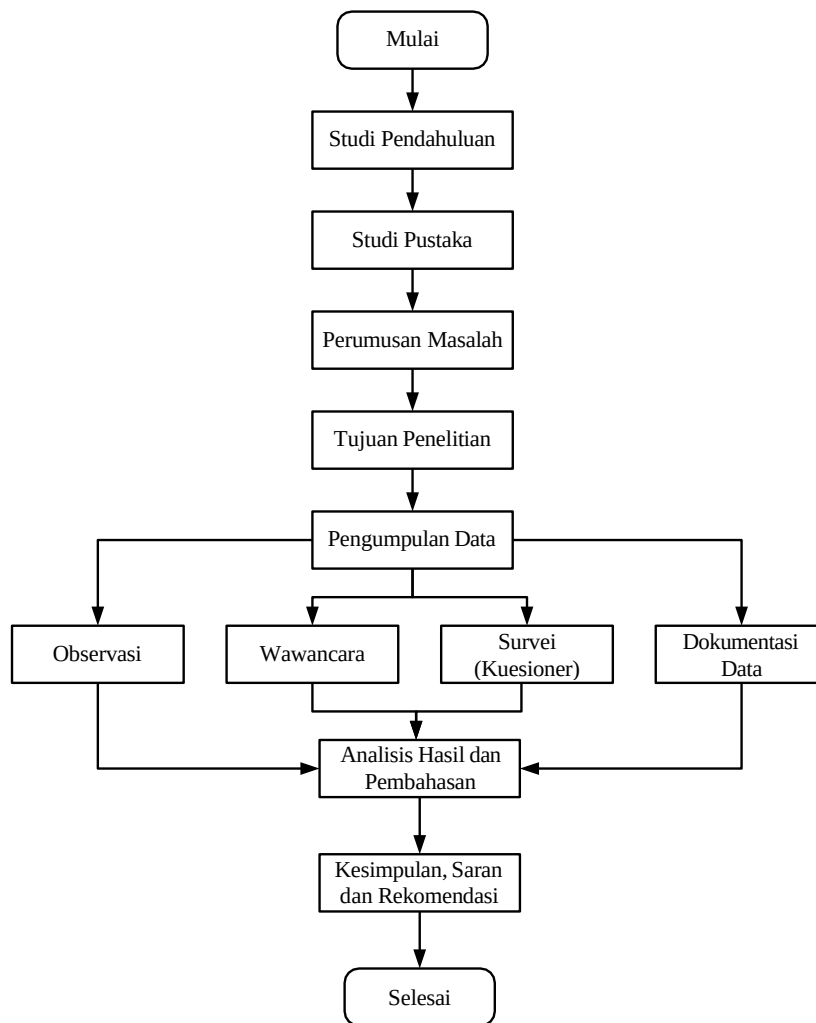
3. Analisis Data

Setelah data terkumpul, peneliti akan melakukan analisis kualitatif untuk menilai efektivitas sistem MPOS dalam mendukung proses pelaporan pajak daerah secara digital. Selain itu, peneliti akan mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem MPOS di lapangan, termasuk kendala yang dihadapi oleh pemerintah dan pelaku usaha serta potensi perbaikan untuk meningkatkan kinerja sistem ini di masa mendatang.

3.4 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menganalisis sistem MPOS di Bapenda Kota Palopo serta sektor restoran, hotel, dan hiburan untuk menilai perannya dalam mendukung transaksi dan pelaporan pajak daerah secara *real-time*. Peneliti mengevaluasi *output* sistem guna mengukur efektivitasnya dalam pengawasan, pelaporan, dan percepatan administrasi dengan data akurat. Penelitian juga mempelajari komponen sistem MPOS, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan prosedur operasional, serta mengidentifikasi kendala pengguna di lapangan.

Setelah tahapan-tahapan ini dilakukan, peneliti akan menggambarkan *flowchart* penelitian yang merangkum alur kerja penelitian secara keseluruhan, mulai dari tahap pengumpulan data hingga analisis hasil penelitian. *Flowchart* ini akan memudahkan pemahaman mengenai hubungan antara tiap komponen yang diteliti dan bagaimana tahapan penelitian saling berhubungan dalam mencapai tujuan penelitian.



Gambar 2. Flowchart Tahapan Penelitian

3.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap penting dalam setiap penelitian, termasuk dalam penelitian ini, karena data yang valid dan relevan akan menjadi dasar analisis yang akurat. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dan menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi data.

Namun, perlu dicatat bahwa dalam pengumpulan data melalui survei skala besar, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat respons, yang dapat mempengaruhi kualitas data yang diperoleh. Menurut (Couper, 2017), tingkat respons sering dianggap sebagai proksi untuk kualitas data, yang berarti semakin tinggi tingkat respons, semakin valid dan representatif data yang diperoleh. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal ini, penelitian ini berupaya memastikan tingkat respons yang optimal dengan menerapkan

pendekatan komunikasi yang baik dan memastikan kenyamanan bagi responden. Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut tentang teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi, yaitu teknik yang digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki setiap hal yang berhubungan dengan objek penelitian, merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan terencana. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung kejadian yang terjadi di lapangan, termasuk interaksi antara pengguna dan sistem, dinamika proses transaksi, serta hambatan yang mungkin timbul. Hasil dari pengamatan ini kemudian dianalisis dan dituangkan dalam bentuk tulisan, sehingga memberikan gambaran nyata yang mendukung validitas data dan pemahaman konteks penelitian.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara dalam penelitian merupakan metode di mana peneliti secara langsung mendapatkan informasi dari beberapa narasumber melalui interaksi tatap muka atau komunikasi lainnya. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam melalui serangkaian pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, menggunakan pendekatan kuesioner sebagai panduan utama. Dalam penelitian ini, subjek wawancara melibatkan beberapa *stakeholder* yang memiliki peran penting dalam sistem MPOS, yaitu Pemerintah sebagai pihak pengembang yang bertanggung jawab atas implementasi sistem, serta beberapa pelaku usaha sebagai pengguna aktif sistem MPOS di Kota Palopo. Melalui wawancara ini, diperoleh perspektif yang komprehensif mengenai efektivitas dan tantangan dalam penerapan sistem tersebut.

3. Kuesioner

Kuesioner akan dilakukan saat penelitian dilaksanakan di lapangan, tentu saja yang akan diberikan kuesioner yaitu pelaku usaha yang merupakan pengguna dari aplikasi MPOS. Menurut (Pujiastuti, 2010) kuesioner merupakan alat pengumpulan data *primer* dengan metode survei untuk memperoleh opini responden.

4. Dokumentasi Data

Dokumentasi data yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi, peraturan-peraturan, sejarah berdirinya sistem, laporan kegiatan dan foto-foto yang tentu saja ada kaitannya dengan sistem, dokumentasi data juga bisa disebut catatan peristiwa yang sudah berlalu.

3.5 Instrumen Penelitian

3.4.1 Observasi dan Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara sebagai instrumen utama untuk mendalami pengalaman dan pandangan *stakeholder* utama, yaitu pelaku usaha yang menggunakan aplikasi MPOS. Observasi dan wawancara dirancang untuk menggali informasi mendalam mengenai efektivitas, kemudahan penggunaan, dan dampak aplikasi terhadap efisiensi operasional pelaku usaha.

Data yang diperoleh dari *stakeholder* pemerintah telah terpenuhi melalui observasi dan wawancara awal yang dilakukan sebelumnya. Oleh karena itu, fokus penelitian ini kini diarahkan untuk memahami lebih dalam pengalaman *stakeholder* pengguna aplikasi, yaitu pelaku usaha. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk:

1. Mengidentifikasi bagaimana pelaku usaha memanfaatkan aplikasi MPOS dalam transaksi sehari-hari.
2. Memahami persepsi pelaku usaha terkait kebermanfaatan dan kemudahan sistem.
3. Menggali hambatan atau tantangan yang dihadapi pelaku usaha dalam menggunakan aplikasi.

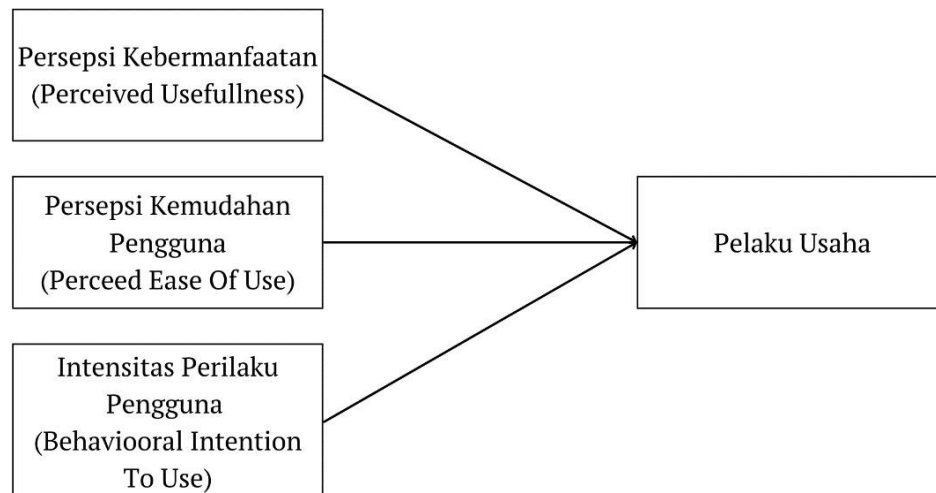
Untuk mengarahkan pengumpulan data, peneliti menyusun instrumen penelitian berdasarkan variabel-variabel berikut:

1. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), bagaimana pelaku usaha menilai kebermanfaatan aplikasi MPOS dalam meningkatkan efisiensi kerja mereka.
2. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*), bagaimana pelaku usaha merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi ini.
3. Intensitas Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), sejauh mana pelaku usaha berniat untuk terus menggunakan aplikasi dalam transaksi mereka.

Dengan pendekatan ini, penelitian dapat lebih terfokus pada pengalaman pelaku usaha sebagai pengguna utama aplikasi *Mobile Payment Online System* (MPOS). Pelaku usaha memainkan peran penting sebagai salah satu *stakeholder* yang berinteraksi langsung dengan sistem, khususnya dalam aktivitas pembayaran pajak dan transaksi bisnis. Melalui observasi dan wawancara, peneliti dapat menggali informasi mendalam mengenai pengalaman pengguna terkait kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kendala yang mereka hadapi saat mengoperasikan aplikasi.

Pendekatan yang diarahkan pada pelaku usaha ini bertujuan untuk memahami bagaimana aplikasi MPOS mendukung efisiensi transaksi, meningkatkan produktivitas, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Data yang diperoleh melalui instrumen penelitian ini akan

mencakup persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), intensitas niat untuk terus menggunakan aplikasi (*Behavioral Intention to Use*). Analisis terhadap variabel-variabel ini membantu peneliti mendapatkan gambaran menyeluruh tentang efektivitas sistem dari sudut pandang pengguna utamanya. Berikut ini adalah diagram perancangan *quasi* pada *stakeholder* pelaku usaha.



Gambar 3. Diagram Perancangan Quasi

H1: Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap pelaku usaha

Tentu saja, kita semua menyadari bahwa para pemangku kepentingan akan merasakan dampak langsung dari manfaat yang diberikan oleh suatu sistem. Dalam konteks ini, sistem MPOS yang digunakan oleh pelaku usaha sangat dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan yang dirasakan oleh penggunanya. Semakin besar persepsi kebermanfaatan yang dimiliki pelaku usaha terhadap sistem MPOS, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakannya. Hal ini karena pengguna cenderung memilih atau mengadopsi teknologi yang mereka anggap memberikan nilai tambah atau manfaat yang signifikan. (Brahanta & Wardhani, 2021) menyatakan bahwa semakin besar persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi minat mereka untuk terus menggunakan sistem berbasis uang elektronik.

H2: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Pelaku Usaha

Seiring dengan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan memainkan peran yang signifikan dalam memengaruhi keputusan pelaku usaha untuk menggunakan aplikasi MPOS. Sistem yang dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan proses yang mudah dipahami cenderung lebih diterima oleh pengguna, terutama

pelaku usaha yang mungkin memiliki keterbatasan dalam keterampilan teknologi. Aplikasi yang tidak memerlukan pelatihan khusus lebih disukai, karena memberikan kemudahan dalam adopsi dan penggunaan sehari-hari. Kemudahan penggunaan MPOS mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi dan mempertahankannya dalam transaksi rutin. Hal ini sejalan dengan temuan yang dikemukakan oleh (Li et al., 2020) yang memperkenalkan teori jarak informasi peralihan keadaan (DIT) untuk mengukur 'kemudahan' penggunaan aplikasi e-dagang sebagai proses operasi informasi. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya persepsi kemudahan penggunaan oleh pelaku usaha dalam mengakses layanan sistem MPOS, di mana kemudahan tersebut dianggap sebagai faktor kunci untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas sistem dalam mendukung proses transaksi pajak secara efisien.

H3: Pengaruh Intensitas Perilaku Pengguna terhadap Pelaku Usaha

Setelah pelaku usaha merasakan manfaat MPOS, niat mereka untuk terus menggunakannya meningkat. Intensitas penggunaan menggambarkan komitmen untuk memakai MPOS secara konsisten, seperti pemilik toko yang awalnya ragu mulai menggunakan lebih sering karena efisiensi dan kemudahan pencatatan. Penelitian menunjukkan bahwa intensitas penggunaan dapat memoderasi hubungan antara perilaku kewirausahaan dan inovasi model bisnis, yang berpengaruh positif pada kinerja bisnis (Ramadan & Alzubi, 2024).

Untuk mendukung pengumpulan data, disusun tabel pedoman pra-wawancara, tabel pedoman kuesioner dengan skala Likert, serta pedoman wawancara. Tabel pedoman pra-wawancara dirancang sebagai langkah awal untuk memahami aspek sejarah, regulasi, tujuan, konten layanan, dan implikasi pelaksanaan MPOS. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi dan penilaian responden terhadap sistem, sedangkan wawancara bertujuan menggali pengalaman serta opini mereka secara lebih mendalam. Kombinasi kedua alat ini diharapkan dapat menghasilkan data yang *valid*, representatif, dan mendalam untuk menganalisis efektivitas sistem yang diteliti.

1. Tabel Instrumen Pra-Wawancara

Sebagai langkah awal, peneliti melaksanakan pra-wawancara untuk memahami berbagai aspek sistem MPOS, termasuk sejarah pengembangannya, regulasi yang mengatur, tujuan implementasi, konten layanan, dan implikasi pelaksanaannya di lapangan. Proses ini menggali informasi mendalam, dengan temuan pra-wawancara dirangkum dalam tabel untuk pengorganisasian data. Tabel ini merangkum poin penting wawancara sebagai landasan analisis terstruktur, langkah penting sebelum penelitian utama.

Tabel 3.1 Tabel Instrumen Pra-Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan
1	Sejarah, Regulasi, Tujuan	1. Apakah bpk/ibu berkenan untuk menceritakan sejarah dan tujuan dibangunnya sistem MPOS? 2. Apakah ada regulasi atau atauran otonomi daerah untuk mendukung upaya pembangunan sistem MPOS? 3. Secara hirarki organisasi, sistem MPOS saat ini dikelola dan dijalankan oleh dinas apa dan pada unit kerja mana? 4. Apakah sistem MPOS ini dibangun secara mandiri oleh pihak Pemda Palopo atau menggunakan jasa pihak lain (melalui lelang jasa, misalkan)?
2	Konten Layanan MPOS dan Implikasi Pelaksanaanya	1. Apakah bpk/ibu bisa memberikan gambaran umum terkait layanan-layanan apa saja yang ada di sistem MPOS? 2. Dalam praktiknya pihak mana saja (<i>stakeholders</i>) yang diharapkan terlibat aktif dalam proses bisnis layanan MPOS? 3. Bagaimana dengan jangkauan layanan sistem MPOS ini? Apakah hanya berlaku untuk warga Palopo saja atau bisa digunakan juga oleh daerah lain sebagai mitra misalkan? 4. Apakah ada pengawasan dan evaluasi berkala yang dilakukan oleh pihak Pemda terkait kualitas dan peningkatan inovasi layanan sistem MPOS? 5. Apakah pada sistem MPOS juga menyediakan layanan komunikasi dua arah antara Pihak Pemda Palopo sebagai pemilik sistem dan pihak pengguna sistem (bisnis, UMKM, dan masyarakat)? 6. Dalam kurun waktu sejak diluncurkannya sistem MPOS kepada masyarakat Palopo, apakah pernah ada evaluasi terkait respon dan masukan dari warga Palopo sendiri?

