

I. PENDAHULUAN

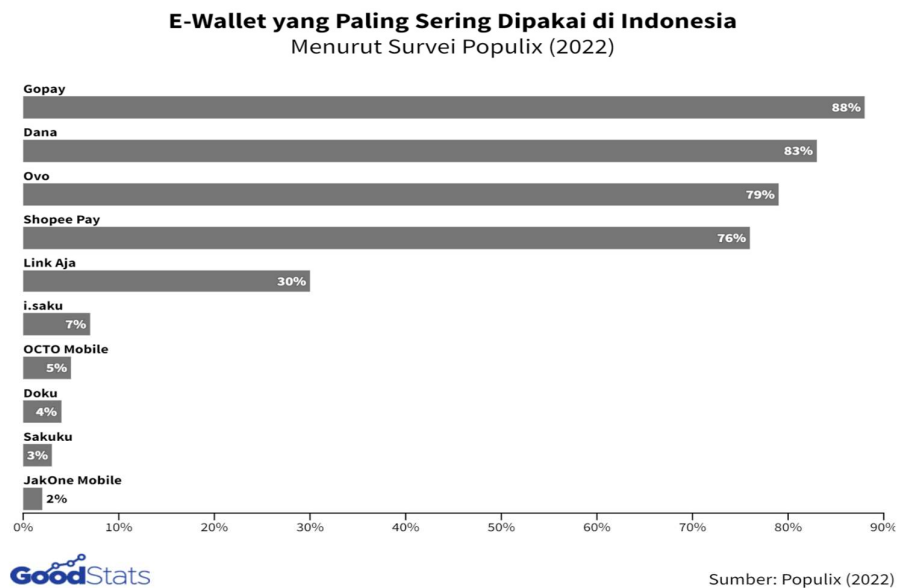
1.1 Latar Belakang

Teknologi tercipta untuk memberikan kemudahan bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan begitu pola kehidupan masyarakat menjadi berubah, yang mana telah bergantung pada kemajuan teknologi. Teknologi yang terus bergerak maju di berbagai bidang khususnya di bidang *financial*, menjadikan sistem transaksi juga terus berevolusi untuk menciptakan kemudahan guna menjawab kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi dari berbagai latar belakang sosial, budaya, ekonomi, hingga bidang usaha daring maupun luring (Rini, 2019).

Saat ini masyarakat di Indonesia telah beralih menjadi *cashless society*. Secara definisi, *cashless* merupakan sistem pembayaran tanpa menggunakan uang tunai dan mengacu pada pembayaran secara digital atau memakai uang elektronik (Septiari, 2020). Selain itu, uang elektronik turut membantu mengurangi beban pemerintah Indonesia bahkan di seluruh dunia dalam memproduksi dan distribusi uang fisik ke masyarakat. Teknologi yang dimaksud salah satunya dengan kemudahan bertransaksi pembayaran elektronik seperti *e-wallet* atau dompet digital. Dompet digital (*E-wallet*) merupakan salah satu bentuk *Fintech* (*Finance Technology*) yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode transaksi. Penggunaan dompet digital semakin populer karena kemudahan pembayaran non tunainya atau *cashless*. *E-wallet* menawarkan metode pembayaran yang praktis, aman, dan menguntungkan bagi para penggunanya (Kumala, 2020).

Lembaga survei konsumen ternama Populix menyebut Indonesia merupakan pasar yang matang untuk layanan keuangan digital, sebab sebagian besar penduduknya masih banyak yang belum memiliki rekening bank. Populix menyebut inklusi keuangan di Indonesia tumbuh dengan baik karena perusahaan yang bergerak di bidang *financial technology* (fintech) di Indonesia rutin berinovasi dalam pemasarannya terhadap konsumen (Hasya, 2022).

Sebuah survei yang berjudul “*Consumer Preference Towards Banking and e-Wallet Apps*” telah dilakukan oleh Populix, terdapat 5 *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yakni Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay, dan LinkAja. Survei dilakukan secara daring kepada 1000 responden berusia 18-55 di sejumlah kota besar di Indonesia. Hasilnya, Gopay menjadi jawara dompet digital paling banyak digunakan dengan nilai 88%, disusul oleh Dana 83%, Ovo 79%, ShopeePay 76%, dan LinkAja 30% (Ramli, 2022).



Gambar 1. E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia

(sumber: Goodstats.id, 2023)

Perlu diketahui bahwa produk LinkAja saja yang merupakan satu-satunya dompet digital gabungan berbagai BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu T-Cash milik Telkomsel, Mandiri e-cash milik Bank Mandiri, UnikQu milik BNI, T-Money milik Telkom dan T-Bank milik BRI. Migrasi dimulai sejak 30 Juni 2019, LinkAja resmi menjadi saingan Go-Pay dan LinkAja yang mana sudah lebih dulu terjun di dunia *fintech*. Walau menempati posisi ke-5, tetapi produk LinkAja masih dapat terus berkembang dan tidak menutup kemungkinan akan menyusul dompet digital lainnya yang paling banyak digunakan di Indonesia beberapa tahun kedepan (Adisty, 2022). Slogan “Lebih Lancar, Lebih Seru dan Bebas Repot!” dari LinkAja menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi LinkAja akan mempercepat proses transaksi, memiliki konten yang menarik bagi generasi milenial dan pemakaian aplikasi tersebut sangat mudah tidak rumit. Slogan tersebut seolah menunjukkan bahwa pengguna LinkAja tidak akan kecewa apabila bertransaksi menggunakan aplikasi tersebut (Rini, 2019).

Menjadi *E-wallet* dengan popularitas ke 5 menjadi alasan mengapa peneliti memilih aplikasi LinkAja. Peneliti ingin mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi dompet digital LinkAja di tengah dominasi dompet digital lainnya. Maka dari itu perlu dilakukan pengukuran tentang faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan LinkAja. Pengukuran kepuasan pengguna sangat penting dilakukan untuk meningkatkan penjualan produk dari suatu

perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sistem adalah kepuasan pengguna (Subiyakto & Ahlan, 2014).

Pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa alat ukur, diantaranya yaitu metode HOT FIT (*Human-Organization-Technology and Net Benefit*), metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*), Metode *Task Technology Fit* (TTF), Metode *Theory Acceptance Model* (TAM) dan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode HOT FIT merupakan kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut *Human-Organization- Technology* (HOT) Fit Model (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Metode *Task Technology Fit* (TTF) adalah kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan. Model TTF memiliki 3 konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, *Performance* (Goodhue & Thompson, 1995). Metode *Theory Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis (1989). Pada model TAM tersebut terdapat 2 konstruk utama yaitu *Perceived Ease Of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kebergunaan). Terdapat konstruk *Attitude Towards Using* (sikap dalam menggunakan) dalam model TAM dapat digunakan untuk memprediksi minat, tetapi konstruk ini masih jarang digunakan (Budiastuti & Muid, 2020). Metode PIECES adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu *problem*, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem. Memiliki 6 variabel yaitu *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* (Whitten & Bentley, 2007). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode mengukur kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode ini menekankan kepuasan (*satisfaction*) terhadap aspek teknologi dengan menilai dari 5 variabel yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*timelines*).

Metode EUCS juga dianggap paling sesuai untuk penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi LinkAja, karena model EUCS ini menilai tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi berdasarkan perspektif pengguna akhir. Sedangkan model lainnya seperti (PIECES, TTF, TAM, (HOT) Fit) menekankan pada tingkat penerimaan suatu sistem informasi atau aplikasi yang telah dikembangkan untuk kepentingan internal atau organisasi perusahaan

(Prihatiningsih et al., 2020). Maka dari itu penggunaan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan dalam penelitian untuk menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi LinkAja karena menganalisa sistem berdasarkan 5 variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness*. Metode EUCS dikembangkan oleh William J Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikasi LinkAja. Hasil dari penelitian ini akan menemukan faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data penelitian didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah dibuat. Kuesioner akan disebar kepada pengguna aplikasi LinkAja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang muncul adalah:
Apakah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi LinkAja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah:
Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dari aspek *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut:
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi pembaca agar mendapatkan wawasan pengetahuan terkait teori yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi LinkAja berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini di antaranya adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian ini hanya dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna LinkAja yang telah menggunakan lebih dari 3 bulan.
- b) Responden merupakan pengguna LinkAja yang bertempat tinggal di wilayah kota Jambi.