

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

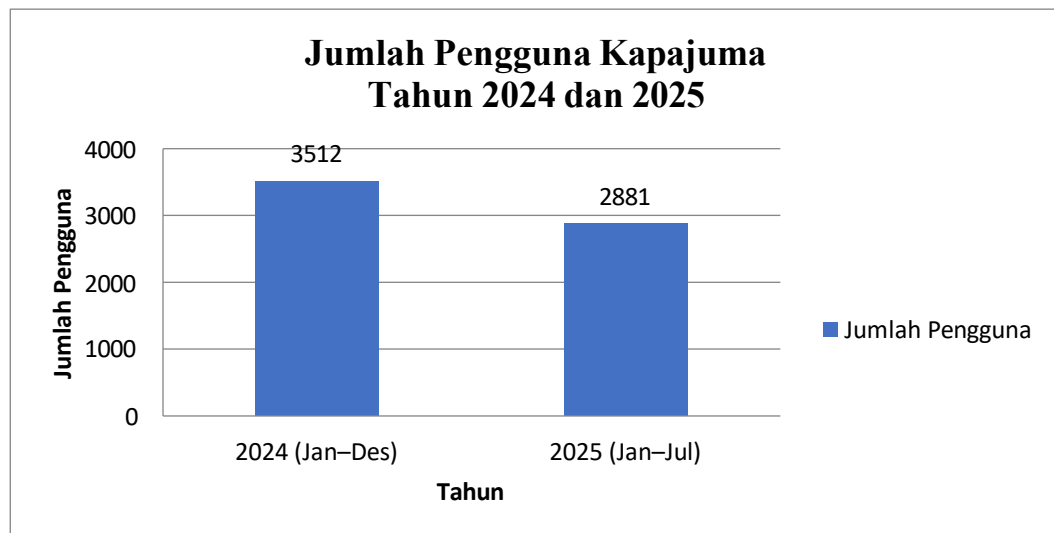
Kemajuan teknologi digital selama kurun sepuluh tahun belakangan telah menghadirkan dampak yang amat signifikan terhadap beragam dimensi kemaslahatan umat manusia, terhitung cara masyarakat beraktivitas, berkomunikasi, hingga memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu dampak signifikan terlihat pada sektor transportasi dan layanan berbasis aplikasi, yang memunculkan berbagai inovasi seperti layanan ojek online, pengantaran makanan, hingga jasa antar barang secara digital. Di tingkat nasional, muncul berbagai layanan digital yang bersaing untuk menarik pengguna. Layanan-layanan tersebut tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi digital dan penciptaan lapangan kerja berbasis teknologi.

Kapajuma hadir sebagai inovasi platform lokal yang diusung oleh PT Bali Giri Investama untuk memperkuat digitalisasi ekonomi berbasis pemberdayaan masyarakat di Bali. Ekosistem digital ini beroperasi melalui tiga varian aplikasi terintegrasi, yakni Kapajuma untuk konsumen umum, serta platform khusus mitra (*Kapajuma – Mitra*) dan pengemudi (*Kapajuma – Driver*). Selain menyediakan moda transportasi daring, *e-commerce*, layanan pekerja lepas, dan informasi pariwisata, platform ini menghadirkan fitur spesifik berupa pemesanan *banten* untuk memfasilitasi kebiasaan keagamaan masyarakat Hindu setempat. Integrasi layanan berbasis kearifan lokal ini menempatkan Kapajuma bukan sekadar

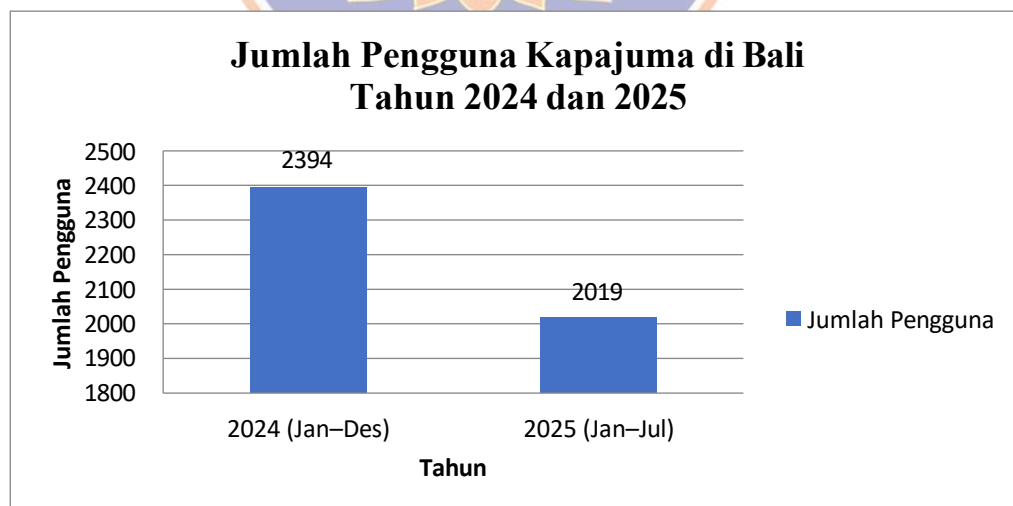
platform digital biasa, melainkan instrumen pendukung UMKM sekaligus pelestari budaya daerah. Mengingat jangkauan aplikasinya mencakup warga lokal dan wisatawan, Kapajuma diproyeksikan mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap eskalasi perekonomian serta kesejahteraan sosial masyarakat Bali secara berkelanjutan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Bayu Yudianala selaku pendiri platform Kapajuma yang dapat dilihat pada Lampiran 3 dan dokumentasi wawancara pada Lampiran 2, disebutkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna yaitu keterlambatan pengemudi, ketidakcocokan keterangan dalam aplikasi, seperti status toko yang disajikan *buka* di platform padahal toko tersebut sebenarnya sudah *tutup* maupun belum maksimalnya kuantitas rekanan yang terintegrasi pada fitur tertentu, khususnya pada fitur seperti *Videografer, Craft, Consultant, Catering, Guru Bimbel*. Jumlah mitra yang terbatas berdampak pada keterbatasan pilihan bagi pengguna pada fitur yang dipilih. Wawancara juga dilakukan pada setengah lusin pengguna fasilitas Kapajuma, kendala yang dirasakan pengguna adalah pada bagian waktu respon aplikasi. Meskipun simbol *loading* pada aplikasi hanya muncul sekitar tiga hingga lima detik, beberapa pengguna mengaku merasa terganggu karena fitur yang dipilih tidak langsung merespons dengan cepat, sehingga menimbulkan kesan kurang responsif. Inektivitas operasional platform terindikasi dari hasil wawancara terhadap enam pengguna, yang mengeluhkan beberapa kendala teknis dan ketersediaan layanan. Permasalahan mendasar mencakup keterlambatan penjemputan oleh pengemudi dengan durasi waktu tunggu berkisar antara 5 hingga 15 menit, serta terbatasnya kuantitas mitra yang

terintegrasi pada fitur-fitur spesifik. Di samping hambatan teknis tersebut, tercatat pula tren penurunan volume pengguna secara agregat sepanjang kurun waktu 2024 hingga Juli 2025, sebagaimana terdistribusi secara rinci pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2.



Gambar 1. 1
Data Jumlah Pengguna Kapajuma Tahun 2024 dan Tahun 2025
(sumber: Data Internal Pengembang Aplikasi Kapajuma)



Gambar 1. 2
Data Jumlah Pengguna Kapajuma di Bali Tahun 2024 dan Tahun 2025
(sumber: Data Internal Pengembang Aplikasi Kapajuma)