2. Tabel Pedoman Kuesioner Skala *Likert*

Tabel pedoman kuesioner dengan menggunakan skala *likert*, berikut ini adalah table pedoman skuesioner skala *likert*:

Tabel 3.2 Variabel Persepsi Kebermanfaatan

Indikator	Point Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kemudahan Penggunaan	Sistem MPOS tergolong mudah untuk digunakan dalam melakukan transaksi					
	Sistem MPOS memberikan respon begitu cepat dalam menjalankan suatu perintah atau permintaan terhadap suatu transaksi					
	Sistem MPOS tidak memerlukan keahlian khusus untuk dioperasikan (bersifat informatif)					
Kinerja	Sistem MPOS sudah tepat dalam menjalankan perintah dari pengguna					
	Sistem MPOS melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah					
Kesesuaian dengan Kebutuhan	Sistem MPOS membutuhkan <i>time response</i> (waktu) yang cepat					
	Sistem MPOS dapat meringankan proses transaksi yang terjadi					

sumber: (Abu-Dalbouh, 2013)

Tabel 3.3 Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan

Indikator	Point Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Keterbacaan dan Navigasi	Saya merasa isi konten MPOS mudah dimengerti					
	Saya merasa sistem MPOS mudah digunakan					
	Saya merasa penggunaan MPOS sangat Fleksibel digunakan					
Kejelasan Instruksi dan Bantuan	Saya mudah memahami cara penggunaan fitur MPOS					
Kesederhanaan Fitur dan Fungsi	Proses Transaksi pada MPOS sangat mudah dan sederhana					
	Transaksi pada MPOS sangat mempersingkat waktu saya					

sumber: (Liaw & Huang, 2013)

Tabel 3.4 Variabel Intensitas Penggunaan

Indikator	Point Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Frekuensi Penggunaan	Saya menggunakan MPOS dalam setiap melakukan transaksi					
	Saya merasa dengan menggunakan MPOS waktu yang digunakan untuk transaksi jadi lebih singkat					
	Saya menggunakan MPOS untuk kebutuhan transaksi yang lebih mudah					
Pemakaian Sumber Daya	Dengan menggunakan MPOS dapat mempermudah melakukan transaksi					
	MPOS memberikan waktu yang singkat dalam melakukan transaksi					
Volume Aktivitas	Proses Transaksi pada MPOS sangat mudah dan sederhana					
	Transaksi pada MPOS sangat mempersingkat waktu saya					

sumber: (Abu-Dalbouh et al., 2017)

3. Tabel Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dalam penelitian ini disusun dengan cermat berdasarkan rangkuman pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah digunakan sebelumnya untuk mengukur persepsi dan pengalaman responden terhadap sistem MPOS. Penyusunan pedoman ini bertujuan untuk memastikan wawancara dapat menggali informasi yang lebih mendalam, khususnya mengenai pengalaman penggunaan sistem dalam kehidupan sehari-hari para Wajib Pungut. Selain itu, wawancara dirancang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih rinci tentang berbagai aspek, seperti keunggulan sistem, kendala yang dihadapi selama penggunaan, serta harapan pengguna terhadap pengembangan dan peningkatan sistem di masa depan. Pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara dirancang agar selaras dengan hasil kuesioner, sehingga dapat memberikan konteks yang lebih jelas terhadap temuan kuantitatif, sekaligus memperkaya analisis dengan wawasan kualitatif yang lebih mendalam. Sebelum menyajikan pedoman wawancara secara rinci dalam bentuk tabel, berikut dijelaskan pendekatan dan prinsip dasar yang digunakan dalam menyusun pedoman ini.

Tabel 3.5 Pedoman Wawancara

NO	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan sistem MPOS untuk melakukan transaksi? Apakah Anda merasa sistem ini mudah digunakan?
2	Seberapa cepat sistem MPOS merespons perintah atau permintaan Anda selama transaksi? Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan?
3	Apakah Anda merasa bahwa sistem MPOS memerlukan keahlian khusus untuk dioperasikan, atau dapat digunakan dengan mudah tanpa pelatihan khusus?
4	Sejauh mana sistem MPOS dapat menjalankan perintah yang Anda berikan dengan akurat? Apakah Anda pernah mengalami masalah dengan akurasi perintah?
5	Bagaimana Anda menilai kemampuan sistem MPOS dalam melayani kebutuhan informasi Anda? Apakah Anda pernah mengalami masalah dalam mendapatkan informasi yang diperlukan?
6	Apakah Anda merasa sistem MPOS membutuhkan waktu respons yang cepat? Seberapa penting waktu respons ini dalam pengalaman transaksi Anda?
7	Bagaimana sistem MPOS membantu dalam meringankan proses transaksi Anda? Apakah Anda merasa bahwa sistem ini membuat proses transaksi lebih efisien?
8	Bagaimana Anda menilai proses transaksi pada sistem MPOS? Apakah Anda merasa prosesnya sangat mudah dan sederhana?
9	Seberapa sering Anda menggunakan sistem MPOS untuk melakukan transaksi? Apakah Anda menggunakan MPOS dalam setiap transaksi yang Anda lakukan?
10	Bagaimana Anda menilai pengaruh sistem MPOS terhadap durasi waktu yang Anda habiskan untuk transaksi? Apakah Anda merasa waktu transaksi menjadi lebih singkat dengan menggunakan MPOS?
11	Sebagai pengguna, apakah ada saran untuk meningkatkan performa dari aplikasi MPOS?
12	Apakah terdapat perbedaan yang signifikan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi MPOS?

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

4.1 Mobile Payment Online System

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palopo dengan fokus pada penerapan aplikasi MPOS. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak secara digital dan meningkatkan efisiensi pengelolaan pendapatan daerah. MPOS diimplementasikan sebagai sistem pembayaran yang digunakan oleh pelaku usaha untuk mencatat transaksi penjualan mereka. Setiap transaksi yang terjadi akan secara otomatis dilaporkan secara *real-time* kepada pihak Bapenda, sehingga memungkinkan tercapainya transparansi dan akurasi dalam pelaporan pajak.

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, akan disajikan temuan yang diperoleh dari berbagai metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu survei, wawancara dengan pelaku usaha aktif dan tidak aktif, serta wawancara dengan pihak pemerintah. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi MPOS di Kota Palopo dalam mendukung pelaporan pajak daerah dan mempermudah proses transaksi bagi pelaku usaha.

4.2.1 Hasil Pra-Wawancara Pihak Pemerintah

Hasil pra-wawancara yang dilakukan dengan Kasubid Pengawasan Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo memberikan wawasan yang mendalam mengenai implementasi dan pengelolaan sistem MPOS di Kota Palopo. Implementasi sistem MPOS dimulai pada Juni 2019 dengan sosialisasi dan peluncuran perdana bersama Bank Sulselbar. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan pengawasan terhadap pajak daerah dan mempermudah proses transaksi pajak bagi pengusaha, terutama di sektor restoran, hotel, hiburan, dan parkir.

Kasubid Pengawasan Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo menjelaskan bahwa sistem MPOS dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palopo dan dilaksanakan oleh unit kerja yang terlibat langsung, seperti Bidang Penatausahaan, Pengawasan, Evaluasi, dan Pelaporan. Meskipun Bapenda memiliki peran utama dalam pengelolaan sistem, dukungan dari Bidang Pendaftaran, Pendataan, dan Penetapan, serta Bidang Pelayanan dan Penagihan sangat penting dalam memastikan kelancaran sistem ini. Selain itu, kerjasama dengan Bank Sulselbar dalam pengadaan alat dan aplikasi juga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi MPOS.

Sebagai bagian dari pengawasan dan evaluasi, Kasubid Pengawasan Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo menjelaskan bahwa Bapenda melakukan pemantauan berkala untuk menilai kualitas layanan dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengusaha (Wajib Pungut) dan masyarakat. Meskipun tidak ada *call center* yang disediakan untuk pengaduan, petugas lapangan secara aktif melakukan komunikasi dengan Wajib Pungut untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul di lapangan. Pendekatan ini menunjukkan upaya pemerintah untuk terus meningkatkan sistem MPOS berdasarkan masukan dari pengguna.

Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem MPOS di Kota Palopo tidak terlepas dari peran aktif berbagai pihak terkait. Pemerintah Kota Palopo, khususnya Bapenda, memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengawasi pelaksanaan sistem ini. Selain itu, pihak Bank Sulselbar sebagai mitra strategis turut berperan dalam pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sistem MPOS.

Para pengusaha atau Wajib Pungut juga memegang peran penting dalam memastikan keberhasilan sistem ini, dengan menginputkan data transaksi mereka secara langsung ke dalam sistem MPOS. Keterlibatan aktif dari semua pihak ini diharapkan dapat memperkuat pengawasan dan meningkatkan kepatuhan pajak daerah.

4.2.2 Hasil Survei Pelaku Usaha Aktif

Survei dilakukan kepada 40 pelaku usaha yang aktif menggunakan aplikasi MPOS sebagai alat transaksi pembayaran dan pelaporan pajak. Beberapa hasil utama dari survei ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil Kuesioner

Hasil dari jumlah kuesioner yang saat ini terkumpulkan adalah berjumlah 40 responden dengan terbagi menjadi tiga karakteristik responden, berikut ini hasil jumlah kuesioner:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

NO	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Restoran	30	75%
2	Hotel	9	22.5%
3	Hiburan	1	2.5%

Penjelasan:

- Kategori menunjukkan proposisi berdasarkan Pelaku Usaha (Wajib Pungut)
- Frekuensi mengidentifikasi jumlah proposisi PelakuUsaha (Wajib Pungut)

- c. Presentase menunjukkan proporsi setiap kategori dalam konteks keseluruhan Pelaku Usaha (Wajib Pungut)

2. Jawaban Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, berikut adalah hasil distribusi persentase jawaban dari setiap indikator yang diukur dalam tiga kategori utama: *Perception of Usefulness*, *Perception of Ease of Use*, dan *Behavioral Intention to Use*.

a. *Perception of Usefulness*

Tabel 4.2 menunjukkan hasil jawaban responden terkait persepsi mereka terhadap *Perception of Usefulness* sistem MPOS, yang mencakup indikator-indikator seperti kemudahan penggunaan, kinerja, dan kesesuaian dengan kebutuhan.

Tabel 4.2 *Perception of Usefulness*

Indikator	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Total (%)
	STS	TS	N	S	SS	
PU1	10	15	25	30	20	100
PU2	5	20	25	35	15	100
PU3	2.5	7.5	20	40	30	100
PU4	4	16	28	40	12	100
PU5	3	12	25	45	15	100
PU6	5	10	30	40	15	100
PU7	4	8	24	40	24	100

Tabel 4.2 menunjukkan hasil responden mengenai persepsi kebermanfaatan sistem MPOS. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kegunaan sistem, dengan persentase yang lebih tinggi di kategori "setuju" dan "sangat setuju" pada sebagian besar indikator.

Pada PU1, 30% responden setuju dan 20% sangat setuju bahwa sistem ini berguna, meskipun ada 10% yang sangat tidak setuju dan 15% yang tidak setuju. Indikator PU2 mencatatkan 35% setuju dan 15% sangat setuju, sementara 5% sangat tidak setuju dan 20% tidak setuju.

Pada PU3 dan PU4, mayoritas responden (lebih dari 70%) menilai sistem ini bermanfaat, dengan hanya sedikit yang tidak setuju. Hal serupa terlihat pada PU5 dan PU6, di mana lebih dari 70% responden merasakan manfaatnya.

Indikator PU7 menunjukkan hasil yang baik, dengan 40% setuju dan 24% sangat setuju, sementara hanya sedikit yang tidak setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kegunaan

sistem MPOS, meskipun ada sebagian kecil yang merasa kurang puas. Hasil jawaban responden lebih detailnya dapat dilihat pada (Lampiran D).

b. *Perception of Ease of Use*

Tabel 4.3 menunjukkan hasil jawaban responden mengenai Perception of Ease of Use, yang mencakup indikator keterbacaan dan navigasi, kejelasan instruksi dan bantuan, serta kesederhanaan fitur dan fungsi pada sistem MPOS.

Tabel 4.3 *Perception of Ease of Use*

Indikator	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Total (%)
	STS	TS	N	S	SS	
PEU1	3	10	28	40	19	100
PEU2	2	8	22	45	23	100
PEU3	3.5	7.5	25	40	24	100
PEU4	2.5	7.5	28	40	22	100
PEU5	4	6	22	38	30	100
PEU6	3	8	20	40	29	100

Tabel 4.3 menunjukkan hasil responden mengenai persepsi kemudahan penggunaan sistem MPOS. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terkait kemudahan penggunaan, dengan persentase tinggi pada kategori "setuju" dan "sangat setuju" di sebagian besar indikator.

Pada **PEU1**, 40% responden setuju dan 19% sangat setuju bahwa sistem ini mudah digunakan, meskipun ada 3% yang sangat tidak setuju dan 10% yang tidak setuju. Indikator **PEU2** juga menunjukkan hasil serupa, dengan 45% setuju dan 23% sangat setuju, sementara hanya 2% yang sangat tidak setuju.

Pada **PEU3** dan **PEU4**, mayoritas responden (lebih dari 70%) menilai sistem ini mudah digunakan, dengan hanya sedikit yang tidak setuju. Begitu juga pada **PEU5** dan **PEU6**, di mana lebih dari 70% responden merasa sistem ini mudah dioperasikan, dengan tingkat ketidaksetujuan yang rendah.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sistem MPOS mudah digunakan, meskipun ada sebagian kecil yang memberikan penilaian kurang puas. Hasil jawaban responden lebih detailnya dapat dilihat pada (Lampiran D).

c. *Behavioral Intention to Use*

Tabel 4.4 menyajikan hasil jawaban responden terkait *Behavioral Intention to Use*, yang mencakup berbagai aspek penting, seperti indikator frekuensi penggunaan sistem MPOS dalam aktivitas sehari-hari, efisiensi pemakaian sumber daya selama penggunaan,

serta volume aktivitas yang secara langsung berkaitan dengan penerapan sistem ini dalam mendukung kebutuhan operasional dan transaksi.

Tabel 4.4 *Behavioral Intention to Use*

Indikator	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Total (%)
	STS	TS	N	S	SS	
BIU1	6	10	30	35	19	100
BIU2	3.5	9	28	40	19.5	100
BIU3	4	8	24	36	28	100
BIU4	3.5	7.5	25	40	24	100
BIU5	5	10	20	40	25	100
BIU6	3	5	23	40	29	100
BIU7	4	9	21	40	26	100

Tabel 4.4 menyajikan hasil jawaban responden mengenai niat perilaku untuk menggunakan sistem MPOS (*Behavioral Intention to Use*) yang mencakup indikator seperti frekuensi penggunaan, pemanfaatan sumber daya, dan volume aktivitas terkait sistem ini. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif, dengan dominasi pada kategori "setuju" dan "sangat setuju" di sebagian besar indikator.

Pada BIU1, sebanyak 35% responden menyatakan setuju dan 19% sangat setuju bahwa mereka memiliki niat untuk menggunakan sistem ini secara konsisten, meskipun ada 6% yang sangat tidak setuju dan 10% yang tidak setuju. Indikator BIU2 mencatatkan 40% setuju dan 19.5% sangat setuju, dengan persentase kecil di kategori "sangat tidak setuju" (3.5%) dan "tidak setuju" (9%).

Hasil serupa terlihat pada BIU3 hingga BIU7, di mana lebih dari 70% responden memilih kategori "setuju" dan "sangat setuju." Sebagai contoh, pada BIU5, sebanyak 40% responden setuju dan 25% sangat setuju, menunjukkan niat positif untuk memanfaatkan sistem ini secara berkelanjutan. Persentase responden di kategori "netral" dan "tidak setuju" relatif kecil, menandakan tingkat penerimaan yang baik terhadap sistem.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki niat yang kuat untuk menggunakan sistem MPOS secara rutin. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem telah berhasil memenuhi kebutuhan mereka dan memiliki potensi untuk terus diadopsi serta digunakan dalam jangka panjang, meskipun terdapat sejumlah kecil pengguna yang masih ragu atau kurang puas. Hasil jawaban responden lebih detailnya dapat dilihat pada (Lampiran D).

4.2.3 Hasil Wawancara dengan Pelaku Usaha Aktif

Penelitian ini menggunakan metode wawancara melalui percakapan telepon untuk mengumpulkan data dari pelaku usaha aktif pengguna sistem MPOS di Kota Palopo. Karena

keterbatasan waktu dan biaya, hanya 10 pelaku usaha yang bersedia diwawancarai, sementara beberapa lainnya menolak berpartisipasi karena kesibukan atau alasan privasi. Selama wawancara, beberapa tantangan muncul, seperti jawaban yang serupa atau berulang, mengindikasikan titik jenuh pada sebagian responden. Oleh karena itu, wawancara dihentikan setelah responden ke-10 untuk menghindari duplikasi data dan memastikan relevansi informasi yang dikumpulkan.

Hasil wawancara memberikan gambaran yang cukup lengkap mengenai pengalaman dan persepsi pengguna dari sektor restoran, hotel, dan hiburan terhadap sistem MPOS. Data ini menjadi dasar untuk memahami efektivitas dan tantangan penggunaan sistem dalam mendukung kegiatan usaha.

1. Pengalaman Menggunakan Sistem MPOS

Sebagian besar pelaku usaha mengungkapkan bahwa mereka merasa sistem MPOS relatif mudah digunakan, meskipun beberapa di antaranya awalnya merasa ragu karena belum terbiasa dengan pembayaran digital. Responden 1 menyatakan:

“Saya tidak membutuhkan pelatihan khusus, karena aplikasi ini sudah sangat mudah diikuti. Hanya perlu sedikit penjelasan di awal.”

Namun, ada juga responden yang mengungkapkan bahwa meskipun sistem cukup sederhana, mereka memerlukan sedikit waktu untuk beradaptasi dengan antarmuka aplikasi. Responden 3 menyampaikan:

“Awalnya sedikit bingung, tetapi setelah mencoba beberapa kali, saya bisa menggunakannya dengan lancar.”

2. Kecepatan Respons dan Efisiensi Transaksi

Sebagian besar pelaku usaha merasa puas dengan kecepatan respons sistem, meskipun beberapa responden menyebutkan adanya kendala ketika jaringan internet tidak stabil. Responden 2 mengungkapkan:

“Prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan dengan metode pembayaran manual sebelumnya. Namun, kadang-kadang ada sedikit keterlambatan jika sinyal internet tidak bagus.”

