

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

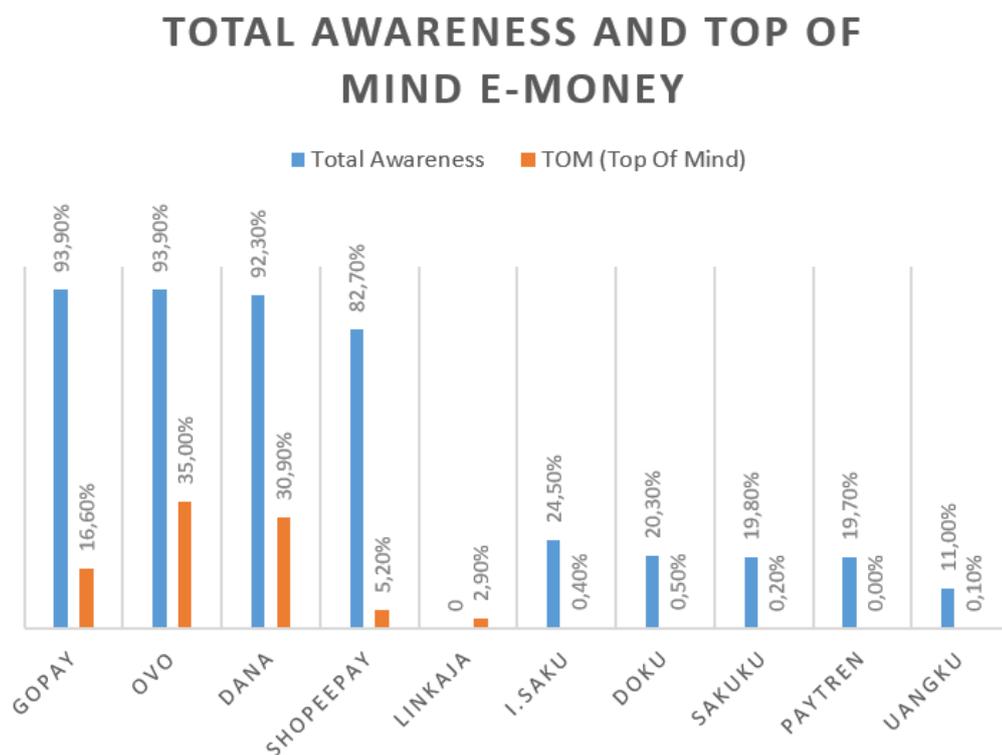
Digital service adoption terus bertambah secara signifikan, sebanyak 204,7 juta penduduk Indonesia telah menjadi pengguna internet pada awal 2022 (Annur, 2022). Selain itu, melalui survei yang dibawakan oleh OJK, kemampuan literasi dalam bidang finansial terus bertambah dari tahun ke tahun dan mencapai 38,03% di 2019 (dailysocial.id, 2021). Kedua hal ini mendukung pelaksanaan pembayaran secara *online*, seperti *e-wallet*.

E-wallet atau dompet digital merupakan sebuah metode pembayaran yang memungkinkan manusia untuk menghilangkan kebutuhan membawa dompet fisik ketika bepergian (Lianovanda, 2022). Metode pembayaran digital ini semakin populer semenjak dilandanya *COVID-19* (BI Institute, 2023). Pada survei pada 2022 akhir, "*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*" menyatakan bahwa 74% responden telah menjadikan dompet digital pilihan dalam proses pembayaran (Dhanesworo, 2022). Adapun golongan masyarakat yang suka untuk menggunakan alternatif ini adalah generasi *milenial-gen Z* (Dyah, 2023).

GoPay merupakan dompet digital yang mulai beroperasi pada tahun 2016, sedangkan OVO mulai didirikan pada tahun 2017. Akan tetapi berdasarkan *market*, GoPay masih kalah jika dibandingkan dengan OVO. Pada survei *Fintech Report 2021: The Convergence of (Digital) Financial Services*, OVO menjadi aplikasi

yang lebih banyak diminati, dengan hasil sebesar 58,9% responden menggunakan OVO, dan disusul GoPay di angka 58,4% (Burhan, 2022).

Selain itu, pada survei *Total Awareness and Top of Mind E-money* yang dilakukan oleh *Dailysocial*, dihasilkan jumlah *awareness* yang sama antara GoPay dan OVO, namun terdapat ketimpangan pada jumlah *TOM (Top Of Mind)*. *TOM* GoPay berada dibawah OVO dan DANA, padahal jika dilihat dari *total awareness* GoPay-lah yang memimpin (Burhan, 2022).



Gambar 1.1. Total awareness and top of mind e-money
Sumber: Burhan, 2022

Ketimpangan antara jumlah *awareness* serta *TOM* yang besar menunjukkan diperlukan kepedulian yang lebih terhadap kepuasan pelanggan karena merupakan faktor keberhasilan usaha dalam persaingan yang cukup sengit (Islam et al., 2022).

Terdapat beberapa model untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan bagi keberhasilan sistem informasi, yaitu: TAM, EUCS, dan TTF (Prisma, 2014). Berdasarkan penelitian terdahulu TAM berfokus untuk menunjukkan pengaruh pengguna aplikasi terhadap tingkat penerimaan (Khowirantio & Malfiany, 2021). Sedangkan, TTF memastikan kesesuaian dari kebutuhan dengan kapabilitas pekerjaan (Prisma, 2014).

Disisi lain, model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) menilai tingkat kepuasan terhadap produk dari perspektif pengguna sehingga dapat menghasilkan informasi yang lebih berbasis *user centric* (Puspito, 2019). Model ini dipandang sesuai untuk menganalisis penggunaan GoPay, karena GoPay merupakan aplikasi yang sedang beroperasi dan perlu untuk memahami cara meningkatkan kepuasan pelanggan dengan *feedback* langsung dari *user* (Perdana et al., 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini.

- 1) Apa saja faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay dari lima komponen EUCS?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna GoPay dalam lima komponen EUCS?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay, sehingga dapat menjadi saran untuk dipertahankan dan dikembangkan
- 2) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna GoPay dalam lima komponen EUCS.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, berikut batasan masalah yang akan diterapkan.

- 1) *E-wallet* yang akan menjadi objek penelitian adalah GoPay.
- 2) Model untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi yang akan digunakan adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
- 3) Data yang akan digunakan bersumber dari survei *questioner* yang akan disebarkan oleh penulis.
- 4) Survei *questioner* akan disebarkan dengan teknik *purposive sampling* (*typical case sampling*) di kawasan Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini berdasarkan pihak yang memiliki relevansi.

- 1) Peneliti:
 - a) Menjadi sarana pengaplikasian pengetahuan yang telah dipelajari.
 - b) Menjadi salah satu portofolio peneliti.
- 2) Perusahaan GoPay:
 - a) Menjadi salah satu sumber dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna di Kota Medan
 - b) Menjadi masukan berupa faktor apa saja yang bisa ditingkatkan untuk menambah kepuasan pengguna.
- 3) Akademis:

Menjadi referensi yang dapat digunakan di penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi landasan masalah mengenai tugas akhir yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu dan landasan teori yang relevan. Seperti teori model kepuasan penggunaan sistem, EUCS dan komponen didalamnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan proses serta metode analisis yang dilakukan pada penelitian ini. Selain itu, ada juga pemaparan rumus serta kerangka berpikir yang akan digunakan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini berisi dokumentasi pelaksanaan implementasi dan analisis dari kepuasan pengguna dengan metode EUCS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang bertujuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian.