

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pergerakan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan luar biasa yang kita alami diantaranya teknologi elektronika, laju informasi, dan telekomunikasi (seperti: komputer, internet, satelit, dan lainnya). Hal ini menimbulkan adanya lalulintas barang, jasa, informasi, hingga manusia antar negara, seolah-olah dunia menjadi tak ada batasnya (*borderless world*) atau kita kenal dengan istilah globalisasi [1].

Kemajuan teknologi informasi memiliki peran signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan berbagai jenis informasi yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan, sehingga memperlancar proses dan aktivitas yang dijalankan demi mencapai tujuan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang memiliki dampak langsung terhadap masyarakat adalah sistem informasi yang diintegrasikan ke dalam bidang-bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak misalnya pada bidang dompet digital atau *E-Wallet* [2].

Aplikasi layanan yang banyak digunakan masyarakat dan populer di *playstore* diantaranya adalah aplikasi *E-Wallet* seperti Dana, OVO, Gopay, LinkAja. *E-Wallet* atau dompet digital adalah produk layanan uang elektronik berbasis server yang memberikan kemudahan kepada penggunanya melakukan pembayaran dengan menggunakan smartphone menjadi lebih efisien karna bisa

dilakukan kapan saja dan dimana saja dan tidak perlu repot-repot membawa uang dalam jumlah banyak. Semua transaksi menjadi simpel, gampang dan efisien. Dengan pembayaran non tunai ini masyarakat bebas dari kasus pengembalian uang dengan permen hingga bayar ini-itu dengan mudah seperti belanja online, bayar tagihan, bayar pajak dan lain sebagainya.

Namun dalam pengoperasiannya terdapat beberapa masalah yang didapatkan dari hasil survey yang telah peneliti lakukan pada bulan September dan Oktober 2020 melalui komentar yang ada pada aplikasi *E-Wallet* di *Play Store*, masalah yang dikeluhkan oleh pengguna yang hampir sama yaitu saat melakukan *upgrade* pada akun pengguna memakan waktu berhari-hari sedangkan pada informasi hanya memakan waktu 1x24 jam. Selain itu, beberapa pengguna memberikan keluhan terkait fitur yang di sediakan tidak bisa digunakan dan terkadang terjadinya transaksi gagal.

Berdasarkan masalah diatas terkait dengan aplikasi *E-Wallet*, peneliti memiliki solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis sistem informasi pada aplikasi *E-Wallet* dengan metode *DeLone* dan *McLean*. Metode *DeLone and McLean* digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan *net-benefit*. Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode *DeLone and McLean* karena sesuai dengan karakteristik masalah yang ada pada aplikasi *E-Wallet* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet*?
2. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet*?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Pengukuran hanya pada aplikasi *E-Wallet* Dana,Ovo,Gopay dan Link Aja.
2. Metode yang digunakan adalah Metode *DeLone And McLean* dengan menggunakan 2 variabel yaitu Variabel Independen (*Information Quality*,

System Quality dan Service Quality) dan Variabel Dependen (*User Satisfaction*).

3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart-PLS*.
5. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).
6. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi.
7. Penentuan teori perhitungan sample menggunakan teori Rao Purba dengan batasan 97 orang,

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain ;

1. Dapat memberikan rekomendasi kepada pihak *E-Wallet* Dana, OVO, Linkaja dan Gopay untuk menjadi dasar pengambilan keputusan serta kebijakan terkait masalah kepuasan pengguna.
2. Dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih mendalam.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari buku dan jurnal.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penellitan ini berisi mengenai parameter penelitian, metode penelitian

yang digunakan, dan teknik pengumpulan data penelitian yang terdiri dari observasi dan analisis dokumen.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Delone and McLean

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *E-Wallet*.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.