

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PNM Mekaar (Program Pemberdayaan Masyarakat Ekonomi Mikro) merupakan program yang dibentuk oleh PT Permodalan Nasional Madani yang bertujuan untuk mengembangkan usaha mikro di Indonesia (Rahmadina & Muin, 2020). Program yang ada dalam PNM Mekaar ini adalah pembiayaan usaha, pendampingan, pelatihan, akses pasar, dan program edukasi keuangan (Sevina, *et al*, 2022).

Salah satu unit PNM Mekaar yang ada di Indonesia adalah PNM Mekaar unit Badegan, yang beralamat di Dusun Pohsawit, RT 003, RW 001, Kalurahan Karang, Kecamatan Badegan, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Dalam proses pengadministrasian piutang, saat ini karyawan PNM Mekaar unit Badegan menggunakan aplikasi yang bernama Mekdi.

Aplikasi Mekdi PNM Mekaar merupakan platform digital yang digunakan untuk mendukung program dalam PNM Mekaar. Dalam aplikasi ini terdiri dari pengajuan pembiayaan yang memudahkan pinjaman secara online, pelatihan & edukasi yang berisi mengenai edukasi dalam pengelolaan usaha, pendampingan yang memudahkan pengusaha dengan pendamping untuk bimbingan, kemudian terdapat akses informasi yang berkaitan dengan informasi terbaru (Febrina, 2023). Dalam aplikasi mekdi PNM Mekaar terdapat fitur untuk pengelolaan piutang, fitur tersebut adalah monitoring piutang, pengelolaan keuangan, peringatan jatuh tempo,

analisis kerja, dan pencatatan transaksi (<http://pnmdigi.id/>). Akan tetapi, dalam penggunaan aplikasi tersebut karyawan terdapat kendala sehingga kurang puas dalam penggunaannya.

Menurut Putra *et al* (2021), kepuasan pengguna sangat penting dikarenakan dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan pengguna semakin banyak namun sebaliknya ketidakpuasan akan membuat pengguna sedikit yang menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi mekdi PNM Mekaar maka diperlukan teori yang dapat mengukur kepuasan pengguna. Teori yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi salah satunya adalah *TRITAM (Trust, Risk, Information, Technology, and Acceptance Model)*. Teori ini merupakan teori dari TAM (*Technology Acceptance Model*) yang ditemukan oleh Davis pada tahun 1989. Kemudian pada penelitian Nugraha dan Atahu (2018) teori TAM dimodifikasi menjadi TRITAM (Danila, 2023).

Metode TRITAM adalah sebuah pendekatan yang membantu dalam mengukur dan mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi dengan melihat berbagai aspek penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Dengan demikian, memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan tingkat kepuasan pengguna dan pengembangan aplikasi yang lebih baik (Nadila, 2023).

Menurut Saputra *et al* (2024), dimensi dari metode TRITAM adalah sebagai berikut :

a. *Trust* (Kepercayaan)

Mengukur tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, khususnya dalam hal keamanan data dan privasi.

b. *Risk* (Risiko)

Mengacu pada risiko keamanan, risiko kinerja, dan risiko keuangan.

c. *Information* (Informasi)

Merujuk pada segala data, konten, atau bahan yang disediakan oleh teknologi atau aplikasi yang digunakan oleh pengguna.

d. *Technology* (Teknologi)

Mencakup kualitas dan performa teknologi yang mendasari aplikasi, seperti kehandalan, kecepatan, dan skalabilitas.

e. *Acceptance Model*

Memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi atau sistem informasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi mekdi pada PNM Mekaar unit Badegan yang menggunakan pendekatan teori TRITAM. Objek penelitian yang digunakan adalah aplikasi mekdi PNM Mekaar kemudian untuk respondennya adalah karyawan PNM Mekaar unit Badegan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana tingkat kepuasan penggunaan aplikasi pengelolaan piutang “Mekdi” PNM Mekaar menggunakan metode TRITAM ?

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian ini adalah aplikasi mekdi PNM Mekaar unit Badegan.
2. Metode yang digunakan untuk penelitian adalah TRITAM.
3. Model yang digunakan adalah untuk melakukan penelitian kepuasan pengguna aplikasi mekdi PNM Mekaar Unit Badegan.
4. Pengambilan data menggunakan kuesioner.
5. Responden dari penelitian ini adalah karyawan PNM Mekaar sebanyak 12 karyawan.
6. Pengelolaan data menggunakan software SPSS.
7. Variabel penelitiannya adalah *Trust, Risk, Information, Technology, Acceptance Model*, dan kepuasan pengguna.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi mekdi aplikasi PNM Mekaar Unit Badegan menggunakan metode TRITAM.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan perbaikan dan pengembangan aplikasi mekdi PNM Mekaar.
2. Memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan aplikasi, yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

3. Menunjukkan komitmen kampus dalam berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat dan pengembangan ekonomi lokal, yang dapat meningkatkan reputasi akademis.
4. Mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam layanan pembiayaan dan pendampingan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 (Pendahuluan), bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II (Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori), pada bab ini terdiri dari tinjauan pustaka dan dasar teori penelitian pengelolaan data.

BAB III (Metode Penelitian), pada bab ini adalah menjelaskan bahan penelitian, peralatan, prosedur kerja dan pengumpulan data.

BAB IV (Implementasi dan Pembahasan), pada bab ini terdiri dari implementasi dan hasil penelitian.

BAB V (Kesimpulan dan Saran), pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran penelitian selanjutnya.