

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang saat ini berkembang semakin pesat, membuat kehidupan manusia juga tidak lepas dari internet yang saat ini banyak memberikan informasi dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini perkembangan teknologi sangat mempermudah kegiatan dalam kehidupan sehari-hari dan banyak memberikan perubahan di kehidupan masyarakat [1]. Adanya pergerakan pengembangan teknologi ini memungkinkan individu memiliki banyak wawasan untuk berbagi informasi dan mempromosikan keunggulan masing-masing [2].

Perkembangan teknologi yang pesat ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran dalam bertransaksi. Sistem pembayaran saat ini memiliki perubahan dan telah berkembang, yang awalnya hanya menggunakan uang tunai sebagai media transaksi, kini sudah berubah menjadi pembayaran digital atau disebut juga dengan *electronic money (e-money)*. Sistem pembayaran digital telah menggeser peranan uang tunai sebagai alat pembayaran yang sebelumnya sudah digunakan oleh masyarakat pada kehidupan sehari-hari [3].

Pembayaran *non-tunai* digunakan untuk mempermudah pengguna agar melakukan transaksi menjadi lebih ekonomis dan efisien. Pembayaran *non-tunai* dilakukan dengan cara transfer antar bank atau intra bank maupun transfer dengan menggunakan aplikasi pembayaran *e-money* yang beragam dan sudah mulai marak di kalangan masyarakat muda maupun orang tua. Kemajuan teknologi pada era digital saat ini tidak dapat dihindari, khususnya dalam penggunaan aplikasi pembayaran digital yang semakin umum di kalangan masyarakat [3].

CARDS merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT Cazzh Teknologi Inovasi yang berbadan hukum resmi pada 1 Oktober 2019. Awal berdiri, PT Cazzh Teknologi Inovasi mengembangkan layanan aplikasi *web core-banking system* untuk lembaga keuangan mikro. Setahun kemudian mengembangkan aplikasi *billing system* untuk lembaga pendidikan. Kemudian PT Cazzh Teknologi Inovasi

mengembangkan aplikasi *mobile* pengelolaan *membership* CARDS yang terintegrasi dengan CAZH *Dashboard* yang merupakan pengembangan dari CAZH *billing system* serta didukung oleh CAZH POS. Aplikasi CARDS mulai populer di lingkungan sekolah pada awal tahun 2021 untuk memudahkan orang tua siswa dalam melakukan transaksi pembayaran siswa di sekolah, seperti pembayaran tagihan dan kebutuhan sekolah lainnya [4]. Berdasarkan pengumpulan data menggunakan kuesioner pra penelitian terdapat permasalahan yang perlu diatasi terkait penggunaan aplikasi CARDS diantaranya aplikasi mengalami *error* saat digunakan oleh pengguna pada saat melakukan transaksi pembayaran dan melakukan pengisian saldo CahzPOIN, selain itu riwayat transaksi yang ditampilkan oleh aplikasi belum lengkap.

Aplikasi *mobile* yang saat ini telah berkembang, menjadi alternatif media yang dapat digunakan untuk penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh *customer* tanpa ada batasan waktu maupun tempat. Setiap aplikasi *mobile* memiliki *interface* yang berfungsi sebagai jembatan antara pengguna dan aplikasi tersebut. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile* adalah *End User Computing Satisfaction* [5].