Berdasarkan visualisasi pada Gambar 1.1, terjadi penurunan kuantitas pengguna secara menyeluruh dari 3.512 orang pada tahun 2024 menjadi 2.881 orang pada tahun 2025. Depresiasi sebesar 631 pengguna tersebut mencakup basis pengguna luar kawasan Bali serta segmen yang tidak mentranskripsikan informasi domisili. Penurunan tren ini juga terefleksi pada cakupan regional Bali (Gambar 1.2), di mana populasi pengguna di sembilan kabupaten mengalami penyusutan dari 2.394 menjadi 2.019 pengguna dalam periode yang sama. Deklinasi partisipasi pengguna pada aplikasi Kapajuma ini berimplikasi langsung terhadap kontinuitas operasional bisnis serta ekosistem UMKM yang terintegrasi. Semakin sedikit pengguna yang menggunakan aplikasi, semakin berkurang pula transaksi yang terjadi di platform. Hal ini dapat mengurangi pendapatan mitra *driver*, *merchant* kuliner, maupun penyedia jasa lain yang tergabung di Kapajuma. Penurunan transaksi ini pada akhirnya bisa memengaruhi kelangsungan usaha para UMKM yang bergantung pada *platform* sebagai salah satu saluran penjualan utama mereka. Selain itu, turunnya pendapatan perusahaan juga dapat membatasi kapasitas Kapajuma dalam melakukan inovasi dan pengembangan layanan. Maka dibutuhkan evaluasi keseluruhan layanan meliputi sistem dan pelayanan untuk mengetahui penyebab turunnya minat penggunaan aplikasi karena pelanggan tidak hanya menginginkan produk berkualitas tinggi, tetapi juga pengalaman layanan yang memuaskan dan melebihi harapan mereka (Ariyanto et al., 2024).

Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Kapajuma memerlukan instrumen metodologis komprehensif yang mampu mengukur dimensi sistem dan kualitas pelayanan secara simultan. Beberapa pendekatan yang umum diterapkan meliputi instrumen EUCS, DeLone & McLean, SERVQUAL, dan PIECES. Kendati

demikian, temuan studi terdahulu (Chantika, 2022; Santoso et al., 2024) mengindikasikan bahwa metode EUCS yang mencakup variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, serta *Timeliness* belum mampu mengakomodasi dimensi pelayanan secara utuh. Hal ini disebabkan oleh fokus variabel *Timeliness* yang terbatas pada presisi pembaruan dan penyajian data sistemis semata. Model DeLone & McLean yang diaplikasikan oleh Wicaksono et al. (2023) berfokus pada evaluasi tingkat keberhasilan sistem informasi berbasis persepsi pengguna melalui dimensi *Information Quality*, *User Satisfaction*, *Use*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Sebaliknya, penelitian berbasis metode SERVQUAL (Azzahrah & Amelia, 2021; Hafidl et al., 2024) mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan secara eksklusif menggunakan indikator *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, serta *Responsiveness*. Untuk menutupi keterbatasan analisis sektoral tersebut, Apriliansah dan Sutabri (2024) mengimplementasikan kerangka kerja PIECES yang mampu mengukur performa sistem dan kualitas pelayanan secara terpadu melalui enam variabel utama: *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, serta *Service*.

Di antara empat instrumen evaluasi kepuasan pengguna—mencakup EUCS, DeLone & McLean, SERVQUAL, dan PIECES kerangka kerja PIECES teridentifikasi sebagai metodologi yang paling relevan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi Kapajuma. Kesesuaian ini didasari oleh cakupan enam variabel PIECES yang mampu mengomposisikan permasalahan teknis sistem dan kualitas layanan secara presisi. Secara spesifik, dimensi *Performance* berfokus pada pengukuran nilai guna layanan, sedangkan *Information and Data* menelaah

efektivitas penyampaian informasi pada platform. Sementara itu, variabel *Economics* menguji kesepadanan antara pengeluaran finansial pengguna dan kualitas performa yang diterima, diimbangi oleh dimensi *Control and Security* yang mengevaluasi aspek kendali serta keamanan operasional. Lebih lanjut, analisis efisiensi pencapaian luaran berbasis masukan data minimal diukur melalui variabel *Efficiency*, sedangkan dimensi *Service* dialokasikan untuk mendeteksi kendala serta dinamika pemberian pelayanan secara menyeluruh.

Hasil penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pemakai jasa menggunakan kerangka kerja PIECES telah berhasil dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh (Apriliansah & Sutabri, 2024) dengan evaluasi sistem dan pelayanan aplikasi Gojek di wilayah Kota Palembang terbukti berorientasi mutu tinggi sekaligus sanggup mencukupi ekspektasi maupun keperluan pemakai. Penelitian oleh (Tambunan et al., 2021) dengan evaluasi sistem sekaligus pelayanan pada Taxsee Maxim driver dengan hasil derajat kepuasan menyeluruh pengemudi Maxim Bandung berada pada angka 3,48 dengan kualifikasi Puas atas pelayanan yang disajikan. Penelitian oleh (Suroso et al., 2023) mengevaluasi sistem dan pelayanan dari layanan ShopeeFood pada mahasiswa Politeknik STMI Jakarta dengan hasil menampilkan rata-rata secara umum pada skor 3,7 yang tergolong dalam predikat puas.

