

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi keuangan yang dapat kita temui salah satunya yaitu dompet digital (*e-wallet*). *E-wallet* adalah sebuah teknologi keuangan digital berbasis aplikasi yang merupakan wadah untuk uang digital, pembayaran digital, dan dilengkapi dengan pencatatan transaksi yang dilakukan. Kehadiran *e-wallet* menjadikan masyarakat mulai banyak menggunakan aplikasi dompet digital dengan *e-wallet* kegiatan bertransaksi lebih praktis saat menggunakan uang digital tanpa harus pergi ke atm ketika ingin bertransaksi.

Ada berbagai jenis ewallet salah satunya adalah i.saku. I-saku dari PT. Inti Dunia Sukses adalah *e-wallet* yang telah mendapatkan ijin dari Bank Indonesia pada tahun 2017. Berdasarkan data pengunduhan yang dapat ditinjau dari *platform playstore* i.saku saat ini memiliki total pengunduhan sebanyak 5 juta pengunduh aplikasi i.saku.

Namun, meski penggunaan aplikasi dompet digital semakin populer, keberhasilan implementasi dan tingkat kepuasan pengguna masih menjadi tantangan. Berdasarkan survei yang ditinjau dari *appstore* maupun *playstore*, terdapat keluhan pengguna yang ada pada kolom ulasan aplikasi *e-wallet* i.saku dan juga mendapatkan rating yang rendah.

Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun adopsi teknologi meningkat, belum tentu seluruh aspek dari sistem informasi yang diterapkan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean menawarkan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi yang mencakup beberapa dimensi seperti kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian keberhasilan sistem informasi menggunakan model keberhasilan Delone & McLean.

Dalam penelitian Marselina, dkk. (2022) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Sistem (SQ), Kualitas Informasi (IQ), Manfaat Bersih (NB), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (US), sedangkan Kualitas Layanan (SQL) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (US).

Permana (2021) dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa Kualitas Sistem (SQ) berpengaruh positif terhadap Pengguna, Kualitas Sistem (SQ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (US). Kualitas Informasi (IQ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (US). Kualitas Layanan (SQL) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (US) aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) di Kabupaten Gianyar.

Dalam penelitian Savira, dkk. (2023) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Pengguna dan Kepuasan Pengguna.

Mawarti (2023) dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kualitas Informasi, Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kualitas Informasi.

Yunia (2022) hasil penelitiannya mengatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan Kepuasan Pengguna, namun Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Persepsi negatif dan masalah yang dialami pengguna i-saku adalah masalah yang tidak boleh diabaikan. Hal ini dapat memiliki dampak serius terhadap keberhasilan aplikasi dompet digital ini. Oleh karena itu, diperlukan analisis menyeluruh untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan pada aplikasi dompet digital i-saku.

Dengan mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang bervariasi dan berfokus pada beragam objek. Oleh karena itu terdapat celah pengetahuan dalam aplikasi model DeLone dan McLean yang mencakup variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih. Maka dari itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian ini dengan judul Analisis Keberhasilan pada Aplikasi Dompet Digital I-Saku Menggunakan Model DeLone & McLean.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, maka penulis memaparkan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Pengaruh Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna?
2. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan?
3. Apakah Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna?

4. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan?
5. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna?
6. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan?
7. Apakah Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna?
8. Apakah Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih?
9. . Apakah Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan juga penelitian-penelitian sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa tingkat keberhasilan *e-wallet* i.saku dengan menggunakan model Delone & Mclean.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat fokus terhadap tujuan penelitian :

1. Penelitian mengambil sampel terbatas di wilayah Yogyakarta.
2. Penelitian terbatas pada masyarakat yang menggunakan i.saku.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak i-saku mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna i-saku agar dapat mengembangkan aplikasi i-saku menjadi lebih baik di masa depan.

2. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya mengenai keberhasilan sebuah sistem menggunakan model DeLone & McLean dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.
3. Penelitian ini diharapkan dapat melihat cara pandang seorang beserta pendapat mengenai kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi sebuah aplikasi *e-wallet* i.saku dari segi intensitas penggunaan dan kepuasan para penggunanya yang nantinya memberi dampak pada i.saku itu sendiri.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan memiliki tujuan untuk mempermudah penelaahan dan pemahaman materi dalam penelitian. Dalam skripsi ini, sistematika penulisan terdapat lima bab, masing masing akan dijelaskan secara garis besar sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab satu, pendahuluan terdiri dari materi-materi untuk menyempurnakan usulan penelitian, yang terdiri dari latar belakang ,rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah serta manfaat penelitian.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab dua menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian dan dibahas secara terperinci dan memuat tentang pengertian analisis, sistem informasi, *e-wallet* i.saku, model Delone & Mclean, , penelitian terdahulu, serta pengembangan hipotesis serta SEM (*Structural Equation Modeling*)

yang digunakan untuk menganalisis data yang didapatkan dari menyebar kuesioner.

### **BAB III Metologi Penelitian**

Pada bab tiga menjelaskan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari jenis penelitian, variabel penelitian, kerangka pemikiran, sumber dan jenis data, sampel dan populasi data serta analisis data.

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab empat menjelaskan tentang karakteristik responden, hasil analisis data deskriptif, hasil uji realibitas serta uji hipotesis.

