

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi di zaman modern saat ini mengakibatkan penggunaan teknologi berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan manusia di berbagai aspek kehidupan, salah satunya di bidang keuangan. Sebuah inovasi perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah *Financial Technology* atau yang sering disebut *Fintech*. *Fintech* adalah model bisnis yang saat ini membantu masyarakat dalam melaksanakan transaksi keuangan tanpa memiliki rekening seperti yang ada pada perbankan pada umumnya[1]. Dengan kemajuan teknologi saat ini, transaksi keuangan dapat dilakukan oleh siapa saja melalui aplikasi di *smartphone* tanpa perlu membawa uang tunai, karena pengguna dapat dengan mudah dan cepat melakukan pembayaran digital.

Transformasi transaksi pembayaran secara elektronik terdiri dari beberapa model yaitu: transfer langsung (*electronic funds transfer*), menggunakan kartu pembayaran (*payment card*), menggunakan uang elektronik (*electronic money*) dan uang digital (*digital money*)[2]. Uang elektronik (*electronic money*) adalah alat pembayaran yang tidak langsung atau berbentuk elektronik[3]. Uang elektronik disimpan berupa nominal uang dalam aplikasi *smartphone* dan membutuhkan jaringan internet untuk mengakses aplikasi maupun melakukan transaksi. *E-Wallet* juga termasuk dalam uang elektronik. *E-Wallet* adalah suatu aplikasi atau layanan dompet elektronik yang berfungsi untuk melakukan transaksi antar pengguna[4]. Dalam penggunaan *E-Wallet* harus terkoneksi dengan jaringan internet dan didalam aplikasi tersebut menyimpan nominal uang elektronik. *E-Wallet* yang diminati oleh masyarakat Indonesia peringkat pertama yaitu ShopeePay, kedua OVO, ketiga Gopay, keempat DANA, dan peringkat ke lima LinkAja[5].

Aplikasi DANA merupakan salah satu *startup* yang menyediakan *platform E-Wallet* bagi masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran elektronik

berbasis aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi nontunai dan nonkartu [6]. Aplikasi Dana tentu memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam transaksi nontunai dengan berbagai macam fitur. Diantaranya adalah pembayaran tagihan air dan listrik, pembayaran BPJS, pembelian pulsa, transfer bank, pembelian *voucer game*, transfer uang ke sesama pengguna DANA serta pembayaran *E-Commerce*. Pada saat menggunakan aplikasi DANA berdasarkan jurnal Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Konsumen terdapat permasalahan dimana pengguna Aplikasi DANA menilai bahwa kesigapan dalam membantu masih kurang karena pusat bantuan di Aplikasi DANA ini responnya sangat lambat bahkan tidak ada balasan dari pihak Aplikasi DANA, dan sulit dalam melakukan pembayaran pada *merchant* yang bekerja sama dengan aplikasi DANA[7]. Permasalahan diatas didukung dengan kuesioner Pra-penelitian yang telah disebarakan ke pengguna aplikasi DANA secara *online* menggunakan *Google Form*. Hasil kuesioner pra-penelitian didapatkan 59 jawaban. 54,2% pernah mendapatkan masalah pada saat melakukan transaksi. 61% pengguna kurang puas dengan layanan yang telah diberikan aplikasi DANA. Berdasarkan penjelasan dari permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sebuah aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi[8]. Metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini, dilakukan dengan membandingkan kepentingan dengan kinerja nyata dari suatu aplikasi berdasarkan lima faktor yang perlu di perhatikan dalam mengembangkan aplikasi yaitu: isi (*Content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) juga dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi dengan keandalan instrumen yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya, dan sebagian besar metode lainnya dinilai lemah secara konseptual dan sulit untuk divalidasi secara empiris[9]. Penelitian ini dilakukan untuk menilai masing-masing dimensi variabel

End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan perhitungan skala likert dan diharapkan mampu menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi DANA.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi kajian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi DANA yaitu:

1. Sulit dalam melakukan pembayaran pada *merchant* yang bekerja sama dengan aplikasi DANA.
2. Terdapat masalah pada pelayanan aplikasi DANA, pada menu layanan pelaporan masalah respon dari Aplikasi DANA lama dan tidak efektif.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dan bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna dan kualitas layanan aplikasi DANA ditinjau dari variabel metode *End User Computing Satisfaction*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek kualitas layanan Aplikasi DANA Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah:

1. Aplikasi *E-Wallet* yang digunakan adalah aplikasi DANA.
2. Penelitian ini tentang analisis tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi, pelayanan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA.

1.6. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA menggunakan variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam Aplikasi DANA.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk memaksimalkan kualitas layanan Aplikasi DANA.
4. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan studi analisis atau model penelitian yang sama.