

## Intisari

KSEI menyediakan fasilitas yang dinamakan Acuan Kepemilikan Sekuritas atau disingkat AKSes kepada investor pasar modal Indonesia agar memudahkan dalam melakukan pemantauan dan rekonsiliasi portofolio yang dimiliki oleh investor. Dengan keterbukaan informasi kepada investor, maka diharapkan akan memberikan rasa aman kepada investor dalam melakukan kegiatan investasi di pasar modal Indonesia. Dengan pentingnya kehadiran aplikasi AKSes tersebut, diperlukan penerapan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan kualitas aplikasi AKSes, menghindari pemborosan, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna AKSes.

Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan aplikasi AKSes sehingga dapat diidentifikasi atribut yang memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan pengguna aplikasi AKSes. Dengan diidentifikasinya atribut yang memerlukan perbaikan, dapat menjadi usulan perbaikan bagi aplikasi AKSes untuk meningkatkan kinerja aplikasi AKSes. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis tingkat kinerja adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan atribut yang merujuk pada standar internasional penilaian kualitas perangkat lunak ISO 25010:2011.

Berdasarkan hasil diagram IPA, dari 9 atribut yang dipandang penting oleh pengguna AKSes hanya 1 atribut yang masuk ke dalam wilayah kuadran I yaitu atribut sub karakter *Maturity*. Atribut pada kuadran ini dipandang memiliki tingkat kinerja yang rendah namun dengan tingkat kepentingan yang tinggi. 8 atribut masuk ke wilayah kuadran II, dimana pada kuadran ini dipandang memiliki kinerja yang baik. 14 Atribut lainnya dianggap tidak penting oleh pengguna AKSes dengan rincian 8 atribut pada kuadran III (kinerja rendah) dan 6 atribut pada kuadran IV (kinerja tinggi).

**Kata kunci:** AKSes, *Total Quality Management* (TQM), *Importance Performance Analysis* (IPA), ISO 25010:2011

## **Abstract**

KSEI provides a facility called AKSes to Indonesian capital market investors to facilitate monitoring and portfolio reconciliation. With transparency of information to investors, it is expected to instill a sense of security for investors in conducting investment activities in the Indonesian capital market. Given the importance of the AKSes application, the implementation of Total Quality Management (TQM) is necessary to enhance its quality, avoid waste, and maintain/improve user satisfaction.

The purpose of this study is to analyze the performance level and importance level of the AKSes application to identify attributes needing improvement to meet user expectations. By identifying attributes requiring improvement, it can propose enhancements for the AKSes application to improve its performance. The method used for performance analysis is Importance Performance Analysis (IPA) with attributes referring to the ISO 25010:2011 international software quality assessment standard.

Based on the IPA diagram results, out of 9 attributes deemed important by AKSes users, only 1 attribute falls into quadrant I, namely the Maturity sub-characteristic. Attributes in this quadrant are perceived to have low performance but high importance. 8 attributes fall into quadrant II, indicating good performance. Another 14 attributes are considered not important by AKSes users, with 8 attributes in quadrant III (low performance) and 6 attributes in quadrant IV (high performance).

**Keywords :** AKSes, Total Quality Management (TQM), Importance Performance Analysis (IPA), ISO 25010:2011