

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digitalisasi yang semakin pesat, pemanfaatan teknologi informasi & komunikasi telah menjadi kebutuhan mendasar dalam berbagai sektor, termasuk pada sektor keuangan yaitu koperasi. Koperasi sebagai salah satu pilar penting dalam perekonomian nasional yang dituntut untuk beradaptasi berbantukan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang kian meningkat efektif & efisien kepada anggota (Rustariyuni et al., 2022). Salah satu upaya transformasi digital yang dilakukan oleh koperasi yakni pengembangan aplikasi mobile yang memungkinkan anggotanya untuk mengakses informasi dan layanan secara praktis.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, & Pemberdayaan Koperasi & UMKM secara tegas mendorong koperasi untuk memanfaatkan teknologi informasi & platform digital dalam kegiatan operasionalnya. Hal tersebut telah tertuang dalam Pasal 42 & Pasal 43 yang di mana pemerintah memberikan dukungan penuh terhadap digitalisasi koperasi sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta daya saing koperasi di era teknologi (Pemerintah, 2021). Dalam aturan tersebut, koperasi diperbolehkan menggunakan platform digital untuk melaksanakan aktivitas seperti transaksi usaha secara elektronik, pengelolaan fakta empiris anggota secara online, & layanan berbasis aplikasi. Pemerintah juga memberikan perlindungan kepada koperasi yang beralih ke platform digital, termasuk memastikan akses terhadap infrastruktur teknologi, dukungan pembiayaan, serta literatur digital bagi pengelola & anggota koperasi. Berbantukan eksistensinya kebijakan ini, diharapkan koperasi dapat mempercepat transformasi digital & meningkatkan perannya sebagai salah satu pilar ekonomi rakyat yang modern, inklusif, & berdaya saing tinggi di era digital.

Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja yang berlokasi di Kabupaten Tabanan, Bali, telah mengambil langkah strategis dalam menghadapi transformasi digital berbantukan mengimplementasikan sebuah aplikasi Abdi Praja Mobile. Aplikasi Abdi Praja Mobile dirancang berbantukan tujuan untuk memberikan

kemudahan kepada para anggota koperasi dalam mengakses informasi keuangan seperti saldo simpanan & sisa pinjaman secara kian meningkat cepat & efisien. Implementasi teknologi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan koperasi serta memenuhi kebutuhan informasi anggota secara real-time tanpa harus fakta empiris ke kantor KPN Abdi Praja. Namun, meskipun aplikasi Abdi Praja Mobile telah memberikan kemudahan dalam penyediaan informasi dasar, pada kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan esensial yang perlu diperhatikan. Permasalahan ini jika dibiarkan dapat menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi & mereduksi manfaat yang diharapkan dari implementasi teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan berbantuan sejumlah pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile, terungkap bahwa para anggota koperasi mengalami berbagai kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa pengguna mengungkapkan ketidakpuasan terhadap keterbatasan fitur aplikasi yang hanya memungkinkan pengguna untuk melihat saldo simpanan & sisa pinjaman saja, tanpa eksistensinya kemampuan untuk melakukan transaksi lainnya. Selain itu, beberapa pengguna juga mengeluhkan proses pendaftaran akun memiliki banyak tahapan sehingga menimbulkan kesulitan bagi sebagian pengguna, terutama bagi pengguna yang kurang familiar berbantuan teknologi. Tidak hanya itu, beberapa pengguna juga melaporkan eksistensinya masalah terkait ketidakstabilan aplikasi saat menampilkan informasi keuangan sehingga menyebabkan ketidaknyamanan & menurunnya tingkat kepuasan pengguna.

