

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini, memberikan perubahan yang signifikan pada setiap kegiatan dalam berbagai aspek sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. Perubahan-perubahan yang terjadi merupakan bentuk digitalisasi yang memberikan kemudahan dalam beberapa hal, seperti kemudahan dalam mengakses informasi, kemudahan berkomunikasi, hingga kemudahan dalam bertransaksi bahkan saat ini terdapat berbagai jenis transaksi secara digital. Transaksi secara digital yang sering digunakan saat ini adalah pembayaran/*payment* [1]. Pembayaran secara digital merupakan transaksi yang terjadi secara digital atau dengan kata lain secara *online*, tanpa adanya pembayaran secara tunai yang mana pembayaran dilakukan menggunakan media elektronik [2]. Salah satu bentuk dari media elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran secara digital yang ada saat ini adalah elektronik *wallet* atau dompet digital.

Terdapat beberapa dompet digital yang aktif digunakan saat ini antara lain OVO, ShopeePay, Go-Pay, Link Aja, dan DANA. Beberapa dompet digital yang disebutkan sebelumnya memiliki banyak fitur layanan yang dapat digunakan oleh pengguna. Aplikasi-aplikasi tersebut juga tentunya memiliki nilai tersendiri yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunanya, oleh karena itu persaingan menjadi hal yang tidak dapat dihindari.

DANA merupakan salah satu dompet digital yang memberikan berbagai layanan transaksi antara lain pembayaran yang berlangsung pada gerai *offline*, pembayaran pada *e-commerce*, serta pembayaran *e-ticket* [3]. Selain itu DANA juga melakukan inovasi dengan membangun teknologi dompet digital yang mana terintegrasi secara langsung dengan platform *merchant* rekanan, seperti di Bukalapak, TixID, BBM, dan Ramayana [4]. Namun terlepas dari berbagai layanan yang disediakan oleh DANA, tidak

dapat dipungkiri bahwa DANA masih harus bersaing dengan beberapa dompet digital lainnya.

Kepuasan pengguna menjadi hal yang mempengaruhi tingkat pengguna suatu aplikasi atau loyalitas pengguna terhadap aplikasi [5]. Dilihat dari persentase tingkat penggunaan dompet digital per Oktober 2020 posisi DANA masih berada di bawah beberapa dompet digital lainnya [6]. Selain itu menurut laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari Insight Asia, persentase pengguna DANA adalah sebanyak 60%, persentase pengguna Gopay 71% serta persentase pengguna OVO 70% sehingga dapat diketahui bahwa persentase pengguna DANA lebih sedikit dibandingkan kedua dompet digital tersebut [7].

Kepuasan pengguna dapat diukur dengan beberapa metode salah satunya metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi atau sistem dengan berdasar pada 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, Ease of use* dan *timeliness* [8].

Terdapat dua penelitian yang serupa dengan penelitian ini. Kedua penelitian tersebut menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA [1][9]. Berdasarkan kedua penelitian tersebut ditemukan celah yang dapat berpengaruh terhadap kualitas penelitian. Celah dari penelitian [1], yaitu pada variabel *content* hanya terdapat 3 pertanyaan, jumlah pertanyaan tersebut berbeda dari referensi asli metode yang ada, selain itu jumlah sampel yang digunakan dalam pengujian lebih kecil dari jumlah sampel yang telah ditetapkan sebelumnya [10]. Celah dari penelitian [9], yaitu analisis data yang dilakukan hanya berdasar pada *mean*, median, dan modus, penelitian tersebut tidak menggunakan analisis yang lebih komprehensif dalam menganalisis pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Selain celah dari penelitian [1], terdapat juga perbedaan teknik analisis data yang digunakan yang mana pada penelitian [1] menggunakan pendekatan

partial least squares (PLS) sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan permasalahan di atas serta celah dari dua penelitian sebelumnya, penulis ingin mengkaji lebih detail dan komprehensif terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat disimpulkan bahwa dasar dari penelitian ini adalah persentase pengguna DANA yang masih tergolong lebih sedikit dibandingkan dengan dompet digital lainnya. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan analisis terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA.

1.3. Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian pada sub bab sebelumnya, maka tujuan penelitian yang didapatkan adalah untuk mengetahui variabel yang memberikan pengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan tujuan penelitian, batasan masalah yang diperoleh yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA, sehingga dapat mengetahui variabel apa saja yang memberikan pengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA.
2. Responden pada penelitian ini difokuskan kepada responden yang sudah pernah menggunakan aplikasi DANA.

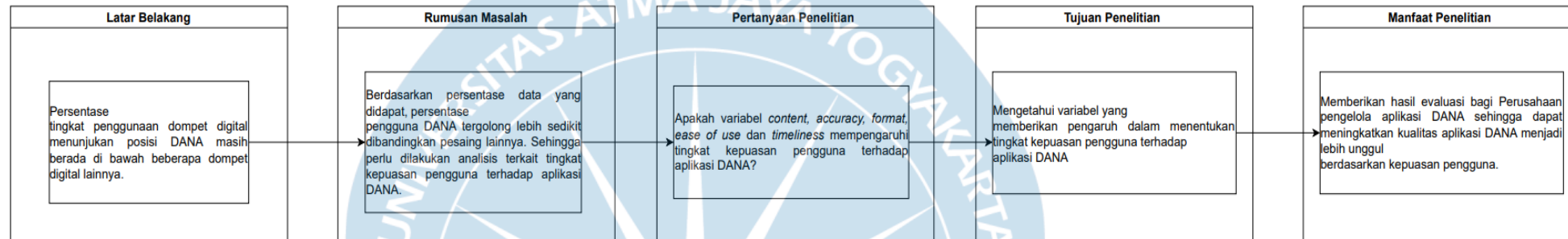
1.5. Manfaat Penelitian

a. Bagi organisasi/perusahaan/dan lain-lain

Dengan adanya penelitian ini, harapannya dapat memberikan hasil evaluasi bagi Perusahaan pengelola aplikasi DANA sehingga dapat meningkatkan kualitas aplikasi DANA menjadi lebih unggul berdasarkan kepuasan pengguna.



1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan