

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi berlangsung dengan sangat pesat dan membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi kini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu dalam komunikasi, tetapi juga menjadi sarana penting dalam meningkatkan efisiensi dan mempermudah berbagai aktivitas yang dijalani masyarakat. Salah satu bidang yang mendapatkan dampak signifikan dari kemajuan tersebut adalah transaksi keuangan.

Kemampuan teknologi informasi dalam menyimpan, mengolah, dan mengakses data secara cepat serta akurat telah menjadi dasar munculnya inovasi di sektor keuangan. Perkembangan tersebut kemudian membentuk sebuah industri baru yang dikenal sebagai *Financial Technology* (Fintech). Fintech merupakan bentuk integrasi antara teknologi modern dan layanan keuangan yang memberikan berbagai kemudahan, mulai dari transaksi pembayaran, pengiriman dana, pengelolaan keuangan, hingga investasi berbasis digital. Kehadiran Fintech memungkinkan masyarakat melakukan aktivitas keuangan melalui perangkat digital seperti smartphone dan jaringan internet, tanpa ketergantungan penuh pada layanan perbankan konvensional. Salah satu bentuk nyata dari penerapan Fintech yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat adalah dompet digital atau *e-wallet*. [1].

E-wallet merupakan produk elektronik keuangan dengan fitur penyimpanan yang dikembangkan sebagai sistem pembayaran alternatif agar lebih mudah digunakan untuk bertransaksi. Perkembangan *e-wallet* di Indonesia berlangsung dengan cepat sejalan dengan bertambahnya jumlah pengguna smartphone dan akses internet yang lebih baik. Beragam perusahaan menawarkan layanan *e-wallet* - seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay dan LinkAja yang bersaing untuk menarik perhatian masyarakat dengan memberikan kemudahan, penawaran menarik, dan cashback. Selain berfungsi sebagai metode pembayaran, beberapa *e-wallet* juga menyertakan fitur tambahan investasi, asuransi hingga layanan paylater [2].

Salah satu aplikasi *e-wallet* yang banyak digunakan masyarakat yaitu aplikasi GoPay. GoPay pertama kali diterbitkan pada tahun 2016 sebagai layanan dompet digital yang terintegrasi dalam aplikasi Gojek. Pada awal peluncurannya, GoPay hanya digunakan sebagai metode pembayaran untuk layanan transportasi online Gojek, namun seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, GoPay berkembang menjadi platform pembayaran digital dengan layanan yang lebih luas, mencakup pembayaran tagihan, belanja online, transfer saldo, hingga layanan keuangan lainnya [3].

GoPay dikelola oleh PT Dompet Anak Bangsa (DAB), anak perusahaan dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek), dan telah terdaftar secara resmi di Bank Indonesia sebagai penyelenggara layanan uang elektronik. Keberadaan GoPay menjadi salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran digital di Indonesia karena mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam bertransaksi bagi masyarakat [4].

GoPay menawarkan berbagai layanan yang dirancang untuk memudahkan transaksi digital penggunanya. Layanan yang disediakan GoPay mencakup pembayaran di seluruh ekosistem Gojek, seperti GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, dan GoMart. GoPay juga mendukung pembayaran berbagai tagihan, mulai dari listrik, PDAM, BPJS Kesehatan, dan internet hingga pembelian pulsa dan paket data. Kemampuan transfer saldo antar pengguna atau ke rekening bank membuat GoPay semakin fleksibel, begitu pula dengan layanan tarik tunai tanpa kartu di ATM tertentu. GoPay juga dapat digunakan untuk pembayaran di toko online dan offline yang menerima QRIS.

Meskipun memberikan banyak kemudahan, pengguna aplikasi GoPay tidak terlepas dari beberapa kendala yang dialami pengguna. Berdasarkan rating dan ulasan dari Play Store, aplikasi GoPay memiliki rating 4.6 dengan 909.500 ulasan positif maupun negatif yang ditulis oleh pengguna aplikasi GoPay. Beberapa kendala yang sering dialami pengguna yaitu terjadinya gangguan sistem atau server down yang menyebabkan transaksi tidak dapat di proses, keterbatasan merchant yang menerima pembayaran melalui GoPay, biaya tambahan untuk layanan seperti transfer ke bank, kehilangan saldo, kesulitan menggunakan voucher atau promo, notifikasi promo yang berlebihan, top up saldo tidak masuk, respon layanan pelanggan yang dinilai lambat dalam menangani keluhan serta masalah keamanan pada akun.

Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna yang berpotensi mendorong mereka untuk beralih menggunakan aplikasi *e-wallet* lain yang dianggap lebih stabil dan memberikan layanan yang lebih baik. Untuk

menghindari hal tersebut maka perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna GoPay. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi GoPay dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas layanan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan sehingga mampu mempertahankan loyalitas dan mencegah pengguna beralih ke aplikasi e-wallet lain.

Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* GoPay di Kota Jambi menggunakan metode DeLone and McLean. Model tersebut mengukur efektivitas suatu sistem informasi melalui enam faktor utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [5]. Dengan penerapan model ini, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman menyeluruh tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay di Kota Jambi, serta memberikan saran yang bermanfaat bagi pengembang untuk meningkatkan mutu dan kesinambungan layanan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “ Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* GoPay di Kota Jambi menggunakan metode DeLone and McLean?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini lebih lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* GoPay.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi GoPay di Kota Jambi.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode DeLone and McLean.
4. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini melalui kuisioner dengan bantuan layanan google form.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay berdasarkan dimensi yang ada dalam model DeLone and McLean, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan aplikasi, dan dampak yang dirasakan oleh pengguna, serta memberikan usulan perbaikan untuk aplikasi GoPay.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan aplikasi untuk meningkatkan fitur dan layanan, sehingga akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi.
2. Penulis dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay di Kota Jambi menggunakan metode DeLone and McLean.
3. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji kepuasan pengguna pada layanan digital, terutama aplikasi pembayaran elektronik (*e-wallet*).

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan kajian pustaka yang berisi teori - teori dan konsep yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti dari berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan – tahapan dari proses yang dilakukan selama penelitian, mencakup metode dan pendekatan, teknik pengumpulan data dan alat bantu yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, menggunakan metode DeLone and McLean yang diterapkan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* GoPay.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengumpulan dan analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.