

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era modern saat ini, teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat, seperti transportasi, belanja, pariwisata, dan keuangan serta kegiatan ekonomi lainnya yang dapat diakses secara digital. Teknologi digital membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dan praktis. Hal ini mendorong kemajuan teknologi keuangan (*Financial Technology*) di Indonesia[1]. Pemanfaatan sistem *crowdfunding fintech* dapat meningkatkan efisiensi kinerja lembaga keuangan dalam upaya pencapaian target perusahaan[2]. *Startup fintech* di Indonesia ini antara lain kitabisa.com, act.com, Cekaja.com dan masih banyak lagi [3].

*Crowdfunding* merupakan skema pembiayaan yang dijuluki ‘pendanaan demokratis’, karena konsep dari *crowdfunding* adalah mengumpulkan dana dalam skala yang kecil tetapi berasal dari jumlah masyarakat yang besar sehingga terkumpul dana[4]. Kitabisa merupakan perusahaan yang menganut kebijakan *open platform*, artinya semua orang mempunyai peluang yang sama untuk membuat halaman donasi di aplikasi. Kitabisa selama melakukan penggalangan dana telah memenuhi syarat, seperti verifikasi identitas serta tidak melanggar hukum yang ada di Indonesia[5].

Melihat keberhasilan Kitabisa.com sebagai *platform* donasi *online* yang dapat mengumpulkan atensi khalayak yang dapat membantu banyak orang di bidang sosial. Kitabisa menjadi salah satu *platform crowdfunding* terbesar di Indonesia[6]. *Platform* dengan pengguna terbanyak Kitabisa dikenal sebagai *top of mind* dalam situs donasi *online* saat ini[7]. Berdasarkan observasi pada *Google Play Store Platform* Kitabisa sudah lebih dari 1 juta pengguna yang

menggunakan aplikasi ini. Aplikasi Kitabisa memiliki rating 4,7 dan masih berada di bawah aplikasi *crowdfunding* lainnya diantaranya AmalSholeh (4,9), Sedekah Yatim (4,9), Zakat Kita (4,9), AksiBerbagi(4,8). Kitabisa menjadi *platform crowdfunding* terbesar di Indonesia tetapi masih memiliki beberapa kendala pada aplikasi tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1 Keluhan Pengguna.

Berdasarkan observasi penelitian pada *Google Playstore* yang dilakukan pada tanggal 20 Juli 2022, menunjukkan bahwa pengguna aplikasi kitabisa mengeluhkan adanya beberapa kendala. Berdasarkan variabel *perceived usefulness*, kendala yang dirasakan yaitu tidak bisa menampilkan doa pada aplikasi Kitabisa dan tidak ada fitur pencarian. Berdasarkan variabel *confirmation*, kendala yang dirasakan yaitu penggalangan dana yang terkumpul di aplikasi Kitabisa tidak sesuai dengan dana yang diberikan pihak Kitabisa kepada masyarakat. Berdasarkan variabel *satisfaction*, kendala yang dirasakan yaitu gagal dalam melakukan donasi yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan tingkat *Continuance Intention* pada aplikasi tersebut. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna[8].

Terdapat beberapa metode yang menjelaskan tentang konteks penggunaan aplikasi diantaranya *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang luas digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku konsumen dalam menerima atau menggunakan teknologi[9]. Metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) digunakan untuk mempelajari interaksi pelanggan dalam konteks penggunaan aplikasi. Berdasarkan dari teori dan perilaku konsumen *Expectation Confirmation Model* (ECM) berfokus pada konstruk utama yaitu konfirmasi dalam menentukan niat untuk terus menggunakan teknologi[9]. Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) ini fokus pada persepsi kemudahan penggunaan sedangkan metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) ini fokus pada konfirmasi dan niat menggunakan kembali. Penelitian ini menggunakan

metode ECM sebagai landasan dalam penelitian ini karena fokus untuk menganalisis pengguna aplikasi Kitabisa setelah penggunaannya. Metode ECM yang diusulkan dari kelanjutan *Information System* diklaim dapat memprediksi niat untuk terus menggunakan teknologi lebih baik dari pada model lain berdasarkan kerangka perilaku pengguna seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior*(TPB)[10]. Tinjauan dari sekitar 100 makalah yang terkait dengan kelanjutan *Information System* (studi yang menggunakan model ECM keseluruhan atau sebagian) dalam berbagai konteks teknologi mengungkapkan bahwa sebagian besar hasil empiris mendukung masing-masing hipotesis ECM konsisten[10]. Metode ECM ini menggunakan konfirmasi ekspektasi sebelumnya yang merupakan faktor kunci yang secara unik membedakan ECM dari model lain yang memberikan penjelasan tentang perilaku penggunaan TI seperti TAM, TPB, dan variannya[10]. Model ECM merupakan model yang sesuai dengan konfirmasi pengguna terhadap teknologi informasi[11]. Model ECM ini lebih menekankan harapan pasca penggunaan yang diwakili oleh persepsi kegunaan, karena kegunaan yang dirasakan adalah kepercayaan yang menonjol dalam menggunakan teknologi[9]. Metode ECM merupakan metode yang tepat untuk menjelaskan penggunaan secara berkelanjutan aplikasi Kitabisa.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini memiliki masalah yang didasarkan pada penentuan faktor yang mempengaruhi seseorang mau menggunakan kitabisa sebagai aplikasi *crowdfunding*. Adapun judul penelitian ini adalah “Analisis *Continuance Intention* Pada Aplikasi Kitabisa Menggunakan *Expectation Confirmation Model*”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah terdapat permasalahan pada variabel *satisfaction* yaitu aplikasi mengalami *error* saat berdonasi dan transparansi dana belum *up to date*, pada variabel *confirmation* yaitu dana yang dikumpulkan pada aplikasi Kitabisa tidak sesuai dengan dana yang di dapatkan

penerima, pada variabel *perceived usefulness* yaitu terdapat beberapa fitur yang kurang maksimal seperti tidak bisa menampilkan doa dan kurangnya fitur pencarian pada kolom catatan untuk penggunaan aplikasi Kitabisa.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pernyataan dari batasan masalah di atas, penelitian ini mempunyai pertanyaan mengenai “Faktor apa saja yang mempengaruhi *Continuance Intention* pengguna terhadap aplikasi Kitabisa?”

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi *Continuance Intention* pengguna pada aplikasi Kitabisa.
2. Memberikan rekomendasi tentang aplikasi kitabisa yang dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk peningkatan layanan aplikasi berdasarkan faktor *Confirmation*, *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction*.

### **1.5. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Kitabisa,
2. Pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi Kitabisa yang akan menjadi responden penelitian.
3. Responden yang digunakan sebanyak 395 responden.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Expectation Confirmation Model*.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini akan membantu mendapatkan gambaran faktor yang perlu dilakukan perbaikan untuk

meningkatkan kepuasan pada aplikasi Kitabisa yang akan mempengaruhi untuk terus menggunakan aplikasi.