

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan internet yang semakin pesat saat ini memicu banyaknya penemuan-penemuan baru dibidang teknologi yang memanfaatkan internet. Kemampuan internet yang menjangkau seluruh dunia memudahkan para penggunanya untuk saling bertransaksi. Era digital dan teknologi yang semakin berkembang menjadikan kegiatan yang bersifat konvensional menjadi serba digital memberikan dampak terhadap kehidupan manusia yaitu perubahan pada sistem bertransaksi yang bisa dilakukan secara *online*. Bentuk transaksi tersebut memanfaatkan kemajuan dunia digital sebagai media perantara untuk mempermudah transaksi dan menjawab semua kebutuhan masyarakat. Salah satu yang memanfaatkan internet sebagai media bertransaksi adalah *e-money*. Salah satu aplikasi *mobile* yang dapat mempermudah dalam bertransaksi adalah aplikasi *i.saku*.

I.saku adalah salah satu jenis penyimpanan uang melalui media elektronik yang bisa digunakan untuk berbagai jenis transaksi di Indonesia termasuk untuk pembayaran di Indomaret. *I.saku* merupakan penyimpanan uang elektronik dari PT Inti Dunia Sukses berbasiskan aplikasi *mobile*. Selama ini, penggunaannya lebih banyak dilakukan di Indomaret karena terintegrasi dengan Indomaret *Poinku*. Namun, konsumen juga bisa

menggunakannya untuk belanja di minimarket atau *merchant* lain dengan alamat *website* <https://i-saku.com>.

Banyak fitur pada aplikasi i.saku yang ditawarkan memberikan kemudahan bagi pengguna. Adapun fitur-fitur pada aplikasi i.saku antara lain isi saldo, bayar *merchant*, tarik saldo, transfer saldo, dan juga saldo maksimum yang besar. Di zaman serba canggih seperti sekarang, tak heran jika banyak hal yang bisa dilakukan dengan mengandalkan internet, termasuk transaksi pembayaran. Para pelaku bisnis pun dapat menyediakan i.saku sebagai salah satu metode pembayaran untuk konsumen.

Aplikasi i.saku sudah cukup banyak beredar dikalangan masyarakat salah satunya sebagai alat pembayaran di Indomaret. Beberapa masyarakat menggunakan i.saku untuk membayar tagihan kartu kredit hingga BPJS. Masyarakat juga menarik tunai dari aplikasi i.saku tersebut lalu mengambilnya di Indomaret terdekat.

Aplikasi i.saku masih terbilang baru dalam implementasinya sehinggadiperlukan evaluasi terhadap sistem aplikasi i.saku yang digunakan. Sehingga dilakukannya analisis untuk mengetahui apakah aplikasi i.saku ini telah berdampak positif dalam penggunaannya secara individu.

Berdasarkan penjelasan diatas dalam melakukan analisis kesuksesan pada aplikasi i.saku, penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean. Model Delone & Mclean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen dalam model Delone & Mclean ini ialah : *information quality*, *system quality*, *service*

quality, intention to use, user satisfaction dan *net benefits*. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk menganalisis kesuksesan aplikasi i.saku dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.

Dari permasalahan yang ada dilatar belakang diatas, maka dari itu penulis mengambil judul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI I.SAKU MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan oleh penulis diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana cara menganalisis kesuksesan pada aplikasi i.saku dengan pendekatan *Delone and McLean*?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penelitian.

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kesuksesan aplikasi i.saku
2. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi i.saku dengan jumlah 390 orang.

5. Data dianalisis dengan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan *software* SmartPLS.
6. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi i.saku menggunakan metode *Delone and McLean*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi objek, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengembangan fitur.
2. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi untuk mengembangkan penelitian.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang digunakan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi i.saku menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kesuksesan aplikasi i.saku menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan aplikasi i.saku menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan.

