

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Salah satu inovasi digital yang semakin populer di Indonesia ialah penggunaan dompet digital (e-wallet). E-wallet adalah sarana penyimpanan uang dalam bentuk digital yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan transaksi dengan mudah, cepat, dan aman hanya dengan menggunakan ponsel [1]. Keunggulan utama dari e-wallet terletak pada kemudahan akses, kecepatan proses, penghematan biaya, dan beragam fitur tambahan seperti catatan transaksi, pemberitahuan langsung, serta koneksi dengan berbagai layanan digital lainnya. Selain itu, penggunaan e-wallet juga memberikan berbagai keuntungan, seperti biaya administrasi yang rendah dan beragam penawaran serta diskon menarik dari mitra merchant.

Di Indonesia terdapat berbagai layanan dompet digital yang digunakan oleh masyarakat, seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja, dan ShopeePay. Kehadiran berbagai platform tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital berkembang pesat dan menjadi bagian penting dalam aktivitas transaksi masyarakat. Di antara berbagai layanan tersebut, ShopeePay merupakan salah satu dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kemudahan penggunaan, integrasi dengan platform e-commerce Shopee, serta berbagai promosi seperti cashback dan diskon yang menarik minat

pengguna untuk melakukan transaksi digital. Beberapa penelitian juga menyebutkan bahwa ShopeePay menjadi salah satu e-wallet yang paling populer dan sering digunakan dalam aktivitas transaksi digital di Indonesia [2].

ShopeePay merupakan dompet digital yang diciptakan oleh perusahaan e-commerce Shopee, yang telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun belakangan. Sejak diperkenalkan, ShopeePay telah menjadi pilihan pembayaran digital yang banyak dipakai di Indonesia, terutama di antara pengguna e-commerce yang aktif. Penggunaannya bervariasi, termasuk pembelian produk di platform Shopee, pembayaran di berbagai merchant offline yang telah menjalin kerja sama, serta pembayaran untuk layanan transportasi, kebutuhan sehari-hari, dan lainnya [3]. ShopeePay menawarkan sejumlah keunggulan, seperti proses pembayaran yang cepat dan mudah, sistem keamanan berlapis, serta kemampuan untuk bertransaksi tanpa menggunakan uang fisik. Selain itu, ShopeePay juga menarik peminat melalui berbagai penawaran menguntungkan seperti cashback, diskon, dan voucher belanja yang tersedia pada periode tertentu. Kemudahan akses dan promosi yang ditawarkan menjadikan ShopeePay salah satu pilihan utama masyarakat untuk melakukan transaksi digital di era modern saat ini.

Dalam operasional aplikasi ShopeePay, ditemukan beberapa kendala yang sering dilaporkan oleh pengguna. Menurut penilaian di Google Play Store hingga Agustus 2025, aplikasi ShopeePay memperoleh rating 4.9 dengan ribuan tanggapan positif dan negatif dari penggunanya. Tanggapan-tanggapan ini menyoroti beberapa kritik yang mengindikasikan bahwa aplikasi ShopeePay masih memiliki beberapa kekurangan. Kendala-kendala tersebut mencakup gangguan aplikasi yang

sering terjadi, transaksi yang tidak berhasil, waktu tunggu yang cukup lama untuk pengiriman dana ke bank, laporan tentang penipuan yang tinggi, peretasan akun, serta transaksi yang tidak dikenali. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis yang mendalam tentang kepuasan pengguna agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator paling penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi, karena hal ini berkaitan langsung dengan loyalitas pengguna, keberlanjutan sistem, serta peluang untuk pengembangan layanan di masa mendatang. Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berhubungan, seperti kualitas teknis sistem, kualitas informasi yang diberikan, dan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna. Salah satu kerangka teori yang dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi secara menyeluruh adalah model yang diciptakan oleh DeLone dan McLean.

Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean masih banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem. Model ini menilai keberhasilan sistem berdasarkan beberapa dimensi, beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean masih relevan digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan berbagai sistem informasi, termasuk layanan berbasis digital seperti aplikasi pembayaran dan e-wallet [4]. Selain model DeLone dan McLean, terdapat beberapa metode lain yang sering digunakan dalam penelitian terkait penerimaan teknologi oleh pengguna. Salah satu metode yang populer

adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Metode lain yang juga banyak digunakan adalah Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang menjelaskan bahwa penggunaan teknologi dipengaruhi oleh faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi fasilitas pendukung. Meskipun metode TAM dan UTAUT banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi, model DeLone dan McLean dipilih dalam penelitian ini karena mampu mengevaluasi keberhasilan sistem informasi secara lebih komprehensif, termasuk aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan model DeLone & McLean dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi berdasarkan variabel *system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction*, dan *net benefits*?
2. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay di kota Jambi menggunakan metode DeLone and McLean?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tetap terarah dan mencapai sasaran, maka penulis membatasi pembahasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ShopeePay.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi ShopeePay di kota Jambi.
3. Metode yang digunakan adalah metode DeLone and McLean.
4. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu melalui kuisisioner yang dibuat dengan *Google Form* menggunakan perbandingan skala likert 1-5.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menerapkan model DeLone & McLean dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi berdasarkan variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi menggunakan metode DeLone & McLean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan model DeLone & McLean dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay berdasarkan variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay di Kota Jambi sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi ShopeePay.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Agar mempermudah pemahaman terhadap isi dan alur penelitian ini, penulis menyajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang relevan dan konsep umum yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari berbagai literature seperti buku, jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian, meliputi metode atau pendekatan yang digunakan, teknik pengumpulan data , serta alat bantu yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model dan instrumen yang digunakan dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi ShopeePay menggunakan metode DeLone and McLean.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari analisa berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya