

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat, kekuatan dari perubahan teknologi informasi kini mengharuskan masyarakat agar bisa menggunakan teknologi digital serta informasi secara maksimal. Adanya teknologi informasi dirasa sangat membantu masyarakat untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya secara mudah dan lebih cepat sehingga hal ini dapat mempengaruhi gaya hidup masyarakat menjadi lebih modern. Perubahan gaya hidup tersebut juga dipengaruhi dengan adanya pandemi covid-19 yang muncul di akhir tahun 2019. Masa pandemi ini menuntut masyarakat untuk lebih pintar dalam memanfaatkan teknologi yang ada, karena sebagian besar kegiatan dilakukan secara digital.

World Health Organization (WHO) atau disebut dengan organisasi kesehatan dunia menyatakan bahwa pandemi covid-19 merupakan suatu keadaan darurat kesehatan secara global. Mudah-mudahan penularan virus covid-19 mendorong pemerintah di masing-masing negara di dunia untuk mengambil kebijakan guna menekan laju penularan virus covid-19, termasuk Indonesia. Di Indonesia sendiri, pemerintah menetapkan beberapa kebijakan agar tetap di rumah saja (*stay at home*) seperti belajar dari rumah, bekerja dari rumah, beribadah dari rumah, termasuk kegiatan belanja dari rumah untuk menghindari kerumunan, mengurangi mobilitas dan membatasi kontak secara fisik secara langsung dengan orang lain. Salah satu cara yang bisa dilaksanakan adalah dengan mengubah metode transaksi pembayaran yang dapat memanfaatkan aplikasi dompet digital atau *e-wallet*, keberadaan *e-wallet* dapat menjadi solusi karena menurut juru bicara WHO menyatakan jika uang tunai yang seringkali berpindah tangan merupakan tempat berkembangnya virus maupun bakteri [1].

E-wallet ialah penerapan dari perangkat lunak yang membutuhkan sinyal internet dalam menyimpan uang dengan digital, pembayaran digital, serta beragam transaksi lain tanpa menggunakan uang tunai. Uang yang tersimpan dalam *e-wallet* merupakan kategori uang elektronik yang sudah diterbitkan menurut dari hasil pengajuan izin kepada Bank Indonesia dan tertera pada pasal 8, 9, dan 10 ayat 1 dan 2 Nomor 20/6 tahun 2018 terkait uang elektronik [2]. Penggunaan *e-wallet* sebagai salah satu metode pembayaran juga didukung dengan adanya program Bank Indonesia (BI) yang mencanangkan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) pada tahun 2014 dengan tujuan membuat sebuah sistem pembayaran yang aman, efisien, serta lancar melalui transaksi elektronik [3].

Teknologi *e-wallet* menjadi salah satu fasilitas yang menyediakan berbagai kemudahan untuk penggunanya adalah kemudahan dalam melaksanakan transaksi kapan pun serta dimana pun tanpa membawa banyak uang fisik yang dapat mengundang tindak kriminalitas. *E-wallet* dirasa aman karena pada setiap transaksi yang dilakukan memerlukan verifikasi dari pengguna, selain itu pengisian saldo *e-wallet* juga tidak memerlukan biaya administrasi tambahan jika berada dalam satu manajemen perusahaan [3]. Pemakaian *e-wallet* selama masa pandemi covid-19 terus meningkat, hal ini dikarenakan sistem *e-wallet* telah terintegrasi dengan transaksi pembelian pulsa, pembayaran listrik, transportasi, dan beberapa merchant terkait, sehingga masyarakat tidak perlu keluar rumah, informasi tersebut disampaikan oleh Ketua Bidang Ekonomi Digital Asosiasi *e-commerce* Indonesia (IDEA) [1].

Berdasarkan data dari perusahaan teknologi finansial (*fintech*) Xendit, dompet digital (*e-wallet*) menjadi *platform* pembayaran digital paling populer pada tahun 2021. Dari 150 juta lebih transaksi digital yang diproses Xendit, 43% transaksi keuangan menggunakan *e-wallet* [4]. Beberapa *e-wallet* yang sedang berkembang di Indonesia yaitu ShopeePay, OVO, Gopay, Dana, dan LinkAja. Menurut survei terhadap 1000 responden yang dilakukan oleh lembaga riset snapchart selama kuartal I, diketahui bahwa pada bulan Maret 2021 aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang paling banyak digunakan adalah ShopeePay yaitu dengan penggunaan sebesar (76%), kemudian Gopay dengan penggunaan sebesar (57%), selanjutnya Ovo dengan penggunaan sebesar (54%), setelah itu ada DANA dengan penggunaan sebesar (49%), serta LinkAja dengan penggunaan sebesar (21%) [5]. Semakin berkembangnya aplikasi dompet digital (*e-wallet*) saat ini, dapat memungkinkan bahwa satu orang bisa memakai lebih dari satu aplikasi dompet digital (*e-wallet*).

Seiring banyaknya teknologi aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang berkembang saat ini, masing-masing aplikasi dompet digital (*e-wallet*) mempunyai strategi tersendiri untuk mempertahankan dan menarik minat penggunanya. Akan tetapi meskipun masing-masing aplikasi dompet digital (*e-wallet*) memberikan tawaran-tawaran yang menarik, namun pada kenyataannya, masih terdapat kendala terhadap layanan yang diberikan oleh masing-masing aplikasi dompet digital (*e-wallet*). Dilansir dari berita digital media konsumen, tidak sedikit pengguna ShopeePay yang menjadi korban penipuan sehingga saldo yang ada dalam dompet digitalnya hilang, hal ini disebabkan oleh peretasan akun oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga pengguna mengalami kerugian yang cukup besar [6]. Selain itu permasalahan lain yaitu ada pada aplikasi dompet digital Gopay, dilansir dari laman CNN Indonesia pengguna mengalami permasalahan berupa hilangnya saldo Gopay yang disebabkan oleh gangguan teknis, selain itu ada juga akun Gopay yang mentransfer saldo dengan sendirinya tanpa sepengetahuan pemiliknya [7]. Aplikasi

dompet digital lainnya yang mendapat keluhan kurang baik dari pengguna yaitu Ovo, dilansir dari laman CNN Indonesia, pengguna mengeluhkan tidak bisa melakukan pengisian ulang saldo dan transaksi [8]. Oleh karena itu evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna merupakan suatu yang penting.

Kepuasan pengguna adalah suatu tanggapan yang diberikan oleh pengguna terhadap keandalan layanan dalam memenuhi kebutuhan. Pendapat lain mengatakan jika kepuasan pemakai merupakan rasa senang yang terbentuk karena kebutuhannya dapat terpenuhi. Kepuasan pengguna adalah suatu hal yang penting bagi sebuah instansi atau penyedia layanan karena kepuasan pengguna berpengaruh dalam membentuk loyalitas pengguna, dimana jika pengguna merasa puas terhadap suatu penggunaan produk atau jasa maka timbul sebuah kecenderungan untuk tetap menggunakan produk ataupun jasa tersebut dengan terus menerus meski ada beragam alternatif pilihan lain. Terdapat tiga indikator loyalitas yaitu, mempunyai niat untuk kembali menggunakan jasa, memberikan rekomendasi perusahaan kepada orang lain, dan berkomitmen penuh kepada perusahaan. Jadi, kepuasan pengguna ialah suatu hal yang penting untuk meningkatkan jumlah pemakai *e-wallet* [9].

Beberapa penelitian sebelumnya sudah mengkaji tentang kepuasan pengguna yang berkaitan dengan rekomendasi *e-wallet* terhadap calon pengguna lain. Penelitian tersebut bertujuan untuk melakukan identifikasi terkait faktor yang mendorong penggunaan teknologi *mobile payment* kepada penggunanya serta minat pengguna untuk merekomendasikan teknologi *mobile payment* kepada orang lain. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan jika teori yang diusulkan mempunyai penjelasan yang baik untuk memprediksi niat pengguna dalam menggunakan teknologi *mobile payment* [10]. Adapun penelitian lain yang relevan, yakni penelitian yang dilaksanakan oleh Prihatiningsih. Penelitian tersebut meneliti terkait faktor pendorong kepuasan pengguna *e-wallet* Dana, Ovo, dan Gopay berdasarkan variabel *content*, *format*, *accuracy*, *ease*, dan *timeliness*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan jika semua variabel yang diajukan berpengaruh signifikan atas kepuasan pengguna [11].

Penelitian terkait analisis kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing Satisfaction* serta *Technology Acceptance Model* telah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut dilakukan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna platform aplikasi *mobile* dan *website* traveloka dan faktor yang berpengaruh atas tingkat kepuasan. Pada metode EUCS didapatkan hasil bahwa pengguna berada dalam skala cukup puas dengan layanan yang terdapat pada aplikasi tersebut, sedangkan pada metode TAM didapatkan hasil bahwa pengguna berada dalam skala puas. Dari 10 pengujian hipotesis yang dilakukan, didapat 8 hipotesis yang berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna, artinya 80% pengguna puas dengan traveloka, sedangkan 20% sisanya mengharuskan manajemen untuk fokus pada faktor tampilan serta kecepatan reaksi aplikasi [12].

Menurut latar belakang diatas, sehingga penelitian ini akan membahas tentang analisis kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang mendorong kepuasan pengguna dalam menggunakan teknologi *e-wallet*. Pemilihan kedua metode kombinasi ini dikarenakan kedua metode ini dapat dapat digunakan ketika sistem diterapkan. Penerimaan (*acceptance*) sistem informasi sangat erat hubungannya dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sehingga muncul asumsi bahwa pengguna merasakan puas terhadap suatu sistem yang sedang dipakai sehingga bisa diartikan bahwa pengguna dapat menerima keberadaan sistem tersebut dengan baik, sikap penerimaan tersebut yang kemudian dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi, karena kepuasan pengguna ialah salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi [13]. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini berupa variabel-variabel pada metode EUCS dan TAM yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *e-wallet*, sehingga dapat dijadikan rekomendasi perbaikan kepada pihak pengembang aplikasi *e-wallet* untuk meningkatkan performanya agar keberadaan *e-wallet* tetap mampu bersaing dengan teknologi lainnya.

Menurut pembahasan sebelumnya, sehingga peneliti bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul : **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Technology Acceptance Model (TAM)”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam rumusan masalah terdapat 3 poin penting yang terdiri dari permasalahan, solusi dari permasalahan, dan pertanyaan penelitian.

1.2.1 Permasalahan

Permasalahan yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah adanya persaingan yang semakin ketat di dunia *financial technology* (fintech) maupun aplikasi dompet digital (*e-wallet*) di Indonesia, selain itu masih adanya pengguna yang mengalami keluhan pada aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang digunakan sehingga hal tersebut memberikan dampak yang negatif pada kepuasan pengguna, dan belum diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu saran kepada pihak pengembang untuk meningkatkan performanya agar dapat memenuhi harapan penggunanya.

1.2.2 Solusi Permasalahan

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital (*e-wallet*).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, sehingga didapatkan pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet digital (*e-wallet*) berdasarkan metode kombinasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM)?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet digital (*e-wallet*) berdasarkan berdasarkan metode kombinasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa meningkatkan fungsi keilmuan yang telah didapat saat mengikuti perkuliahan di program studi Sistem Informasi Universitas Trunojoyo Madura.
- b. Bagi Perusahaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan masukan dan bahan koreksi bagi perusahaan pengembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna sehingga bisa dijadikan suatu upaya untuk meningkatkan performanya.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa memberikan sumbangsih pemikiran serta pengetahuan mengenai kepuasan pengguna oleh pembaca serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan dan bisa digunakan sebagai referensi untuk mahasiswa lain yang melakukan penelitian sejenis.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi dompet digital (*e-wallet*) ShopeePay, Gopay dan Ovo
2. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi dompet digital (*e-wallet*) ShopeePay, Gopay, ataupun Ovo
3. Responden dalam penelitian sebanyak 100 responden (pada setiap objek penelitian)
4. Kuesioner penelitian dibuat menggunakan *google form* dan disebarluaskan secara *online* melalui media sosial

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat landasan teori tentang penelitian-penelitian sebelumnya untuk mendukung dan mendasari penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka berpikir dalam penelitian ini serta menjelaskan tentang metode yang dipakai penulis dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang perhitungan dan hasil penelitian terhadap objek penelitian yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan tentang pembahasan sebelumnya, serta saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.