Responden lainnya, seperti Responden 4, menambahkan:

“Sistem ini membuat transaksi jadi lebih cepat, tetapi jika sinyal buruk, jadi sedikit terganggu. Itu saja yang perlu diperbaiki.”

3. Kendala yang Dihadapi

Walaupun mayoritas responden memberikan umpan balik positif mengenai kemudahan dan efisiensi penggunaan MPOS, beberapa kendala teknis tetap muncul,

khususnya terkait dengan kecepatan aplikasi di daerah dengan sinyal internet yang kurang stabil. Responden 3 menyampaikan:

"Kendala utama saya adalah kecepatan internet yang mempengaruhi kelancaran transaksi. Jika internetnya lambat, proses pembayaran bisa terhambat."

Masalah ini juga disoroti oleh Responden 5, yang berpendapat:

"Sinyal internet sangat mempengaruhi penggunaan sistem. Di daerah saya, kadang-kadang sistem perlu waktu lebih lama untuk memproses transaksi."

4. Rekomendasi untuk Perbaikan

Beberapa pelaku usaha juga memberikan saran untuk meningkatkan kualitas sistem MPOS, terutama untuk mempercepat respons aplikasi di daerah dengan sinyal rendah. Responden 1 berpendapat:

"Mungkin bisa ditambahkan fitur yang memungkinkan transaksi tetap berjalan lancar meskipun sinyal internet kurang baik."

Responden 2 menambahkan:

"Saya rasa jika ada fitur bantuan di aplikasi yang bisa memberikan panduan teknis saat terjadi kendala, itu akan sangat membantu."

5. Kesimpulan dari Hasil Wawancara

Dari wawancara dengan pelaku usaha aktif, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelaku usaha merasa puas dengan penggunaan sistem MPOS, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi transaksi. Meskipun demikian, masalah teknis terkait dengan kualitas sinyal internet masih menjadi kendala yang cukup signifikan. Beberapa pelaku usaha menyarankan agar pihak pengelola sistem MPOS dapat memperbaiki kecepatan respons aplikasi di daerah dengan sinyal rendah dan menambahkan fitur bantuan yang lebih jelas dalam aplikasi.

Hasil wawancara ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas penggunaan sistem MPOS dalam mendukung kegiatan usaha pelaku usaha aktif di Kota Palopo. Informasi ini sangat berguna untuk mengidentifikasi kelebihan dan tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari serta untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas sistem MPOS.

4.2.4 Hasil Wawancara dengan Pelaku Usaha Tidak Aktif

Penelitian ini juga mencakup wawancara dengan pelaku usaha yang sebelumnya menggunakan sistem MPOS namun kini tidak aktif menggunakannya. Wawancara dilakukan melalui percakapan telepon untuk menggali alasan mereka berhenti menggunakan

sistem tersebut. Karena keterbatasan waktu dan sumber daya, hanya 7 responden yang bersedia diwawancarai, terdiri dari pengguna tidak aktif MPOS. Beberapa pelaku usaha lainnya memilih untuk tidak berpartisipasi, baik karena kesibukan maupun ketidaktersediaan berbagi pengalaman. Meskipun demikian, wawancara ini memberikan gambaran mengenai alasan mereka menghentikan penggunaan MPOS, serta tantangan yang dihadapi, termasuk kendala teknis, ketidaknyamanan, dan faktor eksternal yang mendorong mereka beralih ke sistem lain atau kembali ke metode pembayaran tradisional.

1. Alasan Penghentian Penggunaan Sistem MPOS

Beberapa pelaku usaha yang sebelumnya menggunakan MPOS mengungkapkan alasan utama mereka berhenti menggunakan sistem ini adalah masalah teknis, seperti perangkat yang sering rusak atau tidak dapat mendukung perkembangan sistem. Responden 1 menyatakan:

"Tablet saya sering mati mendadak atau panas berlebih, jadi malah bikin repot. Sistemnya sebenarnya cukup efisien, tetapi perangkat yang saya pakai sudah tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi."

Selain itu, masalah koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi kendala utama yang dirasakan oleh sebagian besar pelaku usaha. Keterbatasan jaringan seringkali mengganggu kelancaran proses transaksi, yang membuat pelaku usaha merasa tidak nyaman untuk terus menggunakan sistem ini. Responden 2 menyampaikan:

"Meskipun sistem ini cepat, jika koneksi internet tidak stabil, transaksi jadi tertunda atau gagal. Itu yang membuat saya berhenti menggunakannya."

2. Kendala Teknis yang Dihadapi

Kendala teknis terkait perangkat dan koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi perhatian bagi pelaku usaha, terutama di daerah dengan sinyal yang kurang memadai. Responden 3 mengungkapkan:

"Sistem ini cukup mudah digunakan, tetapi perangkat keras yang kami pakai sudah tidak bisa mengikuti perkembangan. Ini yang jadi masalah utama."

Responden lainnya, seperti Responden 4, menambahkan:

"Terkadang, sistem berjalan dengan lancar, tapi masalah terbesar adalah jaringan internet yang tidak stabil. Proses transaksi bisa terhambat."

3. Perbandingan dengan Sistem Sebelumnya

Beberapa pelaku usaha merasa bahwa sistem MPOS jauh lebih efisien dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional, tetapi masalah teknis tersebut membuat mereka kembali menggunakan metode konvensional. Responden 2 menyampaikan:

"MPOS itu cepat dan menghemat waktu. Tetapi karena perangkat sering bermasalah, saya terpaksa kembali ke cara pembayaran lama."

Responden 5 juga memberikan pandangan serupa:

"Awalnya saya merasa lebih nyaman menggunakan MPOS, tetapi masalah teknis yang sering terjadi membuat saya kembali menggunakan metode pembayaran manual."

4. Rekomendasi untuk Perbaikan

Beberapa pelaku usaha memberikan rekomendasi untuk memperbaiki sistem MPOS agar lebih stabil dan dapat digunakan dengan lancar di daerah dengan koneksi internet yang tidak selalu stabil. Responden 1 menyarankan:

"Sebaiknya ada fitur yang memungkinkan sistem tetap berjalan lancar meskipun koneksi internet buruk."

Responden 3 juga menambahkan:

"Fitur bantuan dalam aplikasi akan sangat membantu saat mengalami masalah teknis. Sehingga kami tidak bingung mencari solusi sendiri."

5. Kesimpulan dari Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha yang sebelumnya menggunakan sistem MPOS namun kini tidak lagi aktif, dapat disimpulkan bahwa masalah teknis, terutama perangkat yang tidak mendukung dan koneksi internet yang tidak stabil, merupakan faktor utama yang menyebabkan penghentian penggunaan sistem ini. Pelaku usaha mengungkapkan ketidaknyamanan akibat perangkat yang sering rusak atau tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi, serta keterbatasan jaringan yang mengganggu kelancaran transaksi.

Meskipun sistem MPOS dirasakan lebih efisien dibandingkan metode pembayaran tradisional, masalah teknis tersebut membuat beberapa pelaku usaha kembali ke metode pembayaran manual. Mereka juga memberikan saran agar sistem MPOS dilengkapi dengan fitur yang mendukung kelancaran transaksi meskipun dalam kondisi jaringan yang kurang stabil, serta adanya fitur bantuan dalam aplikasi untuk mengatasi masalah teknis secara mandiri.

4.3 Pembahasan

Pada bagian ini, hasil analisis data dari kuesioner yang dilakukan terhadap 40 responden yang menggunakan sistem MPOS akan dibahas. Penelitian ini menggunakan desain kuasi eksperimen, dimana data dikumpulkan tanpa melakukan randomisasi atau

kontrol grup eksperimen yang ketat, namun tetap memberikan informasi yang valid mengenai pengaruh variabel-variabel terkait. Tiga variabel utama yang diukur dalam penelitian ini adalah *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Behavioral Intention to Use* (Niat Perilaku Menggunakan).

4.3.1 Analisis Data

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat diandalkan dan valid untuk mengukur variabel-variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar item pertanyaan untuk masing-masing variabel, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas yang baik (Cronbach's Alpha > 0,7) menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat dipercaya dalam mengukur aspek yang diteliti.

a. Validitas Variabel Perceived Usefulness

Pada tahap ini, dilakukan uji validitas untuk menguji seberapa baik item-item dalam variabel *Perceived Usefulness* (PU) mengukur konstruk yang dimaksud. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menghitung korelasi antar item untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson antar item, semua item pada variabel *Perceived Usefulness* (PU) menunjukkan nilai korelasi yang signifikan, dengan sebagian besar nilai korelasi lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut valid dalam mengukur konstruk Perceived Usefulness. Berikut adalah hasil korelasi antar item pada variabel *Perceived Usefulness* (PU):

		Correlations							
		PU01	PU02	PU03	PU04	PU05	PU06	PU07	TOT
PU01	Pearson Correlation	1	.641**	.601**	.582**	.564**	.402*	.491**	.787**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.010	.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
PU02	Pearson Correlation	.641**	1	.546**	.568**	.633**	.495**	.491**	.812**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.001	.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
PU03	Pearson Correlation	.601**	.546**	1	.562**	.435**	.410**	.416**	.755**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.005	.009	.008	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
PU04	Pearson Correlation	.582**	.568**	.562**	1	.584**	.424**	.371*	.754**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.006	.019	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
PU05	Pearson Correlation	.564**	.633**	.435**	.584**	1	.527**	.707**	.816**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.005	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
PU06	Pearson Correlation	.402*	.495**	.410**	.424**	.527**	1	.677**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.009	.006	<.001		<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
PU07	Pearson Correlation	.491**	.491**	.416**	.371*	.707**	.677**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.008	.019	<.001	<.001		<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
TOT	Pearson Correlation	.787**	.812**	.755**	.754**	.816**	.724**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 4. Correlate Perceived Usefulness

Hasil uji validitas untuk variabel *Perceived Usefulness* (PU) menunjukkan bahwa semua item (PU01 hingga PU07) memiliki korelasi yang signifikan satu sama lain, dengan nilai $p < 0,01$, yang menunjukkan hubungan yang kuat dan valid antar item. Nilai korelasi berkisar antara 0.371 hingga 0.816, dengan sebagian besar item memiliki korelasi di atas 0.5, yang mengindikasikan konsistensi dan keterkaitan yang baik antar item dalam variabel ini. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk variabel PU valid dan dapat diandalkan.

b. Validasi Variabel *Perceived Ease of Use*

Pada tahap ini, dilakukan uji validitas untuk menguji seberapa baik item-item dalam variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) mengukur konstruk yang dimaksud. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menghitung korelasi antar item untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson antar item, semua item pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) menunjukkan nilai korelasi yang signifikan, dengan sebagian besar nilai korelasi lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut valid dalam mengukur konstruk *Perceived Ease of Use*. Berikut adalah hasil korelasi antar item pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEU):

		Correlations						
		PEU1	PEU2	PEU3	PEU4	PEU5	PEU6	TOT
PEU1	Pearson Correlation	1	.633**	.593**	.775**	.515**	.364*	.848**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.021	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
PEU2	Pearson Correlation	.633**	1	.515**	.565**	.698**	.384*	.839**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.015	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
PEU3	Pearson Correlation	.593**	.515**	1	.582**	.399*	.300	.730**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.011	.060	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
PEU4	Pearson Correlation	.775**	.565**	.582**	1	.559**	.408**	.831**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.009	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
PEU5	Pearson Correlation	.515**	.698**	.399*	.559**	1	.520**	.786**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.011	<.001		<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
PEU6	Pearson Correlation	.364*	.384*	.300	.408**	.520**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.021	.015	.060	.009	<.001		<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
TOT	Pearson Correlation	.848**	.839**	.730**	.831**	.786**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 5. *Correlate Perceived Ease of Use*

Hasil uji validitas korelasi untuk variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) menunjukkan bahwa semua item memiliki korelasi yang signifikan. Secara umum, nilai korelasi antara item-item PEU sangat kuat, dengan sebagian besar nilai korelasi lebih besar dari 0,5, yang menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif antara item-item tersebut. Misalnya, PEU1 menunjukkan korelasi yang signifikan dengan PEU2 (0,633), PEU3 (0,593), dan PEU4 (0,775) dengan nilai signifikansi di bawah 0,01. Korelasi item-item lainnya juga menunjukkan hubungan yang kuat, terutama antara PEU6 dan total skor (TOT), dengan korelasi sebesar 0,608 yang signifikan pada tingkat 0,01. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa item-item dalam variabel PEU valid dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

c. Validasi Variabel *Behavioral Intention to Use*

Pada tahap ini, dilakukan uji validitas untuk menguji seberapa baik item-item dalam variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) mengukur konstruk yang dimaksud. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menghitung korelasi antar item untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson antar item, semua item pada variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) menunjukkan nilai korelasi yang signifikan, dengan sebagian besar nilai korelasi lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut valid dalam mengukur konstruk *Behavioral Intention to Use*. Berikut adalah hasil korelasi antar item pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEU):

		Correlations							
		BIU01	BIU02	BIU03	BIU04	BIU05	BIU06	BIU07	TOT
BIU01	Pearson Correlation	1	.518**	.586**	.610**	.560**	.288	.489**	.742**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.072	.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
BIU02	Pearson Correlation	.518**	1	.660**	.507**	.527**	.455**	.460**	.756**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.003	.003	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
BIU03	Pearson Correlation	.586**	.660**	1	.626**	.574**	.306	.656**	.796**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	.055	<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
BIU04	Pearson Correlation	.610**	.507**	.626**	1	.790**	.538**	.717**	.866**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
BIU05	Pearson Correlation	.560**	.527**	.574**	.790**	1	.599**	.676**	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
BIU06	Pearson Correlation	.288	.455**	.306	.538**	.599**	1	.579**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.072	.003	.055	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
BIU07	Pearson Correlation	.489**	.460**	.656**	.717**	.676**	.579**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
TOT	Pearson Correlation	.742**	.756**	.796**	.866**	.861**	.672**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 6. Correlate Behavioral Intention to Use

Berdasarkan hasil uji validasi korelasi Pearson untuk variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU), seluruh item menunjukkan korelasi yang signifikan pada level 0,01. Korelasi antar item-item pada variabel BIU berkisar antara 0,288 hingga 0,866, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara item-item tersebut. Beberapa pasangan item, seperti BIU04 dan BIU05, serta BIU03 dan BIU07, memiliki korelasi sangat tinggi, menunjukkan bahwa item-item tersebut sangat saling terkait. Hasil ini menunjukkan bahwa item-item dalam variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) valid dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

d. Reliabilitas Variabel *Perceived Usefulness*

Pada tahap ini, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal dari item-item dalam variabel *Perceived Usefulness* (PU). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,7 menunjukkan bahwa item-item dalam variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Jika hasil *Cronbach's Alpha* lebih rendah dari 0,7, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap item-item yang tidak konsisten. Berikut ini adalah analisis reliabilitas yang memastikan bahwa item-item dalam variabel PU saling mendukung dalam mengukur tujuan penelitian dengan tingkat keandalan yang memadai.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	7

Gambar 7. Reliability Statistics PU

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884 untuk 7 item dalam variabel yang diuji. Nilai ini lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud.

e. Reliabilitas Variabel *Perceived Ease of Use*

Pada tahap ini, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal dari item-item dalam variabel *Perceived Ease of Use* (PEU). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,7 menunjukkan bahwa item-item dalam variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Jika hasil *Cronbach's Alpha*

lebih rendah dari 0,7, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap item-item yang tidak konsisten. Berikut ini adalah analisis reliabilitas yang memastikan bahwa item-item dalam variabel PEU saling mendukung dalam mengukur tujuan penelitian dengan tingkat keandalan yang memadai

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	6

Gambar 8. *Reliability Statistics* PEU

Hasil uji reliabilitas untuk variabel ini menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,865, yang lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa item-item dalam variabel tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dan reliabilitas yang tinggi. Dengan demikian, item-item dalam variabel ini dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud dalam penelitian.

f. Reliabilitas Variabel *Behavioral Intention to Use*

Pada tahap ini, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal dari item-item dalam variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,7 menunjukkan bahwa item-item dalam variabel tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Jika hasil *Cronbach's Alpha* lebih rendah dari 0,7, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap item-item yang tidak konsisten. Berikut ini adalah analisis reliabilitas yang memastikan bahwa item-item dalam variabel BIU saling mendukung dalam mengukur tujuan penelitian dengan tingkat keandalan yang memadai.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	7

Gambar 9. *Reliability Statistics* BIU

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) adalah 0,897 dengan 7 item yang diuji. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,7 ini menunjukkan bahwa item-item dalam variabel BIU memiliki reliabilitas yang sangat baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang

dimaksud. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item dalam variabel BIU konsisten dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden terkait dengan tiga variabel utama dalam penelitian ini, yaitu X1: *Perceived Usefulness* (PU), X2: *Perceived Ease of Use* (PEU), dan Y: *Behavioral Intention to Use* (BIU). Berdasarkan hasil pengolahan data yang melibatkan 40 responden, dapat dilihat gambaran statistik deskriptif untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

a. *Perceived Usefulness*

Berdasarkan hasil analisis, nilai rata-rata (*mean*) untuk *Perceived Usefulness* (PU) adalah 28.12 dengan simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 4.978. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa bahwa sistem MPOS cukup berguna, namun terdapat variasi pandangan di antara mereka, karena simpangan baku yang cukup besar. Nilai minimum yang diperoleh adalah 16, sementara nilai maksimum yang tercatat adalah 35, yang menandakan adanya perbedaan pendapat terkait kegunaan sistem MPOS di kalangan responden.

b. *Perceived Ease of Use*

Variabel *Perceived Ease of Use* (PEU), nilai rata-rata (*mean*) yang diperoleh adalah 24.30, dengan simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 4.226. Rata-rata ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sistem MPOS cukup mudah digunakan, meskipun ada perbedaan tingkat kemudahan yang dirasakan. Nilai minimum untuk PEU adalah 14, sedangkan nilai maksimum adalah 30, menggambarkan variasi tingkat kemudahan yang dirasakan oleh responden dalam menggunakan sistem MPOS.

c. *Behavioral Intention to Use*

Variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU), hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 28.00, dengan simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 4.685. Rata-rata ini menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan sistem MPOS. Meskipun demikian, terdapat variasi dalam niat penggunaan antara satu responden dengan responden lainnya, yang tercermin dari simpangan baku yang cukup tinggi. Nilai minimum tercatat 19, dan nilai maksimum 35, yang menunjukkan perbedaan dalam tingkat niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem MPOS di masa depan.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PU	40	16	35	28.12	4.978
PEU	40	14	30	24.30	4.226
BIU	40	19	35	28.00	4.685
Valid N (listwise)	40				

Gambar 10. *Descriptive Statistics Analyze*

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan (PEU) sistem MPOS. Selain itu, mayoritas responden juga menunjukkan niat yang tinggi untuk terus menggunakan sistem MPOS (*Behavioral Intention to Use*), meskipun dengan tingkat niat yang bervariasi di antara mereka. Variasi yang cukup besar, yang tercermin dari nilai simpangan baku yang relatif tinggi, menunjukkan bahwa pengalaman dan pandangan responden dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman pribadi, pemahaman tentang teknologi, serta kondisi penggunaan sistem MPOS di lapangan.

