

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Di era teknologi informasi dan perkembangan internet saat ini, dunia telah berkembang dengan pesat. Teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Seiring kemajuan teknologi informasi, kapasitas produktivitas dunia, industri, seperti industri kreatif berbasis teknologi informasi, pengaruh peningkatan tersebut, salah satunya dapat dilihat dari maraknya penggunaan dompet digital oleh pengguna internet khususnya yang bertransaksi melalui laman - laman *e-commerce*. Para pengguna internet menggunakan dompet *digital / E- Wallet* karena lebih efisien dan lebih efektif dibandingkan pembayaran dengan uang tunai. Salah satu kemajuan teknologi dompet digital adanya aplikasi seperti OVO.

OVO adalah salah satu aplikasi layanan dompet *digital* yang cukup populer digunakan oleh para pengguna dompet *digital* di Indonesia. OVO sudah di unduh 50.000.000+ kali di *google play store*. Layanan yang diberikan oleh dompet digital ini adalah dapat melakukan pembayaran listrik, pembelian pulsa, dan paket data, pembayaran BPJS, dan banyak yang lain-nya. Dan juga banyaknya komentar pengguna pada aplikasi OVO.

Pada *play store* dapat dilihat rating pada aplikasi OVO sendiri adalah 4,2. Di dalam kolom komentar banyak pengguna aplikasi OVO memberikan *review*, pujian, kritik, dan saran. Rata rata banyaknya keluhan dari para pengguna OVO

adalah terkadang terjadi masalah pada saat ingin login ke aplikasi, sistem verifikasi untuk meng- upgrade akun dari *OVO Club* ke *OVO Premier* sering *error*, dan melakukan pembayaran tetapi saldo yang tidak berkurang, dan permasalahan pada pembaruan aplikasi[1]. Penerimaan kemajuan teknologi dompet elektronik, dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan dompet digital.

Faktor yang tidak kalah penting dalam penerimaan teknologi dompet elektronik yaitu faktor kepercayaan dari konsumen dan calon konsumen. Di dalam konteks *mobile payment*, *mobile costumers* merasa tidak yakin dengan *vendor* dan *output* dari transaksi yang terjadi pada *mobile handset*. *Mobile vendors* seharusnya membantu membangun kepercayaan terhadap laman yang digunakan, dan internet sebagai media transaksi yang aman. Ketika masuk ke dalam konteks *e-wallet*, kepercayaan (*trust*) menjadi sangat penting, karena risiko kehilangan uang sangat besar. Hal ini menjadi halangan untuk adopsi *mobile payment*. Hal tersebut terjadi karena kurangnya informasi mengenai kerentanan pada *mobile payment*. Karena itu, kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi *e-wallet* [2].

Peneliti merasa perlu melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* OVO, dengan memanfaatkan metode model Delone dan McLean. Peneliti akan mengambil 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen yaitu variabel kualitas sistem, variabel kualitas layanan, variabel kualitas informasi dan 1 variabel terikat/dependen yaitu variabel kepuasan pengguna. Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian terhadap kepuasan

pengguna aplikasi OVO ini dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN (KOTA JAMBI)** ”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain:

1. “Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO?”
2. “Bagaimana melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* OVO?”

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. Peneliti hanya dilakukan pada aplikasi *E-Wallet* OVO.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Delone dan Mclean* yang dimana akan digunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen yaitu variabel kualitas informasi, variabel kualitas sistem, dan variabel kualitas layanan, serta 1 variabel terikat/dependen yaitu variabel kepuasan pengguna.
3. Metode pengumpulan data akan dilakukan dengan membagikan kuesioner dengan memanfaatkan media *google form*.

4. Responden merupakan pengguna aplikasi *E-Wallet* OVO di Kota Jambi.
5. Pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS (*Smart Partial Least Square*) 3.0 dan dilakukan analisis data menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*).

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dan manfaat penelitian yang di buat oleh penulis yaitu memberikan peningkatan pada kondisi yang ada pada saat ini.

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Melakukan analisis dari hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO.
2. Memberikan rekomendasi mengenai aspek-aspek yang perlu dikembangkan atau diperbaiki dari aplikasi mobile OVO dalam meningkatkan kepuasan penggunanya.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Mengetahui segala aspek variabel – variabel untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi OVO kedepannya.
2. Mengetahui rekomendasi apa saja mengenai faktor yang mempengaruhi aplikasi OVO di Kota Jambi.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan terbagi menjadi enam bagian utama yang masing – masing dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan mencakup konsep - konsep teori yang diperlukan untuk melakukan suatu penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang kerangka kerja serta metode - metode yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan dengan metode *Delone* dan *Mclean*

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil yang didapatkan setelah melakukan pengolahan data – data yang dikumpulkan.