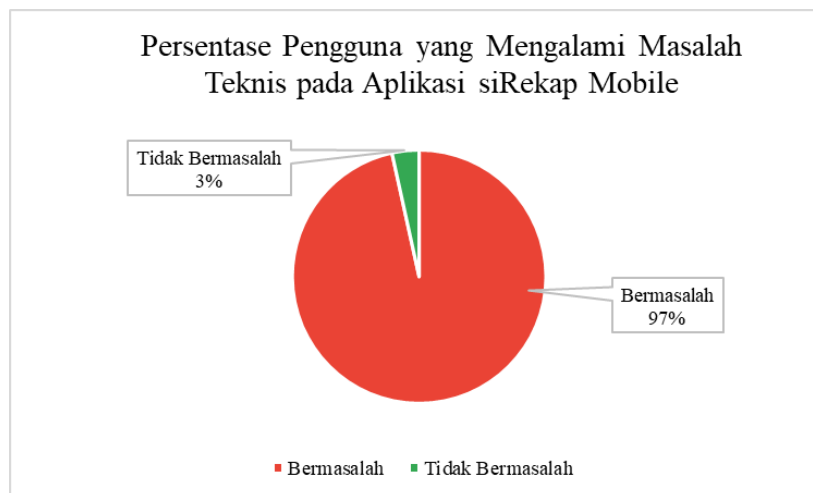


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI) menerapkan sebuah inovasi baru pada penyelenggaraan Pemilu 2024 yaitu Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP). SIREKAP digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam menunjang suksesnya penyelenggaraan Pemilu[1]. Terdapat dua versi SIREKAP yaitu versi *mobile* dan *website*. SIREKAP versi *Mobile* akan dioperasikan oleh anggota KPPS dalam melakukan rekapitulasi di setiap TPS sedangkan SIREKAP versi *website* akan dioperasikan oleh panitia pemilihan di tingkat Kecamatan, Kabupaten dan Provinsi[2]. *siRekap Mobile* merupakan aplikasi berbasis *mobile* yang digunakan untuk membantu anggota kelompok penyelenggara pemungutan suara (KPPS) dalam melakukan rekapitulasi dan publikasi hasil perhitungan suara yang didapatkan pada tiap-tiap TPS[2].



Gambar 1. 1 Persentase Pengguna yang Mengalami Masalah Teknis pada Aplikasi siRekap Mobile

Sebagai inovasi baru yang diterapkan pada Pemilu 2024 tentunya dengan hadirnya *siRekap Mobile* diharapkan akan dapat membantu dan mempermudah anggota KPPS dalam melakukan rekapitulasi hasil pemilihan suara di setiap TPS[3], namun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian yang terlihat pada Gambar 1.1 yang disebarikan pada 29 responden yang merupakan anggota

KPPS ditemukan sebanyak 97% responden mengalami permasalahan dalam penggunaan aplikasi siRekap Mobile, dan sebaliknya sebanyak 3% responden tidak mengalami permasalahan. Pra penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form kepada anggota KPPS yang menggunakan aplikasi siRekap *Mobile*. Terlihat pada Tabel 1.1 kendala utama yang paling sering terjadi adalah gagal masuk ke dalam sistem (*login failure*) siRekap Mobile yang dialami oleh 48,28% responden, diikuti oleh aplikasi *down* sebesar 17,24%. Selain itu, kegagalan mengunggah data formulir C-Hasil perhitungan hasil pemilihan umum (*upload failure*) dan waktu respon yang lambat (*slow response time*) masing-masing dialami oleh 13,79% pengguna, *Session timeout* terjadi pada 6,90% pengguna, sedangkan ketidaksesuaian data (*data inconsistency*) dialami oleh 3,45% pengguna. Secara keseluruhan, terdapat berbagai kendala teknis yang dihadapi pengguna aplikasi siRekap Mobile, dengan gagal login sebagai masalah utama. Persentase pada pra penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi siRekap Mobile masih rendah, terutama karena masalah aksesibilitas, stabilitas sistem, dan kecepatan aplikasi.

Tabel 1. 1 Hasil Pra Penelitian Tentang Keluhan Pengguna Aplikasi siRekap Mobile

Keluhan Dialami Pengguna	Presentase
<i>Login Failure</i>	48,28
<i>Down</i>	17,24
<i>Upload Failure</i>	13,79
<i>Slow Response Time</i>	13,79
<i>Session Timeout</i>	6,90
<i>Data Inconsistency</i>	3,45

Permasalahan tersebut juga terjadi pada pengguna lain yang dibuktikan dengan rendahnya rating aplikasi Sirekap *Mobile* di *playstore*, banyaknya *feedback* negatif dari pengguna yang tersebar di *playstore* dan di berbagai sosial media, salah satunya di platform X, seperti terlihat pada lampiran 1 dan 2. Selain itu banyak media surat kabar yang memberitakan jika aplikasi ini bermasalah salah satunya dari kompas.com yang menyatakan bahwa aplikasi Sirekap sempat *down* pada hari H

pemilu yang membuat pekerjaan menjadi lebih lama sehingga banyak petugas KPPS yang kelelahan[4].

Berdasarkan data dari Playstore aplikasi *siRekap Mobile didownload* oleh lebih dari 1 juta pengguna dengan rating 1.6 dari 36 ribu lebih ulasan yang diberikan oleh pengguna. Jumlah pengguna yang memberikan rating bintang 5 mencapai 3403 pengguna, yang memberikan bintang 4 sebanyak 498 pengguna, bintang 3 sebanyak 960, bintang 2 sebanyak 1490 dan jumlah pengguna yang memberikan rating bintang 1 sebanyak 29380 pengguna. Rating yang rendah dan ulasan-ulasan buruk yang tersebar luas, menjadi cerminan dari kekecewaan pengguna terhadap aplikasi *siRekap Mobile* ini. Berdasarkan masalah yang disebutkan sebelumnya, untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi, pihak terkait harus *adaptif* terhadap ulasan dari penggunanya dan segera melakukan evaluasi perbaikan[5]. Mengukur kepuasan pengguna menjadi salah satu langkah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan[6].

Metode yang dipilih untuk penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS merupakan salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna akhir terhadap suatu aplikasi. Kelebihan metode ini yaitu memiliki validitas yang tinggi dengan instrumen yang sudah teruji, sementara metode lain cenderung lemah konseptualnya dan sulit diverifikasi secara empiris[7]. Penerapan model EUCS dianggap lebih efektif dalam penelitian terkait aplikasi dan sistem informasi karena fokusnya pada pengukuran kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan dari *perspektif* pengguna itu sendiri sementara model sejenisnya seperti *HOT Fit*, *TTF*, *TPB*, dan *TAM* lebih berfokus pada penerimaan sistem informasi untuk keperluan internal. Selain itu, hasil dari evaluasi penerapan metode EUCS dapat memberikan rekomendasi sebagai referensi untuk pengembangan di masa mendatang [8]

Penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa model EUCS telah terbukti efektif dan akurat dalam mengukur kepuasan suatu sistem, contohnya penelitian dari Megawaty dan Luh tahun 2022 yang berjudul "Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi

GRAB di Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah EUCS dengan dua variabel tambahan, yaitu *security* dan *Speed of Response*. Penelitian ini melibatkan pengguna aplikasi GRAB di Kota Palembang sebagai populasi, dengan jumlah sampel sebanyak 400 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel EUCS yang diuji berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi Grab di Palembang[9].

Melihat berbagai aspek yang telah dijelaskan, perlu dilakukan pengkajian lebih mendalam terkait kepuasan pengguna aplikasi siRekap *Mobile* yang dibuat oleh KPU. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi siRekap *Mobile* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya serta menciptakan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi siRekap *Mobile* sehingga diharapkan pada Pemilu berikutnya kualitas aplikasi ini bisa lebih baik. Penelitian terkait hal tersebut akan dilakukan dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi siRekap *Mobile* Pada Pemilihan Umum 2024 Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2 Perumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang dipaparkan, menunjukkan bahwa aplikasi siRekap *Mobile* masih memiliki banyak kendala dalam penggunaannya seperti tidak bisa login ke dalam sistem, server *down*, ketidakakuratan aplikasi dalam membaca data, aplikasi sering *logout* dengan sendirinya dan lamanya proses mengunggah data sehingga menimbulkan banyak sekali sentimen negatif dari penggunanya.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah, terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan, yaitu:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi siRekap *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi siRekap *Mobile*?

3. Apa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi siRekap *Mobile*?

1.4 Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah diperlukan agar penelitian tetap fokus dan tidak menyimpang. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap aplikasi siRekap *Mobile* yang digunakan pada Pemilu serentak tahun 2024.
2. Subjek penelitian ini adalah anggota KPPS yang bertugas mengoperasikan aplikasi siRekap *Mobile* pada Pemilu 2024 di kabupaten Brebes.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Random sampling* dan ditentukan menggunakan rumus slovin dengan *margin of error* sebesar 5%.
5. Menggunakan skala likert dengan 5 poin untuk mengukur tingkat kepuasan responden.

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi siRekap *Mobile* pada pemilihan umum 2024 dengan metode EUCS.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi siRekap *Mobile*.
3. Memberikan saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari Aplikasi siRekap *Mobile*.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan membawa dampak positif dan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Peneliti

- a. Meningkatkan pengalaman riset dan metodologi penelitian.
 - b. Mengembangkan keterampilan analisis data dan mengetahui penggunaan metode EUCS.
 - c. Mengerti jalannya penelitian dan memperoleh pemahaman dari proses penelitian yang dilaksanakan.
2. Manfaat Bagi Instansi
 - a. Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak terkait untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi *siRekap Mobile*.
 3. Manfaat bagi Pembaca
 - a. Bisa dijadikan sebagai referensi bagi pembaca yang ingin melakukan studi serupa.
 - b. Memberikan gambaran umum terkait kualitas aplikasi *siRekap Mobile*