

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengguna internet terus mengalami pertumbuhan yang signifikan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Dampak dari perkembangan ini adalah pergeseran ke arah metode pembayaran modern, yang dikenal sebagai pembayaran tanpa uang tunai (*cashless payment*). Di Indonesia, kita menyaksikan perkembangan sistem pembayaran *online* dengan penggunaan mata uang elektronik (*e-money*). Sejak tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia sudah memulai Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) [1]. Ini merupakan dampak dari kemajuan teknologi yang sangat cepat secara universal. Akibatnya, perusahaan teknologi informasi, Bank swasta dan bank pemerintah bersaing untuk memperkenalkan produk-produk mereka. OVO adalah aplikasi yang dikembangkan oleh PT Visionet Internasional, GO-PAY yang merupakan salah satu *e-wallet* terkemuka di negara ini muncul sebagai metode pembayaran untuk layanan ojek *online* GO-JEK. Selain itu, DANA adalah aplikasi dompet digital yang sangat digemari oleh masyarakat. Selain itu, LinkAja juga hadir melalui kerja sama beberapa perusahaan BUMN dan dikelola oleh Telkomsel, ShopeePay juga saat ini merupakan dompet digital paling populer, anda juga dapat menggunakannya untuk semua transaksi di Shopee, serta aplikasi DOKU, Aplikasi ini merupakan aplikasi yang berada di bawah naungan perusahaan DOKU yang merupakan perusahaan *payment gateway* [2].

OVO diluncurkan pada tahun 2017 oleh Lippo Group. OVO menawarkan kemudahan transaksi dan beberapa untuk transaksi di situs-situs yang bermitra dengan OVO. Menurut data dari dailysocial.id pengguna baru OVO meningkat sekitar 267% selama pandemi COVID-19, hal ini disebabkan oleh perkembangan lebih dari 110% yang sangat signifikan pada transaksi ritel *online*, 15% pada pengiriman makanan dan hampir 50% pada pinjaman. OVO, platform pembayaran

digital telah bermitra dengan 500.000 pedagang dan beroperasi di luar jaringan internet. OVO juga bisa digunakan untuk transaksi di Grab, Tokopedia, Blibli, Disney Plus Services, dan Spotify. Selain itu OVO mempunyai OVO Poin yang bisa digunakan untuk membayar listrik dan menukarkan voucher lainnya. Jika dibandingkan dengan aplikasi pembayaran non-tunai lainnya, OVO juga sering menawarkan berbagai promo dan serta diskon kepada penggunanya [3].

Menurut data BPS jumlah lansia di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2020 terdapat sekitar 31,8 juta lansia di Indonesia, atau sekitar 12% dari total populasi Indonesia. Menurut Lukman Nul Hakim (2020) [4], menuliskan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan sebagai berikut:

- Masa balita usia 0 – 5 tahun
- Masa kanak-kanak usia 5 – 11 tahun
- Masa remaja awal usia 12 – 16 tahun
- Masa remaja akhir usia 17 – 25 tahun
- Masa dewasa awal usia 26 – 35 tahun
- Masa dewasa akhir usia 36 – 45 tahun
- Masa lansia awal usia 46 – 55 tahun
- Masa lansia akhir usia 56 – 65 tahun
- Masa manula usia 65 – ke atas

Menurut Lukman Nul Hakim (2020) [4], menuliskan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut yang pertama masa lansia awal usia 46 – 55 tahun, sedangkan masa lansia akhir di mulai dari usia 56 – 65 tahun [4].

DI Yogyakarta merupakan provinsi di mana kelompok usia lanjut usia (lansia)

memiliki andil terbesar dalam populasi penduduk, berdasarkan data yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Pada bulan Desember 2021 jumlah populasi lansia di DI Yogyakarta mencapai 637.353 individu. Persentase ini sebesar 17,33% dari jumlah total penduduk DI Yogyakarta yang berjumlah kisaran 3,68 juta jiwa. Bagian ini menjadi yang tertinggi jika dibandingkan dengan provinsi lain di Indonesia, dan melebihi rata-rata nasional yang mencapai angka 11,01%.

Berikut ini data jumlah populasi lansia DI Yogyakarta berdasarkan kelompok umurnya:

- 75 tahun ke atas: 164.069 jiwa
- 70-74 tahun: 107.408 jiwa
- 65-69 tahun: 158.550 jiwa
- 60-64 tahun: 207.326 jiwa [5].

Berkaitan dengan hal tersebut metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan suatu pendekatan khusus yang dipakai untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir dengan merujuk pada aspek kepuasan yang diperoleh melalui pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan perusahaan dan produknya. Model EUCS yang dipakai dalam penelitian ini menggambarkan lima alat ukur penting termasuk isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Melalui pengukuran kepuasan pengguna, penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap sistem informasi oleh pengguna [6]. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk memahami perjalanan yang dialami oleh pelanggan sebelum, selama dan setelah menggunakan layanan OVO. Pengalaman pengguna ini selanjutnya dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi tahapan-tahapan di mana perusahaan perlu meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan aplikasi OVO. [7].

Pengguna lansia di Kota Yogyakarta yang menggunakan OVO menghadapi sejumlah tantangan, termasuk kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini dan kesulitan dalam memahami beberapa layanan yang disediakan oleh OVO. Namun, mereka juga menganggap OVO sebagai aplikasi yang dapat meningkatkan kenyamanan dan membantu dalam menjalankan aktivitas mereka.

1.2. Perumusan Masalah

Beberapa pengguna lansia yang menggunakan aplikasi OVO menghadapi beberapa kendala, termasuk kesulitan dalam menjalankan OVO dan memahami beragam layanan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Walaupun begitu, mereka juga melihat bahwa OVO dapat membantu dan memberikan keuntungan dalam aktivitas sehari-hari yang melibatkan transaksi elektronik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepuasan pengguna lansia terhadap OVO, berdasarkan pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi tersebut serta untuk menguji hubungan dari kelima faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna OVO.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana kepuasan lansia ketika menggunakan OVO jika diukur menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna lansia selama menggunakan dompet elektronik OVO menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5. Batasan Masalah

- a) Penelitian ini difokuskan terhadap responden pada kalangan lansia.
- b) Penelitian ini ditujukan bagi pengguna lansia dompet elektronik OVO yang berada di Kota Yogyakarta.

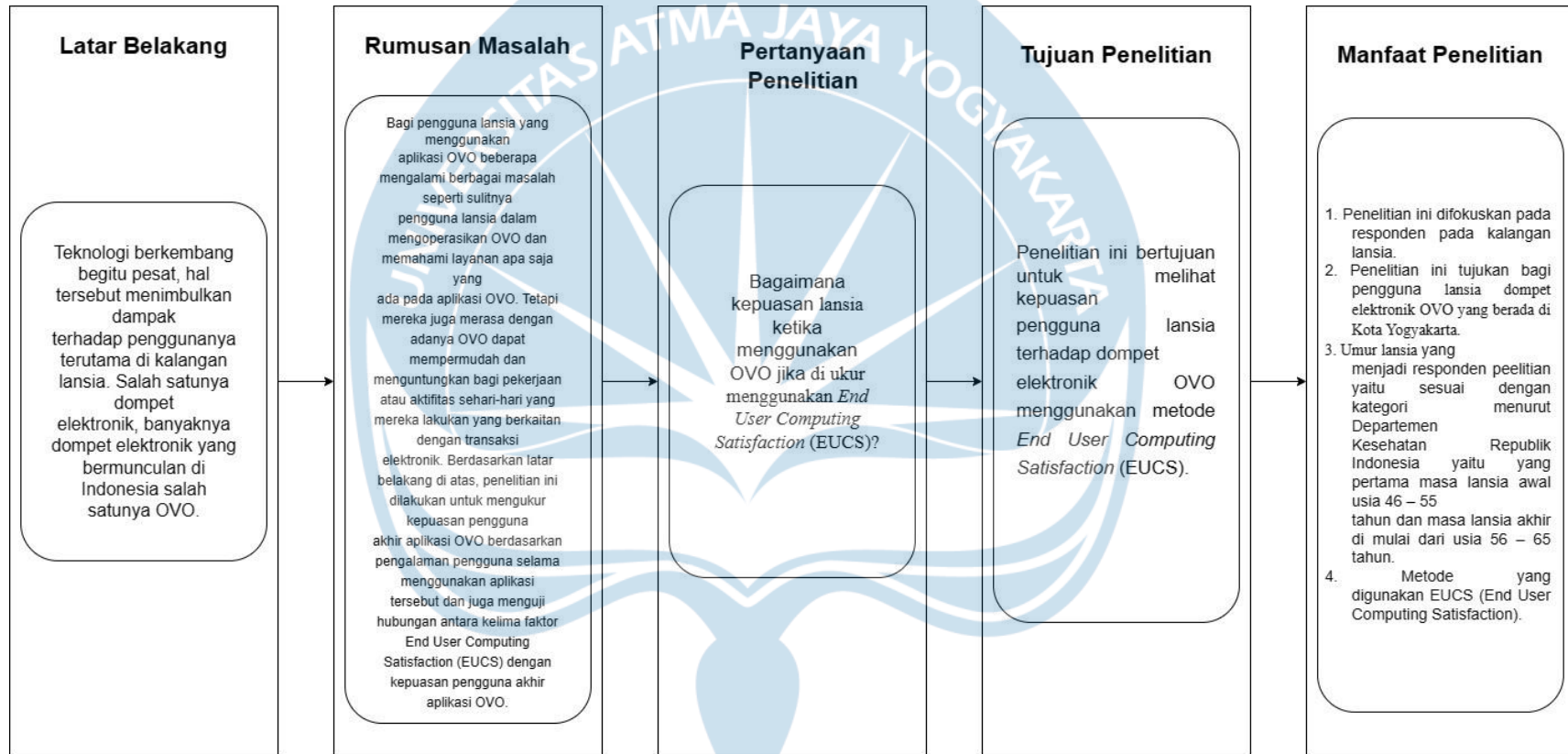
- c) Umur lansia yang menjadi responden penelitian yaitu sesuai dengan kategori menurut Lukman Nul Hakim (2020) [4], menuliskan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan terbagi menjadi dua yaitu yang pertama masa lansia awal usia 46 – 55 tahun dan masa lansia akhir di mulai dari usia 56 – 65 tahun.
- d) Metode yang digunakan EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

1.6. Manfaat Penelitian

Sebagai referensi untuk tim pengembangan aplikasi OVO dalam upaya membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar lebih efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan pengguna lansia pada aplikasi OVO.

1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut ini bagan keterkaitan dapat dilihat pada gambar 1.1.:



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan