

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

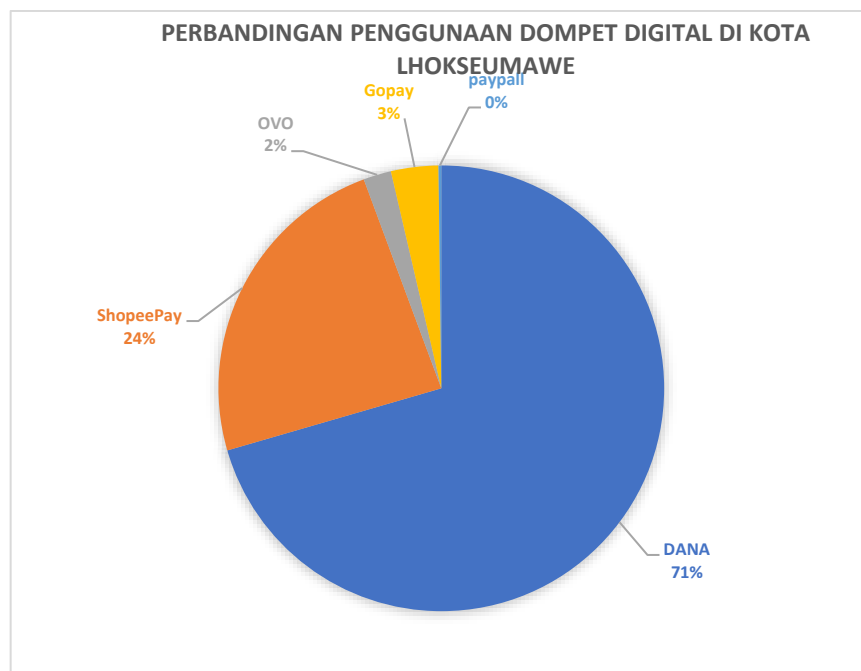
Dengan alat dan teknologi baru yang ditemukan setiap saat, teknologi informasi dunia berkembang dengan sangat cepat, meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan manusia. Di era digital, teknologi telah menggantikan peran manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Pada akhirnya, semua kegiatan manusia akan terkait erat dengan teknologi informasi karena transisi yang sedang berlangsung dari operasi manual ke sistem informasi, yang sering dikenal sebagai proses transformasi [1].

*Fintech* atau *financial technology* adalah istilah baru untuk interaksi antara praktik bisnis yang sudah ada di sektor jasa keuangan (seperti transaksi perbankan) dan teknologi kontemporer yang berkaitan dengan internet (seperti, *cloud computing*, *mobile internet*) [2]. Pasar *financial technology* (*Fintech*) di Indonesia masih terus berkembang. Beberapa di antaranya adalah meningkatnya jumlah perusahaan rintisan, jumlah uang yang diinvestasikan di industri ini, dan sejauh mana produk *fintech* digunakan oleh masyarakat umum pada tahun 2018. Ini juga terjadi di dalam sistem pembayaran tersebut, di mana pengguna *m-payment*, atau masyarakat umum, mendapatkan keuntungan dari kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi dengan penyedia layanan yang sudah ada, bersama dengan promosi yang mereka tawarkan. Sektor *m-payment* tumbuh dengan cepat [3]. Dompot digital, yang merupakan salah satu jenis *fintech* yang tumbuh pesat di Indonesia, memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang di aplikasi dan menggunakannya untuk membayar *merchant* baik secara *online* maupun *offline*. Dompot digital memiliki manfaat yang berguna dan nyaman. Pembayaran dapat dilakukan dengan beberapa sentuhan jari, dan pengguna tidak perlu membawa uang tunai atau menyimpan uang kembalian pada saat melakukan transaksi.

Di Indonesia, DANA merupakan yang paling populer digunakan sebagai dompet digital. Aplikasi DANA memberikan infrastruktur *platform* terbuka untuk pembayaran, memfasilitasi transaksi tanpa uang tunai dan tanpa kartu yang mudah,

aman dan efisien bagi semua pengguna-konsumen dan pedagang. Ide *platform* terbuka DANA dapat dikombinasikan dengan berbagai metode pembayaran dan *platform merchant*. DANA dapat digunakan sebagai dompet digital untuk berbagai industri, termasuk layanan sosial, layanan publik, pendidikan, dan pedagang kaki lima semuanya difasilitasi untuk mempermudah transaksi secara sederhana dan terjamin keamanannya [3].

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap responden di Kota Lhokseumawe, dapat diperoleh informasi bahwa pengguna dompet digital DANA lebih dominan dibandingkan dengan aplikasi dompet digital lainnya yaitu ShopeePay, OVO, GoPay, serta PayPal. Hasil survei aplikasi dompet digital tersebut dijelaskan dalam diagram yang terlampir di bawah ini.



Gambar 1.1 Diagram Perbandingan Penggunaan Dompet Digital di Kota Lhokseumawe.

Berdasarkan visualisasi data yang terlampir, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna DANA adalah 349 orang, sementara pengguna ShopeePay berjumlah 118 orang, GoPay 17 orang, OVO 10 orang, dan PayPal hanya 1 orang. Oleh karena itu, peneliti memilih DANA sebagai objek penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Kota Lhokseumawe, karena berdasarkan survei DANA memiliki pengguna terbanyak di kota Lhokseumawe.

Kepuasan pengguna dapat diukur dengan melihat sejauh mana ekspektasi mereka terpenuhi selama menggunakan sistem atau aplikasi [4]. Kepuasan didefinisikan sebagai pengalaman yang timbul dari sikap pengguna. Tingkat kepuasan mengindikasikan seberapa baik produk atau layanan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pengguna adalah penilaian atau tingkat emosi seseorang dalam membandingkan kinerja suatu produk dengan membandingkan harapan dan realita yang ada. Kepuasan yang diteliti dalam hal ini yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA secara menyeluruh dari segi sistem pada aplikasi hingga layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian kepuasan pengguna diperlukan untuk menentukan apa yang diinginkan oleh publik agar bisnis dapat berkembang dan berkelanjutan.

Masalah-masalah yang disebutkan di atas dapat diselesaikan secara efektif dengan menerapkan teknik EUCS. *End – User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan teknik yang menilai perbandingan antara ekspektasi dan realita dari sebuah aplikasi sistem informasi guna menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi tersebut [5]. Metode ini umumnya dipakai untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi dengan mempertimbangkan isi (*Content*), akurat (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu (*Timeliness*) serta juga kemudahan pengguna (*Ease of use*) saat menggunakannya.

Maka dari itu, penulis memilih judul **”Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital DANA Pada Kota Lhokseumawe Menggunakan Metode EUCS (*End – User Computing Satisfaction*)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan informasi latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA Pada Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada Kota Lhokseumawe?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah tetap terfokus, batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian penulis adalah aplikasi dompet digital DANA
2. Analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End – User Computing Satisfaction*) dengan 5 variabel yaitu isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di kota Lhokseumawe yang menggunakan aplikasi dompet digital DANA.
4. Responden berusia 18 sampai dengan 40 tahun
5. *Tools* yang digunakan adalah *Google form* untuk kuesioner, *Microsoft excel* dan SPSS untuk mengolah data.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA Pada Kota Lhokseumawe.
2. Mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA pada Kota Lhokseumawe.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapat dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Penulis
  - a. Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar S1 di Fakultas Teknik pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Malikussaleh
  - b. Hasil penelitian dapat memberikan pemahaman lebih mengenai *user satisfaction* atau kepuasan pengguna serta model *End – User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Perusahaan
  - a. Pihak Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk melakukan pengembangan aplikasi dompet digital DANA sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Universitas
  - a. Sebagai acuan untuk penelitian berikutnya mengenai kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
  - b. Sebagai bahan evaluasi dalam mengembangkan keilmuan mengenai kepuasan pengguna (*user satisfaction*).