Penelitian-penelitian terdahulu menggunakan aplikasi berskala nasional atau global seperti Maxim, ShopeeFood, dan Gojek sebagai objek kajian dalam mengukur kepuasan pengguna. Berbeda dengan hal tersebut, penelitian ini menitikberatkan pada aplikasi lokal, yaitu Kapajuma, yang secara khusus dikembangkan untuk melayani masyarakat di wilayah Bali. Riset ini dirancang

guna memformulasi pedoman strategis bagi manajemen Kapajuma melalui identifikasi variabel-variabel indikator kepuasan pengguna yang belum optimal dan memerlukan pembenahan. Orientasi studi berfokus pada ekosistem pengguna platform yang berdomisili atau terkena dampak langsung di wilayah Bali. Evaluasi kepuasan dianalisis mengintegrasikan enam dimensi dari kerangka kerja PIECES—mencakup *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, serta *Service*. Pendekatan ini memungkinkan penelaahan komprehensif yang mengombinasikan keandalan sistem teknis dan mutu pelayanan, sehingga menghasilkan rujukan empiris untuk merancang aplikasi lokal yang lebih adaptif terhadap preferensi masyarakat daerah.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada uraian konteks di atas, maka isu-isu yang dapat dipetakan dalam riset ini yakni sebagai berikut..

1. Permasalahan Layanan Kapajuma

a. Permasalahan Sistem

Permasalahan sistem pada aplikasi Kapajuma yaitu waktu *respons* aplikasi tergolong lambat dan ketidakcocokan keterangan dalam platform, seperti kondisi kedai yang disajikan *buka* pada sistem padahal toko tersebut sebenarnya sudah *tutup*..

b. Permasalahan Pelayanan

Permasalahan Pelayanan Aplikasi Kapajuma yaitu keterlambatan *driver* sehingga membuat pelanggan yang telah mencoba aplikasi menjadi malas untuk *repeat order* dan belum maksimalnya kuantitas

rekanan yang terintegrasi pada fitur tertentu, khususnya pada fitur seperti *Videografer, Craft, Consultant, Catering, Guru Bimbel..*

2. Terjadi penurunan jumlah pengguna aplikasi dari 3.512 pada tahun 2024 menjadi 2.881 pada tahun 2025. Penurunan juga terjadi di wilayah Bali, dari 2.394 menjadi 2.019 pengguna. Hal ini mengindikasikan adanya masalah pada layanan atau kepuasan pengguna yang perlu dievaluasi untuk mengetahui penyebab turunnya minat penggunaan aplikasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada evaluasi tingkat kepuasan pengguna Kapajuma pada masyarakat di wilayah Bali dengan mengukur rata-rata jawaban kuesioner yang dianalisis berdasarkan enam aspek PIECES (*Performance, Information & Data, Economy, Control & Security, Efficiency, Service*) dan disimpulkan menggunakan skala Teori Kaplan & Norton. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian lebih terarah dalam memberikan rekomendasi perbaikan layanan dan sistem aplikasi Kapajuma.

1.4 Rumusan Masalah

Merujuk pada paparan konteks studi, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yakni

1. Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan Kapajuma di Bali berdasarkan enam aspek PIECES framework (*Performance, Information & Data, Economy, Control & Security, Efficiency, dan Service*)?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan dan sistem Kapajuma yang dapat disusun berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES framework dan dianalisis melalui pendekatan SWOT?

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada pokok masalah, adapun target kajian yang dapat disampaikan yaitu:.

1. Mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan Kapajuma di Bali berdasarkan enam aspek PIECES framework (Performance, Information & Data, Economy, Control & Security, Efficiency, dan Service).
2. Menyusun rekomendasi perbaikan layanan dan sistem Kapajuma berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES framework dan analisis SWOT.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat sebagai panduan strategis bagi pengelola Kapajuma untuk mengidentifikasi dan memperbaiki variabel-variabel sistem dan layanan yang belum memenuhi tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk menyusun strategi pengembangan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, mendukung keberlanjutan bisnis, serta meningkatkan kesejahteraan mitra dan UMKM yang terlibat.