

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Aplikasi Flip merupakan sebuah *platform* keuangan bergerak dalam bidang jasa transfer antar bank tanpa biaya administrasi pertama di Indonesia, Flip diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada 2016 dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia. Flip dengan visi “Menjadi perusahaan paling *customer centric* yang membuat pengguna dapat melakukan transaksi finansial yang fair dari mana saja ke siapa saja” berharap menjadi solusi bagi masyarakat yang mencari *platform* alternatif yang memberikan layanan transfer gratis terlebih disaat beberapa *platform* keuangan mulai membebani biaya administrasi transfer bank kepada pengguna. Selain menyediakan layanan transfer antar bank, aplikasi Flip juga melayani *top up* e-wallet, mengirim uang ke luar negeri, bayar tagihan listrik, beli token listrik, isi pulsa, dan beli paket data [1].

Berdasarkan data pada google play store saat ini Flip telah diunduh sebanyak 10 juta pengguna serta 408 ribu ulasan hingga bulan September 2022 dengan rating sebesar 4.5 dari skala 5.0 [2]. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa aplikasi Flip cukup diminati oleh pengguna. Namun beberapa pengguna mengatakan bahwa aplikasi yang digunakan masih sering terjadi *error* bahkan sistem tidak merespon, proses transfer terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, pencairan dana tidak masuk ke rekening dan pembelian pulsa tidak masuk ke nomor tujuan.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada aplikasi Flip terdapat beberapa metode yang bisa digunakan diantaranya metode *E-service quality* untuk mengukur sudah sejauh mana sebuah media atau situs website memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada konsumen [3], metode UTAUT merupakan sebuah model berbasis teori yang menggambarkan berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap suatu teknologi informasi [4], metode TAM merupakan sistem model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi [5], dan metode DeLone & McLean merupakan model untuk mengukur keberhasilan dari penerapan sistem informasi pada sebuah organisasi atau perusahaan [6].

Beberapa penelitian yang menggunakan Model kesuksesan DeLone dan McLean, antara lain penelitian Lely et al [7] menyatakan bahwa Penerapan model DeLone dan McLean menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan pada website FILKOM adalah cukup atau sedang. Penggunaan analisis *product moment Pearson* membenarkan hipotesis penelitian yaitu setiap variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan pada variabel lain yang terhubung sesuai model DeLone dan McLean. Pendapat Pujo et al [8] adalah metode DeLone and McLean yaitu metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit*. Metode DeLone and McLean dapat mengukur kesuksesan *E-government* dalam penggunaannya untuk membantu kinerja pegawai pemerintahan kota pekalongan.

Maka pada penelitian ini akan menggunakan metode Delone & McLean sebagai model untuk mengukur kesuksesan aplikasi Flip, karena model Delone &

McLean dapat mengevaluasi sistem yang diterapkan dalam suatu perusahaan, dari evaluasi tersebut dapat menemukan bagian-bagian mana dari sistem perusahaan yang perlu diperbaiki, perlu ditingkatkan atau perlu di pertahankan [9]. Variabel metode Delone & Mclean terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [6]. Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut kedalam tugas akhir dengan judul penelitian “**Analisis Kesuksesan Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan metode Delone & McLean**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menerapkan dan menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan metode Delone & Mclean?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi terhadap penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas *information system, information quality, service quality*, serta variabel terikat *use, user satisfaction* dan *net benefit*.
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat sekitar Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Flip.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan Google Form.
4. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert.
5. *Software* pengolahan data yang digunakan yaitu Smart-PLS.
6. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan dan menganalisis tingkat kesuksesan Aplikasi Flip menggunakan metode Delone & Mclean.
2. Mengevaluasi pengaruh variabel independen (Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel dependen (penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi Flip.

2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.
3. Mengembangkan *hardskill* penulis melalui tugas akhir ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penyusunan laporan penelitian ini terdapat 6 bab, Dimana masing-masing bab dijelaskan dalam uraian pokok-pokok masalah berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan proses analisis data dan berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode-metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, variabel serta indikator – indikator penelitian dan hipotesis.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian.