

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era teknologi dan informasi yang berkembang sangat cepat, penggunaan aplikasi sebagai alat bantu dalam berbagai kegiatan semakin meluas, termasuk di dalam sektor pemerintahan di seluruh dunia, tak terkecuali di Indonesia. Pemerintah mulai menerapkan *E-government* pada tahun 2001, yaitu sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika (Telematika). Instruksi Presiden bertujuan untuk menciptakan *good governance* melalui penggunaan teknologi telematika dalam menjalankan berbagai fungsi pemerintahan.

Pemerintah Indonesia menjalankan fungsi di bidang keuangan melalui kementerian dan lembaga negara yang mengemban berbagai tugas, termasuk di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa (PBJ). Salah satu tugas penting kementerian dan lembaga negara tersebut adalah menyediakan fasilitas PBJ yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses PBJ. Fasilitas PBJ berbasis teknologi *online* yang sudah tersedia sebelumnya adalah aplikasi E-Katalog, sebuah aplikasi *marketplace* yang dikembangkan dan dirilis oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) pada tahun 2012. Selanjutnya, pada tahun 2019, DJPB mengembangkan aplikasi *marketplace* lain dengan nama Digipay melalui Peraturan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-20/PB/2019 tentang Uji Coba Penggunaan Uang Persediaan melalui Sistem *Marketplace* dan *Digital Payment* pada Satuan Kerja untuk kemudian

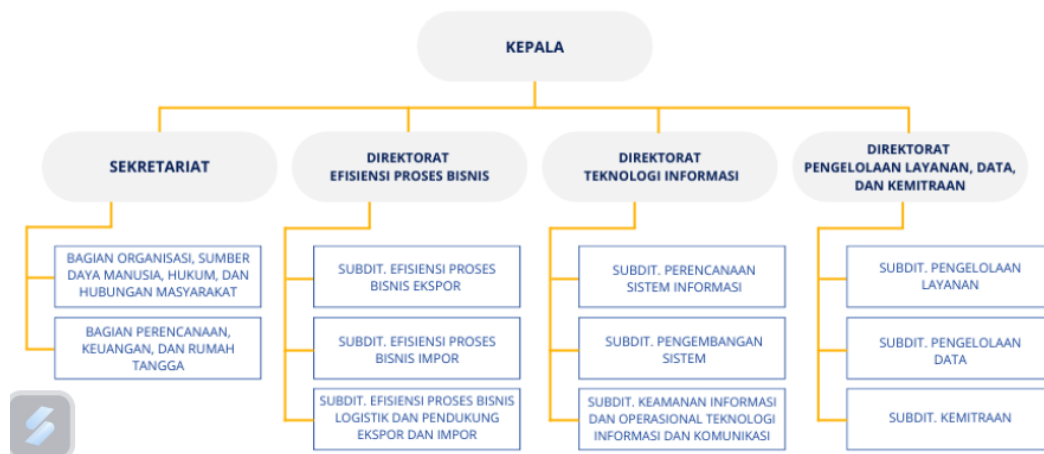
dilakukan beberapa penyempurnaan meliputi simplifikasi user, interoperabilitas *platform*, dan fleksibilitas pendaftaran dan ditetapkan dengan nama Digipay Satu melalui Perdirjen Perbendaharaan Nomor PER-7/PB/2022 tentang Penggunaan Uang Persediaan Melalui Digipay pada Satuan Kerja Kementerian Negara/Lembaga. Aplikasi Digipay Satu dirilis secara resmi oleh DJPB pada 1 Maret 2023 dan diimplementasikan secara penuh mulai tanggal 1 April 2023.

Aplikasi Digipay Satu menawarkan kelebihan dibandingkan dengan *marketplace* lainnya berupa integrasi antara pengadaan, pembayaran, perpajakan dan pelaporan bagi satker penggunaannya. Namun, Aplikasi Digipay Satu masih tergolong baru belum menunjukkan perkembangan jumlah pengguna yang signifikan. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh DJPB selaku penyelenggara aplikasi Digipay dan pembaharuannya yaitu Digipay Satu, jumlah satker pengguna meningkat dari sepuluh satker pada tahun 2019, menjadi 8.558 satker di 2022. Meskipun demikian, angka ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan jumlah satker pengguna uang persediaan yang berjumlah 17.852 satker.

Salah satu satker pengguna Aplikasi Digipay Satu adalah Lembaga *National Single Window* (LNSW). LNSW adalah unit organisasi Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan Indonesia *National Single Window* (INSW) dan Penyelenggaraan Sistem Indonesia *National Single Window* (SINSW) dalam penanganan dokumen kepabeanan, dokumen kekarantinaan, dokumen perizinan, dokumen kepelabuhanan/kebandarudaraan, dan dokumen lain, yang terkait dengan ekspor dan/atau impor, dan dokumen logistik nasional secara elektronik. LNSW terdiri dari 4 eselon 2 yang terdiri dari Sekertariat LNSW,

Direktorat Efisiensi Proses Bisnis, Direktorat Teknologi Informasi, dan Direktorat Pengelolaan Layanan, Data, dan Kemitraan dengan uraian sebagai berikut:

Gambar I.1 Struktur Organisasi LNSW



Sumber: insw.go.id

Pada bulan Mei tahun 2023, LNSW mengikuti sosialisasi penggunaan aplikasi Digipay Satu yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) 2 Jakarta sehingga LNSW termasuk baru dalam implementasi aplikasi Digipay Satu.

Dengan segala kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi Digipay Satu, penelitian ini akan melihat bagaimana tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Digipay Satu dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai alat untuk mengukur tingkat penerimaan dan Model *Delone and Mclean* untuk mengukur kepuasan keberhasilan penggunaan sistem informasi dalam konteks organisasi. Dengan menggabungkan metode *Delone and Mclean* dan metode SUS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Digipay.

Penelitian ini akan dituangkan pada Karya Tulis Tugas Akhir (KTTA) dengan judul Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Digipay Satu di Lembaga *National Single Window* (LNSW).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. bagaimana tingkat penerimaan pengguna aplikasi Digipay Satu berdasarkan metode SUS di satuan kerja (satker) lingkungan kerja LNSW.
2. bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Digipay Satu berdasarkan metode *Delone and Mclean* di satker lingkungan kerja LNSW.
3. faktor apa saja yang harus dipertahankan dan dikembangkan kembali oleh DJPB selaku pengembang aplikasi Digipay Satu.

1.3. Tujuan

Tujuan penulisan dalam penyusunan karya tulis tugas akhir yang ingin dicapai, yaitu:

1. untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi Digipay Satu berdasarkan metode SUS di satker lingkungan kerja LNSW.
2. untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Digipay Satu berdasarkan metode *Delone and Mclean* di satker lingkungan kerja LNSW.
3. untuk mengetahui faktor apa saja yang harus dipertahankan dan dikembangkan kembali oleh DJPB selaku pengembang aplikasi Digipay Satu.

1.4. Ruang Lingkup Penulisan

Ruang lingkup penulisan karya tulis akhir ini adalah analisis tingkat penerimaan pengguna dengan metode SUS dan tingkat kepuasan pengguna dengan metode

Delone and Mclean terhadap aplikasi Digipay Satu di satker lingkungan kerja LNSW, Kementerian Keuangan.

1.5. Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada pihak-pihak yang membutuhkan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Menyediakan wawasan tentang teori-teori penerimaan teknologi yang dapat diterapkan dalam konteks aplikasi keuangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Karya tulis tugas akhir (KTTA) ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian dan analisis data secara ilmiah, serta memberikan pengetahuan bagi penulis terkait kondisi riil implementasi aplikasi Digipay satu sari sudut pandang pengguna di satker lingkup kerja LNSW.

b. Bagi Penulis Selanjutnya

KTTA ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan studi serupa atau melanjutkan penelitian yang ada, serta menyediakan landasan teoritis dan temuan penelitian sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dalam bidang aplikasi keuangan negara.

c. Bagi DJPB, pihak pengembang aplikasi Digipay Satu

KTТА ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perbaikan yang dapat dilakukan pada aplikasi Digipay Satu untuk meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi profil LNSW, metode pengujian SUS, metode pengujian *Delone and Mclean* dan skala pengukuran *Likert* yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tahapan-tahapan yang digunakan dalam metodologi penelitian serta hasil yang didapatkan dalam penelitian Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Digipay Satu di LNSW.

BAB IV SIMPULAN

Bagian ini berisikan simpulan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari permasalahan penelitian.