

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pesatnya teknologi internet memaksa manusia untuk menciptakan berbagai fitur pendukung yang memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas salah satunya yaitu fitur pembayaran elektronik. Fitur pembayaran elektronik *e-wallet* merupakan salah satu pelayanan yang memudahkan aktivitas transaksi finansial manusia, dengan menggunakan *e-wallet* kita dapat mentransfer uang dengan potongan administrasi yang tergolong sangat sedikit apabila dibandingkan dengan potongan admin yang selama ini kita keluarkan jika mentransfer antar bank. Selain itu dengan menggunakan *e-wallet* kita akan mendapatkan berbagai potongan harga ataupun promosi dari merchant yang berkerjasama dengan pihak *e-wallet* terkait [1].

Link Aja adalah perusahaan penyedia layanan pembayaran berbasis server yang diluncurkan pada tahun 2007, sebelumnya Link Aja bernama Telkomsel cash atau TCASH yang merupakan produk unggulan dari PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan telah terdaftar di Bank Indonesia. LinkAja memudahkan penggunaannya dalam bertransaksi untuk kebutuhan kita sehari-hari, seperti pembelian pulsa, token listrik, pembayaran pajak, transfer ke bank, dan masih banyak lagi, Dengan hanya membawa ponsel pengguna tak perlu repot membawa uang tunai. Penawaran promosi dari LinkAja sering kali hadir dalam bentuk cashback menarik, mulai dari 10% hingga 50%, serta diskon yang sangat fantastis

hingga 90%. Promosi penjualan ini menjadi kunci utama dalam strategi pemasaran, bersifat jangka pendek, dan dirancang untuk mempercepat keputusan pembelian konsumen atau mitra dagang [2].

Selain aplikasi Link Aja terdapat beberapa aplikasi yang hampir sama atau serupa yaitu aplikasi DANA dan OVO, pada aplikasi Link Aja terdapat beragam fitur dan layanan yang tersedia di dalam aplikasi yang dapat mempengaruhi kualitas layanan serta tingkat kepuasan pengguna baik dari segi layanan yang ditawarkan maupun kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan masalah yang dialami secara pribadi dan berbagai ulasan di Playstore mengenai aplikasi Link Aja yang di unduh lebih dari 10 juta kali, terlihat banyak kritik yang menunjukkan bahwa Link Aja masih memiliki beberapa kelemahan dan permasalahan yang belum juga diatasi. Dari data di Playstore, terdapat sekitar 786 ribu ulasan, di mana sekitar 40 % di antaranya berisi keluhan. Beberapa pengguna merasa kurang puas karena mengalami berbagai masalah seperti kesulitan dalam meng-upgrade ke *full service*, sering terjadi bug pada sistem LinkAja, penarikan uang di ATM sering gagal dan saldo malah terpotong, lambatnya penerimaan pembelian pulsa atau token listrik, serta masalah lainnya yang telah disampaikan melalui ulasan di Google Playstore.

Dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna ada beberapa metode yang dapat digunakan, antara lain Metode *Servqual*, Metode *Usability Testing*, Metode *Eucs*, dan Metode *Delone And Mclean*. Pada Metode Delone and Mclean terdapat kelebihan meliputi komprehensif, memberikan pandangan holistik dari pengguna langsung, mendukung pemahaman yang lebih dalam guna untuk

meningkatkan kualitas sistem, dan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan. Namun, terdapat kekurangan dalam hal kompleksitas, subjektivitas, kebutuhan waktu dan sumber daya yang signifikan, serta keterbatasan umur metode tersebut [3].

Berdasarkan penelitian sebelumnya, Supriyadi, et al[4], menguji teori model Delone dan Mclean bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan ZOOM pada mahasiswa khususnya di Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pada penelitian yang dilakukan Wijayanto [5], menguji teori model Delone dan Mclean dari variabel kualitas sistem pada sistem informasi manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa sistem informasi manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surabaya pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dari beberapa metode yang ada maka metode yang di pilih dalam penelitian ini adalah metode *Delone And Mclean* karena metode ini dianggap paling sesuai untuk penelitian ini karena model ini menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan suatu aplikasi berdasarkan perspektif pengguna akhir/customer dan mengidentifikasi aspek-aspek kualitas yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna [6].

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI LINK AJA DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu: “ Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Link Aja dengan menggunakan metode *Delone And Mclean* ”?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Link Aja.
2. Metode yang digunakan adalah Metode *Delone And Mclean*.
3. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibuat dengan *Google Form* menggunakan perbandingan skala likert 1-5
4. Kuisisioner ini disebar secara *online* melalui *media social (WhatsApp)* dan *offline*.
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Link Aja* di Kota Jambi.

6. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
7. Dalam menganalisis data statistik itu menggunakan metode *SEM (structural equation modelling)*
8. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3.0.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis kepuasan pengguna untuk mendapatkan hasil bersih terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi Link Aja dengan menggunakan metode *Delone And Mclean*.
2. Menganalisis seberapa besar pengaruh variable independen (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) terhadap variable dependen (kepuasan pengguna).
3. Memberikan rekomendasi mengenai aspek-aspek yang perlu dikembangkan atau diperbaiki dari aplikasi Link Aja dalam meningkatkan kepuasan penggunanya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah:

1. untuk mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan sistem, meningkatkan

kepuasan serta loyalitas pengguna, mendukung keputusan yang didasarkan pada data, dan mengoptimalkan layanan digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Mengetahui segala aspek variable – variable untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Link Aja kedepannya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat membantu pihak Link Aja dalam memberikan masukan-masukan untuk selalu memperbaiki kinerja, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Link Aja.

1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literatur* bersumber pada buku, jurnal dan artikel serta beberapa penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini, berisikan tentang tahapan proses yang dilakukan peneliti selama mengerjakan penelitian. Yang berisikan alat bantu (*tools*) dan mengerjakan metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini, berisi penjelasan tentang konseptual model, hipotesis dan indikator penelitian yang digunakan menggunakan metode *Delone And Mclean*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *Smart PLS* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, membuat tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.