

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi dan internet pada saat ini sudah mengalami perubahan yang sangat pesat dengan berbagai keperluan masyarakat salah satunya di bidang keuangan. Bidang keuangan yang dimaksud adalah *Fintech* (*Financial Technology*). Menurut Wahid Wachyu [1], *Fintech* adalah gabungan teknologi dengan jasa keuangan atau *finansial* yang akhirnya berkembang ke arah model bisnis dari konvensional menjadi online yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Saat ini masyarakat sudah mulai mengenal pemanfaatan dari *Fintech* yang dimana sudah mulai berkembang dengan pesat melalui dompet digital, salah satunya adalah Shopee lewat ShopeePay.

Secara observasi aplikasi Shopee membantu para penggunanya untuk melakukan transaksi secara *online* maupun *offline*. Jika dilihat dari pengunduhan aplikasi Shopee pada *Play Store* sebanyak 5 juta orang (per tanggal 11 September 2020) dengan rating 4.7 yang sudah termasuk memuaskan. Meskipun begitu, masih banyak keluhan yang dirasakan pengguna terhadap penilaian aplikasi Shopee terutama dalam penggunaan ShopeePay. Beberapa masalah yang dihadapi oleh pengguna ShopeePay pada aplikasi Shopee antara lain hilangnya uang hasil penjualan ke ShopeePay, respon compliment yang tidak direspon, tidak sesuainya promo cashback yang didapatkan pada saat melakukan pembayaran, sulitnya melakukan scan kode *QR* yang terkadang tidak terdeteksi, penarikan saldo yang

membutuhkan proses yang sangat lama dan terlalu rumit, saldo yang terpotong dengan sendirinya, dan sebagainya. Beberapa keluhan tersebut akan diletakkan pada lembar lampiran. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya dalam menggunakan ShopeePay.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka solusi yang ditawarkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean* untuk mengetahui kepuasan pengguna ShopeePay [2]. Tentunya terdapat banyak model atau metode yang dapat mengukur kepuasan penggunaannya seperti *SEM, Path Analysis, TAM, Webqual, Servqual*, dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean dikarenakan peneliti sebelumnya, dimana variabel dengan model tersebut mampu menganalisis terkait kepuasan pengguna [3]. Selain itu tentunya dapat dijadikan landasan untuk membantu menyimpulkan sistem informasi mengenai bagaimana implementasi aplikasi Shopee pada penggunaan ShopeePay untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam melakukan pengembangan serta evaluasi untuk selanjutnya [4]. Maka dari itu, permasalahan yang di angkat pada penelitian ini yaitu : **“Analisis Kepuasan Pengguna ShopeePay Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Model DeLone and McLean”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana mengetahui kepuasan pengguna ShopeePay pada aplikasi Shopee menggunakan model *DeLone and McLean* ?”

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka penulis membatasi beberapa masalah antara lain :

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada pengguna yang pernah menggunakan serta melakukan transaksi pada aplikasi Shopee menggunakan ShopeePay.
2. Peneliti melakukan analisis menggunakan model *DeLone and McLean* yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel independen dan dependen.
3. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi dan menggunakan metode angket (kuisioner) kepada seluruh pengguna ShopeePay yang dilakukan secara *online* menggunakan media sosial mengingat masih dalam keadaan pandemi menggunakan *Google Form*.
4. Penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sampel *non probability purposive sampling* dimana teknik sampel dipilih secara acak berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang dipakai pada penelitian ini adalah pengguna ShopeePay dengan menggunakan tabel bantu Isaac dan Michael.
5. Metode penelitian ini menggunakan regresi linear berganda.
6. Penelitian ini menggunakan *microsoft excell 2013* dan analisis pengolahan data menggunakan *software* SPSS.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam pelaksanaan penulisan ini, penulis memiliki tujuan dan manfaat dalam penelitian ini. Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu :

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Dapat dijadikan tolak ukur pada aplikasi Shopee dalam penggunaan ShopeePay untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Memberikan rekomendasi terhadap perbaikan pada aplikasi Shopee dalam penggunaan ShopeePay berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian yang didapatkan yaitu :

1. Bagi objek penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi perusahaan Shopee untuk mengetahui perkembangan selanjutnya dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan ShopeePay pada aplikasi Shopee sehingga dapat menjadi usulan untuk selalu memperbaiki kinerja pada aplikasi Shopee terutama pada ShopeePay.
2. Bagi Universitas Dinamika Bangsa, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran untuk menambah wawasan bagi mahasiswa UNAMA dalam melakukan penelitian dimasa depan.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan sebagai referensi untuk melakukan penelitian dalam permasalahan yang sama.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi yang digunakan oleh penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian yaitu sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, berisikan landasan teori yang digunakan untuk mengumpulkan beberapa sumber, referensi, dokumen, teori yang dapat digunakan terkait dengan masalah penelitian ini dalam mengembangkan hipotesis dan kerangka pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, membahas rinci tentang metode yang digunakan untuk permasalahan penelitian serta pengerjaan analisis yang diperlukan seperti pengumpulan data, pengujian hipotesis, pengembangan kuisioner serta teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, menjelaskan dan memberikan hasil dari pengolahan dan analisis data yang sudah dilakukan berkaitan dengan penelitian ini.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini, berisikan hasil kesimpulan yang telah didapatkan dari bab sebelumnya serta saran yang akan diberikan dari penulis untuk meningkatkan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. W. A. Winarto, "Peran Fintech dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 3, no. 1, pp. 61–73, 2020.
- [2] A. Mubarak, N. T. Aprilia, and S. Susanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Delone & Mclean," *J. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 192–198, 2020.
- [3] M. F. Asnawi, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media," *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 37–50, 2017.
- [4] P. P. Dewi and N. L. P. Asriani, "Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Pada Perusahaan Pengguna ERP Wilayah Bali," *J. Ris. Akunt. Mercu Buana*, vol. 5, no. 1, p. 39, 2019.