

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem pengaduan masyarakat merupakan sarana penting dalam pencegahan kejahatan keuangan seperti tindak pidana pencucian uang (TPPU) dan pendanaan terorisme (TPPT), di mana partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan aktivitas mencurigakan dapat membantu penegak hukum mengidentifikasi dan menindak pelaku sebelum kerugian negara semakin besar. Kecepatan dan ketepatan menangani laporan sangat penting mengingat keterlambatan dapat menghambat proses investigasi sehingga pelaku kejahatan berpeluang lolos dari hukuman, terlebih lagi kerugian negara akibat kejahatan keuangan bisa mencapai ratusan triliun rupiah per tahun. Namun, banyak sistem pengaduan digital yang dikembangkan instansi pemerintah menghadapi kendala implementasi karena kurangnya evaluasi kualitas yang menyeluruh sebelum diluncurkan kepada publik, di mana beberapa kasus menunjukkan sistem harus diperbaiki dengan biaya jauh lebih besar setelah diluncurkan [1]. Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) merupakan lembaga sentral (*focal point*) yang mengkoordinasikan pelaksanaan upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang di Indonesia. Secara internasional PPATK merupakan suatu *Financial Intelligence Unit* (FIU) yang memiliki tugas dan kewenangan untuk menerima laporan transaksi keuangan, melakukan analisis atas laporan transaksi keuangan, dan meneruskan hasil analisis kepada lembaga penegak hukum.

PPATK menyediakan layanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) sebagai sarana bagi masyarakat untuk melaporkan aktivitas keuangan mencurigakan yang berpotensi terkait dengan TPPU dan TPPT. Saat ini, pengelolaan DUMAS masih dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel dengan saluran komunikasi yang terpisah-pisah seperti email, WhatsApp Business, dan kunjungan langsung ke kantor PPATK. Berdasarkan wawancara dengan tim DUMAS PPATK, delapan personel mengelola volume pengaduan yang sangat tinggi dengan rata-rata 23.671 pengaduan per bulan dan target Standar Layanan Administrasi (SLA) penyelesaian dalam 5 hari kerja. Pada kondisi puncak seperti kasus pembekuan rekening massal, tim DUMAS bahkan harus menangani hingga 3.000 laporan per hari dengan sumber daya personel yang terbatas.

Proses pengelolaan DUMAS secara manual menimbulkan berbagai kendala operasional, seperti penanganan laporan yang terlambat melebihi target waktu, kesalahan dalam memasukkan data karena pencatatan manual, adanya laporan yang sama dari berbagai saluran berbeda, serta sulitnya memantau status laporan secara langsung. Dampak dari kendala operasional ini terlihat dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPATK tahun 2024, di mana aspek "Waktu Penyelesaian" memperoleh skor terendah yaitu 3,67 dari skala 4, dengan beberapa responden mengeluhkan lambatnya respon terhadap laporan yang disampaikan dan menyarankan agar sistem dapat diakses secara online [2]. Untuk mengatasi masalah tersebut, PPATK telah mengembangkan sistem DUMAS sejak tahun 2022 sebagai platform digital yang dilengkapi dengan fitur pelaporan online dan sistem ticketing otomatis untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan yang lebih baik. Meskipun telah dikembangkan lebih dari dua tahun, sistem DUMAS hingga saat ini masih belum diluncurkan kepada publik dan belum dapat diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan tim DUMAS PPATK, sistem DUMAS digital telah menyelesaikan tahap pengembangan dan telah melalui serangkaian pengujian internal yang mencakup pengujian fungsional dan *User Acceptance Test* (UAT), di mana sistem telah dinyatakan memenuhi fungsional yang telah ditetapkan dan secara teknis telah siap untuk dioperasikan. *User Acceptance Test* yang telah dilakukan berfokus pada validasi fungsionalitas sistem sesuai kebutuhan bisnis, sementara analisis terhadap aspek kualitas non-fungsional belum dilakukan secara menyeluruh. Meskipun pengembangan sistem telah berlangsung sejak tahun 2022, hingga saat ini sistem belum diluncurkan secara resmi untuk digunakan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya gap dalam dokumentasi kelayakan sistem, di mana belum ada analisis objektif dan terukur terhadap aspek-aspek kualitas yang menjadi faktor penting dalam kesiapan penggunaan sistem oleh masyarakat luas.

Ketersediaan dokumentasi analisis kesiapan penggunaan yang lengkap menjadi penting mengingat sistem akan digunakan oleh publik dengan volume transaksi tinggi dan menangani data yang bersifat sensitif. Penelitian sebelumnya menekankan bahwa sistem informasi pemerintah yang tidak dianalisis secara menyeluruh sebelum diluncurkan berisiko mengalami kegagalan teknis, rendahnya minat pengguna, dan dapat merusak kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah[3]. Beberapa

kasus kegagalan sistem informasi pemerintah karena kurangnya evaluasi kualitas menjadi pelajaran penting, di mana sistem harus diperbaiki setelah diluncurkan dengan biaya yang jauh lebih besar dibandingkan jika perbaikan dilakukan sebelum peluncuran[1]. Penilaian kualitas sistem perlu mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kinerja dalam menangani beban tinggi, keamanan data, serta kemampuan sistem berjalan di berbagai perangkat dan browser[4]. Sistem manual saat ini memiliki keterbatasan dalam mendukung proses layanan dan perlu segera digantikan oleh sistem digital yang telah dikembangkan, namun peluncuran sistem memerlukan kepastian bahwa sistem telah memenuhi standar kualitas yang memadai dari berbagai aspek melalui analisis kesiapan penggunaan yang jelas dan terukur.

1.2. Rumusan Masalah

Sistem DUMAS PPATK yang dikembangkan sejak tahun 2022 telah menyelesaikan tahap pengembangan dan pengujian internal, namun belum tersedia analisis kualitas non-fungsional yang menyeluruh terhadap aspek *usability*, *performance efficiency*, *reliability*, *security*, dan *compatibility* berdasarkan standar internasional. Keterbatasan ini menyebabkan belum adanya dokumentasi penilaian kualitas produk yang dapat menjadi bahan pertimbangan tambahan bagi PPATK dalam merencanakan strategi implementasi sistem, padahal sistem manual saat ini telah menunjukkan kendala operasional dengan skor kepuasan masyarakat yang rendah. Analisis menggunakan Product Quality Model ISO/IEC 25010 dapat memberikan penilaian yang objektif dan terukur untuk melengkapi hasil pengujian internal, sehingga PPATK memiliki informasi yang lebih lengkap dalam mempersiapkan implementasi sistem kepada publik.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas teknis sistem DUMAS PPATK dilihat dari aspek *usability*, *performance efficiency*, *reliability*, *security* dan *compatibility* dengan mengadopsi sebagian karakteristik *Product Quality Model* dari ISO/IEC 25010, serta rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan untuk mendukung keputusan implementasi publik?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Mengukur dan mendeskripsikan kualitas produk (*Product Quality Model*) sistem DUMAS PPATK dengan mengadopsi lima dari delapan karakteristik *Product Quality Model* ISO/IEC 25010, yaitu *usability*, *performance efficiency*, *reliability*, *security* dan *compatibility*, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran untuk mendukung keputusan launching sistem.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan agar pembahasan terfokus dan tidak melebar dari topik utama. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

