

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi modern saat ini, kemajuan yang terus meningkat dengan cepat telah menjadikan berbagai aktivitas lebih mudah dilakukan. Salah satu contohnya adalah hadirnya aplikasi *e-wallet* yang mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran secara praktis dan efisien [1]. Saat ini, *e-wallet* Sudah menjadi kebutuhan dalam menjalani kehidupan modern, menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi melalui berbagai fitur yang tersedia di dalamnya. Kehadiran teknologi ini tidak hanya mempermudah aktivitas keuangan, tetapi juga membawa perubahan signifikan pada gaya hidup masyarakat. Di Indonesia, terdapat beberapa *platform e-wallet* yang telah banyak digunakan oleh masyarakat, seperti dana, gopay, ovo, Shopeepay, dan lain sebagainya [2].

Berdasarkan survei Populix tahun 2024 yang melibatkan 1.000 responden di lima kota besar Indonesia, persentase aplikasi *e-wallet* dengan jumlah pengguna terbanyak adalah GoPay dengan persentase pengguna mencapai 88%, diikuti oleh DANA sebesar 83%, OVO 79%, dan ShopeePay 76%. Aplikasi lain seperti LinkAja, i.Saku, dan OCTO Mobile memiliki persentase pengguna yang lebih kecil, masing-masing di bawah 30%. Data ini menggambarkan dominasi beberapa aplikasi *e-wallet* utama dalam ekosistem pembayaran digital di Indonesia, sekaligus menandakan tingginya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan tersebut.

Di antara berbagai *platform e-wallet* yang ada, DANA (dompet digital Indonesia) muncul sebagai salah satu *platform* yang dirancang untuk mendukung aktivitas pembayaran non-tunai secara cepat dan praktis. Emtek Group dan Ant Financial, hadir sebagai solusi untuk kebutuhan transaksi modern. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur menarik yang mendukung aktivitas sehari-hari, seperti transfer saldo antar pengguna, pembelian pulsa, pembayaran makanan, pengelolaan tagihan rumah tangga, cicilan kartu kredit, dan berbagai layanan lainnya [3].

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* sangat penting, karena dapat berfungsi sebagai indikator untuk menilai dan memperbaiki layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berperan krusial dalam mempertahankan pangsa pasar dan menjaga strategi untuk mempertahankan keunggulan [4]. Sebagai *e-wallet* yang digunakan untuk berbagai kebutuhan keuangan, tingkat kepuasan pengguna memiliki kontribusi besar dalam mempertahankan pangsa pasar serta menjaga daya saing di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat [5].

Komentar pengguna di *google play store* menunjukkan adanya sejumlah ulasan yang kurang memuaskan. Berdasarkan observasi awal saat penelitian ini dilakukan pada ulasan di *google play store*, masih banyak pengguna yang mengeluhkan kualitas aplikasi DANA. Sejumlah pengguna menyatakan kesulitan dalam melakukan transaksi, sistem yang tidak tepat waktu dalam menyajikan informasi, serta masalah keamanan. Keluhan-keluhan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi DANA, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya menganalisis kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi digital. Studi yang dilakukan oleh Budiman et al. (2020) pada aplikasi perbankan BRImo mengungkap bahwa dimensi *timeliness* menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan aspek seperti *accuracy* dan *system quality* kurang signifikan [6]. Pada penelitian lain yang dilakukan terhadap aplikasi Halodoc, ditemukan bahwa masalah seperti *error* sistem dan ketidakakuratan informasi pada fitur tertentu menjadi keluhan utama pengguna, yang memengaruhi dimensi kepuasan seperti *ease of use* dan *content* [7].

Sementara itu, penelitian serupa diterapkan pada aplikasi Klik Indomaret menggunakan metode menggunakan metode EUCS dan DeLone & McLean menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas untuk semua dimensi (skor rata-rata >4.27). Faktor dominan yang memengaruhi kepuasan adalah *timeliness* (*effect size* 0.209) dan *information quality* (*effect size* 0.404). Hasil ini menegaskan bahwa kedua metode efektif dalam menganalisis dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi digital [8].

Pada penelitian sebelumnya belum ada yang secara spesifik melakukan penelitian kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi DANA melalui penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Data akan dikumpulkan melalui survei *online* dan dianalisis menggunakan AMOS untuk memberikan gambaran mendalam mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan aplikasi DANA dapat meningkatkan kualitas layanannya dan memperkuat posisinya di ekosistem ekonomi digital Indonesia, serta memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai kepuasan pengguna aplikasi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode DeLone & McLean?
2. Strategi apa yang dapat dilakukan oleh DANA untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan memperkuat daya saing di ekosistem ekonomi digital Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan kebutuhan yang sudah dikemukakan pada latar belakang diatas, penulis dapat menyimpulkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode EUCS dan metode DeLone & McLean.
2. Memberikan rekomendasi strategis kepada DANA untuk meningkatkan kualitas aplikasi berdasarkan temuan penelitian.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, Beberapa batasan ditetapkan dalam penelitian ini untuk memastikan kajian tetap terarah dan relevan, sehingga hasil penelitian dapat disampaikan dengan jelas dan mendalam serta memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang yang dikaji.

1. Penelitian ini hanya akan fokus pada pengguna aplikasi DANA yang aktif di Wilayah Indonesia.
2. Data yang dikumpulkan akan terbatas pada survei *online* yang dilakukan dalam periode tertentu.
3. Penelitian ini akan menggunakan metode EUCS dan DeLone & McLean sebagai alat analisis, sehingga hasilnya akan terbatas pada dimensi-dimensi yang diukur oleh kedua metode tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur tentang pengukuran kepuasan pengguna aplikasi berbasis digital menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi DANA untuk meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini dapat membantu mendorong pengembangan ekosistem ekonomi digital yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.