

BAB I

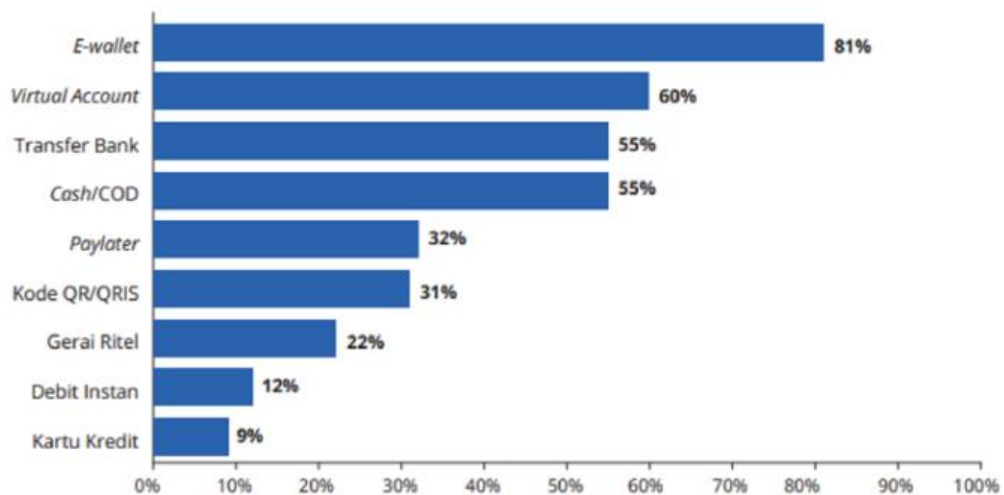
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi dalam bidang teknologi kini terjadi secara cepat sehingga memunculkan berbagai teknologi yang lebih canggih dari sebelumnya. Revolusi industri yang keempat mengalami perkembangan secara digital dengan menggabungkan teknologi *cyber* dan teknologi optimasi. Aspek positif dari proses digitalisasi mencakup potensinya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi tugas sehari-hari. Keadaan ini ditandai dengan perubahan aktivitas masyarakat yang berpindah dari manual menjadi otomatis seiring dengan adanya sinkronisasi teknologi digital. Terbentuknya internet, komputer, dan *smartphone* merupakan lapisan yang tidak terpisahkan dari adanya teknologi digital. Berdasarkan data Newzoo dalam DataIndonesia.id memaparkan bahwa Negara Indonesia berada dalam peringkat keempat dengan jumlah pengguna *smartphone* mencapai 192,15 juta orang pada tahun 2022 [1].

Perkembangan teknologi berbasis digital terjadi di beberapa bidang termasuk bidang keuangan (*financial technology*). Menurut Bank Indonesia dijelaskan terkait *fintech* ialah inovasi baru yang menghubungkan antara bisnis jasa keuangan dan teknologi informasi berbasis digital, serta perubahan model bisnis jasa keuangan dari konvensional ke moderat. Secara singkat, *fintech* adalah penggunaan teknologi di bidang keuangan yang ditujukan untuk menawarkan layanan pembayaran [2]. Hal tersebut tentunya dapat mendorong kemajuan dan memberikan sarana berupa akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Akses layanan pembayaran kini dapat dilakukan secara *online* dengan jaringan internet.

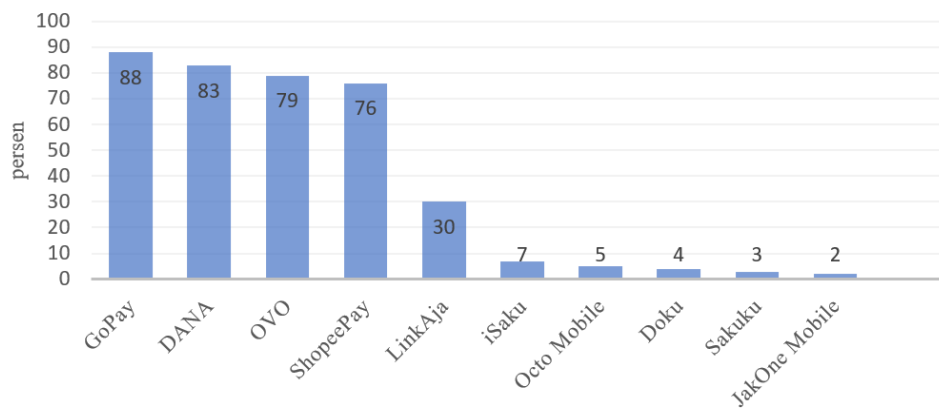
Inovasi yang lahir di bidang *financial technology* berupa adanya dompet digital sebagai pilihan dalam melakukan sebuah transaksi. Sebuah aplikasi dalam *smartphone* yang digunakan untuk menyimpan berbagai informasi tentang transaksi nontunai ialah penjabaran dari dompet digital (*e-wallet*). Hadirnya berbagai kemudahan dan fasilitas yang diberikan membuat aplikasi dompet digital kian diminati oleh banyak pengguna berbagai macam usia. Menurut *DDigital Competitiveness Index (EV-DCI) 2023* menyatakan penduduk di Indonesia bertransaksi menggunakan dompet digital atau *e-wallet* sebanyak 81% [3]. Hal tersebut membuat layanan *financial technology (fintech)* berupa *e-wallet* dapat mengalahkan dunia perbankan, namun pada beberapa bank sudah mulai menghadirkan layanan bank digital. Dikutip dari laman katadata.co.id rincian persentase penggunaan dari berbagai layanan pembayaran disajikan dalam Gambar 1.1 berikut ini.



Sumber: Survei Konsumen EV-DCI 2023

Gambar 1.1 Persentase Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan

Perkembangan teknologi informasi berbasis digital merupakan bagian yang berpengaruh dan berkesinambungan dalam operasional bisnis [4]. Berbagai perusahaan kini semakin kompetitif bersaing membuat aplikasi layanan *financial technology* berupa dompet digital atau *e-wallet*, serta berusaha menciptakan produk sebaik mungkin dengan menyediakan berbagai macam tawaran menarik dan fasilitas di dalamnya. Hal tersebut membuat minat masyarakat dalam menggunakan dompet digital semakin banyak sehingga muncul berbagai jenis *e-wallet*. PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) ialah perusahaan pendiri aplikasi Dana dan menjadi salah satu *e-wallet* independen sejak 2018, serta dapat membuat penggunanya melakukan transaksi digital tanpa perlu membawa uang kemanapun. Dana merupakan salah satu perusahaan keuangan yang telah mendapat empat persetujuan dari BI yaitu persetujuan layanan uang elektronik, persetujuan dompet digital, persetujuan LKD (Lembaga Keuangan Digital), serta persetujuan transfer tunai [5]. Fakta ini sesuai dengan konsep awal aplikasi Dana, yaitu sebuah platform yang digunakan sebagai transaksi pembelian, pembayaran, pengiriman uang, serta bentuk transaksi lainnya. Selaku CEO (*Chief Executive Officer*) Dana Indonesia menyatakan bahwa jumlah pengguna aplikasi Dana meningkat sekitar 42% setiap tahunnya hingga mencapai 135 juta pengguna pada tahun 2022 [6]. Selain itu, pada *playstore* menunjukkan bahwa aplikasi Dana mendapatkan *rating* sebesar 4,4 dan jumlah pengguna sebanyak 50 juta lebih. Dalam *survey* populix.co dapat diketahui bahwa aplikasi Dana berada pada peringkat kedua *e-wallet* yang paling banyak digunakan dengan persentase sebanyak 83% di bawah aplikasi GoPay [7]. Susunan peringkat *e-wallet* terpopuler di Indonesia berada pada Gambar 1.2 berikut ini.



Sumber: Survei populix.co 2022

Gambar 1.2 Dompot Digital Terpopuler di Indonesia

Dapat dilihat gambar di atas menunjukkan aplikasi Dana menempati peringkat kedua, hal tersebut dapat menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Padahal menurut CEO Dana terjadi peningkatan jumlah pengguna tiap tahunnya. Namun, aplikasi tersebut belum dapat menduduki peringkat pertama mengalahkan aplikasi GoPay. Selain itu, dengan adanya peningkatan jumlah pengguna pada aplikasi Dana tentu mengakibatkan beberapa dampak negatif bagi aplikasi. Pada sebuah media massa menerangkan bahwa layanan transaksi mengalami masalah pada server beberapa kali dan terakhir kali terjadi eror pada Februari tahun 2023 [8]. Pada aplikasi *playstore* juga terdapat beberapa keluhan pengguna terkait layanan aplikasi Dana yang tidak sesuai dengan harapan. Sebuah sistem tentunya tidak selalu berjalan dengan mulus, semakin banyak *user* yang mengakses aplikasi membuat sistem mengalami penurunan performa. Hal tersebut dapat memicu terjadinya penurunan minat para pengguna terhadap suatu aplikasi. Ketika pengguna kian berkurang maka perusahaan juga mengalami kerugian jika tidak segera dilakukan evaluasi dan perbaikan. Beberapa perusahaan telah menerapkan berbagai strategi dan kebijakan untuk meningkatkan produktivitas bagi perusahaan agar dapat bersaing di industri global, caranya adalah dengan melakukan perkembangan secara berkelanjutan [9].

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi merupakan tolok ukur keberhasilan suatu sistem dan dapat menjadi pedoman bagi kemajuan dan pengembangan sistem aplikasi. Pengguna aplikasi sistem yang puas berdampak positif terhadap pencapaian target perusahaan, namun apabila pengguna tidak puas maka sebuah sistem cenderung ditinggalkan [10]. Hasil sebuah riset yang dipaparkan dalam salah satu media massa mengungkapkan bahwa pengguna yang suka mengajukan keluhan merupakan pelanggan yang paling loyal [11]. Kepuasan itu sendiri merupakan tindakan membandingkan keinginan dan harapan agar dapat sejalan. Ketidakpuasan pengguna dengan suatu layanan dapat menunjukkan bahwa layanan tersebut tidak efisien atau

efektif [12]. Dengan demikian perlu dilakukan analisis mengenai kepuasan pengguna terhadap performa dan layanan dari aplikasi Dana, tujuannya adalah mengetahui kepuasan pengguna serta berbagai faktor yang harus dipertahankan atau ditingkatkan oleh perusahaan.

Penelitian ini memanfaatkan penerapan dari model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988), serta terdapat beberapa variabel diantaranya, variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timelines*, juga ditambahkan *perceived usefulness*, dan *perceived security*. Penerapan model EUCS dirasa paling sesuai digunakan karena pada model ini dapat mengevaluasi kepuasan pengguna menurut sudut pandang pengguna, sedangkan model lainnya seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), TTF (*Task Technology Fit*), HOT Fit (*Human-Organization-Technology*) dan sebagainya lebih membahas mengenai tingkat penerimaan sebuah sistem atau aplikasi khusus untuk kepentingan internal perusahaan [13]. Selanjutnya model tersebut diterapkan ke dalam perhitungan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Keunggulan dari metode CSI yaitu, mudah digunakan, menggunakan skala yang sensitif, sederhana, handal, serta lumayan efisien. Begitu pula dengan metode IPA yang menawarkan banyak kunggulan, khususnya kemampuan mengidentifikasi atribut atau faktor yang harus dipertahankan atau ditingkatkan oleh perusahaan, serta menghasilkan data dalam bentuk skala [12]. Model EUCS digunakan untuk membandingkan harapan dan kenyataan tentang layanan yang ditawarkan guna menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi [14]. Hal tersebut sesuai dengan konsep perhitungan dari metode CSI dan IPA, sehingga ketiganya kompatibel digunakan bersama-sama.

Penelitian sebelumnya yang sejenis dengan judul ‘Analisis Kepuasan Pengguna E-Wallet Dana Menggunakan Metode EUCS Perspektif Pengguna E-Wallet Dana Kota Pekanbaru’ menjelaskan sebuah hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana dengan metode CSI mendapatkan persentase yang sangat puas, sedangkan dengan metode IPA kuadran I kosong yang artinya tidak ada faktor yang menjadi keluhan pengguna. Penelitian mengungkapkan minimnya keluhan dari pengguna, padahal beberapa fakta yang ada di *playstore* dan media massa terdapat beberapa keluhan pada *server* dari aplikasi Dana. Hal ini tentunya tidak sejalan dan dirasa perlu dilakukan penelitian kembali [15].

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai permasalahan yang terjadi, maka dilakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pengguna dompet digital Dana dengan implementasi model EUCS, dan 2 variabel lainnya untuk pembaruan. Data yang diperoleh akan diolah dengan beberapa tahapan pengujian untuk menjawab hipotesis, kemudian dianalisis dengan metode CSI dan IPA.

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan pada penjabaran latar belakang di atas, kemudian rumusan masalah yang digunakan adalah:

1. Apakah variabel isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timelines*), kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), serta keamanan yang dirasakan (*perceived security*) dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Dana?
3. Apa saja variabel yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Dana?

1.3 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang akan diperoleh adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi pada variabel isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timelines*), kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), serta keamanan yang dirasakan (*perceived security*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Guna mengetahui tingkat persentase kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Dana.
3. Untuk mengetahui variabel yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Dana.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat, diantaranya:

1. Memberi saran dan masukan kepada perusahaan yang terkait. Selain itu, perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian guna mengembangkan layanan aplikasi Dana sesuai kebutuhan pengguna.
2. Memberi berbagai pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai analisis kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, dapat memberi informasi mengenai model EUCS dan analisis menggunakan metode CSI dan IPA.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai analisis kepuasan pengguna sistem informasi.

1.5 Batasan Masalah

Didasarkan pada penjelasan di atas, maka diperlukan beberapa batasan masalah agar pembahasan dalam penelitian lebih terarah, yaitu:

1. Objek yang digunakan adalah aplikasi Dana.
2. Responden yang digunakan adalah pengguna aplikasi Dana yang bedomisili di beberapa kota dalam Provinsi Jawa Timur. Beberapa kota tersebut, yaitu Gresik, Bangkalan, Surabaya, Jombang, dan Malang.
3. Menggunakan model EUCS dengan cakupan lima variabel, yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timelines*), serta penambahan berupa keamanan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), dan (*perceived security*).
4. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, observasi, kemudian menyebarkan kuesioner pada responden yang menggunakan aplikasi Dana.
5. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa *probability sampling* dengan cara *simple random sampling*.
6. Untuk melakukan analisa pengukuran tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi Dana menggunakan metode CSI dan IPA.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memaparkan gambaran umum mengenai masalah penelitian yang sedang berlangsung, dengan pendahuluan diantaranya adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan penelitian, serta sistematika dalam penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II memaparkan berbagai konsep atau teori yang relevan terhadap penelitian, serta beberapa uraian teori yang terkait dengan permasalahan mengenai kepuasan pengguna, objek, dan metode penelitian yang digunakan.

BAB III METOLOGI PENELITIAN

Bab III memaparkan beberapa tahapan prosedur penelitian yang dimulai dengan mengumpulkan bahan yang diperlukan selama penelitian, memilih

responden, mengambil data dari penyebaran kuesioner, pengolahan data penelitian, kemudian dianalisis menggunakan metode CSI dan IPA.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV memaparkan proses mengolah data serta interpretasi analisis hasil penelitian aplikasi Dana dengan model EUCS. Selanjutnya, data diolah dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan hipotesis. Pada tahap akhir data dianalisis menggunakan perhitungan metode CSI dan IPA. Hasil yang akan didapatkan berupa hubungan antar variabel, persentase tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana, serta terdapat skala diagram yang menunjukkan berbagai variabel yang perlu dipertahankan atau sebaliknya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menyajikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian beserta implementasi dan kelanjutannya untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA