

BAB I

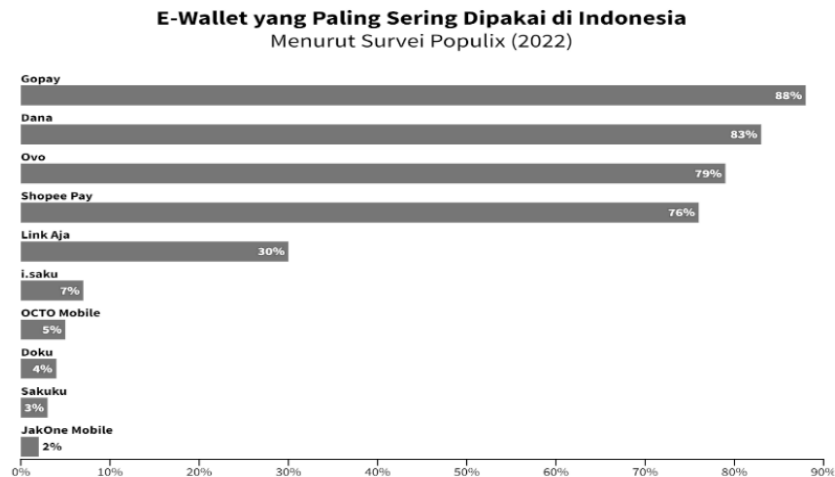
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi dan komunikasi telah menghasilkan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Hal ini membuat dampak pada kemudahan informasi, komunikasi, dan transaksi yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung namun pada saat ini dapat dilakukan dengan cara virtual dan digital dimana metode ini telah digunakan diberbagai perusahaan (Lestari, 2017). Salah satunya dampak yang paling signifikan adalah perusahaan *financial technology (FinTech)*. Jenis *fintech* yang paling banyak dipergunakan saat ini adalah *payment/pembayaran* (Fitratul, dkk., 2023). Pembayaran yang dimaksud berupa *electronic wallet* (dompet digital) atau yang dikenal sebagai *e-wallet*.

E-wallet adalah sebuah aplikasi online yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran. *E-wallet* juga memiliki banyak keuntungan seperti meminimalisir penggunaan uang tunai dalam pembelian, menghemat waktu, mendapatkan hadiah dan dapat dibeli secara online kapanpun dan dimanapun (Widiyanti, dkk., 2020). Salah satu aplikasi *e-wallet* yang berkembang di Indonesia adalah DANA.

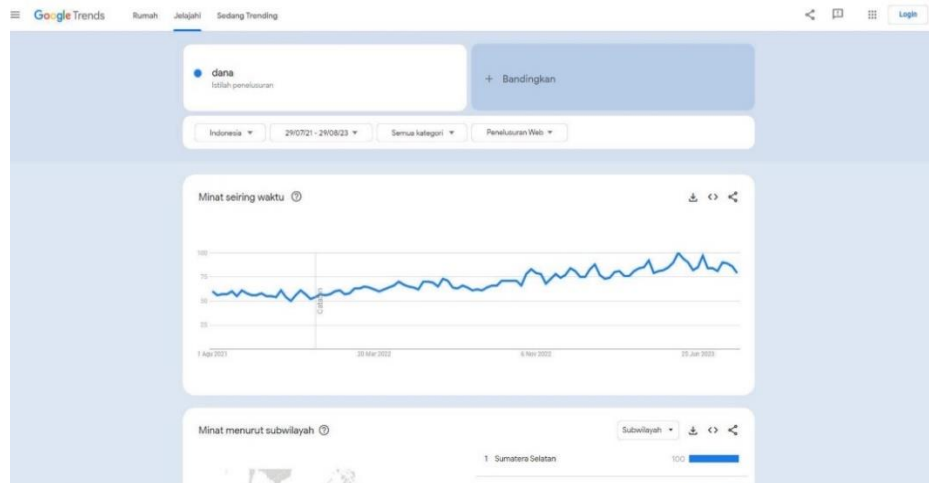
Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, dapat dilihat hadirnya sebuah inovasi baru dalam bentuk pembayaran digital melalui aplikasi DANA, yang bertujuan untuk mendorong masyarakat menuju transaksi tanpa uang tunai (*cashless society*). DANA telah aktif dalam melakukan promosi dan memperkenalkan produknya melalui berbagai platform. Dalam upaya promosi ini, DANA telah berkolaborasi dengan berbagai perusahaan di Indonesia yang telah ada sebelumnya. Hal ini, disebabkan oleh konsep terbuka DANA yang memungkinkan penggunaannya di berbagai platform berbeda, baik yang berbasis *offline* maupun *online*, sambil tetap terhubung secara terintegrasi.



Gambar 1.1 Dompet Digital Terlaris di Indonesia (Populix, 2022)

Berdasarkan hasil survei Populix, dari 1.000 responden Indonesia yang menggunakan panel *daring*, dapat dilihat *Go-pay* memiliki pengguna paling banyak diminati dengan persentase pengguna sebesar 88%. Kemudian disusul oleh DANA berada di posisi kedua dengan *persentase* pengguna sebesar 83% menunjukkan popularitas yang signifikan. Sementara itu, OVO dan *Shopee Pay* berada di urutan berikutnya dengan persentase masing-masing sebesar 79% dan 76%. Angka *persentase* ini mencerminkan sejauh mana responden Indonesia menggunakan berbagai e-wallet, memberikan gambaran mengenai preferensi pengguna dalam mengakses layanan keuangan digital.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-wallet* DANA cukup diminati oleh banyak pengguna di Indonesia, seiring dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa DANA menduduki peringkat kedua dalam hal penggunaan dibandingkan dengan *e-wallet* lainnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA, mengingat minat terhadap DANA terus meningkat sejak tahun 2021 hingga sekarang, sebagaimana yang terlihat dalam grafik tren pencarian di *Google Trends*.



Gambar 1.2 Popularitas DANA Tahun 2021-Juni 2023 (*Google Trends, 2023*)

Berdasarkan fenomena tersebut, aplikasi *e-wallet* DANA sebagai salah satu dari *e-wallet* diketahui memiliki banyak peminat. Dengan demikian, perusahaan DANA perlu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan sebagai dasar strategi untuk mempertahankan pengguna yang sudah ada, menarik pengguna baru dan memenangkan persaingan antar perusahaan. Oleh karena itu, maka penyedia layanan perlu mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA.

Kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman pengguna mengenai fungsionalitas sistem operasi yang memenuhi standar. Pengguna yang puas dengan layanan memiliki kecenderungan untuk menggunakannya lebih sering dan dengan loyalitas lebih besar (Chairunnisa, dkk., 2021). Kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan sistem yang sudah ada. Ini juga membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menjadi penyebab kegagalan atau kesuksesan sebuah sistem (Chritanti, 2020). Untuk mengukur tingkat kepuasan ini, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini adalah metode yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan dengan harapan dan kenyataan dari sistem informasi. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) membahas tentang kepuasan pengguna dan model ini memiliki berbagai variabel yang mendukung penilaian kepuasan pengguna, termasuk *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Variabel-variabel ini membantu dalam menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI E-WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

pengguna. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data penelitian didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna aktif aplikasi *e-wallet* DANA. Data yang didapatkan juga diolah menggunakan *tools* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), data yang sudah diolah menghasilkan suatu data guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi yang relevan dan mutakhir terhadap pemahaman tentang kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Indonesia. Meskipun ada beberapa penelitian terdahulu mengenai fintech dan kepuasan pengguna, penelitian ini akan menghadirkan sudut pandang yang lebih segar dan relevan. Hal ini karena perubahan-perubahan telah terjadi dalam tren penggunaan aplikasi *e-wallet*, kebutuhan pengguna, dan juga dalam layanan yang ditawarkan oleh DANA sejak penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih *up to date* tentang bagaimana aplikasi *e-wallet* DANA memenuhi kepuasan pengguna saat ini, yang akan menjadi dasar untuk pengembangan strategi lebih lanjut dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri fintech.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti ingin melakukan analisis lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA yang akan dibahas lebih rinci dalam skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi *E-Wallet* DANA Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA menggunakan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi *e-wallet* DANA?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

Gladis Fadila, 2023

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

1. Untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA menggunakan pendekatan model *End User Computing Satisfaction*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, tentu akan membawa manfaat secara teoritis maupun praktis yang diantaranya sebagai berikut:

1.4.1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta memberikan pengalaman tentang analisis kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap pengembangan teknologi di bidang pendidikan, terutama dalam perangkat aplikasi yang lebih inovatif sehingga kepuasan pengguna terpenuhi.

1.4.2. Secara Praktis

1. Bagi Instansi

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan digunakan sebagai bahan evaluasi para *developer* untuk mempertahankan sistem yang sudah baik dan memperbaiki sistem aplikasi *e-wallet* DANA yang masih kurang.

2. Bagi Pengguna

Manfaat penelitian ini bagi pengguna diharap pengguna dapat menentukan aplikasi yang baik sebagai rujukan untuk memperoleh informasi serta dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna ketika menggunakan aplikasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan informasi serta referensi yang dapat digunakan sebagai bahan tambahan dari penelitian sebelumnya untuk memperkuat hasil penelitian yang akan dilakukan.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Agar skripsi ini lebih mudah dipahami, maka akan dijelaskan struktur organisasi penulisan skripsi dari awal hingga akhir sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2019 antara lain.

1. Bagian Awal

Bagian ini meliputi halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan tentang keaslian skripsi, kata pengantar, halaman ucapan terima kasih, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian Isi

Bagian ini dibagi menjadi beberapa bab, sebagai berikut.

a. BAB I Pendahuluan

Bagian ini berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

b. BAB II Kajian Pustaka

Bagian ini memuat uraian tentang teori-teori yang mendasari pembuatan skripsi dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian.

c. BAB III Metode Penelitian

Bagian ini berisi uraian rinci tentang metode penelitian termasuk beberapa bagian lainnya, antara lain: desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

d. BAB IV Temuan dan Pembahasan

Bagian ini merupakan bab penting pada penelitian. Bab ini berisi temuan dan pembahasan penelitian yang dilakukan.

e. BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bagian ini berisi kesimpulan, implikasi serta rekomendasi dari hasil penelitian yang peneliti lakukan peneliti.

3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran yang berkaitan dengan penelitian.