

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan yang begitu signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk layanan keuangan berbasis digital (Kusuma & Asmoro, 2021). Perkembangan pesat dalam teknologi telah melahirkan berbagai inovasi yang semakin mempercepat transformasi dalam dunia usaha dan pelayanan publik. Beberapa teknologi utama yang memainkan peran penting dalam perubahan ini seperti teknologi kecerdasan buatan, perangkat berbasis *Internet of Things*, serta penyatuan layanan berbasis komputasi awan dengan sistem mobile telah menjadi fondasi dalam pengembangan transformasi digital (Destiani & Mufiidah, 2024). Ketiga aspek ini menjadi pilar utama dalam mendorong digitalisasi, yang tidak hanya mengubah cara individu dan lembaga dalam menjalankan operasionalnya, tetapi juga memberikan kemudahan akses terhadap berbagai layanan yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara konvensional. Khusus di sektor keuangan, digitalisasi telah memberikan dampak yang sangat besar terutama dalam aspek transaksi, pelaporan, dan pengawasan. Dengan adanya sistem yang memungkinkan proses berlangsung secara *real-time*, berbagai institusi keuangan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dana serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat (Kristiyana, 2021). Selain itu, aspek transparansi juga menjadi lebih terjamin, karena data keuangan dapat diakses dengan lebih mudah dan akurat oleh para pemangku kepentingan (Kristiyana, 2021). Akuntabilitas dalam pengelolaan dana pun semakin meningkat, karena sistem yang terkomputerisasi mampu memberikan catatan yang lebih rinci, sehingga meminimalisir risiko kesalahan dalam pencatatan maupun pelaporan.

Salah satu contoh perusahaan keuangan mikro berbasis syariah adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Tunas Artha Mandiri yang berlokasi di Kabupaten Nganjuk, pemanfaatan sistem informasi manajemen berbasis teknologi digital telah mengubah pola pengelolaan data keuangan, keanggotaan, dan operasional koperasi. Melalui *platform* digital berbasis *website* dan *mobile*, administrasi serta keuangan dapat dikelola secara terintegrasi dan otomatis (Etin Indrayani, 2023). Dengan demikian, pekerjaan manual semakin berkurang,

sementara potensi kesalahan manusia dapat diminimalkan. Selain itu, anggota koperasi kini memiliki kemudahan dalam memantau saldo simpanan, pinjaman, serta melakukan transaksi secara daring sesuatu yang sebelumnya hanya dapat diakses secara manual atau melalui tatap muka. Perubahan ini tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan, termasuk bagi mereka yang berada di wilayah yang sulit dijangkau oleh sistem konvensional (Zulfa Qur'anisa et al., 2024). Anggota dapat mengakses laporan keuangan secara terbuka, sementara proses monitoring dan pelaporan menjadi lebih akurat serta responsif. Selain itu, pengambilan keputusan yang didasarkan pada data memungkinkan dapat berkembang lebih profesional, sejajar dengan lembaga keuangan modern lainnya, serta mampu beradaptasi dengan tuntutan era digital. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi informasi telah menjadi faktor utama dalam transformasi segala aspek (Najah et al., 2024). Digitalisasi tidak hanya memperkuat daya saing dan memperluas inklusi keuangan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan bagi anggota serta masyarakat luas (Alfitri & Alfiah, 2025). Digitalisasi bukan sekadar pilihan, melainkan menjadi fondasi esensial agar koperasi tetap bertumbuh dan relevan di tengah perubahan zaman yang semakin cepat dan dinamis.

Transformasi digital koperasi syariah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 45% serta memperluas cakupan layanan hingga 60%. Studi kasus pada koperasi syariah besar seperti BMT UGT Nusantara, menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mempercepat proses pembiayaan dari tujuh hari menjadi hanya dua hari, serta meningkatkan *volume* transaksi digital secara signifikan (Alfitri & Alfiah, 2025). Selain memberikan manfaat bagi koperasi, digitalisasi turut memberikan dampak positif bagi anggota. Anggota dapat mengakses informasi mengenai pinjaman, simpanan, serta laporan sisa hasil usaha secara daring, sehingga proses input data, penyusunan laporan keuangan, serta perhitungan angsuran dan sisa pinjaman menjadi lebih efisien dan minim kesalahan. Digitalisasi juga mendukung inklusi keuangan, memungkinkan koperasi menjangkau anggota di wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan keuangan konvensional, serta meningkatkan literasi keuangan digital di kalangan anggota (Putra et al., n.d.). Namun, di balik berbagai manfaatnya, digitalisasi

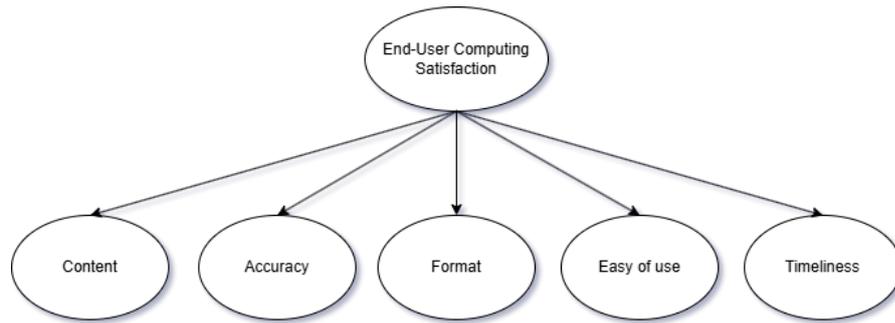
koperasi tetap menghadirkan tantangan, seperti perlunya peningkatan literasi digital di kalangan anggota, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah, serta kebutuhan untuk menjaga keamanan data dan kepatuhan terhadap prinsip syariah secara konsisten (Thoyib et al., 2025). Untuk mengatasi tantangan tersebut, koperasi perlu menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan dan anggota serta berinvestasi dalam teknologi yang andal dan aman. Secara keseluruhan, penerapan teknologi informasi pada koperasi simpan pinjam syariah seperti KSPPS TAM telah membawa perubahan positif yang signifikan. Kemajuan teknologi tidak semata berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan keterbukaan informasi, namun juga turut membangun kepercayaan anggota, mendorong perluasan akses layanan keuangan, serta menjaga eksistensi koperasi agar tetap adaptif dan kontributif di era digital yang terus berkembang.

Kualitas layanan yang diberikan melalui *website* KSPPS TAM menjadi faktor penentu utama dalam membangun kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas dan cenderung loyal apabila sistem yang digunakan memberikan manfaat nyata, kemudahan transaksi, serta keamanan data (Ilaahi et al., 1829). Sebaliknya, layanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berpotensi membuat anggota enggan memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan ini meliputi kecepatan akses informasi, kemudahan navigasi *website*, kejelasan informasi produk, serta responsivitas layanan pelanggan (Wicaksana, 2024). Analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan digital di KSPPS TAM perlu dilakukan secara berkala agar koperasi dapat terus meningkatkan mutu pelayanan serta mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan layanan keuangan digital yang semakin ketat. Evaluasi berkesinambungan tidak hanya memungkinkan peningkatan kepercayaan dan loyalitas anggota, tetapi juga memperkuat posisi KSPPS TAM sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan anggota.

Dalam penerepan sistem digital ini, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Misalnya, kegagalan sistem ketika digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna menyebabkan penurunan kinerja dan efisiensi layanan (Suryawijaya, 2023). Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi cuaca dapat

memengaruhi stabilitas sistem, terutama saat terjadi gangguan jaringan. Meskipun sistem telah menerapkan autentikasi dua faktor guna meningkatkan keamanan, pencadangan data masih dilakukan secara manual dan hanya sekali dalam seminggu. Akibatnya, risiko kehilangan data meningkat apabila terjadi kerusakan sistem secara mendadak. Di samping itu, gangguan jaringan *Wi-Fi* yang sering terjadi, meskipun tersedia jaringan internal dan publik, tetap berkontribusi terhadap penurunan aksesibilitas layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan serta penguatan infrastruktur teknologi informasi secara menyeluruh agar KSPPS TAM dapat menyediakan layanan digital yang lebih andal, aman, dan berkelanjutan bagi seluruh anggotanya.

Metodologi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pertama kali dibuat sebagai alat evaluasi oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini berfokus pada lima elemen utama yang menunjukkan kualitas dan keuntungan sistem informasi dari sudut pandang pengguna untuk menentukan kepuasan pengguna akhir terhadap sistem komputasi. Metode ini menggabungkan berbagai faktor, seperti kemudahan isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan (*Timeliness*) sistem secara keseluruhan, yang semuanya berperan dalam persepsi pengguna mengenai layanan yang mereka terima (Gobel et al., 2022). Salah satu indikator keberhasilan dalam sistem informasi ialah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Metode EUCS memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem yang diteliti. Mereka juga dapat membuat rekomendasi berbasis data untuk mendukung upaya perbaikan yang lebih spesifik. Selain itu, juga membantu pengelola layanan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pengguna, sehingga dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Metode EUCS digambarkan pada gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 Model *End User Computing Satisfaction*

Pendekatan ini memungkinkan anggota KSPPS TAM untuk secara langsung merasakan manfaat dari sistem layanan digital serta mengatasi keraguan mereka terkait keamanan dan aksesibilitas. Selain itu, penerapan insentif seperti kemudahan akses, peningkatan efisiensi transaksi, dan jaminan keamanan data telah terbukti efektif dalam mendorong anggota untuk beralih ke layanan digital. Dengan demikian, integrasi elemen-elemen tersebut dapat mengoptimalkan implementasi sistem digital, sehingga kualitas pelayanan bagi seluruh anggota semakin meningkat. KSPPS TAM berpotensi memperluas penggunaan layanan digital sekaligus meningkatkan kualitas transaksi yang lebih praktis, aman, dan efisien. Pendekatan ini turut memperkuat reputasi institusi sebagai pionir dalam pemanfaatan teknologi informasi yang selaras dengan prinsip keberlanjutan operasional dan tetap menjaga nilai-nilai syariah. Dengan perencanaan dan strategi yang tepat, penguatan sistem teknologi informasi di KSPPS TAM tidak hanya akan meningkatkan efisiensi layanan keuangan bagi anggota, melainkan juga dapat menjadi inspirasi bagi koperasi simpan pinjam syariah lainnya untuk menerapkan inovasi serupa. Pada akhirnya, langkah ini akan memperkuat posisi KSPPS TAM sebagai lembaga yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta progresif dalam memberikan layanan keuangan syariah yang lebih modern dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Studi sebelumnya menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam pemanfaatan aplikasi absensi SIABON di instansi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Metode ini digunakan untuk menemukan berbagai komponen yang memengaruhi penerimaan sistem oleh pengguna akhir (Nugraha, 2023). Penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat), *Content* (isi aplikasi), *Accuracy* (ketepatan data), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan), dan *Timeliness* (kecepatan akses) hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini dapat digunakan sebagai referensi saat merancang sistem layanan digital KSPPS TAM, fokus utamanya adalah menggunakan teknologi yang tidak hanya mudah digunakan tetapi juga dapat bermanfaat bagi anggota koperasi. Penelitian lanjutan yang dilakukan oleh (Irumas & Utamajaya, 2022) mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi PNM Digi Karyawan dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kajian ini menyoroti sejumlah aspek penting, termasuk persepsi terhadap manfaat, kualitas konten, tingkat akurasi, penyajian format, kemudahan interaksi, serta ketepatan waktu dalam penyampaian informasi. Mengaitkan hasil tersebut dengan penerapan sistem digital di KSPPS TAM, faktor kegunaan yang dirasakan oleh anggota sangat penting dalam mendorong adopsi layanan digital secara lebih luas. Melalui strategi yang telah terbukti efektif, seperti penyederhanaan prosedur transaksi, peningkatan aksesibilitas, serta jaminan keamanan data, KSPPS TAM dapat mengoptimalkan penggunaan sistem digital guna meningkatkan pengalaman transaksi keuangan bagi para anggotanya. Selain itu, penerapan model EUCS dalam penilaian sistem KSPPS TAM tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan panduan yang komprehensif bagi koperasi dalam memperbaiki aspek teknis maupun layanan digitalnya. Dengan demikian, KSPPS TAM menjadi semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi serta mampu memenuhi kebutuhan anggotanya secara lebih optimal.

Tingkat kepuasan pengguna bisa berbeda-beda tergantung pada sejumlah faktor yang memengaruhi mereka (Kasmad, 2017). Semakin banyak elemen yang memenuhi harapan dan kebutuhan anggota, semakin besar tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dalam konteks ini, kepuasan anggota memainkan peran krusial dalam menciptakan perilaku positif, yang berkontribusi pada peningkatan loyalitas serta efektivitas penggunaan layanan keuangan syariah yang tersedia. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu respon negatif dan bahkan memengaruhi pandangan anggota terhadap sistem serta layanan yang ditawarkan. Dengan demikian,

penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap sistem layanan digital yang digunakan oleh KSPPS TAM, menggunakan penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang mendukung pengalaman pengguna serta meningkatkan efisiensi sistem dalam membantu anggota menjalankan transaksi keuangan mereka. Dengan memahami faktor-faktor seperti *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan), KSPPS TAM dapat meningkatkan kualitas sistem digitalnya agar lebih responsif terhadap kebutuhan para penggunanya. Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini mengangkat tema tentang “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* KOPERASI PEMBIAYAAN KABUPATEN NGANJUK MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aspek *Content* dalam penggunaan *website* KSPPS TAM?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek *Accuracy* dalam penggunaan *website* KSPPS TAM?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek *Format* dalam penggunaan *website* KSPPS TAM?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek *Ease of Use* dalam penggunaan *website* KSPPS TAM?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek *Timeliness* dalam penggunaan *website* KSPPS TAM?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini batasan penelitian atau ruang lingkup agar penelitian ini berfokus ke permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Tunas Artha Mandiri yang terletak pada Kabupaten Nganjuk.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik mengumpulkan data melalui responden dengan mengisi kuesioner.
3. Kuesioner dilakukan dengan menggunakan media Google Forms tanpa melakukan tatap muka langsung kepada responden.
4. Menggunakan skala *likert* dengan 5 pilihan.
5. Pengolahan dan perhitungan data menggunakan *tools SPSS Statistics 27.0.0*.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan yaitu:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel isi (*Content*) terhadap tingkat kepuasan pengguna pada *website* KSPPS TAM.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kontribusi akurasi data (*Accuracy*) dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap *website* KSPPS TAM.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peranan bentuk tampilan (*Format*) terhadap persepsi kepuasan pengguna *website* KSPPS TAM.
4. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah hubungan antara kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dengan kepuasan pengguna pada *website* KSPPS TAM.
5. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana ketepatan waktu penyampaian informasi (*Timeliness*) memengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* KSPPS TAM.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Studi ini berfungsi sebagai pijakan awal bagi KSPPS TAM dalam meninjau serta mengoptimalkan mutu sistem layanan digital yang dimiliki. Di samping itu, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menyusun kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan anggota, mendorong efisiensi transaksi keuangan berbasis syariah, dan menguatkan citra lembaga sebagai koperasi yang progresif dalam pemanfaatan teknologi berbasis prinsip-prinsip syariah.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur akademik di bidang sistem informasi dan keuangan syariah, khususnya dalam menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam studi terkait inovasi digital dalam layanan keuangan syariah, serta membuka peluang kolaborasi antara akademisi dan koperasi dalam merancang solusi berbasis teknologi untuk sektor keuangan berbasis syariah.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman berharga dalam mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota dalam sistem layanan digital koperasi syariah, serta meningkatkan kemampuan dalam melakukan analisis berbasis data. Melalui penelitian ini, pemahaman terhadap pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi dapat semakin diperluas. Pendekatan tersebut memiliki potensi untuk dijadikan referensi dalam studi-studi lanjutan, khususnya yang berfokus pada pengembangan koperasi syariah dan proses transformasi digital.