Selain wawancara berbantuan anggota koperasi, peneliti juga melakukan wawancara berbantuan pegawai koperasi, yaitu manajer & admin yang terlibat tanpa jeda dalam pengelolaan & pemantauan aplikasi. Berdasarkan keterangan dari pihak manajemen, memang ditemukan berbagai permasalahan yang kerap terjadi pada aplikasi. Pihak admin juga menyampaikan bahwa mereka sering menerima keluhan dari anggota koperasi terkait kendala penggunaan aplikasi, terutama dalam hal ketidakstabilan aplikasi saat menampilkan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang dialami pengguna tidak hanya dirasakan secara individual, tetapi juga diakui oleh pihak internal koperasi.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang terjadi serta keluhan-keluhan dari pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Abdi Praja Mobile telah memberikan kemudahan dalam beberapa hal, namun keterbatasan & ketidakstabilan yang ada perlu segera diatasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna & mendorong adopsi aplikasi yang kian meningkat luas di kalangan anggota koperasi. Hal tersebut dikarenakan suatu keberhasilan implementasi dalam sebuah aplikasi seperti Abdi Praja Mobile tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi / fitur-fitur yang tersedia, tetapi juga bergantung pada tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi tersebut (Rahayu et al., 2024). Untuk mengetahui seberapa jauh dampak permasalahan - permasalahan tersebut pada kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile, maka perlu dilakukan analisis & evaluasi kepuasan pengguna sehingga nanti dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile.

Model kepuasan pengguna & kesuksesan sistem informasi seperti SERVQUAL (*Service Quality Model*), UTAUT (*Unifield Theory of Acceptance and Use of Technology*), & Delone & McLean (D&M) juga telah diterapkan untuk mengindikator kesuksesan sebuah sistem informasi. Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbantuan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima berbantuan harapan pengguna sebelum menggunakan layanan tersebut (Mulyani et al., 2021). Model UTAUT digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu aplikasi oleh pengguna (Akbarida et al., 2024). Sedangkan model Delone & McLean digunakan untuk mengevaluasi dan menganalisis kesuksesan suatu aplikasi berbantuan mempertimbangkan berbagai dimensi yang saling terkait (Natasya & Farozi, 2024).

Dalam rangka mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Abdi Praja Mobile, peneliti mengkombinasikan dua metode yaitu PIECES & *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Di antara metode yang tersedia untuk mengukur kepuasan pengguna, peneliti memilih kombinasi metode PIECES & *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) karena keduanya saling melengkapi dalam memberikan gambaran yang komprehensif. PIECES digunakan untuk menganalisis & mengevaluasi sistem informasi berdasarkan enam aspek utama yang dimiliki, yaitu

*Performance* (Kinerja), *Information* (Informasi), *Economic* (Ekonomi), *Control* (Kontrol), *Efficiency* (efisiensi), & *Service* (layanan). Metode PIECES bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan & kelemahan dari suatu sistem informasi sehingga dapat mengetahui area yang memerlukan sebuah perbaikan serta memberi rekomendasi yang relevan agar suatu sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Septiani et al., 2023). Sedangkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sebuah sistem informasi / aplikasi berdasarkan pengalaman tanpa jeda dari penggunanya serta untuk mengidentifikasi sejauh mana sebuah aplikasi / sistem informasi memenuhi kebutuhan & harapan dari pengguna. Evaluasi ini menggunakan lima aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Tampilan Informasi), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), & *Timeliness* (Ketepatan Waktu Informasi) (Sugandi & Halim, 2020).

Tabel 1. 1 Pemetaan Antara Peubah Berbantuan Permasalahan

Variabel	Permasalahan	Penjelasan
<i>Performance</i>	Ketidakstabilan aplikasi saat menampilkan informasi.	Aplikasi lambat / tidak menampilkan fakta empiris dengan benar.
<i>Information</i>	Ketidakstabilan aplikasi saat menampilkan informasi.	Informasi keuangan tidak selalu muncul / tidak sesuai.
<i>Economic</i>	Proses registrasi yang menyulitkan.	Proses pendaftaran yang panjang & rumit dapat menyita waktu pengguna.
<i>Control</i>	Keterbatasan fitur.	Memiliki kontrol yang terbatas.
<i>Efficiency</i>	Proses registrasi yang menyulitkan.	Pendaftaran memerlukan banyak Langkah & tidak efisien bagi pengguna awam.
<i>Service</i>	Ketidakstabilan aplikasi.	Aplikasi terkadang mengalami eror.

Variabel	Permasalahan	Penjelasan
<i>Content</i>	Keterbatasan fitur.	Fitur yang tersedia tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
<i>Accuracy</i>	Ketidakstabilan aplikasi.	Informasi keuangan sesekali tidak sesuai / gagal ditampilkan dengan benar.
<i>Format</i>	Proses registrasi yang menyulitkan.	Pengisian fakta empiris pada proses registrasi belum disusun secara sederhana.
<i>Ease of Use</i>	Proses registrasi yang menyulitkan.	Langkah – Langkah registrasi terlalu banyak.
<i>Timeliness</i>	Ketidakstabilan aplikasi.	Informasi yang ditampilkan tidak real-time / aplikasi lambat memuat fakta empiris.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bertujuan untuk melakukan sebuah riset berbantuan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Abdi Praja Mobile Menggunakan Metode PIECES Framework dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja”**. Penulis berharap dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang disediakan oleh KPN Abdi Praja berbantuan menggunakan Metode PIECES untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi & Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk memahami tingkat kepuasan pengguna secara dalam berdasarkan pengalaman tanpa jeda dari pengguna dalam menggunakan aplikasi Abdi Praja Mobile. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan strategis bagi pengelola KPN Abdi Praja dalam mengembangkan aplikasi yang kian meningkat relevan & sesuai berbantuan kebutuhan anggota koperasi serta dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan di bidang kepuasan pengguna aplikasi digital, khususnya dalam konteks koperasi / organisasi serupa.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Implementasi aplikasi Abdi Praja Mobile di KPN Abdi Praja Tabanan, Bali masih memiliki keterbatasan pada fiturnya yang di mana hanya dapat melihat saldo simpanan & pinjaman, proses pendaftaran akun yang dirasa menyulitkan, serta kendala dalam penggunaan aplikasi yang mengganggu aksesibilitas informasi. Sementara itu, kondisi yang diharapkan yakni aplikasi Abdi Praja Mobile mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh, berbantuan menyediakan fitur yang kian meningkat kompleks serta stabilitas teknis yang tinggi guna memastikan kenyamanan dalam penggunaannya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah terdapat beberapa rumusan masalah yang dapat dijabarkan diantaranya :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile dalam mendukung kebutuhan anggota koperasi dalam aspek *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, & Service* berdasarkan analisis metode PIECES?
2. Sejauh mana aplikasi Abdi Praja Mobile memenuhi kebutuhan & harapan pengguna berdasarkan aspek *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, & Timeliness* menurut metode *End-User Computing satisfaction* (EUCS)?
3. Apakah variabel *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, & Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Abdi Praja Mobile berdasarkan hasil analisis PIECES & *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile dalam mendukung kebutuhan anggota koperasi berdasarkan enam aspek metode

PIECES yaitu *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, & Service*.

2. Mengevaluasi sejauh mana aplikasi Abdi Praja Mobile memenuhi kebutuhan & harapan pengguna berdasarkan lima aspek dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, & Timeliness*.
3. Mengetahui pengaruh masing – masing variabel PIECES & EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan yang strategis untuk meningkatkan kualitas layanan & kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile berdasarkan hasil analisis menggunakan metode PIECES & EUCS.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini yakni sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi digital khususnya di bidang koperasi dengan mengkombinasikan metode PIECES & *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai evaluasi sistem informasi terutama dalam konteks aplikasi mobile. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam mengaplikasikan metode serupa untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi digital.

#### 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan digital melalui pengembangan aplikasi Abdi Praja Mobile yang relevan & sesuai berbantuan kebutuhan anggota koperasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi koperasi / organisasi serupa dalam mengembangkan & meningkatkan aplikasi digital agar lebih efektif dalam mendukung operasional & pelayanan kepada anggotanya.