

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, dunia telah menghadapi gejolak ekonomi yang berdampak langsung kepada kehidupan sehari-hari dalam kehidupan masyarakat. Ketidakpastian dalam pengaturan ekonomi global yang dipicu oleh krisis geopolitik, fluktuasi harga energi, dan tekanan inflasi telah menciptakan tantangan signifikan, khususnya dalam pengelolaan keuangan pribadi. Inflasi, yaitu kenaikan harga barang dan jasa secara umum dan terus-menerus dalam jangka waktu tertentu, menjadi salah satu penyebab utama menurunnya daya beli masyarakat. Berdasarkan laporan World Economic Outlook (2024), inflasi global diperkirakan menurun secara bertahap dari 6,8% pada 2023 menjadi 4,5% pada 2025. Namun beban harga tetap dirasakan tajam oleh masyarakat luas, terutama di negara berkembang. Sebuah studi oleh Foster (2025) mencatat bahwa lebih dari dua pertiga komoditas mengalami kenaikan harga tahunan, yang mempertegas krisis biaya hidup yang kian kompleks.

Dalam situasi seperti ini, kemampuan individu dalam mengelola keuangan menjadi semakin penting. Sayangnya, tingkat literasi keuangan belum sepenuhnya mendukung kebutuhan bagi masyarakat. Di Indonesia, meskipun terdapat peningkatan indeks literasi keuangan dari 65,43% (2024) menjadi 66,46% (2025), angka ini masih menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman yang signifikan. Indeks inklusi keuangan bahkan menunjukkan pertumbuhan lebih cepat, yakni mencapai 80,51% pada 2025 (Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik, 2025). Namun, seperti yang disorot oleh Primantoro (2025), pertumbuhan inklusi ini belum diiringi oleh peningkatan kualitas pemahaman terhadap produk keuangan. Ketimpangan tersebut mencerminkan bahwa akses yang luas belum tentu menjamin kemampuan dalam pengelolaan keuangan yang bijak.

Isu literasi keuangan juga bersifat demografis. Data Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa kelompok usia muda (15–17 tahun) dan

lansia (51–79 tahun) memiliki tingkat literasi yang berada di bawah rata-rata nasional. Hal ini menunjukkan perlunya intervensi yang lebih adaptif dan kontekstual. Pemerintah, melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat telah mendorong pemanfaatan teknologi sebagai bagian dari strategi peningkatan literasi dan inklusi keuangan. Teknologi, khususnya aplikasi mobile, diyakini dapat menjadi jembatan antara keterbatasan pemahaman dan kebutuhan manajemen keuangan yang efektif.

Sejalan dengan itu, berbagai inovasi digital mulai bermunculan dalam bentuk aplikasi keuangan pribadi yang berbasis *artificial intelligence* (AI). Aplikasi semacam ini menawarkan pendekatan yang lebih personal, cepat, dan fleksibel dalam membantu pengguna memahami serta mengelola keuangan mereka. Salah satu aplikasi yang baru dikembangkan di Indonesia adalah Fingoal, sebuah platform mobile yang dirancang untuk menyediakan layanan keuangan digital secara cerdas. Fitur-fitur seperti pengelompokan pengeluaran otomatis, perencanaan keuangan berbasis algoritma, dan simulasi proyeksi tabungan menjadikan Fingoal relevan dengan kebutuhan generasi yang semakin *digital-native*. Dengan pendekatan berbasis AI, aplikasi ini diharapkan mampu memberikan pengalaman keuangan yang lebih adaptif dan edukatif.

Namun demikian, keunggulan teknologi tidak serta-merta menjamin keberhasilan adopsi aplikasi di kalangan pengguna. Sering kali terdapat kesenjangan antara ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan dan performa aktual aplikasi di lapangan. Masalah yang kerap muncul mencakup antarmuka yang rumit, ketidaksesuaian rekomendasi finansial dengan kondisi pengguna, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Dalam hal ini, mengevaluasi kualitas layanan aplikasi menjadi penting bukan hanya sebagai ukuran teknis, tetapi juga sebagai fondasi kepercayaan pengguna dan daya saing aplikasi itu sendiri.

Untuk mengukur kualitas layanan pada platform mobile, pendekatan evaluasi yang spesifik dan relevan. Sehingga dibutuhkan kerangka kerja seperti yang dikembangkan oleh Huang dkk. (2015). M-S-QUAL dirancang untuk mengevaluasi

pengalaman pengguna pada aplikasi mobile secara menyeluruh. Berbeda dari model layanan tradisional seperti SERVQUAL, M-S-QUAL lebih responsif terhadap dinamika aplikasi digital yang menekankan aspek fungsionalitas, keterlibatan pengguna, serta kualitas desain antarmuka.

Aplikasi Fingoal, yang masih dalam tahap pengenalan, menjadi subjek ideal untuk penerapan metode M-S-QUAL. Evaluasi awal terhadap kualitas layanannya dapat memberikan insight penting sebelum aplikasi dipasarkan secara luas. Sebagian besar studi sebelumnya yang menggunakan M-S-QUAL cenderung mengevaluasi aplikasi yang telah mapan dan memiliki basis pengguna yang besar (Ariyanto, 2019; Layla Zhafira Hilwana dkk., 2025). Penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan melakukan penilaian berdasarkan pengalaman nyata dari pengguna awal yang telah menjalani simulasi penggunaan aplikasi Fingoal.

Pendekatan evaluasi yang spesifik dan relevan, sehingga dibutuhkan kerangka kerja seperti M-S-QUAL (*Mobile Service Quality*) yang dikembangkan oleh Huang dkk. (2015). M-S-QUAL dirancang untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi mobile secara menyeluruh. Berbeda dari model layanan tradisional seperti SERVQUAL, M-S-QUAL lebih responsif terhadap dinamika aplikasi digital yang menekankan aspek fungsionalitas, keterlibatan pengguna, serta kualitas desain antarmuka.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kualitas layanan aplikasi Fingoal berbasis mobile dievaluasi melalui dimensi-dimensi dalam metode M-S-QUAL, yakni *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*, dari persepsi pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dirancang untuk menjawab permasalahan yang telah diidentifikasi, dengan mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Fingool menggunakan metode M-S-QUAL dari persepsi pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam bidang sistem informasi dan pengembangan teknologi bidang finansial yang berbasis mobile. Maka manfaat penelitian ini diharapkan dapat:

1.4.1 Secara Teoretis

Studi ini memperluas penggunaan metode M-S-QUAL pada aplikasi fintech yang masih dalam tahap pengenalan ke pengguna awal. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menerapkan M-S-QUAL pada aplikasi yang sudah mapan, studi ini menawarkan perspektif baru tentang penerapannya sejak tahap awal pengembangan. Hasilnya dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin menilai kualitas layanan aplikasi digital dengan pendekatan serupa.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini memberikan masukan bagi pengembang aplikasi Fingool, khususnya untuk menyempurnakan fitur dan layanan berdasarkan pengalaman pengguna awal. Dengan begitu, aplikasi dapat lebih siap memenuhi harapan pengguna dan bersaing di pasar keuangan digital yang kompetitif. Temuan ini juga dapat dimanfaatkan oleh penyedia layanan keuangan digital lainnya untuk memahami pentingnya kualitas layanan dari perspektif pengguna, serta bagaimana menciptakan pengalaman digital yang aman, fungsional, dan memuaskan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup batasan-batasan yang ditetapkan guna menjaga fokus dan kedalaman analisis terhadap permasalahan yang dikaji. Penetapan ruang lingkup ini dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian berjalan secara terarah

dan tidak meluas ke hal-hal di luar cakupan yang relevan. Adapun ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

- 1) Ruang lingkup dalam penelitian ini difokuskan pada evaluasi kualitas layanan aplikasi mobile Fingoal berdasarkan persepsi pengguna awal, dengan menggunakan kerangka M-S-QUAL yang terdiri dari lima dimensi utama: *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Penelitian tidak mengevaluasi aspek teknis sistem secara mendalam seperti arsitektur *backend*, performa algoritma AI, atau keamanan sistem dari sisi forensik digital. Fokus sepenuhnya diarahkan pada pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi dari sisi fungsionalitas, antarmuka, dan dukungan layanan.
- 2) Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna awal yang telah mengikuti simulasi penggunaan aplikasi Fingoal selama dua minggu, dengan skenario penggunaan yang mencerminkan aktivitas keuangan sehari-hari seperti mencatat pengeluaran, menyusun anggaran, dan menggunakan fitur rekomendasi berbasis AI. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang dirancang mengacu pada indikator-indikator M-S-QUAL.
- 3) Adapun keterbatasan ruang lingkup terletak pada pendekatan *cross-sectional*, di mana data hanya dikumpulkan satu kali setelah periode simulasi. Penelitian ini tidak melakukan pelacakan perubahan persepsi pengguna dalam jangka waktu panjang, serta tidak membandingkan hasil evaluasi dengan aplikasi lain yang sejenis. Oleh karena itu, temuan yang diperoleh bersifat deskriptif evaluatif dan bertujuan untuk memberikan gambaran awal terhadap kualitas layanan aplikasi Fingoal dari sudut pandang pengguna awal, bukan sebagai penilaian mutlak terhadap keberhasilan produk secara keseluruhan.