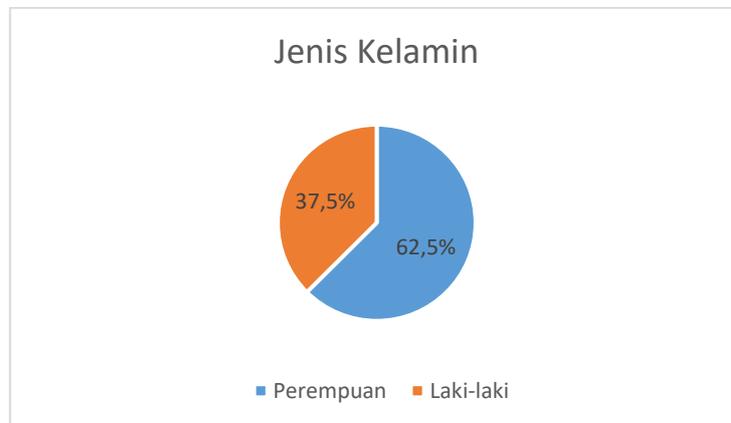
End User Computing Satisfaction dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi. Metode ini membandingkan antara harapan pengguna dengan kenyataan yang diberikan oleh aplikasi, sehingga dapat mengidentifikasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi ekspektasi pengguna. Evaluasi terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas antarmuka, kinerja aplikasi, dan fitur yang disediakan dapat diukur menggunakan *End User Computing Satisfaction* [5].

Analisis model EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Model tersebut terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi *content* (isi), dimensi *accuracy* (keakuratan), dimensi *format* (format), dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan sistem), dan dimensi *timeliness* (ketepatan waktu). Dimensi *content* (isi) dalam analisis model ini menyoroti sejauh mana aplikasi menyediakan informasi yang relevan dan memadai bagi pengguna. Dimensi *accuracy*

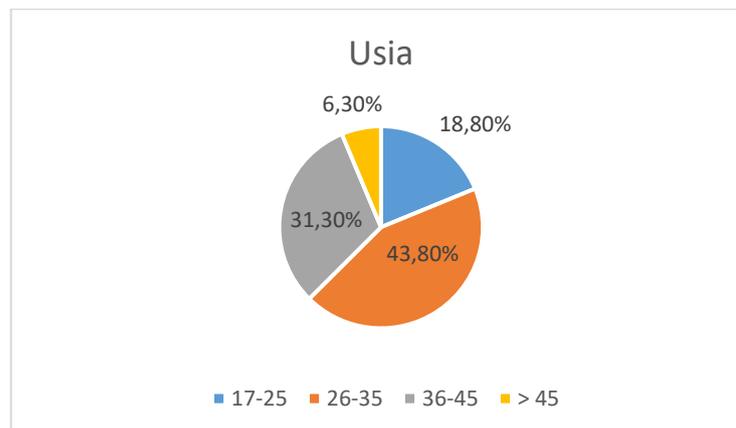
(keakuratan) mengacu pada seberapa akurat sistem aplikasi dalam menyediakan data dan informasi kepada pengguna. Dimensi *format* (format) menggambarkan tampilan visual dan struktur dari antarmuka aplikasi, termasuk keterbacaan, kejelasan, dan kemudahan dalam navigasi. Dimensi *easy of use* (kemudahan penggunaan sistem) menilai seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi dan menjalankan fungsi-fungsi yang disediakan. Dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) menitikberatkan pada respon dan kecepatan sistem dalam memberikan informasi dan layanan kepada pengguna sesuai dengan kebutuhan dan harapan [6].

Berdasarkan wawancara dengan PT Cah Teknologi Inovasi, dapat diketahui bahwa CARDS adalah aplikasi *membership* digital yang terintegrasi dengan sistem manajemen lembaga pendidikan dan aplikasi kasir digital yang memungkinkan orang tua atau wali siswa mengelola uang saku siswa, membayar iuran atau tagihan sekolah, melihat pengumuman dan akademik kesiswaan. Aplikasi CARDS dapat di *install* melalui *Google Play* dan *Apple Store*, kemudian melakukan registrasi akun *user* dan menentukan PIN utama. Berikutnya *user* dapat mengaktifkan kartu digital dengan 16 digit nomor dan 6 digit PIN Kartu yang diberikan oleh lembaga penerbit kartu yaitu pihak sekolah yang telah bekerja sama dengan PT Cah Teknologi Inovasi. Selanjutnya *user* dapat mengisi saldo yang disebut dengan CahPOIN melalui transfer *Virtual Account Bank*, *Minimarket*, QRIS, dan LinkAja. Penggunaan saldo kartu diamankan dengan PIN Kartu, sedangkan penggunaan CahPOIN diamankan dengan PIN utama.

Berdasarkan Surat Keterangan Perusahaan yang diberikan oleh PT Cah Teknologi Inovasi, penelitian ini dilakukan di SD Kristen 1 Purwokerto dan SD UMP Purwokerto karena memiliki tingkat *order* yang tinggi. Kedua tempat penelitian tersebut menggunakan aplikasi CARDS sebagai media transaksi keperluan sekolah yang digunakan oleh orang tua siswa. Berdasarkan kuesioner pra penelitian memperoleh 16 responden dengan hasil sebanyak 62,5% Perempuan dan 37,5% laki-laki dengan dominasi rentang usia sekitar 17-45 tahun. Jenis kelamin responden dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan usia responden dapat dilihat pada Gambar 1.2.

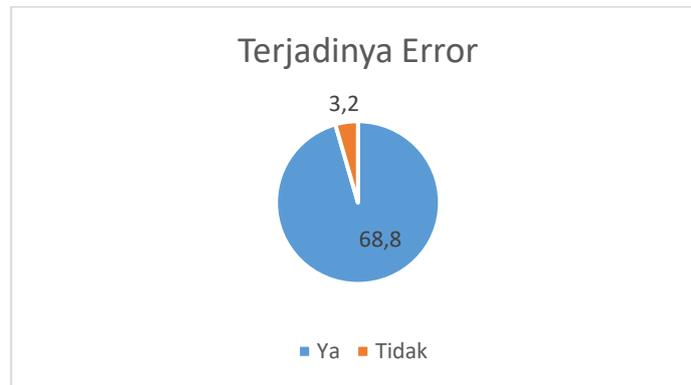


Gambar 1. 1 Jenis Kelamin Responden



Gambar 1. 2 Usia Responden

Berdasarkan pengumpulan data menggunakan kuesioner pra penelitian, mendapatkan sebanyak 68,8% responden yang mengungkapkan bahwa aplikasi CARDS mengalami *error* saat melakukan transaksi, sementara 31,3% menyatakan sebaliknya. Permasalahan yang dikeluhkan oleh responden pada saat menggunakan aplikasi CARDS masih mengalami *error* pada saat melakukan transaksi pembayaran. Tingkat terjadinya *error* pada aplikasi dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1. 3 Terjadinya *Error* pada Aplikasi

Berdasarkan permasalahan diatas, dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI CARDS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*”** untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman dalam menggunakan aplikasi sehingga hasil yang di peroleh dapat digunakan untuk mempertimbangkan perbaikan sistem.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian yang terjadi adalah aplikasi CARDS masih mengalami *error* pada saat digunakan sehingga diperlukan rekomendasi perbaikan aplikasi CARDS untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi CARDS?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi CARDS?
3. Rekomendasi apa yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi CARDS?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diangkat dari latar belakang penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi CARDS yang digunakan oleh orang tua siswa di SD UMP Purwokerto dan SD Kristen 1 Purwokerto.
2. Analisis kepuasan pengguna aplikasi CARDS menggunakan metode EUCS berdasarkan *content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*.
3. Penelitian ini menggunakan bahan yang bersumber dari kuesioner yang disebarakan selama 30 hari dari Juli – Agustus 2023.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu memberikan rekomendasi faktor yang perlu ditingkatkan berdasarkan variabel EUCS untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan aplikasi CARDS.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi CARDS berdasarkan hasil perhitungan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*
2. Sebagai referensi pihak PT Cahz Teknologi Inovasi dalam meningkatkan kinerja aplikasi CARDS mengenai analisis kepuasan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan sistem aplikasi CARDS diantaranya menambahkan fitur transfer saldo CahzPOIN ke rekening bank, saldo CahzPOIN dapat digunakan untuk media pembayaran di mini market, dan meningkatkan performa aplikasi CARDS agar mengurangi terjadinya *error*.