

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi sistem informasi. Untuk mengetahui apakah suatu sistem atau aplikasi telah sesuai dengan harapan pengguna maka diperlukan sebuah analisis kualitas layanan sistem informasi yang telah diterapkan pada suatu instansi[1]. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Dalam praktiknya kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang mencakup apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, serta apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya[2].

Persepsi pengguna terhadap kepuasan yang dirasakan pada suatu sistem merupakan faktor penting yang dapat digunakan untuk bahan evaluasi sebagai upaya meningkatkan layanan terhadap sistem tertentu. Kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman pengguna mengenai fungsional sistem operasi yang memenuhi standar, dapat dilihat jika pengguna merasa puas terhadap layanan akan memiliki kecenderungan untuk menggunakan sistem secara berulang[3].

Meningkatnya kegiatan masyarakat dan kompetensi bisnis pada jasa koperasi, KSP Lima Jaya berinovasi dengan membuat sistem informasi untuk menunjang kinerja karyawannya dimana sistem operasional ini bernama OP Lima Jaya. Sistem OP Lima Jaya merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu kegiatan operasional karyawan dimana sistem tersebut digunakan mulai tahun 2019. Sistem OP Lima Jaya digunakan untuk memasukan data nasabah, pengajuan pinjaman, jadwal lokasi penagihan dan monitoring kegiatan operasional karyawan di setiap kantor cabang. Sistem OP memiliki

beberapa fitur utama seperti fitur *dashboard*, fitur *my profile*, fitur *operational*, dan fitur *report*, dimana sistem OP Lima Jaya memiliki empat user diantaranya bidang operasional lapangan, admin kantor, manajemen, super user dimana masing-masing bidang sistem informasi yang digunakan memiliki fungsi yang berbeda-beda.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model yang telah di adaptasi oleh Francisco Lie´bana-Cabanillas, Francisco Mun˜oz-Leiva dan Francisco Rejo´n-Guardia. Model ini didasarkan pada teori yang terdapat dalam *Technology Acceptance Model* (TAM)[4]. TAM adalah penggunaan suatu sistem teknologi informasi yang dianggap memiliki dampak signifikan dan digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menerima penggunaan sistem teknologi informasi tersebut[5]. Dalam metode Cabanillas memiliki lima skala pengukuran diantaranya *Accessibility* (Aksesibilitas), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Usefulness* (Kegunaan), Dan *Satisfaction* (Kepuasan). Adapun alasan tidak menggunakan variabel TAM karena skala pengukuran yang dimiliki TAM tidak relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Alat yang digunakan untuk analisis ini yaitu *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS/SmartPLS) [4].

SEM merupakan metode analisis statistik multivariat dengan menggabungkan perkembangan regresi dan analisis jalur. Data yang di olah menggunakan perhitungan SEM relatif akan menghasilkan proses yang lebih rumit, karena model tersebut dibangun oleh model pengukuran (*Outer model*) dan model struktural (*Inner model*)[6]. Dalam kedua tahapan *outer model*, *inner model* memiliki tujuan untuk menilai validitas, reliabilitas suatu model. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan masing-masing instrumen untuk mengukur faktornya, sedangkan uji reliabilitas diukur untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya[7].

Koperasi adalah sebuah organisasi bisnis yang didirikan oleh individu atau badan hukum koperasi[8]. Bentuk usaha yang dijalankan koperasi dapat berupa barang dan jasa melalui proses bisnis dengan berbagai kegiatan[9].

Koperasi dapat disebut juga sebagai pilar gerakan ekonomi rakyat dalam mengatasi kemiskinan[10]. Pasal 16 UU No.25 Tahun 1992 menjabarkan beberapa jenis koperasi berdasarkan kepentingan dan kesamaan anggota koperasi seperti Koperasi Konsumen dan Produsen, Koperasi Simpan Pinjam(KSP), Koperasi Pemasaran dan Jasa[11]. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan salah satu jenis koperasi yang menjalankan usaha simpan pinjam yang dapat digunakan oleh anggotanya, kegiatan usaha koperasi simpan pinjam berupa kegiatan *micro finance* yaitu menghimpun simpanan anggota, yang akan disalurkan kepada anggota koperasi lainnya[12]. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lima Jaya berdiri sejak tahun 2007 yang bergerak dalam usaha simpan pinjam. KSP Lima Jaya memiliki beberapa cabang di Provinsi Jawa Tengah, diantaranya terletak pada daerah Ungaran, Kendal, Tegal, Brebes, Cirebon, Purwokerto 1, Purwokerto 2, Banyumas, Purbalingga, Banjarnegara, Purworejo, Sleman, dan Klaten. KSP Lima Jaya memiliki kegiatan pelayanan serta pengelolaan data anggota yang akan melakukan simpan pinjam.

Sistem informasi pada era digital saat ini berkembang dengan pesat, sejalan dengan kemajuan peradaban memberikan dampak besar diberbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, bisnis, perbankan[13]. Pemanfaatan teknologi dapat diterapkan dalam dunia perbankan dimana dampak dari pemanfaatan teknologi ini dapat mempermudah berbagai kegiatan serta meningkatkan produktivitas, kemajuan teknologi juga dapat diimplementasikan dalam perusahaan salah satunya koperasi. Sistem informasi pada koperasi memiliki beberapa dampak yang ditimbulkan baik itu positif maupun negatif, hal ini dapat dibuktikan dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem informasi untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan [14].

Pada implementasinya sistem OP Lima Jaya masih ditemukan beberapa kendala teknis, seperti keterbatasan waktu akses yang menyebabkan proses login menjadi lambat dan data nasabah tidak dapat *diinput*. Selain itu pengguna sering mengalami *server down* ketika banyak karyawan yang

melakukan akses terhadap sistem dalam waktu yang bersamaan. Masalah lain yang dihadapi pengguna adalah inputan yang *overload* dikarenakan kapasitas database yang penuh sehingga perlu adanya *backup* data dari pihak teknisi. Dalam operasional sistem, pengguna baru sering mengalami beberapa kesulitan saat melakukan kegiatan input data, pembagian waktu kerja, dan mencari tempat kunjungan ke nasabah. Hingga saat ini, permasalahan tersebut masih sering dihadapi pengguna sehingga dapat menghambat kegiatan operasional KSP Lima Jaya.

Atas dasar serta penjabaran diatas maka akan dilakukan sebuah analisis berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Operasional Lima Jaya Menggunakan Model *Cabanillas*” dimana penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna OP Lima Jaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah bahwa sistem OP Lima Jaya masih terdapat beberapa kendala pada penggunaan yang menyebabkan operasional sistem kurang maksimal bagi penggunanya, sehingga dibutuhkan analisis kepuasan pengguna untuk memberikan gambaran solusi dari permasalahan yang ada.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan model *Cabanillas*?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem OP Lima Jaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem OP Lima jaya menggunakan model Cabanillas untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk mengetahui ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data yang digunakan berasal dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada karyawan pengguna sistem OP Lima Jaya kantor cabang se-Jawa Tengah.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna OP Lima Jaya kantor cabang se-Jawa Tengah.
- c. Model analisis yang digunakan adalah model adaptasi Cabanillas dan dihitung menggunakan *software* SmartPLS.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang di dapatkan subyek pada penelitian, sedangkan manfaat praktik merupakan manfaat yang didapatkan penulis pada penelitian. Berikut ini dapat dijabarkan manfaat penelitian teoritis dan manfaat penelitian praktis yang terdapat pada penelitian ini.

1.6.1. Manfaat penelitian Teoritis

Dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk pihak KSP Lima Jaya berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

1.6.2. Manfaat penelitian Praktis

- a. Dapat menambah pengalaman dalam melakukan penelitian.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti lain.

- c. Dapat mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah di pelajari selama perkuliahan maupun diluar perkuliahan dalam bidang UI/UX yang mempelajari *user satisfaction*.