

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, kebutuhan sehari-hari juga ikut berkembang baik dari kebutuhan pokok hingga sekunder yang mengakibatkan banyaknya organisasi atau perusahaan pembiayaan menjadi tujuan dari masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhannya dengan menawarkan pembiayaan. Pembiayaan merupakan dukungan pendanaan untuk pengadaan kebutuhan berupa barang, aset, atau jasa tertentu di mana pada umumnya melibatkan tiga pihak, yaitu pihak pemberi dana, pihak penyedia barang, aset, atau jasa tertentu, dan pihak yang menggunakan barang, aset, atau jasa tersebut [1]. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, terdapat berbagai jenis pembiayaan yang dapat memudahkan seseorang untuk mendapatkannya. Salah satu jenis pembiayaan yang umumnya digunakan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti kendaraan adalah kredit.

Kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang didasari dengan persetujuan atau kesepakatan yang terjadi antara satu pihak dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melakukan pelunasan utang setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian pada hasil keuntungan [2]. Saat pemberian kredit dilakukan tentunya terdapat suatu jaminan yang menjadi pertimbangan khusus untuk merealisasikan kredit tersebut kepada masyarakat sebagai debitur. Tujuan dari adanya jaminan tersebut untuk menjamin kredit tersebut dari kemungkinan jika debitur tidak dapat dilunasi sesuai dengan waktu yang disepakati. Pada umumnya dalam melakukan pengajuan kredit, debitur memilih barang, aset, atau jasa yang akan dikreditkan terlebih dahulu dan akan mengajukan dengan mengisi formulir pengajuan dan melampirkan beberapa dokumen pendukung seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan dokumen-dokumen pendukung lainnya. Setelahnya pengajuan tersebut akan dicek oleh pihak pembiayaan kredit tempat debitur melakukan pengajuannya. Pengecekan ini dilakukan untuk memastikan kekuatan finansial dari pengaju kredit sebelum menerima pengajuan kredit tersebut.

Jika pihak pembiayaan kredit merasa debitur layak, maka pengajuan kredit akan diterima dan debitur akan melakukan pembayaran angsuran kredit sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan dengan pihak pembiayaan kredit.

Salah satu perusahaan pembiayaan kredit di Indonesia, Astra Credit Companies (ACC) menyediakan pembiayaan kredit mobil dan alat berat kepada pelanggannya. Pembiayaan kredit yang dilakukan oleh ACC antara lain pembiayaan mobil baru, mobil bekas, dan multiguna yang merupakan pembiayaan dana dengan syarat jaminan surat Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dari pengaju kredit. Layanan ACC saat ini sudah hampir tersedia di seluruh Indonesia di mana sudah melakukan kerjasama dengan kurang lebih 9.000 dealer dan *partner* bisnis dalam mendukung keberlangsungan bisnisnya sehingga memudahkan masyarakat jika ingin melakukan pengajuan kredit guna memenuhi kebutuhannya baik barang, aset, atau jasa tertentu.

Dalam melakukan pengajuan kredit, biasanya pihak pemberi kredit akan melakukan survei mengenai data dari pengaju kredit untuk mengetahui dan memastikan kekuatan finansial dari pengaju kredit sebelum menerima pengajuan kredit tersebut yang dilakukan oleh surveyor. Survei yang dilakukan oleh surveyor adalah melakukan pengecekan secara langsung ke lokasi rumah, usaha, atau tempat kerja dari pengaju kredit. Secara teknis proses pemberian kredit sering mengalami hambatan dikarenakan proses persetujuan kredit yang kurang cepat di mana faktor yang menjadi kendala dalam prosesnya adalah pelaporan dari surveyor. Pelaporan yang masih dilakukan secara manual dengan membawa lembaran kuesioner survei dan pelaporan yang dilakukan kumulatif kepada bagian analisis kredit menyebabkan proses pengajuan kredit menjadi terhambat [3]. Survei yang dilakukan mayoritas masih dengan tanpa bantuan suatu aplikasi di mana pencatatan hasil survei masih dilakukan secara manual. Hal ini tentunya terdapat kelebihan dan kekurangannya masing-masing di mana dengan adanya bantuan teknologi berupa aplikasi dapat mempermudah surveyor dalam melakukan survei pada pengaju kredit. Sedangkan tanpa bantuan aplikasi, terdapat bukti fisik dari hasil survei yang telah dilakukan namun tidak menjamin apakah data tersebut akan aman hingga jangka waktu yang panjang. Selain itu, dengan hadirnya teknologi dalam melakukan survei pengajuan

kredit akan membuat proses pengambilan keputusan pengajuan kredit menjadi lebih cepat dan efisien.

Hadirnya teknologi dalam aktivitas survei pengajuan kredit memiliki dampak yang menguntungkan baik dari sisi perusahaan pembiayaan kredit hingga pelanggan. Dengan adanya teknologi seperti aplikasi menciptakan pelayanan yang cepat di mana proses pelaporan hasil survei oleh surveyor dapat dikerjakan secara langsung oleh analis kredit setelah surveyor melaporkannya melalui aplikasi [3]. Dari sisi perusahaan selain memberikan keuntungan, dapat memudahkan proses bisnis di dalamnya di mana salah satunya mempermudah proses pengajuan kredit dengan bantuan aplikasi sehingga lebih efektif dan efisien yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan dampak positif terhadap perusahaan. Sedangkan dari sisi pelanggan, dengan adanya teknologi tersebut dapat mempermudah mereka dalam melakukan pengajuan kredit dengan cepat yang akan meningkatkan kepuasan mereka sehingga loyalitas terhadap perusahaan meningkat.

Saat ini, perusahaan Astra Credit Companies (ACC) memaksimalkan penggunaan teknologi dalam melakukan survei pada pengaju kredit dengan merilis aplikasi ACC Mobile Survey (AMOS). AMOS merupakan aplikasi yang dirilis oleh ACC untuk mempermudah surveyor dalam melakukan survei lokasi dari pengaju kredit yang menggunakan layanan perusahaan. Hadirnya aplikasi ini diharapkan dapat membantu surveyor dalam melakukan pekerjaannya dengan efektif dan efisien dibandingkan tanpa aplikasi sehingga memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan.

Aplikasi AMOS dirilis dan resmi digunakan pada 17 Desember 2020 di mana saat ini hanya berjalan di beberapa daerah di Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan masih dalam proses *development* supaya aplikasi dapat berjalan dengan stabil sehingga harapannya dapat dijalankan di seluruh cabang ACC yang ada di Indonesia. Dikarenakan hanya berjalan di beberapa daerah di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, jumlah pengguna dari aplikasi ini masih sedikit dan berjumlah 27 pengguna untuk saat ini. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa aplikasi AMOS masih baru dirilis dan belum terdapat *feedback* atau ulasan secara langsung dari

surveyor yang merupakan pengguna dari aplikasi ini sehingga belum diketahui pasti apakah aplikasi tersebut sudah memenuhi standar kualitas aplikasi.

Kualitas yang ditawarkan suatu aplikasi terhadap pengguna haruslah memenuhi harapan dari pengguna dengan kesesuaian fungsi-fungsi dalam aplikasi. Nilai kualitas dari suatu aplikasi dapat diukur dengan menggunakan ukuran, metode, dan melalui pengujian. Salah satu tolok ukur yang digunakan dalam menilai atau mengevaluasi kualitas dari aplikasi adalah ISO 9126 yang dibuat oleh International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC). ISO 9126 merupakan standar yang digunakan untuk menentukan nilai kualitas dari suatu aplikasi yang telah diakui secara internasional. Standar ini mendefinisikan kualitas dari suatu aplikasi, model, karakteristik mutu, dan pengukuran terkait yang digunakan dalam mengevaluasi dan menetapkan kualitas dari sebuah aplikasi [4]. ISO 9126 mendefinisikan kualitas sebagai totalitas karakteristik yang menanggung kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dengan model kualitas yang terdiri enam karakteristik yaitu, *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *maintainability*, dan *portability* yang terdiri dari 22 karakteristik [5]. Kualitas suatu aplikasi dinilai berdasarkan enam model kualitas tersebut untuk dapat memastikan apakah aplikasi telah memenuhi kebutuhan, harapan, dan tujuan dari penggunanya [6] sehingga dalam membuat suatu aplikasi fungsi-fungsi yang terdapat di dalamnya harus dapat berjalan dengan baik dan handal di mana dengan hadirnya aplikasi tersebut mampu membuat proses bisnis menjadi efektif dan efisien serta memberikan dampak menguntungkan pada perusahaan.

Selama proses pembuatan aplikasi AMOS, terdapat beberapa tahapan di mana salah satunya adalah uji coba aplikasi yang dilakukan oleh tim pengembang. Uji coba tersebut hanya dilakukan oleh *Quality Control (QC)* yang melakukan pengecekan pada setiap fungsi yang ada di dalam aplikasi dan selain fungsi, terdapat pengecekan dari segi data hingga *user interface* dan *user experience* saat menggunakan aplikasi AMOS yang disesuaikan dengan *user requirements*. Namun hal tersebut hanya sebatas dari tim pengembang sehingga belum dapat diketahui secara pasti apakah kualitas dari aplikasi sudah memenuhi standar pengukuran ISO

9126 baik dari aspek *functionality*, *usability*, dan *efficiency* yang membutuhkan ulasan atau *feedback* dari surveyor selaku pengguna dari aplikasi AMOS. Alasan aspek *reliability* tidak diteliti adalah belum ditemukannya teknologi yang memadai untuk dapat melakukan *testing* aspek tersebut pada aplikasi berbasis *mobile* sehingga aspek *portability* juga tidak dapat diteliti mengingat aplikasi AMOS hanya dapat dijalankan dengan aplikasi berbasis *mobile*. Sedangkan untuk aspek *maintainability* tidak menjadi fokus utama dari penelitian ini dikarenakan pemeliharaan ataupun spesifikasi dari fungsi-fungsi aplikasi lebih mengarah ke sudut pandang *developer* ataupun pembangun dari aplikasinya sehingga tidak sesuai dengan tujuan penelitian yang hanya ingin mengevaluasi aplikasi dari sudut pandang penggunanya saja.

1.2. Perumusan Masalah

Kualitas aplikasi AMOS belum diketahui dari segi *functionality*, *usability*, dan *efficiency* sehingga belum diketahui apakah aplikasi sudah memenuhi mutu kualitas aplikasi berdasarkan aspek-aspek yang ada di standar ISO 9126.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- 1.3.1. Bagaimana kualitas aplikasi AMOS dari segi *functionality*, *usability*, dan *efficiency* berdasarkan aspek-aspek ISO 9126?

1.4. Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1.4.1. Untuk mengetahui kualitas aplikasi AMOS dari segi *functionality*, *usability*, dan *efficiency* dengan menggunakan aspek-aspek ISO 9126.
- 1.4.2. Untuk mengetahui apakah aplikasi AMOS sudah memenuhi mutu kualitas sebagai aplikasi dari segi *functionality*, *usability*, dan *efficiency* dengan menggunakan aspek-aspek ISO 9126.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

- 1.5.1. Dalam penelitian ini membahas kualitas aplikasi yang berfokus pada segi *functionality*, *usability*, dan *efficiency* dengan menggunakan aspek-aspek ISO 9126.
- 1.5.2. Penelitian ini hanya meneliti aplikasi AMOS yang merupakan aplikasi berbasis *mobile*.

1.6. Manfaat Penelitian

- 1.6.1. Bagi keilmuan atau perkembangan ilmu

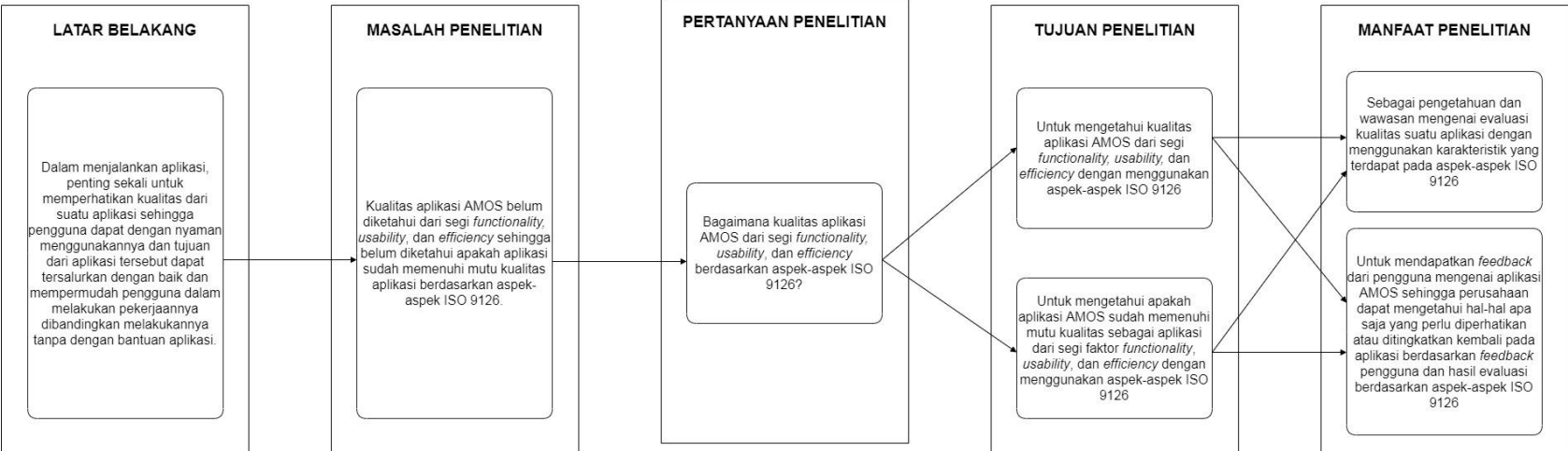
Manfaat dari penelitian ini bagi keilmuan dan perkembangan ilmu adalah sebagai pengetahuan dan wawasan mengenai evaluasi kualitas suatu aplikasi dengan menggunakan aspek-aspek ISO 9126.

- 1.6.2. Bagi organisasi/perusahaan/dll

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan *feedback* dari pengguna mengenai aplikasi AMOS sehingga perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan kembali pada aplikasi berdasarkan *feedback* pengguna dan hasil evaluasi berdasarkan aspek-aspek ISO 9126.

1.7. Bagan Keterkaitan

EVALUASI FUNCTIONALITY, USABILITY, DAN EFFICIENCY PADA APLIKASI AMOS DENGAN MENGGUNAKAN ASPEK-ASPEK ISO 9126



Gambar 1.1. Bagan keterkaitan