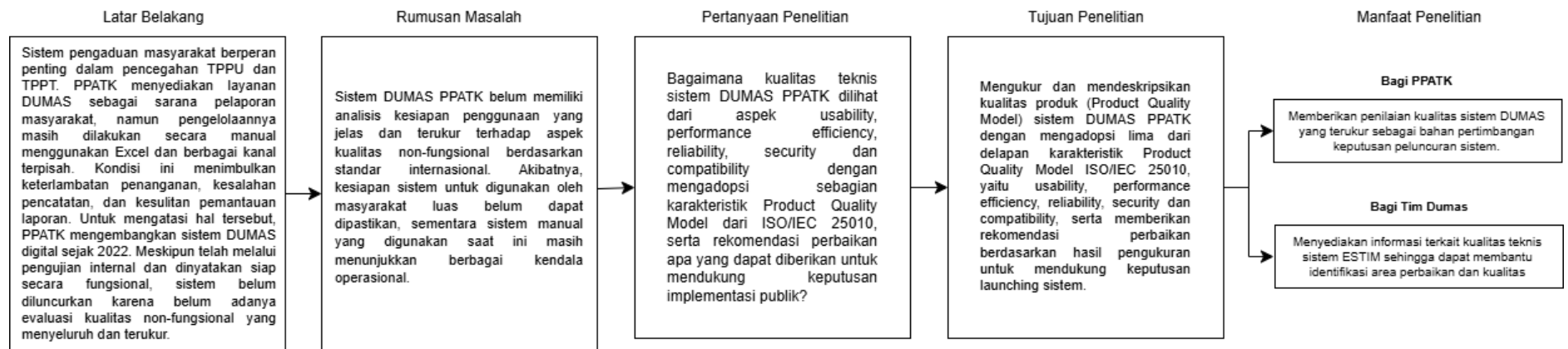
1. Penelitian ini hanya berfokus pada layanan pengaduan masyarakat (DUMAS) PPATK melalui *website* DUMAS dan tidak mencakup kanal layanan lain seperti call center.
2. Pengukuran kualitas produk sistem dilakukan dengan mengadopsi lima aspek karakteristik *Product Quality Model* ISO/IEC 25010, yaitu *usability*, *performance efficiency*, *reliability*, *security* dan *compatibility*. Penelitian ini tidak menggunakan keseluruhan standar ISO/IEC 25010, melainkan hanya mengadopsi sebagian karakteristik dan sub-karakteristik yang relevan dengan konteks penilaian kesiapan teknis sistem sebelum implementasi publik. Karakteristik yang tidak diadopsi adalah *Functional Suitability* (telah diuji internal melalui UAT), *Maintainability* (perspektif developer), dan *Portability* (kurang relevan untuk web application)
3. Penelitian ini mengukur kualitas produk (product quality) sistem dengan mengadopsi sebagian karakteristik *Product Quality Model* dari ISO/IEC 25010, bukan menggunakan *Quality in Use Model*. Pengukuran dilakukan terbatas pada karakteristik yang dapat diuji secara mandiri tanpa akses penuh ke source code atau infrastruktur server. Evaluasi tidak mencakup perspektif administrator, sistem backend, stress testing, chaos engineering, maupun pengukuran kesiapan pengguna dari aspek *quality in use* secara menyeluruh.

4. Penelitian ini memiliki keterbatasan akses data dan informasi dari PPATK, sehingga pengukuran dilakukan terbatas pada aspek yang dapat diakses dan diuji secara mandiri tanpa akses penuh ke infrastruktur server
5. Penelitian ini merupakan penilaian kesiapan mandiri untuk tujuan akademis dan bukan merupakan audit sistem resmi dari PPATK.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi PPATK: Memberikan masukan objektif dan terukur tentang kualitas sistem DUMAS berdasarkan standar internasional ISO/IEC 25010, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan launching sistem kepada publik.
2. Bagi Tim DUMAS: Menyediakan informasi empiris dan lengkap terkait kualitas teknis sistem DUMAS dari aspek kegunaan, keandalan, performa, keamanan, dan kompatibilitas, sehingga dapat membantu identifikasi area perbaikan prioritas dan peningkatan kualitas layanan digital yang melengkapi hasil evaluasi fungsional yang telah dilakukan secara internal

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan