

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan hingga memudahkan banyak proses dengan cara yang lebih praktis, efektif, efisien, dan cepat (Yana et al., 2023). Digitalisasi dalam era modern kini telah menjadikan teknologi informasi memainkan peranan penting, terutama dalam proses transaksi yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan dari segala aspek. Hadirnya teknologi informasi tentunya memudahkan semua orang dalam melakukan aktivitas dan transaksi. Penerapan teknologi informasi kini merambah berbagai sektor, mulai dari pendidikan, pemerintahan, ekonomi, hingga keuangan digital. Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih ini memunculkan berbagai inovasi yang dapat mempermudah dalam melakukan transaksi keuangan. Teknologi informasi dimanfaatkan dalam sistem pembayaran secara digital untuk menggantikan pembayaran yang dilakukan secara langsung atau manual, yang biasanya melalui mesin ATM atau teller bank sehingga lebih mudah dan efisien dari sisi waktu (Darwati & Fitriyani, 2022). Koperasi merupakan salah satu organisasi yang mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan transaksi keuangannya seperti halnya yang dilakukan oleh Koperasi Karya Dana Pertiwi.

Koperasi Karya Dana Pertiwi merupakan salah satu koperasi yang telah beroperasi mulai 5 Mei 2015 dan telah mendapatkan ijin operasional sejak Mei 2018. Koperasi ini beroperasi di area Denpasar dengan layanan yang diberikan

berupa pemindahbukuan rekening, permohonan transfer ke bank, layanan simpan pinjam, dan simpanan santunan. Seiring perkembangan Koperasi Karya Dana Pertiwi, dilakukan kerjasama dengan PT Bersama Indonesia Kita Bisa dan PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital untuk mengembangkan aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi.

Aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung operasional kegiatan keanggotaan PT RameRame Pertiwi Digital yang merupakan gabungan dari Koperasi Karya Dana Pertiwi, PT Bersama Indonesia Kita Bisa, dan PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital. Secara umum kegiatan operasional yang didukung aplikasi ini berupa transfer dan top up melalui KSP Pertiwi, bank dan w-wallet, pulsa, paket data, tagihan token PLN, PLN pasca bayar, provider, BPJS, air PDAM, simpan pinjam, kolaborasi usaha, dan monitoring project.

PT RameRame Pertiwi Digital meluncurkan aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi yang dikembangkan oleh PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital dan telah rilis di *Google Play Store* sejak tanggal 30 Maret 2024. Aplikasi ini memberikan dampak positif untuk kegiatan operasional koperasi dan meningkatkan komunitas kreatif dibidang bisnis di Indonesia melalui kolaborasi usaha. Hal ini terlihat sejak perilisan aplikasi hingga bulan Agustus 2024, dengan jumlah mencapai lebih dari 500 unduhan. Semakin bertambahnya pengguna aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi memunculkan peningkatan komentar dari pihak pengguna baik yang bermakna positif maupun negatif.

Observasi terhadap aplikasi, wawancara, serta survei pengguna dilakukan untuk menggali lebih dalam permasalahan yang bersumber dari pengguna.

Observasi yang telah dilakukan menemukan hasil berupa loading aplikasi yang lama saat menampilkan layanan, tampilan aplikasi masih belum konsisten pada setiap halaman. Wawancara dilakukan kepada Komang Putri Andriani, S.Ak selaku project manager aplikasi pada tanggal 21 Agustus 2024. Hasil wawancara tercantum pada Lampiran 5 yang menyebutkan bahwa terdapat keluhan yang disampaikan oleh pihak mitra sekaligus pengguna yaitu PT RameRame Pertiwi Digital seperti terdapat pengguna mengalami kegagalan ketika melakukan aktivasi member lama, NIK (Nomor Induk Kependudukan) saat melakukan pendaftaran tidak valid, selanjutnya transaksi PPOB (*Payment Point Online Banking*) terdapat pengguna yang mengalami kegagalan dalam melakukan transaksi karena aplikasi *error*. Kemudian dilakukan survei yang melibatkan 20 pengguna aplikasi untuk mengetahui perspektif pengguna secara langsung. Pengguna yang dilibatkan dalam survei merupakan pengguna aktif yang menggunakan layanan aplikasi. Hasil survei kepada pengguna tercantum pada Lampiran 3 yang menyatakan bahwa terdapat 40% (8 pengguna) mengalami permasalahan dalam hal respon aplikasi yang lambat, 20% (4 pengguna) mengalami permasalahan ketidakakuratan informasi yang ditampilkan sehingga mengalami permasalahan ketika digunakan, 10% (2 pengguna) menyatakan bahwa aplikasi memiliki tampilan yang tidak konsisten pada setiap halaman, sedangkan 30% (6 pengguna) merasa tidak pernah mengalami permasalahan ketika menggunakan aplikasi.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada I Putu Alin Winata Gotama S.Kom selaku developer aplikasi untuk melakukan konfirmasi terkait permasalahan yang dialami pengguna. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 30 Agustus 2024 yang hasilnya dapat dilihat pada Lampiran 6. Hasil wawancara menyebutkan bahwa

kemungkinan permasalahan yang dialami pengguna bisa terjadi karena perbedaan spesifikasi *device* dari setiap pengguna. Hal ini mempengaruhi *loading* aplikasi sehingga aplikasi membutuhkan waktu lebih lama untuk menampilkan informasi (*sometimes timeout*). Selanjutnya apabila transaksi yang dilakukan pengguna aplikasi secara bersamaan terkadang akan mengakibatkan penumpukan permintaan ke *server* sehingga mengakibatkan terjadinya transaksi *error*. Selain mengkonfirmasi terkait permasalahan, diungkapkan pula bahwa aplikasi belum menjalani proses evaluasi yang melibatkan pengguna akhir guna mengetahui keberhasilan penerapan aplikasi yang telah dikembangkan.

Aspek kepuasan pada pengguna merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan penerapan aplikasi (Liu & Guo, 2008). Evaluasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi dapat mengukur kesuksesan penerapan aplikasi karena apabila aplikasi tidak puas digunakan oleh pengguna, maka pengguna akhir berhenti menggunakan aplikasi dan akan terjadi pada gagalnya sistem (Setyadi & Baqi, 2021). Selain itu evaluasi kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi berjalan untuk dapat memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya (Doll et al., 2004). Berdasarkan penelitian tersebut disimpulkan bahwa evaluasi kepuasan terhadap aplikasi penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang dapat menunjukkan apakah pengguna akan melanjutkan penggunaan sistem atau sebaliknya berakhir pada gagalnya sistem yang kemungkinan besar bisa terjadi pada aplikasi RameRame *by Coop Pertiwi* karena belum pernah dilakukan evaluasi. Permasalahan yang muncul memberikan gambaran terkait aspek kepuasan pengguna pada aplikasi dari sisi pengguna. Oleh karena itu dianggap penting untuk mengevaluasi aplikasi dari sisi

kepuasan pengguna. Evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi RameRame *by Coop Pertiwi* memerlukan metode yang sesuai dengan masalah yang terjadi.

Perbandingan telah dilakukan terhadap berbagai metode yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi pada aplikasi seperti UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), *PIECES Framework*, Metode SERVQUAL dan Metode EUCS. Pada UTAUT pendekatan berkesesuaian dengan penerimaan pengguna dalam menggunakan teknologi dilihat dari penggunaan sistem (Fahmi et al., 2023). Metode *PIECES Framework* berfokus pada analisa yang dilakukan pada kinerja dari sistem dan bisnis dari sistem informasi yang digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang berfokus pada aspek bisnis dari sistem (Prayogi et al., 2021). Metode SERVQUAL yang lebih berfokus dalam mengukur dari kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam membangun hubungan dengan pelanggan (Febiola & Samanhudi, 2022). Metode EUCS digunakan dalam menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Aji & Rachmawati, 2021).

Berdasarkan perbandingan yang telah dilakukan diketahui bahwa sejumlah permasalahan pengguna yang muncul terkait pada beberapa aspek yang terdapat pada metode EUCS. Permasalahan terkait pengguna tidak dapat melakukan aktivasi member lama dan gagal dalam melakukan transaksi PPOB berkesesuaian dengan aspek *Accuracy*. Kemudian permasalahan pada tampilan layout tidak konsisten pada setiap halaman berkesesuaian dengan aspek *Format*. Permasalahan loading aplikasi yang lama atau dalam hal respon aplikasi yang lambat berkesesuaian pada aspek *Timeliness*. Oleh karena itu metode EUCS akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi RameRame *by Coop Pertiwi*.

Metode EUCS telah banyak digunakan dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Darwati & Fitriyani, 2022) yang melakukan implementasi pada aplikasi OVO didapati bahwa implementasi EUCS mampu dalam mengetahui tingkat kepuasan aplikasi dengan berfokus pada kepuasan pengguna berdasarkan pada kelima variabelnya. Penelitian yang dilakukan oleh Aji & Rachmawati (2021) pada aplikasi Linkaja mengungkapkan bahwa penggunaan metode EUCS efektif dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pada sudut pandang pengguna aplikasi. Kemudian didukung penelitian yang dilakukan (Kanthi et al., 2024) dengan melakukan evaluasi pada aplikasi BRImo mengungkapkan bahwa hasil evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan metode EUCS dapat memberikan hasil rekomendasi yang sesuai pada aplikasi. Hal ini memperkuat pemilihan metode EUCS sebagai metode yang digunakan untuk mengevaluasi aplikasi RameRame by Coop Pertiwi.

Berdasarkan beberapa penelitian terkait evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS digunakan karena pada setiap variabelnya dapat diimplementasikan sebagai pengukuran tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek pada aplikasi dan dibuktikan dapat memberikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna serta evaluasi pada aplikasi dalam meningkatkan kepuasan penggunanya (Fadli & Mauritsius, 2023). Pada implementasi penelitian yang dilaksanakan, EUCS diterapkan dalam mengevaluasi kepuasan dari sudut pandang pengguna aplikasi RameRame by Coop Pertiwi, dengan fokus pada lima variabel utama diantaranya, *Content* didasari pada isi keseluruhan dari aplikasi sehingga menampilkan informasi yang jelas sesuai kebutuhan, *Accuracy* aplikasi dapat

memberikan data yang akurat kepada pengguna, *Format* berkaitan dengan antarmuka (*user interface*) serta kombinasi warna yang sesuai dan informasi yang terstruktur pada aplikasi, *Ease of Use* aplikasi harus *user friendly* sehingga pengguna mudah dalam mengoperasikannya, dan *Timeliness* terkait seberapa cepat dan tepat waktu aplikasi dalam menyajikan informasi dari pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988).

Sejalan dengan uraian mengenai masalah yang telah disampaikan, maka dipilih judul penelitian yang akan dilaksanakan, yakni “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Pada Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan hal positif untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi RameRame by Coop Pertiwi sehingga mampu memberikan layanan yang terbaik.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Didasarkan pada analisis masalah pada latar belakang yang telah terjabarkan sebelumnya, didapati uraian rumusan masalah yang dilaksanakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh masing-masing variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi RameRame by Coop Pertiwi seperti:
 - a) Bagaimana pengaruh variabel *Content* terhadap kepuasan pengguna?
 - b) Bagaimana pengaruh variabel *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna?
 - c) Bagaimana pengaruh variabel *Format* terhadap kepuasan pengguna?

- d) Bagaimana pengaruh variabel *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna?
 - e) Bagaimana pengaruh variabel *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi berdasarkan pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada perumusan masalah maka adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi seperti:
 - a) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Content* terhadap kepuasan pengguna.
 - b) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna.
 - c) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Format* terhadap kepuasan pengguna.
 - d) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna.
 - e) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna.

pengguna.

3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi berdasarkan pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam pembatasan permasalahan yang ditemukan dan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian diimplementasikan diaplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi yang diluncurkan oleh PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital dan PT RameRame Pertiwi Digital.
2. Metode yang diimplementasikan yakni pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan kelima variabelnya.
3. Responden yang dipergunakan yakni masyarakat pengguna aktif dalam layanan aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi yang berada di Kota Denpasar.
4. *IBM SPSS Statistics 27* digunakan untuk melakukan pengolahan data.
5. Hasil penelitian ini meliputi tingkat kepuasan penggunaannya, pengaruh berdasarkan masing-masing variabel pada EUCS terhadap kepuasan pengguna dan hasil rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini yang diharapkan penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan untuk mengimplementasikan serta

memperluas wawasan dan keahlian khususnya di bidang sistem informasi dalam proses evaluasi aplikasi.

2. Bagi PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pengembangan aplikasi dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan hasil rekomendasi perbaikan dapat diimplementasikan oleh developer di PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital sehingga aplikasi *RameRame by Coop Pertiwi* kedepannya dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna saat menggunakan aplikasi.

3. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penyusunan rekomendasi perbaikan akan mempermudah masyarakat dalam menggunakan seluruh layanan serta memanfaatkan aplikasi *RameRame by Coop Pertiwi* dengan lebih baik sesuai kebutuhan.

