

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, kehidupan manusia tidak terlepas dari meningkatnya penggunaan teknologi di tengah persaingan global. Kehadiran internet berdampak pada percepatan arus globalisasi dan penyebaran informasi tanpa batas ke seluruh dunia. Selain itu, teknologi juga mengalami perkembangan yang pesat dalam segala aspek kehidupan manusia salah satunya dalam bidang ekonomi dan keuangan. Dengan adanya globalisasi dukungan teknologi sangat diperlukan salah satu dukungan tersebut dapat di sebut dengan FinTech (*Financial Technology*) yang merupakan salah satu jenis layanan keuangan yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir Fintech pembayaran merupakan salah satu jenis fintech yang paling banyak digunakan saat ini, yang salah satu produknya berupa dompet digital atau *electronic wallet* [1]

Sistem pembayaran adalah sistem yang terdiri dari metode untuk mentransfer dana dari penjual ke pembeli untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Konsep uang sebagai alat tukar atau perantara dalam komoditas, jasa, dan transaksi keuangan lahir bersamaan dengan sistem pembayaran. Sistem pembayaran ialah sistem yang mencakup pada mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana dari penjual ke pembeli, yang bertujuan guna memenuhi suatu kewajiban dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep uang sebagai media pertukaran (*medium of change*) atau intermediary pada transaksi barang, jasa dan keuangan. [2].

Menurut Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *Electronic Wallet* atau Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik yang dapat menampung dana untuk pembayaran [3] Pada 14 Agustus 2014, Gubernur BI secara resmi telah meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). GNNT memiliki tujuan untuk menumbuhkan akan kesadaran masyarakat terhadap pemakaian nontunai, sehingga seiring berjalan waktu kesadaran tersebut dapat menjadi adat dan budaya masyarakat dalam transaksi kegiatan ekonominya. Berita ini merupakan sebuah angin segar untuk masyarakat karena kelebihan yang dimilikinya. Dengan kebijakan ini mendorong para pelaku industri untuk membuat

sebuah ide dan inovatif untuk menjaga dan meningkatkan penjualannya dengan menciptakan *financial payment* yang menjadi solusi untuk transaksi secara cepat dan aman.

Pada kurun waktu lima tahun terakhir ini, hampir seluruh aktivitas manusia bergantung pada berbagai aplikasi di *smartphone*. Penggunaan *smartphone* saat ini berkembang menjadi perangkat serba bisa yang membantu manusia dalam melakukan pekerjaannya. Terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi akan selalu dapat melakukan pekerjaan dengan bantuan berbagai aplikasi di *smartphone*. Salah satu contoh dari kegiatan yang sering dilakukan dengan menggunakan aplikasi di *smartphone* yaitu pembayaran digital dengan uang elektronik, atau sering disebut dengan *e-wallet*.

Tabel 1 Proporsi Pilihan Metode Pembayaran Digital yang Digunakan Tahun 2023

No.	Nama Data	Nilai / Persen (%)
1.	E-Wallet	84,3
2.	Tunai/COD	61,4
3.	Transfer Bank	47,8
4.	PayLater	45,9
5.	Alfamart/Indomaret	28,7
6.	Kartu Debit	15,9
7.	Kartu Kredit	6,6
8.	Lainnya	0

Sumber : databoks.katadata.co.id

Dengan melihat data tersebut maka dapat dilihat bahwa metode pembayaran digital yang paling sering digunakan yaitu *e-wallet* dengan presentase sebesar 84,3% disusul oleh pembayaran tunai/COD dengan presentase 61,4% dan transfer bank sebesar 47,8%. Maka kemajuan zaman tidak dapat dipungkiri dengan berbagai fitur yang ditawarkan secara penggunaan dan kemudahan maka banyak masyarakat lebih memilih menggunakan fitur *e-wallet* sebagai metode pembayaran.

Dikarenakan dengan banyak kemudahan yang diberikan sebuah aplikasi uang elektronik, pembayaran secara non-tunai dikabarkan semakin meningkat sehingga pembayaran yang umumnya dilakukan secara tunai telah berubah menjadi *cashless* atau non-tunai. Menurut data Bank Indonesia dari tahun 2017 hingga tahun 2021 transaksi *e-wallet* di Indonesia meningkat sebesar 122.89%. Data tersebut menyatakan bahwa adanya kenaikan nilai transaksi uang elektronik, dapat menjadi salah satu penyebab banyaknya bisnis perusahaan rintisan (*startup*) yang mengembangkan inovasi produk di bidang jasa keuangan berbasis teknologi atau biasa disebut Fintech (*Financial Technology*). Salah satu fintech yang saat ini populer di Indonesia yaitu uang elektronik atau *e-wallet* seperti GoPay, DANA, OVO, LinkAja dan sebagainya. Layanan uang elektronik ini memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk melakukan transaksi secara non tunai tanpa kartu secara *online*.

Sumber <https://jogja.disway.id/>



Gambar 1.1 Aplikasi Dompet Digital Terbaik dan Populer 2023

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Aplikasi GoPay berhasil memperoleh peringkat ke dua teratas aplikasi dompet digital terbaik dan terpopuler 2023 dengan persentase sebesar 25%, dapat disimpulkan bahwa aplikasi GoPay memiliki kelebihan dan hal-hal yang mempengaruhi pengguna aktifnya. Sehingga menjadikan goPay sebagai aplikasi dompet digital terbaik dan populer 2023. Faktor pengguna aktif tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dan menentukan produk layanan dompet digital GoPay

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah paradigma dalam dunia perbankan dan pembayaran. Aplikasi mobile telah menjadi salah satu sarana yang paling efisien untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, termasuk pembayaran *online*. Keberadaan aplikasi mobile dalam industri perbankan telah memberikan kontribusi signifikan dalam memudahkan akses perbankan dan pembayaran bagi pengguna.

Dalam konteks ini, aplikasi mobile banking yang menjadi objek penelitian, yaitu "Gopay" telah memasuki pasar dengan layanan pembayaran online yang menarik perhatian pengguna yang dimana per tanggal 21 Januari 2024 terpantau "Gopay" berada pada peringkat #2 pada aplikasi *Google Play* dalam kategori *Finance*, persepsi pengguna merupakan salah satu aspek yang penting untuk pengguna menggunakan suatu aplikasi *e-wallet*.

Salain kemudahan teknologi juga menghasilkan berbagai dampak negatif, salah satu dampak negatif dari perkembangan dompet digital adalah mengenai keamanan data pengguna aplikasi, dengan berbagai masalah yang beredar seperti adanya pencurian data, *scaming* dan *hacking* memunculkan persepsi negatif dari pengguna dompet digital. Maka sangat diperlukan jaminan keamanan yang disediakan oleh aplikasi dompet digital. Apabila hal tersebut terjadi maka berita tersebut akan segera menyebar luas dikarenakan banyak orang melakukan komplain terhadap keamanan penggunaan dompet digital sehingga hal tersebut membuat persepsi masyarakat menurut terhadap sebuah aplikasi dompet digital.

Dalam memilih suatu jenis layanan digital masyarakat juga memiliki berbagai kriteria yang dijadikan pertimbangan dalam memutuskan untuk menggunakan suatu layanan sistem pembayaran digital atau tidak, salah satu kriteria yang dimaksud adalah persepsi pengguna. Ketika pengguna puas dengan suatu aplikasi maka pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Evaluasi pengalaman pengguna pada suatu aplikasi dibutuhkan agar dapat melihat kekurangan dari sistemnya, sehingga dapat terus mengembangkan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna. Persepsi pengguna ini berkaitan dengan harapan pelanggan serta layanan yang diterima oleh pelanggan saat menggunakan aplikasi *e-wallet*. Persepsi pelanggan akan menjadi baik apabila harapannya terpenuhi[4]

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Doll dan Torkzadeh dalam Kurniasih & Pibriana [5] menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi adalah: (1) isi (*Content*)

merupakan isi dari sebuah aplikasi yang berupa informasi – informasi yang akan disajikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Informasi-informasi yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna dari aplikasi tersebut dan tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya, (2) ketepatan (*Accuracy*) adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian yang baik, dapat dilihat dari jumlah eror yang dihasilkan ketika mengolah data, (3) bentuk (*Format*) adalah cara untuk mengukur seberapa puas pengguna dengan estetika dan desain antarmuka sistem. Sistem menghasilkan laporan atau informasi dengan cara yang menarik, dan apakah estetika sistem membuatnya lebih memudahkan pengguna dapat secara tidak langsung memengaruhi seberapa efektif pengguna, (4) kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan dengan efektif. Setiap orang menyukai suatu hal atau kegiatan yang terbilang mudah. Oleh karenanya apabila seseorang merasa dimudahkan oleh perihal tertentu, maka seseorang tersebut akan merasa diuntungkan, dan (5) ketepatan waktu (*Timeliness*) artinya setiap permintaan atau input yang diberikan oleh pengguna akan ditangani secara instan dan hasilnya akan ditampilkan tanpa banyak penundaan.

EUCS sebagai evaluasi keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut. Pengalaman pengguna sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan telah efektif dan sesuai yang diinginkan oleh pengguna [6]. Model EUCS digunakan untuk menguji pengaruh dari konten, akurasi, *Format*, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan dapat diartikan sebagai kesesuaian sistem dengan ekspektasi penggunanya, dengan kata lain konsep kepuasan selaras dengan kesesuaian. [7]

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pembayaran *online* “Gopay” yang diangkat menjadi tugas akhir dengan judul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi ”Go Pay” di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) & ketepatan waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay di kalangan pengguna di Kota Medan?

1.3 Tujuan

Melalui permasalahan yang tertera pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini dapat diuraikan seperti di bawah ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara isi (*Content*) , ketepatan (*Accuracy*) , bentuk (*Format*) , kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) & ketepatan waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay di kalangan pengguna di Kota Medan.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna *e-wallet* “GOPAY” untuk mempertimbangkan penggunaan aplikasi ini dalam kegiatan pembayaran online mereka.

1.5 Ruang Lingkup

Beberapa ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian ini adalah aplikasi *e-money* GoPay dan subjek dari penelitian ini adalah pengguna *e-money* GoPay di Kota Medan.
2. Populasi penelitian ini adalah pengguna *e-money* GoPay di Kota Medan.
3. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan regresi linear berganda

UNIVERSITAS
MIKROSKIL