3. Analisis Temuan Berdasarkan Kategori Responden

Dalam penelitian ini, analisis temuan dilakukan untuk membandingkan pelaku usaha aktif dan pelaku usaha tidak aktif dalam penggunaan aplikasi MPOS. Berdasarkan wawancara dan survei yang dilakukan, terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi dan pengalaman kedua kelompok responden terhadap sistem MPOS. Berikut adalah analisis perbandingan temuan dari kedua kategori tersebut:

a. Pelaku Usaha Aktif

Pelaku usaha aktif adalah mereka yang sudah menggunakan aplikasi MPOS secara rutin dalam aktivitas transaksi usaha mereka. Temuan dari kategori ini menunjukkan bahwa aplikasi MPOS memberikan banyak manfaat praktis yang mempermudah proses transaksi, terutama dalam pengelolaan pajak dan laporan keuangan.

1) Keuntungan yang Dirasakan

Pelaku usaha aktif merasakan kemudahan dalam hal efisiensi waktu, karena transaksi dapat dilakukan lebih cepat dan tanpa perlu antri. Selain itu, aplikasi ini mempermudah pelaporan transaksi secara otomatis, yang sangat membantu dalam pencatatan pajak.

2) Kemudahan Penggunaan

Pelaku usaha aktif merasa walaupun ada tantangan awal dalam memahami antarmuka aplikasi, pelaku usaha aktif secara keseluruhan merasa aplikasi ini mudah digunakan setelah mereka terbiasa. Mereka juga menghargai dukungan teknis yang diberikan oleh pihak pengembang aplikasi.

3) Niat Menggunakan Aplikasi di Masa Depan

Pelaku usaha aktif memiliki niat yang tinggi untuk terus menggunakan aplikasi MPOS di masa depan. Hal ini tercermin dalam skor *Behavioral Intention to Use* (BIU) yang cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa mereka percaya aplikasi ini akan terus memberikan manfaat bagi usaha mereka.

b. Pelaku Usaha Tidak Aktif

Pelaku usaha tidak aktif adalah mereka yang belum menggunakan aplikasi MPOS dalam kegiatan usaha mereka, meskipun mereka mengetahui keberadaan sistem tersebut. Berdasarkan wawancara, sebagian besar dari mereka masih menggunakan metode pembayaran konvensional dan menghindari penggunaan teknologi dalam transaksi.

1) Keterbatasan Pengetahuan Teknologi

Banyak pelaku usaha tidak aktif merasa kesulitan untuk mengoperasikan aplikasi MPOS karena mereka kurang berpengalaman dengan teknologi. Hal ini menyebabkan mereka merasa bahwa aplikasi MPOS terlalu rumit dan membutuhkan pelatihan lebih lanjut sebelum bisa digunakan secara efektif.

2) Kekhawatiran terhadap Keamanan dan Keandalan Sistem

Beberapa pelaku usaha tidak aktif juga menunjukkan kekhawatiran terhadap keamanan aplikasi MPOS dan keandalannya dalam melakukan transaksi. Mereka merasa lebih aman menggunakan metode pembayaran tradisional yang sudah mereka kenal dan percayai.

3) Niat Menggunakan Aplikasi di Masa Depan

Berdasarkan temuan, pelaku usaha tidak aktif menunjukkan niat yang rendah untuk mulai menggunakan aplikasi MPOS di masa depan. Hal ini disebabkan oleh kekhawatiran mereka terhadap keamanan, serta ketidakpercayaan terhadap efektivitas dan kemudahan aplikasi.

c. Perbandingan dan Temuan Utama

Dari perbandingan kedua kelompok responden, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha aktif menunjukkan persepsi positif terhadap aplikasi MPOS, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dalam transaksi sehari-hari. Mereka merasa bahwa aplikasi ini memberikan efisiensi waktu yang signifikan dan kemudahan dalam pelaporan pajak, yang meningkatkan kualitas operasional usaha mereka.

Sementara itu, pelaku usaha tidak aktif cenderung memiliki persepsi negatif terhadap aplikasi MPOS. Mereka merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi, terutama karena kurangnya pengetahuan teknologi, serta adanya kekhawatiran terhadap keamanan dan

keandalan sistem. Akibatnya, mereka lebih memilih untuk tetap menggunakan sistem pembayaran tradisional yang sudah mereka kuasai dan percayai.

d. Implikasi dan Saran

Untuk meningkatkan adopsi aplikasi MPOS di kalangan pelaku usaha tidak aktif, beberapa langkah perlu diambil adalah sebagai berikut:

1) Pelatihan dan Pendampingan

Pelaku usaha yang tidak aktif membutuhkan pelatihan lebih intensif mengenai cara menggunakan aplikasi MPOS. Penyuluhan tentang manfaat aplikasi ini dan cara mengoperasikannya secara efektif dapat membantu mereka merasa lebih nyaman untuk beralih ke sistem digital.

2) Peningkatan Keamanan dan Keandalan Sistem

Menanggapi kekhawatiran pelaku usaha tentang keamanan, pihak pengembang aplikasi MPOS perlu memberikan jaminan lebih lanjut mengenai keamanan transaksi dan keandalan aplikasi.

3) Penyederhanaan Antarmuka Pengguna

Untuk mengatasi kesulitan dalam penggunaan, aplikasi MPOS perlu terus dikembangkan agar memiliki antarmuka yang lebih intuitif dan mudah dipahami, sehingga pelaku usaha yang tidak terbiasa dengan teknologi tetap dapat menggunakannya dengan lancar.

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan MPOS di Kota Palopo, dapat disimpulkan bahwa MPOS memiliki efektivitas yang signifikan dalam mendukung transaksi penjualan dan layanan jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha, serta secara otomatis melaporkan hasil transaksi tersebut kepada pemerintah daerah (Bapenda) secara *real-time*. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa temuan kunci terkait dengan efisiensi, transparansi, dan pengaruh terhadap pengelolaan pajak daerah.

1. Efektivitas Waktu dan Akurasi Transaksi

MPOS terbukti meningkatkan efisiensi waktu dalam transaksi penjualan dan layanan jasa, di mana pelaku usaha dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan efisien. Sistem ini juga secara otomatis mengirimkan data transaksi termasuk informasi terkait pajak ke pemerintah daerah secara *real-time*, yang berkontribusi pada tingkat akurasi yang lebih tinggi dalam pencatatan dan pelaporan pajak daerah. Keakuratan ini membantu mengurangi potensi kesalahan yang biasa terjadi pada sistem manual.

2. Pengalaman *Stakeholder*

Penggunaan MPOS memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi kedua *stakeholder* utama, yaitu pelaku usaha dan pemerintah daerah. Pelaku usaha melaporkan bahwa MPOS memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi penjualan dan layanan jasa dengan transparan dan efisien, sementara pihak pemerintah merasa lebih mudah dalam memantau dan mengawasi data transaksi yang tercatat secara otomatis. Meskipun sistem ini mudah digunakan, beberapa pelaku usaha yang belum terbiasa dengan teknologi digital memerlukan pelatihan lebih lanjut agar dapat memanfaatkan MPOS secara maksimal.

3. Peningkatan Kepatuhan Pajak dan Potensi Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah

Penggunaan MPOS berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak di Kota Palopo. Dengan sistem yang lebih transparan dan efisien, pelaku usaha lebih cenderung untuk melaporkan hasil transaksi secara tepat waktu, termasuk pajak yang terhutang. Meskipun penelitian ini tidak menunjukkan peningkatan pendapatan pajak yang signifikan dalam jangka pendek, sistem ini memberikan potensi untuk peningkatan pendapatan pajak daerah melalui kemudahan dan transparansi dalam pelaporan pajak.

yang dihasilkan dari transaksi penjualan dan layanan jasa. Ke depannya, dengan perbaikan pada infrastruktur, seperti peningkatan kualitas sinyal *internet* dan edukasi yang lebih luas kepada pelaku usaha, MPOS dapat lebih efektif dalam mendorong peningkatan pendapatan pajak daerah.

4. Tantangan yang Dihadapi

Meskipun MPOS menawarkan berbagai keuntungan, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam implementasinya. Kendala terkait dengan kualitas sinyal internet yang buruk di beberapa daerah masih mempengaruhi kelancaran pengiriman data transaksi. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur internet menjadi penting untuk memastikan kelancaran operasional MPOS di seluruh Kota Palopo.

5.1.1 Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Efektivitas Penggunaan MPOS

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan MPOS di Kota Palopo. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek teknis, sosial, dan dukungan dari pihak terkait. Adapun faktor-faktor yang dimaksud antara lain:

1. Kualitas Infrastruktur Internet

Keberhasilan penggunaan MPOS sangat dipengaruhi oleh kualitas koneksi *internet* di daerah tersebut. Di daerah dengan sinyal *internet* yang kurang stabil, aplikasi ini mengalami kendala dalam pengiriman data transaksi, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelaporan dan penghitungan pajak. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi pelaporan pajak yang dilakukan secara *real-time* dan menurunkan keandalan sistem.

2. Tingkat Penerimaan Pengguna

Tingkat penerimaan pelaku usaha terhadap penggunaan teknologi digital memainkan peran penting dalam keberhasilan aplikasi MPOS. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memudahkan transaksi, beberapa pelaku usaha yang belum terbiasa dengan teknologi digital menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas aplikasi dalam mendukung sistem pembayaran dan pelaporan pajak daerah.

3. Pelatihan dan Sosialisasi

Faktor pelatihan dan sosialisasi kepada pelaku usaha mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi. Pelaku usaha yang mendapatkan pelatihan yang memadai tentang cara menggunakan aplikasi MPOS dengan benar akan lebih efektif dalam memanfaatkan semua fitur yang ada. Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih intensif

dan pelatihan yang berkelanjutan diperlukan agar pelaku usaha dapat mengatasi hambatan teknis yang mungkin timbul.

4. Keamanan Data

Keamanan data transaksi menjadi faktor penting dalam memastikan kepercayaan pelaku usaha untuk menggunakan aplikasi MPOS. Aplikasi yang menawarkan tingkat keamanan tinggi, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap informasi pribadi, akan lebih diterima oleh pengguna, karena mereka merasa aman dalam melakukan transaksi dan melaporkan data pajak mereka.

5. Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Antarmuka pengguna yang sederhana dan mudah dipahami sangat berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan MPOS. Terutama bagi pelaku usaha yang tidak memiliki latar belakang teknis, kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu aspek kunci. Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin cepat pelaku usaha dapat beradaptasi dan menggunakannya secara maksimal, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas penggunaan sistem ini.

6. Dukungan Pihak Pemerintah

Dukungan dari pihak pemerintah daerah (Bapenda) dalam hal pengawasan, pemeliharaan sistem, dan pemecahan masalah yang timbul juga mempengaruhi efektivitas aplikasi MPOS. Koordinasi yang baik antara pemerintah dan pelaku usaha memastikan kelancaran penggunaan MPOS. Pemerintah yang responsif terhadap permasalahan teknis dan menyediakan bantuan yang diperlukan dapat meningkatkan kepuasan pelaku usaha dan mengoptimalkan pemanfaatan sistem.

5.2 Saran

1. Peningkatan Infrastruktur Sinyal *Internet*

Untuk mengatasi masalah keterbatasan sinyal, disarankan adanya peningkatan infrastruktur jaringan internet di daerah-daerah yang memiliki kualitas sinyal kurang stabil. Ini akan memastikan kelancaran penggunaan aplikasi MPOS dan mengurangi keterlambatan dalam pengiriman data.

2. Pelatihan dan Sosialisasi untuk Pelaku Usaha

Meskipun aplikasi ini sudah dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan, disarankan agar pihak terkait memberikan pelatihan atau sosialisasi secara berkala kepada pelaku usaha. Ini bertujuan untuk memastikan semua pengguna dapat

memanfaatkan aplikasi MPOS dengan optimal dan mengurangi kesalahan dalam penggunaannya.

3. Pengembangan Fitur Aplikasi

Aplikasi MPOS dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan fungsionalitasnya, misalnya dengan menambahkan fitur bantuan atau panduan dalam aplikasi untuk mempermudah pengguna yang baru pertama kali menggunakannya.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Pemerintah perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan MPOS untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul serta mencari solusi yang lebih efektif untuk memperbaiki sistem dan meningkatkan kepuasan pengguna.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas penggunaan *Mobile Payment Online System* (MPOS) dalam Perspektif Pengguna di Kota Palopo memiliki beberapa keterbatasan yang perlu disadari, yaitu:

1. Keterbatasan Responden

Penelitian ini hanya melibatkan pelaku usaha tertentu yang menggunakan MPOS sebagai wajib pungut pajak dan pihak terkait dari Bapenda Kota Palopo. Sampel yang terbatas dapat memengaruhi generalisasi hasil penelitian terhadap semua pengguna MPOS di wilayah ini.

2. Keterbatasan Lokasi Penelitian

Studi ini difokuskan pada pengguna MPOS di Kota Palopo, sehingga temuan dan kesimpulan yang dihasilkan mungkin tidak sepenuhnya berlaku untuk daerah lain dengan infrastruktur, kondisi pasar, atau kebijakan yang berbeda.

3. Ketergantungan pada Data Kualitatif

Penelitian ini lebih banyak menggunakan data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan survei. Interpretasi dari data ini mungkin mengandung bias subjektif, meskipun upaya telah dilakukan untuk menjaga objektivitas.

4. Keterbatasan Waktu

Penelitian dilakukan dalam periode waktu tertentu, sehingga tidak mencakup analisis perubahan efektivitas penggunaan MPOS dalam jangka panjang atau dalam

kondisi yang berbeda, seperti pengenalan fitur baru atau perubahan kebijakan pemerintah.

5. Keterbatasan Analisis Teknis

Penelitian ini tidak melakukan evaluasi teknis mendalam terhadap performa sistem MPOS, seperti kecepatan pemrosesan, tingkat keamanan data, atau efisiensi algoritma yang digunakan. Fokus penelitian lebih diarahkan pada aspek penggunaannya dalam pelaporan pajak.

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas kinerja *Mobile Payment Online System* (MPOS) dalam Perspektif Pengguna di Kota Palopo, berikut adalah rekomendasi yang disusun untuk perbaikan dan pengembangan di masa mendatang:

1. Penguatan Infrastruktur Layanan dan Fitur Komunikasi

Sistem MPOS saat ini belum memiliki fitur komunikasi dua arah yang terintegrasi, seperti *call center* atau fitur pengaduan langsung dalam aplikasi. Hal ini menjadi salah satu kelemahan yang menghambat respons cepat terhadap kendala yang dihadapi pengguna. Penelitian mendatang dapat fokus pada pengembangan fitur komunikasi langsung dalam aplikasi, seperti laporan otomatis atau *chat* berbasis aplikasi, untuk mempercepat solusi atas permasalahan yang dihadapi *stakeholder*.

2. Peningkatan Cakupan dan Efisiensi Pengawasan

Dalam praktiknya, pengawasan terhadap pengguna sistem MPOS dilakukan secara manual oleh petugas lapangan. Penelitian lebih mendalam diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas metode pengawasan ini dan mencari alternatif teknologi seperti sistem berbasis analitik data, yang dapat mempermudah pemantauan, pelaporan, dan identifikasi masalah secara otomatis.

3. Penelitian tentang Peningkatan Pendapatan Daerah

Sistem MPOS telah membantu menekan kebocoran pajak daerah, khususnya pada sektor pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir. Namun, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana optimalisasi sistem ini dapat lebih efektif dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Fokus penelitian bisa meliputi:

- a. Identifikasi sektor pajak potensial yang dapat ditambahkan ke dalam sistem MPOS.
- b. Analisis komparasi pendapatan sebelum dan sesudah implementasi MPOS pada sektor tertentu.
- c. Evaluasi kontribusi MPOS terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4. Pengembangan Insentif dan Program Partisipasi *Stakeholder*
Program insentif seperti kotak undian yang diinisiasi sebagai respons terhadap masukan masyarakat telah memberikan dampak positif. Penelitian mendatang dapat mengevaluasi efektivitas program tersebut sekaligus mengembangkan strategi lain, seperti program loyalitas bagi wajib pajak yang patuh, untuk meningkatkan partisipasi stakeholder dalam mendukung optimalisasi MPOS.
5. Peningkatan Edukasi dan Pemahaman tentang Regulasi
Regulasi seperti Peraturan Walikota Palopo Nomor 20 Tahun 2018 menjadi dasar hukum implementasi MPOS. Namun, masih ada kesenjangan pemahaman di kalangan stakeholder terkait peraturan ini. Penelitian ke depan dapat mengevaluasi efektivitas metode edukasi yang telah dilakukan, seperti sosialisasi atau pelatihan, untuk memastikan pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai sistem dan peraturan pendukungnya.
6. Studi Komparatif dan Pengembangan Kolaborasi Antar-Daerah
Sistem MPOS di Kota Palopo memiliki potensi besar untuk diadopsi oleh daerah lain. Penelitian di masa mendatang dapat melakukan studi komparatif antara Kota Palopo dan daerah yang telah menggunakan sistem serupa. Selain itu, penelitian dapat mengeksplorasi kemungkinan pengembangan kolaborasi antar-daerah untuk memperluas jangkauan sistem dan meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak.
7. Integrasi Teknologi *Modern* untuk Mendukung Stabilitas dan Efisiensi
Meskipun MPOS saat ini mendukung pengelolaan data transaksi, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi integrasi teknologi *modern* seperti *blockchain* untuk transparansi data dan AI untuk prediksi pendapatan. Hal ini dapat membantu memperkuat stabilitas sistem, terutama pada kondisi jaringan *internet* yang buruk.
8. Optimalisasi Layanan untuk Meningkatkan Kenyamanan Pengguna
Fitur-fitur tambahan seperti pencatatan manual, dashboard interaktif, atau pelaporan pajak otomatis dapat dikembangkan untuk mempermudah penggunaan sistem oleh pelaku usaha. Penelitian mendalam dapat mengevaluasi kebutuhan tambahan yang relevan bagi *stakeholder* agar sistem MPOS lebih efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan usaha.

Daftar Pustaka

- Abraham, I., & Supriyati, Y. (2022). Desain Kuasi Eksperimen Dalam Pendidikan: Literatur Review. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(3), 2476–2482. <https://doi.org/10.58258/Jime.V8i3.3800>
- Abu-Dalbouh, H. M. (2013). A Questionnaire Approach Based On The Technology Acceptance Model For Mobile Tracking On Patient Progress Applications. *Journal Of Computer Science*, 9(6), 763–770. <https://doi.org/10.3844/Jcssp.2013.763.770>
- Abu-Dalbouh, H. M., Al-Buhairy, M., & Al-Motiry, I. (2017). Applied The Technology Acceptance Model In Designing A Questionnaire For Mobile Reminder System. *Computer And Information Science*, 10(2), 15. <https://doi.org/10.5539/Cis.V10n2p15>
- Aveling, E. L., Gillespie, A., & Cornish, F. (2015). A Qualitative Method For Analysing Multivoicedness. *Qualitative Research*, 15(6), 670–687. <https://doi.org/10.1177/1468794114557991>
- Baraka, H. A., Baraka, H. A., & El-Gamily, I. H. (2013). Assessing Call Centers' Success: A Validation Of The Delone And Mclean Model For Information System. *Egyptian Informatics Journal*, 14(2), 99–108. <https://doi.org/10.1016/J.Eij.2013.03.001>
- Başkarada, S. (2014). Qualitative Case Study Guidelines. *The Qualitative Report*, 19, 1–18. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2014.1008>
- Brahanta, G. P., & Wardhani, N. I. K. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Risiko Terhadap Minat Menggunakan Ulang Shopeepay Di Surabaya. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(2), 97–108.
- Brooman, S., & Darwent, S. (2014). Measuring The Beginning: A Quantitative Study Of The Transition To Higher Education. *Studies In Higher Education*, 39(9), 1523–1541. <https://doi.org/10.1080/03075079.2013.801428>
- Cahyodi, S. C., & Arifin, R. W. (2017). Sistem Informasi Point Of Sales Berbasis Web Pada Colony Amaranta Bekasi. 1(2), 189–204.
- Couper, M. P. (2017). New Developments In Survey Data Collection. *Annual Review Of Sociology*, 43, 121–145. <https://doi.org/10.1146/Annurev-Soc-060116-053613>
- Crowther, D., & Lauesen, L. M. (2017). Qualitative Methods. *Handbook Of Research Methods In Corporate Social Responsibility*, 225–229. <https://doi.org/10.4324/9781315672632-5>
- Cumming, R. G. (1990). Is Probability Sampling Always Better? A Comparison Of Results From A Quota And A Probability Sample Survey. *Community Health Studies*, 14(2),

- 132–137. <https://doi.org/10.1111/J.1753-6405.1990.Tb00033.X>
- Dicicco-Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The Qualitative Research Interview. *Medical Education*, 40(4), 314–321. <https://doi.org/10.1111/J.1365-2929.2006.02418.X>
- Dunnill, M. S. (1962). Quantitative Methods In The Study Of Pulmonary Pathology. *Thorax*, 17(4), 320–328. <https://doi.org/10.1136/Thx.17.4.320>
- Dwiastuti, N. (2020). *Klasifikasi Jenis Penerimaan Pajak Daerah Yang Potensial Di Kabupaten Kubu Raya*. 16–32.
- Ekanayake, N. K. (2019). *Android Operating System*. May 2018.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur Riska. *Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal*, 2(2), 61–71.
- Habibie, D. K. (2018). *Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik*. 1, 1–8.
- Hamjen, H. (2016). *Analisis Efektivitas Perangkat Pada Program Desa Broadband Terpadu Analysis Of Device Effectiveness In Integrated Broadband Village Program*. 14(2), 95–112. <https://doi.org/10.17933/Bpostel.2016.140203>
- Harahap, S. H. (2020). *Pemanfaatan Aplikasi Point Of Sales Berbasis Web Pada Mini Market Di Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal*. 392–397.
- Hastjarjo, T. D. (2019). Rancangan Eksperimen-Kuasi. *Buletin Psikologi*, 27(2), 187. <https://doi.org/10.22146/Buletinpsikologi.38619>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/Sasi.V17i3.362>
- Huda, M., & Yunas, N. S. (2016). *The Development Of E-Government System In Indonesia*. 735, 97–108.
- Iliyasu, R., & Etikan, I. (2021). Comparison Of Quota Sampling And Stratified Random Sampling. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 10(1), 24–27. <https://doi.org/10.15406/Bbij.2021.10.00326>
- Kadek, N., Dewi, C., Bagus, I., Anandita, G., Atmaja, K. J., Aditama, P. W., Studi, P., Ilmu, M., & Ganesha, U. P. (2018). *Rancang Bangun Aplikasi Mobile Siska Berbasis Android*. 1(2), 100–107.
- Kasemin, K. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi: Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengkajian Dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi Informasi* (Ed. 1, Cet). Kencana Prenadamedia Group.
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic Government And Corruption:

- Systematic Literature Review, Framework, And Agenda For Future Research. *Technological Forecasting And Social Change*, 167(December 2020), 120737. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Lestari, V. D., Manajemen, J., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Negara, K. (2023). Implementasi Efektivitas Pengendalian Intern Pada Sistem Informasi Akuntansi Penggajian. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (Ritmik)*, 5(1), 49–61.
- Li, X., Zhao, X., Xu, W. (Ato), & Pu, W. (2020). Measuring Ease Of Use Of Mobile Applications In E-Commerce Retailing From The Perspective Of Consumer Online Shopping Behaviour Patterns. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 55(March), 102093. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102093>
- Liaw, S. S., & Huang, H. M. (2013). Perceived Satisfaction, Perceived Usefulness And Interactive Learning Environments As Predictors To Self-Regulation In E-Learning Environments. *Computers And Education*, 60(1), 14–24. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.07.015>
- Mawarrini, R. I., Afida, N. L., & Pawestri, A. A. (2017). Identifikasi Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Yang Mengganggu (Disruptive) Di Indonesia. *Perisai : Islamic Banking And Finance Journal*, 1(3), 215–226. <https://doi.org/10.21070/Perisai.V1i3.1179>
- Moelong, L. J. (1991). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Moelong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (979th-514th–05 Ed.). Pt Remaja Rosdakarya.
- Nam, T. (2014). Determining The Type Of E-Government Use. *Government Information Quarterly*, 31(2), 211–220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.006>
- Nendra, V. N. D. (2013). Perilaku Remaja Pengguna Minuman Keras Di Desa Jatigono Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang. *Jurnal Promkes*, 1(2), 145–152.
- Power, A., Atkinson, S., & Noonan, M. (2022). “Stranger In A Mask” Midwives’ Experiences Of Providing Perinatal Bereavement Care To Parents During The Covid-19 Pandemic In Ireland: A Qualitative Descriptive Study. *Midwifery*, 111, 103356. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2022.103356>
- Pujihastuti. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.
- Putri, F. R. (2020). Kebijakan Pemerintah Dalam Pengean Pajak Penghasilan Pelaku Usaha Asing Game Online. 4(April), 254–270.
- Ramadan, J., & Alzubi, A. (2024). The Impact Of Strategic Entrepreneurship Behaviors On

- Business Performance In Turkish Smes : The Role Of Business Model Innovation And Competitive Intensity. *Sustainability*, 16.
- Ramdani, E. M. (2018). *Analisis Efektivitas Pelaksanaan*. 6(1), 31–48.
- Santgani, B. N., & Angellia, F. (2020). Analisis Sistem Penjualan Dengan Point Of Sales (Pos) Berbasis Web Di Gudang Kopi Oncak. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 1(1), 12–20.
- Saputra, G., & Yadnyana, I. K. (2015). Penilaian Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Di Alfa Mart. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 13, 753–765.
- Savela, T. (2018). The Advantages And Disadvantages Of Quantitative Methods In Schoolscape Research. *Linguistics And Education*, 44, 31–44. <https://doi.org/10.1016/j.linged.2017.09.004>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sipayung, E. M., & Fiarni, C. (2020). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Point Of Sale Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Umkm (Evaluation Of Use Of Point Of Sale Applications Using Technology. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(1), 18–24.
- Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 3(12), 2145–2151.
- Suherman, & Dera. (2018). Aplikasi Point Of Sales Berbasis Client Server Dengan Php Dan Mysql Pada Toko Ibu Sum. *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, 9, 1–10.
- Syabrina, R. A. N. (2017). *Penyelenggaraan Festival Damar Kurung Gresik Tahun 2017*.
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *Scan - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22–33. <https://doi.org/10.33005/Scan.V15i1.1849>
- The World Bank Group. (2005). *A Definition Of E-Government*. <http://www1.worldbank.org/publicse%0actor/egov/definition.htm>
- Widiyaningrum, W. Y. (2020). Kajian Teoritis : Strategi Pengembangan E- Government Dalam Pelayanan Administrasi. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pakuan*, 01, 18–33.

- Widyastuti, R., Dhiana, A. S., Hartati, T., & Amalia, N. (2021). Penerapan Point Of Sales Pada Sistem. *Jurnal Sibernetika*, 6(1), 136–154.
- Yildiz, M. (2020). Global Encyclopedia Of Public Administration, Public Policy, And Governance. *Global Encyclopedia Of Public Administration, Public Policy, And Governance, January 2016*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>
- Zuhara, E. (2015). Jurnal Ilmiah Edukasi Vol 1, Nomor 1, Juni 2015 80 Efektivitas Teknik Sosiodrama Untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Ilmiah Edukasi*, 151, 10–17.

Lampiran A
Instrumen Pra-Wawancara

Draft Wawancara (Instrumen Penelitian)

A. Sejarah, Regulasi, Tujuan

1. Apakah bpk/ibu berkenan untuk menceritakan sejarah dan tujuan dibangunnya sistem MPOS?
2. Apakah ada regulasi atau atauran otonomi daerah untuk mendukung upaya pembangunan sistem MPOS?
3. Secara hirarki organisasi, sistem MPOS saat ini dikelola dan dijalankan oleh dinas apa dan pada unit kerja mana?
4. Apakah sistem MPOS ini dibangun secara mandiri oleh pihak Pemda Palopo atau menggunakan jasa pihak lain (melalu lelang jasa, misalkan)?

B. Konten layanan MPOS dan Implikasi Pelaksanaannya

1. Apakah bpk/ibu bisa memberikan gambaran umum terkait layanan-layanan apa saja yang ada di sistem MPOS?
2. Dalam praktiknya pihak mana saja (*stakeholders*) yang diharapkan terlibat aktif dalam proses bisnis layanan MPOS?
3. Bagaimana dengan jangkauan layanan sistem MPOS ini? Apakah hanya berlaku untuk warga Palopo saja atau bisa digunakan juga oleh daerah lain sebagai mitra misalkan?
4. Apakah ada pengawasan dan evaluasi berkala yang dilakukan oleh pihak Pemda terkait kualitas dan peningkatan inovasi layanan sistem MPOS?
5. Apakah pada sistem MPOS juga menyediakan layanan komunikasi dua arah antara Pihak Pemda Palopo sebagai pemilik sistem dan pihak pengguna sistem (bisnis, UMKM, dan masyarakat)?
6. Dalam kurun waktu sejak diluncurkannya sistem MPOS kepada masyarakat Palopo, apakah pernah ada evaluasi terkait respon dan masukan dari warga Palopo sendiri?

Lampiran B
INSTRUMEN PENELITIAN

Kepada Responden yang terhormat,

Bersama ini saya

Nama : Ryan Alghazali Pakkaja

Nim : 20917053

Program Studi : Informatika Program Magister

Fakultas : Teknologi Industri - Universitas Islam Indonesia

Saya seorang mahasiswa Universitas Islam Indonesia, saat ini sedang melakukan penelitian tesis yang berjudul **“Tinjauan Efektifitas Kinerja Sistem *Mobile Payment Online System* (M-POS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah Di Kota Palopo**”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kembali sudah sampai mana tingkat efektif dari aplikasi MPOS digunakan pada *stakeholder* (Pelaku Usaha), Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan wawancara. Wawancara berhubungan dengan persepsi anda sebagai *Stakeholder* dari Sistem M-POS ini, kami akan menjaga data yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan.

Terima kasih atas bantuannya.

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Pelaku Usaha :
() Restoran
() Hotel
() Hiburan
3. Nama Usaha :

II. PERTANYAAN SISTEM M-POS

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai jawaban bapak/ibu/saudara(i), kemudian isi keterangan dengan penjelasan singkat dan harapan terhadap sistem yang saat ini bapak/ibu/saudara(i) gunakan.

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Netral

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju

Variabel: Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)

Indikator	Point Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kemudahan Penggunaan	Sistem M-POS tergolong mudah untuk digunakan dalam melakukan transaksi					
	Sistem M-POS memberikan respon begitu cepat dalam menjalankan suatu perintah atau permintaan terhadap suatu transaksi					
	Sistem M-POS tidak memerlukan keahlian khusus untuk dioperasikan (bersifat informatif)					
Kinerja	Sistem M-POS sudah tepat dalam menjalankan perintah dari pengguna					
	Sistem M-POS melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah					
Kesesuaian dengan Kebutuhan	Sistem M-POS membutuhkan time response (waktu) yang cepat					
	Sistem M-POS dapat meringankan proses transaksi yang terjadi					

sumber: (Abu-Dalbouh, 2013)

Variabel: Persepsi Kemudahan Pengguna (Perceived Ease of Use)

Indikator	Point Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Keterbacaan dan Navigasi	Saya merasa isi konten M-POS mudah dimengerti					
	Saya merasa sistem M-POS mudah digunakan					
	Saya merasa penggunaan M-POS sangat Fleksibel digunakan					
Kejelasan Instruksi dan Bantuan	Saya mudah memahami cara penggunaan fitur M-POS					
Kesederhanaan Fitur dan Fungsi	Proses Transaksi pada M-POS sangat mudah dan sederhana					
	Transaksi pada M-POS sangat mempersingkat waktu saya					

sumber: (Liaw & Huang, 2013)

Variabel: Intensitas Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Indikator	Point Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Frekuensi Penggunaan	Saya menggunakan M-POS dalam setiap melakukan transaksi					
	Saya merasa dengan menggunakan M-POS waktu yang digunakan untuk transaksi jadi lebih singkat					
	Saya menggunakan M-POS untuk kebutuhan transaksi yang lebih mudah					
Pemakaian Sumber Daya	Dengan menggunakan M-POS dapat mempermudah melakukan transaksi					
	M-POS memberikan waktu yang singkat dalam melakukan transaksi					
Volume Aktivitas	Proses Transaksi pada M-POS sangat mudah dan sederhana					
	Transaksi pada M-POS sangat mempersingkat waktu saya					

sumber: (Abu-Dalbouh et al., 2017)

III. Wawancara

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan sistem M-POS untuk melakukan transaksi? Apakah Anda merasa sistem ini mudah digunakan?
2. Seberapa cepat sistem M-POS merespons perintah atau permintaan Anda selama transaksi? Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan?
3. Apakah Anda merasa bahwa sistem M-POS memerlukan keahlian khusus untuk dioperasikan, atau dapat digunakan dengan mudah tanpa pelatihan khusus?
4. Sejauh mana sistem M-POS dapat menjalankan perintah yang Anda berikan dengan akurat? Apakah Anda pernah mengalami masalah dengan akurasi perintah?
5. Bagaimana Anda menilai kemampuan sistem M-POS dalam melayani kebutuhan informasi Anda? Apakah Anda pernah mengalami masalah dalam mendapatkan informasi yang diperlukan?

6. Apakah Anda merasa sistem M-POS membutuhkan waktu respons yang cepat? Seberapa penting waktu respons ini dalam pengalaman transaksi Anda?
7. Bagaimana sistem M-POS membantu dalam meringankan proses transaksi Anda? Apakah Anda merasa bahwa sistem ini membuat proses transaksi lebih efisien?
8. Bagaimana Anda menilai proses transaksi pada sistem M-POS? Apakah Anda merasa prosesnya sangat mudah dan sederhana?
9. Seberapa sering Anda menggunakan sistem M-POS untuk melakukan transaksi? Apakah Anda menggunakan M-POS dalam setiap transaksi yang Anda lakukan?
10. Bagaimana Anda menilai pengaruh sistem M-POS terhadap durasi waktu yang Anda habiskan untuk transaksi? Apakah Anda merasa waktu transaksi menjadi lebih singkat dengan menggunakan M-POS?
11. Sebagai pengguna, apakah ada saran untuk meningkatkan performa dari aplikasi M-POS?
12. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi M-POS?

Lampiran C

Hasil Pra-Wawancara

Draft Wawancara (Instrumen Penelitian)

C. Sejarah, Regulasi, Tujuan

1. Apakah bpk/ibu berkenan untuk menceritakan sejarah dan tujuan dibangunnya sistem MPOS?

Implementasi aplikasi (MPOS) pertama kali dicetuskan dan disupervisi langsung oleh KPK sebagai bentuk peningkatan pengawasan sekaligus pencegahan terhadap kebocoran Pajak Daerah. Para Oleh karena itu, para kepala Daerah diminta untuk menerapkan Alat MPOS ini ditempat-tempat usaha di wilayah masing-masing. Dengan adanya seruan tersebut, maka pemerintah Kota Palopo mengambil Langkah nyata dengan menerbitkan Peraturan Walikota Palopo Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Sistem Online atas data transaksi usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir. dengan adanya perwal tersebut, pemerintah melalui mitra strategisnya yaitu Bank Sulselbar melakukan Kerjasama untuk merealisasikan apa yang menjadi seruan dari KPK. Pada Bulan Juni 2019, Pemerintah Kota Palopo dan Bank Sulselbar melakukan Sosialisasi dan Launching perdana untuk menyebarluaskan infomasi terkait Program tersebut. dan Pada Bulan Juli 2019, telah dilakukan pemasangan dan pengoperasian alat MPOS untuk pertama kalinya di Kota Palopo pada 11 (sebelas) tempat usaha pajak restoran.

Aplikasi MPOS tidak hanya mendukung kerja pemda untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah karena menurunnya angka kebocoran dari sektor hotel, restoran, hiburan dan parkir tetapi aplikasi ini juga membantu wajib pajak agar pembayaran pajak daerah menjadi makin mudah karena data sudah tersaji secara langsung.

2. Apakah ada regulasi atau atauran otonomi daerah untuk mendukung upaya pembangunan sistem MPOS?

Ada, Peraturan Walikota Palopo Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Sistem Online atas data transaksi usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir.

3. Secara hirarki organisasi, sistem MPOS saat ini dikelola dan dijalankan oleh dinas apa dan pada unit kerja mana?

M-POS di Kelola oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan di berikan tanggung jawab pada Bidang Penatausahaan, Pengawasan, Evaluasi dan Pelaporan akan tetapi

dukungan dari Bidang Pendaftaran, Pendataan, dan Penetapan dan Bidang Pelayanan dan Penagihan Bapenda sebagai bagian yang tak terpisahkan didalam mengawasi jalannya program tersebut.

4. Apakah sistem MPOS ini dibangun secara mandiri oleh pihak Pemda Palopo atau menggunakan jasa pihak lain (melalu lelang jasa, misalkan)?

Sistem M-POS di Supervisi oleh KPK dan didukung oleh Bank Sulselbar Kota Palopo untuk pengadaan alat dan aplikasinya.

D. Konten layanan MPOS dan Implikasi Pelaksanaannya

7. Apakah bpk/ibu bisa memberikan gambaran umum terkait layanan-layanan apa saja yang ada di sistem MPOS?

Pada dasarnya system yang terdapat pada aplikasi MPOS ini hanya memuat daftar menu yang ada dimasing-masing tempat usaha. Dengan melakukan penginputan pada setiap transaksi, data transaksi tersebut terkirim secara langsung ke Server Bapenda. Aplikasi ini juga dapat dimanfaatkan oleh para Wajib Pungut sebagai alat bantu untuk menghitung jumlah omset dan pajaknya perhari, perbulan maupun pertahun tanpa melakukan pencatatan secara manual.

8. Dalam praktiknya pihak mana saja (*stakeholders*) yang diharapkan terlibat aktif dalam proses bisnis layanan MPOS?

Untuk mengsucceskan program ini diperlukan dukungan yang luas dari berbagai pihak, baik dari pemerintah, Bank Sulselbar Cabang Utama Palopo, para pengusaha untuk proaktif melakukan penginputan transaksi dan seluruh masyarakat yang ada di Kota Palopo untuk senantiasa membantu membangun system pengawasan yang kuat.

9. Bagaimana dengan jangkauan layanan sistem MPOS ini? Apakah hanya berlaku untuk warga Palopo saja atau bisa digunakan juga oleh daerah lain sebagai mitra misalkan?

Jangkauan layanan hanya berlaku untuk transaksi yang di lakukan di Kota Palopo.

10. Apakah ada pengawasan dan evaluasi berkala yang dilakukan oleh pihak Pemda terkait kualitas dan peningkatan inovasi layanan sistem MPOS?

Pengawasan dan Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memetakan kendala-kendala yang dihadapi oleh wapu maupun dari para konsumen sehingga kendala tersebut dirapatkan untuk mencari jalan keluar atau solusi yang tepat untuk semua jenis permasalahan yang dihadapi oleh Wapu dan masyarakat.

11. Apakah pada sistem MPOS juga menyediakan layanan komunikasi dua arah antara Pihak Pemda Palopo sebagai pemilik sistem dan pihak pengguna sistem (bisnis, UMKM, dan masyarakat)?

Untuk pelayanan pengaduan call centre belum ada disiapkan, namun pemantauan yang dilakukan oleh petugas lapangan yang senantiasa melakukan komunikasi untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh wajib pungut sebagai pengguna alat. selain itu, Bapenda Palopo senantiasa terbuka untuk menerima masukan dan kritikan dari masyarakat untuk memperbaiki layanan sekaitan penggunaan system M-POS.

12. Dalam kurun waktu sejak diluncurkannya sistem MPOS kepada masyarakat Palopo, apakah pernah ada evaluasi terkait respon dan masukan dari warga Palopo sendiri?

Untuk evaluasi senantiasa dilakukan oleh Bapenda dan Pihak Bank Sulselbar untuk mencari solusi terkait kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Sebagai Contoh bahwa Pemerintah Kota Palopo dan Bank SulSelBar telah bekerjasama untuk menyiapkan kotak undian yang merupakan gagasan atau saran dari masyarakat sendiri sebagai salah satu upaya untuk memberi rangsangan kepada mereka yang datang ke tempat-tempat usaha untuk berbelanja sekaligus bisa mendapatkan hadiah.

Lampiran D

Hasil Kuesioner

Nama	Jenis Stakeholder / Pelaku Usaha / Wajib Pungut	Nama Usaha	Sistem M-POS tergolong mudah untuk digunakan dalam melakukan transaksi	Sistem M-POS memberikan respon cepat dalam menjalankan suatu perintah atau permintaan terhadap suatu transaksi	Sistem M-POS tidak memerlukan keahlian khusus untuk dioperasikan (bersifat informatif)	Sistem M-POS sudah tepat dalam menjalankan perintah dari pengguna	Sistem M-POS melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah	Sistem M-POS memenuhi time response (waktu) yang cepat	Sistem M-POS dapat meringan proses transaksi yang terjadi	Saya merasa isi konten M-POS mudah dimengerti	Saya merasa sistem M-POS mudah digunakan	Saya merasa penggunaan fitur M-POS	Proses Transaksi pada M-POS sangat mudah dan sederhana	Transaksi pada M-POS sangat mempersingkat waktu saya	Saya menggunakan M-POS dalam setiap melakukan transaksi	Saya merasa senang menggunakan M-POS waktu yang digunakan untuk transaksi jadi lebih singkat	Saya menggunakan M-POS untuk kebutuhan transaksi yang lebih mudah	Dengan menggunakan M-POS dapat mempermudah melakukan transaksi	M-POS membantu waktu yang singkat dalam melakukan transaksi	Proses Transaksi pada M-POS sangat mudah dan sederhana	Transaksi pada M-POS sangat mempersingkat waktu saya
Perdagangan	Restoran	Warung Pangkep	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4
Nabila	Restoran	Leshan Asri	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4

Umr ah																						
Fais al Rah man	Rest oran	Warun g makan setia	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5
Sapr u Sahi d	Rest oran	Warko p D'Lino e	4	4	5	3	3	2	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
H Ilha m	Rest oran	Warun g bakso pak Miftah	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
Nur Mila A	Rest oran	Ruma h Makan Panjal u	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	4
Erni	Rest oran	Leseh an Lela	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
Erna	Rest oran	Ruma h makan bakso fuad	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Supri adi	Rest oran	Cafe' Swete ness	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Muh amm ad Edi	Rest oran	Ruma h makan citra minan g	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
Ada m	Rest oran	Bakso Sempu rna	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
Nura zilah	Rest oran	Warun g	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4

		Pisang Ijo Poneg oro																				
Yami n Ong alia	Rest oran	New Dinast y	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4
Rom ulus	Hot el	Value Hotel	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
Yery linda yal.S E	Rest oran	Kapur ung Baland ai	4	3	3	2	3	4	4	2	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
Jhon y	Hot el	Hotel Mungk asa	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
Aldi Geo vano	Hot el	Hotel Awana	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Aulia	Hot el	Hotel Nusa Indah	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Adi	Hot el	Hotel Fany. P.d	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
Muh. Rizal	Rest oran	Ruma h Makan Gazeb o	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5
Dani	Hot el	Hotel Platinu m	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sofy an	Rest oran	Warko p D'Cup po	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3
Akba r	Hot el	Hotel Palopo	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Aldi Wija ya	Restoran	Bakso Padil Songka	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
Muh. Jamal, S.Pd	Hiburan	Kolam Renang Wae Kan'Bas	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Juliat i M	Hotel	Latuppa Agro Wisata	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Indah Rahayu	Restoran	RM Sumber Urip	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3
Musdalifa Alifqi a	Restoran	Kapurung mandiri	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3
Nur Mala	Hotel	BM. Residence	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3
Sudirman	Restoran	Nasi kuning RSS	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
MUH FUA D	Restoran	Nasiku ningceng	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
DIRGAH AYU RUMISSI NG	Hotel	Rante pao residence	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Henky biliam lolop	Restoran	Rumah makan toraja	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

ayun g																						
Afrin a Devi	Rest oran	the icon cafe & resto	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
M.fah rur ozi	Rest oran	FR Restau rant	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
Luk man	Rest oran	Pecel Lele Suka Hati	3	3	2	4	4	5	4	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
Fuad Alma jid	Rest oran	Bubur Mas Joko	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	4	3
Nur Kari m	Rest oran	Nasi Goren g Karim	3	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3
Wula n Kesu ma	Rest oran	Seblak Ratula ngi	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Airla ngga Wica ksan a	Rest oran	Nasi Goren g Bunda Dina	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran F

Hasil Wawancara Pelaku Usaha Aktif

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 1
1	Aldi Wijaya	Awalnya agak kaku karena belum terbiasa, tapi setelah beberapa kali mencoba, jadi terasa lebih nyaman digunakan.
2	Dani	Saya merasa sistem ini cukup membantu, walaupun awalnya butuh waktu untuk memahami fitur-fiturnya.
3	Faisal	Awalnya memang sedikit bingung karena belum terbiasa, tapi ternyata setelah beberapa kali mencoba, mudah untuk digunakan.
4	Fuad	Menurut saya sistem ini cukup membingungkan, terutama di awal penggunaan. Saya merasa kurang nyaman karena tidak terbiasa dengan sistem digital
5	Julianti	Sangat mudah digunakan. Dari awal saya merasa ini adalah solusi yang sangat membantu, terutama bagi saya yang sering melakukan transaksi dalam jumlah besar.
6	Muhammad Edi	Pengalaman saya sejauh ini cukup baik. Sistem ini sangat mempermudah proses transaksi, terutama karena semua langkahnya sudah dijelaskan dengan jelas
7	Nur Karim	Ya, cukup mudah. Awalnya agak bingung, tapi lama-lama terbiasa
8	Nurazilah	Saya senang pakai M-POS. Sistemnya cukup mudah dipahami. Hanya saja, saya rasa alat yang digunakan sudah agak usang dan kadang membuat transaksi jadi lambat
9	Permadi	Pengalaman saya menggunakan M-POS sangat positif. Sistem ini sangat mudah digunakan, meskipun awalnya saya agak bingung karena saya belum terbiasa dengan teknologi digital. Setelah digunakan beberapa kali, saya merasa nyaman dan puas dengan sistemnya. Semua prosesnya berjalan cukup cepat dan efisien
10	Yeri	Pengalaman saya cukup baik. Sistemnya mudah dipahami meskipun awalnya saya perlu waktu untuk beradaptasi. Sekarang saya merasa sistem ini sangat membantu, terutama dalam menghemat waktu saat transaksi
No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 2
1	Aldi Wijaya	Sebagian besar transaksinya cepat, hanya sesekali terasa lambat kalau koneksi internet tidak stabil.
2	Dani	Responsnya cepat, tapi kadang lambat saat jam-jam sibuk atau jaringan internet kurang bagus.
3	Faisal	Umumnya cepat, tetapi kalau sinyal internet kurang bagus, ada sedikit keterlambatan.
4	Fuad	Responsnya sering lambat, terutama saat koneksi internet tidak stabil. Hal ini cukup mengganggu
5	Julianti	Saya sangat puas dengan responsnya. Sistemnya cepat dan efisien, bahkan ketika jaringan internet tidak terlalu stabil
6	Muhammad Edi	Kecepatan sistem sangat baik, meskipun kadang ada kendala ketika jaringan internet lemah. Tapi pemerintah juga sering memberikan dukungan, misalnya dengan memperbaiki jaringan atau memberikan solusi alternatif

7	Nur Karim	Kalau internet bagus, responsnya juga bagus. Kalau internet lambat, ya suka ada jeda sedikit.
8	Nurazilah	Kecepatan sistemnya oke, tetapi jika alatnya lambat atau koneksi kurang bagus, transaksi jadi terganggu
9	Permadi	Secara umum, respons sistem cukup cepat. Namun, kadang ketika koneksi internet tidak stabil, memang ada sedikit keterlambatan, tetapi itu tidak mengurangi kenyamanan saya. Saya merasa hal tersebut lebih karena faktor jaringan, bukan karena sistemnya
10	Yeri	Respons sistem cukup cepat, tapi terkadang ada sedikit lag jika jaringan internet kurang stabil. Namun, secara keseluruhan, kecepatan sistem sudah cukup memadai untuk kebutuhan saya

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 3
1	Aldi Wijaya	Menurut saya tidak terlalu sulit, bahkan orang awam pun seharusnya bisa langsung menggunakannya tanpa banyak penjelasan.
2	Dani	Menurut saya, untuk pemula, pelatihan singkat akan sangat membantu memahami cara kerjanya.
3	Faisal	Tidak perlu keahlian tertentu, cukup mudah digunakan bahkan tanpa pelatihan.
4	Fuad	Saya rasa sistem ini perlu pelatihan karena tidak semua orang terbiasa dengan teknologi semacam ini
5	Julianti	Menurut saya, sistem ini sangat user-friendly. Tidak memerlukan keahlian khusus, cukup mengikuti petunjuk saja
	Muhammad	Tidak memerlukan keahlian khusus. Bahkan jika ada kesulitan, pemerintah biasanya menyediakan panduan atau pelatihan untuk membantu kami
6	Edi	
7	Nur Karim	Tidak perlu keahlian khusus. Tapi, penjelasan awal dari petugas sangat membantu
8	Nurazilah	Kalau sudah biasa, sih, nggak perlu pelatihan. Cukup mudah. Tapi buat orang baru, bisa saja butuh sedikit penjelasan
		Bagi saya, sistem ini sangat mudah digunakan tanpa pelatihan khusus. Cukup dengan penjelasan singkat, saya sudah bisa mengoperasikannya. Tentu saja, bagi orang yang tidak terbiasa dengan teknologi, sedikit pelatihan atau tutorial mungkin akan sangat membantu, tetapi saya rasa tidak sulit dipelajari.
9	Permadi	Saya rasa sistem ini cukup sederhana dan bisa digunakan tanpa pelatihan khusus. Tapi bagi pengguna baru, sedikit penjelasan awal pasti akan sangat membantu
10	Yeri	

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 4
1	Aldi Wijaya	Sebagian besar transaksi berjalan mulus, tapi pernah ada beberapa kali sistem tidak merespons seperti yang diharapkan.
2	Dani	Akurasi sistem cukup bagus, meskipun pernah beberapa kali transaksi gagal karena gangguan teknis.
3	Faisal	Umumnya akurat, tapi pernah juga ada gangguan teknis yang menghambat.
4	Fuad	Akurasi kadang tidak konsisten. Pernah terjadi transaksi gagal yang membuat saya harus mengulang
5	Julianti	Akurasinya sangat baik. Setiap transaksi selalu berjalan lancar tanpa kesalahan
	Muhammad	Akurasi sistem cukup baik. Kalau pun ada masalah, biasanya langsung bisa diatasi dengan bantuan dari tim support atau pihak pemerintah
6	Edi	

7	Nur Karim	Akurat kok. Kalaupun ada kendala, biasanya karena jaringan.
8	Nurazilah	Akurasi cukup baik, hanya kadang-kadang alatnya agak lambat membaca perintah
9	Permadi	Secara keseluruhan, sistem M-POS sangat akurat dalam menjalankan perintah. Saya hampir tidak pernah mengalami masalah, kecuali pada saat koneksi internet terganggu. Jika jaringan lancar, semua perintah berjalan dengan sempurna
10	Yeri	Saya hampir tidak pernah mengalami masalah dengan akurasi sistem. Perintah yang saya masukkan selalu diproses dengan baik, kecuali jika koneksi internet sedang bermasalah

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 5
1	Aldi Wijaya	Informasi biasanya lengkap, tetapi kadang-kadang butuh waktu lebih lama untuk menemukan apa yang dicari.
2	Dani	Informasi cukup lengkap, tapi saya rasa tampilannya bisa dibuat lebih sederhana.
3	Faisal	Informasi yang saya butuhkan mudah ditemukan, meskipun menurut saya navigasinya bisa dibuat lebih jelas.
4	Fuad	Informasinya kadang sulit ditemukan, apalagi kalau kita tidak tahu fitur yang harus digunakan
5	Julianti	Sistem ini sangat membantu. Semua informasi, mulai dari rincian transaksi hingga laporan bulanan, tersedia dengan lengkap
	Muhammad	Sistem ini sangat informatif. Laporan transaksi lengkap, dan jika ada yang kurang jelas, pihak pemerintah juga membantu memberikan penjelasan
6	Edi	
7	Nur Karim	Iya, informasi cukup lengkap. Tapi, kalau nggak paham fitur-fiturnya, bisa bingung
8	Nurazilah	Informasinya jelas, meskipun beberapa fitur perlu penyesuaian. Kalau alatnya diperbaharui, pasti lebih lancar
		Sistem ini sangat membantu dalam menyediakan informasi yang saya butuhkan. Semua informasi yang terkait dengan transaksi dan tagihan bisa dengan mudah diakses. Hanya saja, saya rasa, akan lebih baik jika ada penambahan fitur yang lebih interaktif, seperti
9	Permadi	petunjuk penggunaan yang lebih jelas untuk pengguna baru
		Sistem ini cukup baik dalam menyediakan informasi yang saya perlukan. Namun, ada beberapa menu yang menurut saya bisa dibuat
10	Yeri	lebih sederhana untuk memudahkan navigasi.

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 6
1	Aldi Wijaya	Iya, sangat penting. Kalau sistem merespons lambat, prosesnya bisa mengganggu aktivitas.
2	Dani	Iya, sangat penting. Respons yang cepat membuat transaksi jadi lebih nyaman.
3	Faisal	Ya, sangat penting. Semakin cepat waktu respons, semakin baik pengalaman transaksinya.
4	Fuad	Sangat penting, tapi responsnya sering kali lambat. Hal ini membuat saya merasa tidak nyaman
5	Julianti	Sangat penting, dan sejauh ini waktu responsnya sangat memuaskan. Saya hampir tidak pernah menunggu lama
	Muhammad	Sangat penting, dan sejauh ini waktu responsnya memuaskan. Kalau ada sedikit keterlambatan, biasanya langsung dilaporkan dan ditangani oleh pihak terkait
6	Edi	

7	Nur Karim	Tentu penting. Kalau responsnya cepat, kan proses transaksi jadi lancar
8	Nurazilah	Tentu saja. Semakin cepat responsnya, semakin lancar transaksi. Kalau alatnya cepat, proses transaksi jadi lebih efisien
9	Permadi	Tentu, waktu respons sangat penting. Semakin cepat responsnya, semakin efisien transaksi saya. M-POS sudah bekerja dengan sangat baik dalam hal ini, hanya sedikit terpengaruh jika jaringan internet tidak stabil
10	Yeri	Sangat penting. Waktu respons yang cepat membuat pengalaman saya lebih menyenangkan. Kalau terlalu lambat, rasanya bisa jadi kurang efisien

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 7
1	Aldi Wijaya	Sistem ini membuat transaksi jadi lebih lancar dan memotong waktu yang biasanya terbuang untuk proses manual.
2	Dani	Transaksi jadi lebih praktis dan hemat waktu dibandingkan cara manual.
3	Faisal	Iya, sangat membantu, prosesnya jadi lebih cepat dan menghemat waktu.
4	Fuad	Menurut saya, prosesnya tidak terlalu efisien karena sering mengalami kendala teknis
5	Julianti	Sangat efisien. Transaksi yang sebelumnya memakan waktu lama kini hanya butuh beberapa detik
	Muhammad	
6	Edi	Sangat efisien. Dengan M-POS, semua proses transaksi jadi lebih cepat dan tidak ribet seperti sebelumnya
7	Nur Karim	Iya, transaksi jadi lebih cepat dibandingkan manual.
8	Nurazilah	Sistemnya sangat membantu. Cuma kalau alatnya agak lama, jadi terasa kurang efisien
9	Permadi	Sistem M-POS sangat membantu dalam mempercepat proses transaksi. Dibandingkan dengan cara pembayaran manual, ini jauh lebih cepat dan praktis. Saya bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu antri
10	Yeri	M-POS sangat membantu. Dibandingkan dengan cara manual, transaksi menjadi jauh lebih cepat dan efisien, apalagi saat ada banyak pelanggan

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 8
1	Aldi Wijaya	Iya, prosesnya sangat praktis. Tidak banyak langkah yang harus dilakukan.
2	Dani	Prosesnya cukup mudah, tapi mungkin perlu panduan lebih jelas untuk pengguna baru.
3	Faisal	Prosesnya sangat simpel, cukup beberapa klik saja sudah selesai.
4	Fuad	Tidak terlalu. Untuk pengguna baru, prosesnya terasa cukup membingungkan
5	Julianti	Iya, prosesnya sangat sederhana. Saya bisa menyelesaikan transaksi hanya dalam beberapa langkah
	Muhammad	
6	Edi	Iya, prosesnya sangat sederhana. Bahkan pengguna baru pun bisa cepat paham, apalagi jika ada panduan dari pemerintah
7	Nur Karim	Ya, cukup mudah. Tinggal ikuti petunjuknya saja

8	Nurazilah	Secara umum, mudah. Cuma alatnya kadang membuat proses jadi sedikit lambat
9	Permadi	Proses transaksi sangat sederhana dan mudah dilakukan. Saya hanya perlu beberapa langkah untuk menyelesaikan transaksi, dan semuanya dijelaskan dengan sangat jelas. Saya sangat menghargai kesederhanaannya
10	Yeri	Iya, prosesnya cukup sederhana. Dengan beberapa langkah saja, transaksi sudah selesai. Ini membuat saya lebih nyaman dalam menggunakan sistem ini

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 9
1	Aldi Wijaya	Hampir selalu saya gunakan, kecuali kalau ada kendala teknis atau sinyal internet sedang bermasalah.
2	Dani	Saya hampir selalu menggunakan M-POS, kecuali jika ada masalah teknis
3	Faisal	Ya, hampir setiap transaksi menggunakan M-POS.
4	Fuad	Saya jarang menggunakannya, hanya ketika benar-benar diperlukan
5	Julianti	Saya menggunakannya hampir setiap kali transaksi. Sistem ini sudah menjadi bagian penting dari kegiatan sehari-hari saya
	Muhammad	
6	Edi	Hampir setiap transaksi saya menggunakan M-POS karena lebih praktis dan cepat
7	Nur Karim	Hampir setiap transaksi pajak pakai M-POS. Sekarang lebih praktis.
8	Nurazilah	Saya cukup sering menggunakannya, karena lebih cepat. Tapi jika alatnya bisa diperbaharui, pasti akan lebih sering digunakan
9	Permadi	Saya menggunakan M-POS hampir setiap kali melakukan transaksi. Karena sistem ini sangat praktis dan memudahkan saya, saya lebih memilih menggunakan M-POS daripada metode pembayaran tradisional
10	Yeri	Saya menggunakan M-POS hampir setiap hari, terutama untuk transaksi yang lebih besar. Sangat praktis dan efisien

No	Pelaku Usaha	Jawaban Pertanyaan No 10
1	Aldi Wijaya	Sangat terasa perbedaannya. Proses jadi lebih cepat dibandingkan cara lama.
2	Dani	Sangat singkat. Prosesnya jauh lebih efisien dibandingkan metode sebelumnya.
3	Faisal	Betul, waktu transaksi jadi lebih cepat dibandingkan metode lama
4	Fuad	Tidak selalu. Kadang malah lebih lama karena gangguan teknis
5	Julianti	Sangat singkat. Tidak ada lagi waktu terbuang untuk antrean atau menghitung uang secara manual
	Muhammad	
6	Edi	Ya, sangat singkat. Sebelum ada M-POS, waktu transaksi sering kali lama, terutama saat menghitung manual
7	Nur Karim	Ya, lebih cepat. Jadi nggak buang-buang waktu
8	Nurazilah	Biasanya lebih cepat, tapi kalau alatnya sedang bermasalah, durasinya bisa lebih lama

- 9 Permadi Tentu saja. Dengan M-POS, durasi transaksi menjadi jauh lebih singkat. Saya tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk menunggu antrean atau mencari uang tunai. Semua bisa dilakukan dengan cepat dan mudah
- 10 Yeri Benar sekali. Durasi transaksi jauh lebih cepat. Saya tidak perlu menghabiskan waktu untuk hal-hal yang biasanya lebih lama dengan cara manual

- No Pelaku Usaha Jawaban Pertanyaan No 11
- 1 Aldi Wijaya Saya pikir penting untuk meningkatkan performa di area dengan jaringan lemah dan mungkin menambahkan fitur panduan langkah demi langkah.
- 2 Dani Sistem sebaiknya lebih dioptimalkan untuk area dengan jaringan internet yang kurang stabil.
- 3 Faisal Kalau bisa, dibuat lebih responsif di daerah dengan sinyal lemah dan ditambah fitur bantuan.
- 4 Fuad Saya rasa aplikasinya perlu dibuat lebih responsif dan mudah digunakan, terutama untuk area dengan sinyal lemah
- 5 Julianti Saya rasa sistemnya sudah sangat baik. Mungkin ke depan bisa ditambahkan fitur lain seperti integrasi dengan layanan keuangan lain
- Muhammad Saya rasa aplikasi ini sudah bagus. Hanya saja, saya berharap pemerintah bisa terus meningkatkan konektivitas internet di daerah
- 6 Edi tertentu agar aplikasi ini lebih optimal.
- 7 Nur Karim Mungkin sinyal internet perlu lebih diperhatikan. Kalau di daerah tertentu, kadang masih lambat
- 8 Nurazilah Saya rasa sistemnya sudah baik, hanya saja alat yang digunakan perlu diperbaharui. Kalau bisa ada upgrade perangkat, pasti akan lebih lancar
- 9 Permadi Secara keseluruhan saya sangat puas dengan M-POS. Namun, saya rasa akan lebih baik jika alat yang digunakan bisa diperbaharui agar lebih cepat dan lebih nyaman digunakan. Selain itu, mungkin penambahan fitur yang lebih interaktif bisa membuatnya lebih menarik bagi pengguna baru
- 10 Yeri Mungkin sistem bisa lebih ditingkatkan untuk bekerja optimal di area dengan koneksi internet yang buruk. Selain itu, fitur bantuan interaktif juga bisa menjadi nilai tambah

- No Pelaku Usaha Jawaban Pertanyaan No 12
- 1 Aldi Wijaya Sangat berbeda. Sebelum pakai M-POS, prosesnya lebih lama karena harus antre, sekarang semuanya bisa dilakukan dengan lebih cepat.
- 2 Dani Perbedaanannya signifikan. Sebelum pakai M-POS, transaksi terasa lambat dan ribet, sekarang jauh lebih cepat
- 3 Faisal Iya, sebelumnya harus antre di tempat pembayaran. Sekarang lebih cepat dan praktis.
- 4 Fuad Perbedaanannya tidak terlalu signifikan bagi saya. Bahkan kadang transaksi manual terasa lebih nyaman
- 5 Julianti Sangat signifikan. Sebelum menggunakan M-POS, semuanya terasa lambat dan membosankan. Sekarang semuanya jadi lebih praktis dan cepat
- Muhammad Ada perubahan besar. Sebelum menggunakan M-POS, prosesnya lebih lambat dan sering terjadi antrean. Dengan M-POS, semua lebih
- 6 Edi efisien, dan saya lihat pemerintah juga mendukung penuh keberhasilan sistem ini

- | | | |
|----|-----------|--|
| 7 | Nur Karim | Jelas ada. Sebelum pakai M-POS, sering antre di kantor. Sekarang lebih cepat selesai |
| 8 | Nurazilah | Pasti ada perbedaannya. Proses transaksi lebih cepat dan mudah, tapi kalau alatnya sudah usang, jadi agak terhambat |
| 9 | Permadi | Tentu ada perbedaannya. Sebelum menggunakan M-POS, saya harus melakukan pembayaran secara manual yang memakan waktu dan tenaga. Setelah menggunakan M-POS, proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Saya sangat puas dengan perubahan ini |
| 10 | Yeri | Perbedaannya sangat terasa. Dulu saya harus mengantre dan Sekarang semua lebih praktis dan cepat dengan M-POS |

Hasil Wawancara Pelaku Usaha Tidak Aktif

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 1
1	Abdullah Syukur	Awalnya cukup membantu dan mudah digunakan. Tapi, sekarang saya sudah tidak lagi memakai M-POS karena alatnya mulai bermasalah
2	Ainun	Pada awalnya, saya merasa agak canggung karena belum terbiasa dengan teknologi seperti ini. Namun, setelah beberapa kali digunakan, saya mulai merasa sistem ini cukup ramah pengguna.
3	Andi Fadli	Awalnya cukup nyaman dan mudah digunakan. Tapi sekarang saya sudah tidak lagi memakainya karena alat yang saya gunakan mengalami kerusakan
4	Andi Salman	Awalnya cukup nyaman dan mudah digunakan. Tapi sekarang saya sudah tidak lagi memakainya karena alat yang saya gunakan sering mengalami lag dan akhirnya rusak
5	Anggi Saputra	Awalnya cukup mudah digunakan. Tapi sekarang saya merasa kecewa karena perangkat yang saya gunakan sering mengalami lag, hang, bahkan cepat lowbat
6	Dodi Septian	Sebenarnya dulu saya sempat coba, awalnya agak bingung, tapi setelah sering digunakan, saya mulai merasa lebih mudah. Namun, sekarang saya sudah tidak lagi menggunakan sistem ini.
7	Suci Hermayani	Awalnya memang agak membingungkan, terutama karena saya belum terbiasa dengan teknologi seperti ini. Tapi setelah beberapa kali digunakan, sistemnya jadi terasa cukup mudah

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 2
1	Abdullah Syukur	Sistemnya responsif selama jaringan internet stabil. Tapi, karena tablet saya harus terus dihidupkan dan dayanya cepat habis, itu membuat pengalaman saya kurang nyaman
2	Ainun	Responsnya tergolong cepat. Hanya saja, jika koneksi internet sedang lambat, terkadang ada jeda sebelum transaksi selesai
3	Andi Fadli	Waktu saya masih pakai, responsnya cukup cepat. Tapi ada juga momen di mana transaksi tertunda kalau koneksi internet tidak stabil.
4	Andi Salman	Sekarang, karena alat saya rusak, saya tidak bisa lagi mengaksesnya
5	Anggi Saputra	Waktu saya masih pakai, responsnya sebenarnya cukup cepat. Tapi sering ada lag saat alat hang atau kalau koneksi internet tidak stabil.
6	Dodi Septian	Sekarang, karena alat saya rusak, saya tidak bisa lagi memakainya
7	Suci Hermayani	Dulu responsnya cukup cepat. Namun seringkali ada kendala seperti lag atau transaksi yang tertunda saat perangkat hang atau koneksi internet lambat
		Waktu itu responsnya lumayan cepat, meskipun kadang sedikit lambat jika sinyal internet jelek. Tapi sekarang saya tidak bisa lagi menggunakan sistem ini, alat yang saya pakai sudah tidak memadai
		Kecepatan responsnya cukup baik, tetapi jika internet lambat, terkadang ada sedikit jeda sebelum transaksi selesai

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 3
----	----------------	-------------------------

1	Abdullah Syukur	Cukup sederhana, tidak perlu keahlian khusus. Hanya saja, tablet yang saya gunakan sering bermasalah, jadi saya lebih banyak repot dengan alat daripada aplikasinya
2	Ainun	Saya rasa penggunaannya cukup sederhana. Dengan sedikit penjelasan di awal, siapa pun bisa memakainya tanpa perlu keterampilan teknis khusus
3	Andi Fadli	Tidak perlu keahlian khusus, menurut saya cukup sederhana. Tapi ya itu, alat saya sekarang sudah tidak bisa lagi dipakai
4	Andi Salman	Dulu akurasinya bagus dan jarang salah. Tapi saat alat sering hang, transaksi saya kadang gagal dan itu sangat mengganggu
5	Anggi Saputra	Menurut saya, tidak memerlukan keahlian khusus. Sistemnya cukup sederhana. Sayangnya, perangkatnya sering bermasalah, jadi akhirnya saya jarang menggunakannya
6	Dodi Septian	Dulu sih bisa digunakan tanpa pelatihan, cukup mudah. Hanya, sekarang saya merasa kurang nyaman karena perangkat yang saya pakai sudah tidak mendukung lagi
7	Suci Hermayani	Saya rasa siapa saja bisa menggunakannya, asalkan mendapatkan sedikit penjelasan di awal. Tidak perlu keahlian teknis yang tinggi.

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 4
1	Abdullah Syukur	Akurasinya cukup bagus, hampir tidak pernah salah. Namun, karena tablet saya sering restart sendiri akibat charger yang rusak, kadang-kadang transaksi saya jadi tertunda
2	Ainun	Akurasi sistemnya bagus, tetapi saya pernah mengalami beberapa transaksi yang tidak tercatat karena koneksi internet yang terputus
3	Andi Fadli	Dulu akurasinya bagus, jarang ada kesalahan. Hanya saja sekarang saya tidak bisa memberikan pengalaman lebih lanjut karena alat saya sudah rusak
4	Andi Salman	Dulu akurasinya bagus dan jarang salah. Tapi saat alat sering hang, transaksi saya kadang gagal dan itu sangat mengganggu.
5	Anggi Saputra	Akurasi perintahnya cukup bagus, tapi gangguan teknis seperti lag atau hang sering mengganggu proses transaksi saya
6	Dodi Septian	Secara keseluruhan akurat, cuma memang pernah ada gangguan teknis kecil. Tapi itu bisa dimaklumi. Yang jadi masalah sekarang, alat saya sudah tua dan sering error, jadi saya berhenti pakai
7	Suci Hermayani	Secara keseluruhan, akurasinya cukup baik. Hanya saja, ada beberapa kali transaksi yang tidak tercatat karena koneksi yang terputus

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 5
1	Abdullah Syukur	Informasinya lengkap dan mudah diakses. Tapi karena tablet Advan ini harus dihidupkan terus-menerus, usianya jadi cepat habis, dan sekarang sudah sering error
2	Ainun	Informasinya mudah ditemukan. Namun, menurut saya, tampilan antarmuka bisa dibuat lebih sederhana agar lebih intuitif
3	Andi Fadli	Informasinya cukup lengkap dan mudah diakses. Tapi sejak alat saya rusak, saya terpaksa kembali ke cara manual untuk transaksi
4	Andi Salman	Waktu alatnya masih berfungsi, informasi yang disediakan cukup lengkap dan mudah diakses. Tapi sekarang saya terpaksa kembali ke metode manual karena perangkatnya sering lowbat dan akhirnya tidak bisa dipakai

5	Anggi Saputra	Informasinya cukup lengkap. Tapi ya, kalau perangkatnya sering error atau mati mendadak, saya tidak bisa memanfaatkannya dengan maksimal
6	Dodi Septian	Informasi sebenarnya mudah diakses, tapi terkadang navigasinya agak membingungkan. Dan sekarang saya kesulitan mengaksesnya lagi karena perangkat saya sudah tidak mendukung
7	Suci Hermayani	Informasinya mudah ditemukan, tapi tampilan menunya menurut saya bisa lebih disederhanakan agar lebih cepat dipahami
Nama		
No	Responden	Jawaban Pertanyaan no 6
1	Abdullah Syukur	Sangat penting. M-POS sendiri cukup cepat. Tapi kalau alatnya bermasalah seperti tablet saya, waktu respons jadi tidak maksimal
2	Ainun	Kecepatan sangat penting. Kalau sistem lambat, pelanggan bisa merasa tidak nyaman. Sejauh ini, M-POS cukup responsif, kecuali di area dengan koneksi buruk
3	Andi Fadli	Iya, waktu respons sangat penting. Dulu cukup cepat dan nyaman. Sekarang, saya jadi lebih lama lagi kalau harus pakai metode tradisional
4	Andi Salman	Iya, waktu respons sangat memengaruhi kenyamanan saya. Ketika sistem berjalan lancar, itu sangat membantu. Tapi saat alatnya lag atau hang, saya jadi kesulitan menyelesaikan transaksi dengan cepat.
5	Anggi Saputra	Iya, waktu respons yang cepat sangat membantu kenyamanan saya. Tapi ketika perangkat mulai sering lag, itu membuat transaksi jadi tertunda dan kurang efisien
6	Dodi Septian	Ya, waktu respons memang sangat penting untuk membuat transaksi cepat dan lancar. Dulu sih cukup baik, tapi sekarang saya lebih jarang menggunakannya karena alat saya sudah terlalu tua
7	Suci Hermayani	Waktu respons sangat krusial. Kalau lambat, bisa membuat pelanggan tidak sabar. Untuk saya pribadi, M-POS cukup responsif, meskipun ada kendala di area dengan sinyal buruk.
Nama		
No	Responden	Jawaban Pertanyaan no 7
1	Abdullah Syukur	Dulu sangat membantu mempercepat transaksi. Tapi sekarang, karena alatnya sudah tidak bisa diandalkan, saya terpaksa kembali ke cara manual.
2	Ainun	Sangat membantu. Transaksi jauh lebih cepat dibandingkan cara manual. Saya tidak perlu lagi mengantre panjang seperti dulu
3	Andi Fadli	Sangat terasa efisiensinya. Tapi karena alat saya sudah rusak dan belum sempat diganti, saya tidak bisa lagi memanfaatkan keuntungan itu
4	Andi Salman	Waktu alat masih normal, prosesnya jauh lebih cepat dan efisien. Tapi sekarang, karena alat sering bermasalah dan belum bisa diganti, saya tidak lagi mendapatkan manfaat tersebut
5	Anggi Saputra	Waktu perangkatnya masih normal, sangat terasa efisien. Tapi sekarang, karena alat sering bermasalah, saya kembali ke metode manual yang lebih lambat

- | | | |
|---|----------------|--|
| 6 | Dodi Septian | Sistemnya cukup efisien, sangat membantu menghemat waktu. Tapi sayangnya, alat yang saya pakai sekarang sudah tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi, jadi saya terpaksa berhenti menggunakan M-POS |
| 7 | Suci Hermayani | Sangat membantu. Prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan pembayaran manual. Tidak perlu antri panjang seperti sebelumnya |

- | | | |
|----|-----------|-------------------------|
| | Nama | |
| No | Responden | Jawaban Pertanyaan no 8 |
- | | | |
|---|-----------------|---|
| 1 | Abdullah Syukur | Prosesnya sederhana dan efisien. Sayangnya, tablet yang saya gunakan sering mati mendadak atau panas berlebih, jadi malah bikin repot |
| 2 | Ainun | Iya, sangat sederhana. Bahkan untuk orang yang kurang paham teknologi, prosesnya tetap mudah dipahami |
| 3 | Andi Fadli | Iya, prosesnya sederhana dan cepat. Sayang sekali alat yang saya gunakan tidak mendukung lagi |
| 4 | Andi Salman | Prosesnya sederhana, hanya saja kendala teknis seperti alat hang membuat transaksi jadi terhambat. Ini sangat disayangkan |
| 5 | Anggi Saputra | Iya, prosesnya sederhana dan mudah dimengerti. Sayangnya, perangkat yang sering bermasalah membuat saya kesulitan menyelesaikan transaksi |
| 6 | Dodi Septian | Ya, sangat mudah pada awalnya. Hanya beberapa klik saja. Tapi kembali lagi, perangkat yang saya pakai sekarang tidak bisa mendukung sistem ini lagi |
| 7 | Suci Hermayani | Iya, langkah-langkahnya mudah diikuti. Bahkan orang yang kurang paham teknologi pun bisa belajar menggunakannya dengan cepat |

- | | | |
|----|-----------|-------------------------|
| | Nama | |
| No | Responden | Jawaban Pertanyaan no 9 |
- | | | |
|---|-----------------|---|
| 1 | Abdullah Syukur | Dulu saya gunakan hampir setiap hari untuk semua transaksi. Tapi sekarang sudah tidak lagi, karena tablet Advan itu usianya sudah kalah, dan biaya perbaikan atau penggantianinya cukup besar |
| 2 | Ainun | Hampir setiap kali saya melakukan transaksi, saya menggunakan M-POS. Sangat praktis dan menghemat waktu |
| 3 | Andi Fadli | Dulu hampir setiap hari saya pakai untuk semua transaksi. Tapi sekarang sudah tidak bisa lagi karena perangkatnya rusak dan belum ada pengganti |
| 4 | Andi Salman | Dulu saya menggunakannya hampir setiap hari karena sangat membantu. Tapi sekarang, karena alatnya rusak, saya terpaksa kembali menggunakan metode manual |
| 5 | Anggi Saputra | Dulu saya menggunakannya setiap hari karena praktis. Tapi sekarang sudah jarang, bahkan hampir tidak pernah, karena perangkatnya rusak dan belum diperbaiki. |
| 6 | Dodi Septian | Dulu saya sering menggunakan M-POS, tapi sekarang sudah tidak bisa lagi karena perangkatnya sudah tua. Jadi saya berhenti pakai M-POS. |
| 7 | Suci Hermayani | Saya menggunakannya hampir setiap hari untuk pembayaran karena lebih praktis dan hemat waktu |

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 10
1	Abdullah Syukur	Iya, jauh lebih cepat saat alatnya masih berfungsi normal. Tapi sekarang, saya kembali menggunakan metode konvensional yang lebih lama
2	Ainun	Ya, jauh lebih singkat. Dulu prosesnya memakan waktu lama, sekarang selesai hanya dalam beberapa detik
3	Andi Fadli	Sangat jauh lebih singkat. Sekarang, karena saya kembali ke cara lama, durasinya lebih panjang dan kurang efisien
4	Andi Salman	Sangat lebih singkat saat alatnya berfungsi dengan baik. Tapi sekarang, dengan metode manual, waktu transaksi jadi jauh lebih lama dan melelahkan
5	Anggi Saputra	Jauh lebih singkat saat perangkatnya berfungsi normal. Tapi sekarang, dengan kondisi alat yang rusak, saya harus menggunakan cara lama yang lebih memakan waktu.
6	Dodi Septian	Iya, jauh lebih cepat dulu, jadi prosesnya lebih efisien. Sayangnya, saya sekarang sudah tidak bisa memanfaatkannya lagi
7	Suci Hermayani	Tentu saja, sangat jauh berbeda. Transaksi yang dulu memakan waktu lama sekarang bisa selesai hanya dalam hitungan detik.

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 11
1	Abdullah Syukur	Kalau bisa, perangkat pendukung seperti tablet disediakan dengan kualitas yang lebih baik. Charger juga sebaiknya lebih tahan lama. Selain itu, mungkin ada program subsidi penggantian alat yang sudah rusak
2	Ainun	Saya rasa akan sangat membantu jika ada mode offline untuk area dengan sinyal lemah. Selain itu, panduan penggunaan untuk pemula juga bisa ditingkatkan
3	Andi Fadli	Mungkin bisa ada solusi agar perangkat yang lebih tua atau rusak bisa diperbaiki dengan mudah, atau ada program bantuan untuk pengguna mengganti alat yang tidak lagi berfungsi
4	Andi Salman	Mungkin ada program untuk memperbaiki atau mengganti alat yang sering rusak. Selain itu, alatnya bisa dibuat lebih tahan lama dan tidak mudah hang
5	Anggi Saputra	Sebaiknya perangkatnya dibuat lebih tahan lama, dan jika rusak, ada program penggantian atau perbaikan yang mudah dijangkau
6	Dodi Septian	Kalau perangkatnya lebih diperbarui dan didukung dengan alat yang lebih memadai, saya rasa banyak orang yang akan kembali menggunakan M-POS. Kalau bisa, perbaiki juga kompatibilitas dengan perangkat lama
7	Suci Hermayani	Saya rasa aplikasi ini bisa lebih optimal jika ada fitur offline untuk area dengan sinyal buruk. Selain itu, perlu adanya panduan lebih detail bagi pengguna baru

No	Nama Responden	Jawaban Pertanyaan no 12
1	Abdullah Syukur	Sangat terasa bedanya. Dulu transaksi lebih cepat dan praktis. Tapi sekarang saya kembali ke cara lama, karena tablet yang harus selalu dihidupkan itu cepat rusak dan usianya tidak panjang

- 2 Ainun Perbedaannya sangat besar. Dulu prosesnya lebih rumit dan memakan waktu. Sekarang semuanya terasa lebih cepat dan praktis
- 3 Andi Fadli Iya, perbedaannya sangat terasa. Dulu semuanya cepat dan praktis. Sekarang harus kembali antre dan menggunakan cara manual, jadi kurang nyaman
- 4 Andi Salman Iya, perbedaannya jelas terasa. Dengan M-POS, semuanya cepat dan praktis. Sekarang kembali ke cara lama, jadi kurang nyaman dan memakan waktu lebih lama.
- 5 Anggi Saputra Iya, perbedaannya sangat terasa. Dulu dengan M-POS, transaksi jadi cepat dan praktis. Sekarang, setelah alat rusak, semuanya kembali ribet dan kurang efisien
- 6 Dodi Septian Perbedaannya sangat terasa. Dulu saya bisa transaksi cepat dan mudah, tapi sekarang saya harus kembali ke metode lama karena alat saya tidak mendukung lagi.
- 7 Suci Hermayani Iya, sangat terasa. Sebelumnya, prosesnya lebih melelahkan dan memakan waktu. Sekarang semuanya jadi lebih cepat dan efisien

Lampiran G

Kesediaan Responden

Draft Wawancara (Instrumen Penelitian)

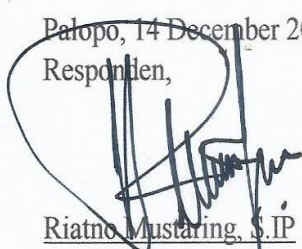
A. Sejarah, Regulasi, Tujuan

1. Apakah bpk/ibu berkenan untuk menceritakan sejarah dan tujuan dibangunnya sistem MPOS?
2. Apakah ada regulasi atau atauran otonomi daerah untuk mendukung upaya pembangunan sistem MPOS?
3. Secara hirarki organisasi, sistem MPOS saat ini dikelola dan dijalankan oleh dinas apa dan pada unit kerja mana?
4. Apakah sistem MPOS ini dibangun secara mandiri oleh pihak Pemda Palopo atau menggunakan jasa pihak lain (melalui lelang jasa, misalkan)?

B. Konten layanan MPOS dan Implikasi Pelaksanaannya

1. Apakah bpk/ibu bisa memberikan gambaran umum terkait layanan-layanan apa saja yang ada di sistem MPOS?
2. Dalam praktiknya pihak mana saja (*stakeholders*) yang diharapkan terlibat aktif dalam proses bisnis layanan MPOS?
3. Bagaimana dengan jangkauan layanan sistem MPOS ini? Apakah hanya berlaku untuk warga Palopo saja atau bisa digunakan juga oleh daerah lain sebagai mitra misalkan?
4. Apakah ada pengawasan dan evaluasi berkala yang dilakukan oleh pihak Pemda terkait kualitas dan peningkatan inovasi layanan sistem MPOS?
5. Apakah pada sistem MPOS juga menyediakan layanan komunikasi dua arah antara Pihak Pemda Palopo sebagai pemilik sistem dan pihak pengguna sistem (bisnis, UMKM, dan masyarakat)?
6. Dalam kurun waktu sejak diluncurkannya sistem MPOS kepada masyarakat Palopo, apakah pernah ada evaluasi terkait respon dan masukan dari warga Palopo sendiri?

Palopo, 14 December 2021
Responden,


Riatno Mustaring, S.IP

NIP. 19830103 200502 1 005

Lampiran H

Surat Permohonan Izin Meneliti



FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Gedung KH. Mas Mansur
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4100, 4101
F. (0274) 895007
E. fti@uii.ac.id
W. fti.uui.ac.id

Nomor : 196/Kaprodi-Inf-S2/70/Prodi Inf-S2/VIII/2022

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo

Alamat : Jl. Andi Mas Jaya, Boting, Kec. Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91913

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami memberitahukan bahwa mahasiswa Program Studi Informatika Program Magister Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang tersebut di bawah ini:

Nama : **Ryan Alghazali Pakkaja**

No. Mahasiswa : **20917053**

Judul Tesis : Tinjauan Efektifitas Kinerja Sistem Mobile Payment Online System (M-POS) Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah Di Kota Palopo

Telah memenuhi syarat untuk melaksanakan penelitian tesis sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Informatika Program Magister Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat menerima mahasiswa/i kami untuk keperluan Penelitian Tesis, Pengambilan Sampel Data yang Dibutuhkan Sebagai Bahan Penelitian Tesis di **Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo**. Adapun penjadwalan penelitian sepenuhnya kami serahkan kepada Bapak/Ibu pimpinan.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terimakasih. Besar harapan kami permohonan ini dapat dikabulkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 24 Agustus 2022

Ketua Program Studi Informatika

Program Magister FTI UII



Izzati Muhimmah, ST., M.Sc., Ph.D

NIK. 985240102

Surat Izin Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048




ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 1058/IP/DPMPSTP/VIII/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: RYAN ALGHAZALI PAKKAJA
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: Jl. KHM. Razak Komp. Cempaka Kota Palopo
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 20917053

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Tesis dengan Judul :

TINJAUAN EFEKTIFITAS KINERJA SISTEM MOBILE PAYMENT ONLINE SYSTEM (M-POS) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK DAERAH DI KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	: BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 30 Agustus 2022 s.d. 30 Oktober 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 30 Agustus 2022
 a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ERICK K. SIGA, S.Sos
 Pangkat : Penata Tk.I
 NIP. : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian