

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pesatnya kemajuan teknologi informasi menjadi salah satu pertimbangan yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Teknologi informasi sendiri merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data sehingga menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas dan akurat. Teknologi informasi yang semakin berkembang telah membuka babak baru di lembaga pemerintah atau perusahaan swasta, dan masyarakat, termasuk di bidang ekonomi. Teknologi dalam bidang ekonomi sangat berpengaruh terhadap *trend* saat ini di kalangan pengusaha besar maupun kecil karena tuntutan pasar saat ini yang selalu berubah mengikuti perkembangan zaman sehingga harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi menjadi salah satu aspek penting karena memiliki pengaruh dan kepentingan untuk mengembangkan dan mempertahankan usahanya [1].

Teknologi informasi yang semakin meningkat tidak lepas dalam penggunaan internet. Pemanfaatan internet di Indonesia mengalami peningkatan konsumsi penggunaan oleh masyarakat pada tahun 2014[2]. Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Muhammad Arif, mengatakan bahwa kurang lebih 77 persen penduduk Indonesia sudah menggunakan internet dimana sebelum pandemi angkanya mencapai 175 juta menjadi sekitar 210 juta. Jumlah pengguna internet yang besar ini memungkinkan masyarakat memanfaatkan produk inovasi yang bersifat digital[3]. Saat ini pengguna internet di Indonesia telah mencapai 82 juta orang dengan pencapaian tersebut, Indonesia menduduki peringkat ke-8 dunia dimana 80% di antaranya adalah remaja berusia 15-19 tahun [4].

Pada Maret 2020, awal virus Covid 19 masuk ke Indonesia dengan dalam jangka waktu yang singkat berubah menjadi wabah dan pandemi, sama halnya yang dialami oleh negara-negara lain di dunia. Indonesia tentu mengalami kesulitan dalam bidang perekonomian, pendidikan, dan transportasi. Sejak April 2020, Pemerintah memutuskan untuk menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah serta Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang berdampak luas pada proses produksi, distribusi, dan kegiatan operasional lainnya sehingga mengakibatkan terbatasnya mobilitas dan aktivitas masyarakat yang berdampak pada penurunan permintaan dalam negeri. Menurunnya pendapatan masyarakat akibat pandemi menyebabkan sebagian besar sektor usaha mengurangi aktivitasnya atau tutup total, sehingga angka pengangguran juga meningkat. Dampak adanya pandemi ini, menyebabkan masyarakat yang sebelumnya tidak pernah berbelanja *online* kini harus mengandalkan *platform* belanja digital untuk memenuhi kebutuhan [4].

Dampak positif dari perkembangan internet yang dapat dirasakan yaitu kemudahan serta kualitas yang di tawarkan dari berbagai *platform e-commerce*. Salah satu *platform e-commerce* yang ada di Indonesia yaitu Aplikasi Akulaku. Aplikasi Akulaku merupakan *platform e-commerce* terdepan dan penyedia kredit perbankan serta keuangan digital terkemuka di Asia Tenggara yang hadir di Indonesia, Filipina, dan Malaysia[5]. Aplikasi Akulaku merupakan aplikasi *platform* jual beli *online* dan hampir menyediakan segala kebutuhan sehari-hari bagi konsumen, mulai dari elektronik, gadget, kebutuhan rumah tangga, makanan, pulsa, listrik hingga pembayaran BPJS dan lain sebagainya, semuanya dapat didapatkan dengan cara mencicil tanpa kartu kredit dan bisa diakses/diunduh melalui *google playstore* [6]. Jumlah unduhan aplikasi Akulaku pada *Playstore* mencapai 50 juta unduhan, akan tetapi pada aplikasi Akulaku belum tercapai secara maksimal tingkat kepuasan pengguna dilihat dari penanganan sistem pengaduan pelanggan yang kurang membantu, fitur kamera untuk verifikasi wajah yang selalu gagal dalam proses pengajuan pinjaman, fitur pembayaran melalui *scan / import* QR yang dihilangkan, fitur

*Filter* pada pencarian yang belum maksimal dalam menampilkan barang yang dicari[5].

Berdasarkan bukti ulasan yang telah disampaikan pada Lampiran 1 - 3 perlu dilakukan pengembangan aplikasi untuk mengurangi ulasan yang kurang puas terhadap aplikasi Akulaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Akulaku sehingga hasil penelitian ini dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Akulaku. Pengguna aplikasi mengharapkan suatu aplikasi memiliki manfaat sehingga pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut [7].

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *End User Comutting Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS merupakan metode mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan harapan dan kenyataan suatu sistem informasi yang mengutamakan kepuasan pengguna [8]. Metode EUCS memiliki lima indikator pengukuran, diantaranya yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dan waktu (*Timeliness*) [7]. Selain metode EUCS ada metode *DeLone and McLean Model* yang dapat mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna [9]. Kelebihan dari metode EUCS yaitu menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap sistem dilihat dari aspek teknologi meliputi isi, akurasi, format, waktu dan kemudahan penggunaan suatu sistem sehingga harapan dan kenyataan sebuah sistem sesuai [10]. Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Akulaku ini memberikan rekomendasi untuk dilakukannya peningkatan dan perbaikan aplikasi yang lebih baik lagi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna tetap menggunakan aplikasi tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu penelitian Akulaku ditinjau dari sudut pandang kepuasan pengguna belum tercapai secara maksimal dilihat dari penanganan sistem pengaduan pelanggan yang kurang membantu, fitur kamera untuk verifikasi wajah yang selalu gagal dalam proses pengajuan pinjaman, fitur pembayaran melalui *scan / import* QR yang

dihilangkan, fitur *Filter* pada pencarian yang belum maksimal dalam menampilkan barang yang dicari sehingga perlu dilakukannya pengembangan aplikasi yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, pertanyaan penelitian yang sesuai adalah :

1. Bagaimana hasil kepuasan pengguna terhadap aplikasi Akulaku dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Apa rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Akulaku agar aplikasi menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna?

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengambilan sampel responden di Indonesia menggunakan metode slovin dengan tingkat *error* 10%.
2. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Penelitian ini hanya memberikan rekomendasi untuk dilakukan pengembangan aplikasi yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Aplikasi Akulaku versi 5.0

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui hasil kepuasan pengguna terhadap aplikasi Akulaku sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi Akulaku berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna dapat membawa sedikit perubahan dalam desain dan fungsi fitur agar menjadi lebih baik.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari Penelitian ini :

1. Bagi Aplikasi Akulaku menjadi sumber informasi tingkat kepuasan pengguna dilihat dari pengguna akhir aplikasi.
2. Hasil kepuasan pengguna dapat dijadikan masukan dan gambaran untuk pengembangan sistem menjadi lebih baik.
3. Bagi Peneliti, penelitian ini memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai kepuasan pengguna aplikasi Akulaku.