

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan Teknologi mendorong masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan dan bertransaksi secara *online* karena dianggap lebih efisien dari segi waktu dan lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi yang semakin maju tersebut sudah mencakup hampir di berbagai bidang, termasuk bidang keuangan. Berbagai perusahaan jasa keuangan semakin gencar menciptakan layanan yang mengedepankan penggunaan teknologi untuk melakukan transaksi, yaitu menggunakan aplikasi dompet digital. Dompet digital sebagai uang yang transaksi pembayarannya dilakukan melalui *smartphone* dan dengan terhubung jaringan internet [1]. Salah satu aplikasi dompet digital yang banyak digunakan saat ini yaitu Aplikasi DOKU.

DOKU berdiri sejak tahun 2007 dan merupakan milik PT Nusa Satu Inti Artha. DOKU merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak dalam layanan pembayaran elektronik dan manajemen resiko (*risk management*). Diawasi oleh Bank Indonesia, saat ini DOKU sudah memiliki 4 lisensi yakni *e-money*, *e-wallet*, *payment gateway*, dan *remittance*. Selain itu, DOKU juga memberikan berbagai macam pelayanan kepada pengguna, seperti dapat melakukan transfer kepada sesama DOKU dan ke rekening bank, pembayaran semua barang dan jasa, melakukan pembayaran tagihan listrik, air dll, melakukan setor dan tarik tunai, serta

beberapa kemudahan lainnya yang dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi dalam memenuhi kepuasan pengguna Aplikasi DOKU.

Akan tetapi, dari *feedback* yang didapatkan pada *playstore* dan *AppStore* terdapat beberapa keluhan pengguna yang menyatakan bahwa proses verifikasi akun yang selalu gagal, pengembalian dana yang terlalu berbelit-belit, akun yang diblokir tanpa kejelasan, sulitnya melakukan komplain pada aplikasi, top-up dana yang tidak masuk ke akun, saldo yang di sulit di tarik oleh pengguna, biaya transfer yang cukup mahal antar bank, beberapa fitur yang tidak lengkap seperti fitur lupa password tidak ada pada aplikasi DOKU, melakukan pembayaran namun gagal sedangkan saldo berkurang dan beberapa permasalahan lainnya yang dikeluhkan pengguna, sehingga Aplikasi DOKU memiliki rating yang cukup buruk.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi DOKU, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kesuksesan aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi DOKU, sehingga dapat mengetahui seberapa sukses pelayanan aplikasi tersebut menggunakan metode *Is Success Model* oleh Delon dan McLean.

Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI DOKU MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada aplikasi DOKU menggunakan metode *Is Success Model*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang, penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi DOKU
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi DOKU
3. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel bebas, serta kepuasan pengguna dan hasil bersih sebagai variabel terikat
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smartPLS3*
5. Analisis data menggunakan metode SEM (*structural equation modelling*)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis kepuasan pengguna untuk mendapatkan hasil bersih terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi DOKU dengan metode *Is Success Model*
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel independen (kepuasan pengguna)

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan
2. Bagi pihak DOKU, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DOKU
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kepuasan pengguna dan metode *is success model*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang berikan oleh Aplikasi DOKU dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisioner menggunakan *smartPLS 3* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan sasaran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.