

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Sistem pembayaran digital semakin populer seiring meningkatnya penggunaan *e-Commerce* dan transaksi non-tunai di Indonesia. Di Indonesia, layanan pembayaran digital telah menjadi bagian penting dari kegiatan sehari-hari, khususnya di kalangan pengguna platform *e-Commerce*. Hal ini dikarenakan mempermudah masyarakat untuk melakukan pembelian dari offline ke pembelian online sehingga memudahkan berbelanja online di marketplace tanpa harus datang langsung ke tempat perbelanjaan (*offline*), ini menyebabkan beralihnya sistem pembayaran digital dari tunai menjadi non-tunai. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah sistem pembayaran digital (*e-wallet*) yang memudahkan transaksi tanpa harus menggunakan uang tunai. Salah satu dompet digital yang populer di Indonesia adalah ShopeePay, yang merupakan fitur pembayaran digital terintegrasi dalam aplikasi *e-commerce* Shopee. Seperti penggunaan uang elektronik untuk pembayaran digital semakin populer di Indonesia, sejalan dengan pertumbuhan bisnis teknologi finansial yang juga berkontribusi terhadap munculnya perusahaan-perusahaan startup di sektor keuangan digital. Salah satu inovasi yang muncul adalah aplikasi dompet digital, dompet digital adalah aplikasi platform digital yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara

elektronik dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu uang tunai atau fisik[1].

Shopeepay adalah salah satu aplikasi dompet digital yang populer di Indonesia, khususnya di kalangan mahasiswa, karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi digital. ShopeePay pertama kali diperkenalkan sebagai alat pembayaran pembelian dan pembayaran. Shopeepay menyediakan berbagai fitur yang mendukung berbagai transaksi, seperti top-up saldo, pembayaran tagihan, transfer uang antar pengguna, pembayaran merchant fisik melalui QRIS, dan mendapatkan cashback. Selain itu, Shopeepay juga sering memberikan promo dan diskon menarik yang menjadi salah satu daya tarik utama bagi penggunanya. Di aplikasi Shopee untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan transaksi Penggunaan *e-wallet* seperti ShopeePay terus meningkat seiring dengan tren belanja *online* dan kebutuhan transaksi nontunai di kalangan generasi muda[2]. Kebutuhan akan proses transaksi yang cepat, praktis, efektif dan efisien ini direspon oleh perusahaan dan penyedia jasa dengan memberikan layanan kemudahan akses informasi serta menghubungkan penyedia barang dan jasa dengan konsumennya melalui penerapan aplikasi teknologi informasi yang bersifat modern, seperti *e-commerce*. *E-commerce* merupakan proses dimana seseorang dapat melakukan kegiatan jual beli dengan menggunakan media internet. ShopeePay mencukupi kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi non-tunai dengan menggunakan saldo yang disimpan.

Meskipun ShopeePay menjadi salah satu dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia, ShopeePay masih memiliki keterbatasan pada fiturnya jika

dibandingkan dengan aplikasi *E-wallet* lainnya. Seperti, pada fitur Tarik tunai belum bisa dilakukan melalui atm, belum ada fitur virtual card atau kartu debit digital, dan belum ada fitur investasi pada aplikasi ShopeePay. Ketiadaan fitur-fitur ini berdampak berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk beralih ke platform lain yang menawarkan layanan lebih lengkap. Meskipun ShopeePay memiliki berbagai keunggulan, tantangan tetap ada dalam memastikan seluruh pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan menjadi penentu utama tingkat kepuasan pengguna tingkat keamanan transaksi menjadi salah satu pertimbangan utama pengguna dalam memilih aplikasi dompet digital [3]. Khususnya bagi kalangan mahasiswa, faktor-faktor ini sangat berpengaruh dalam memilih dan menggunakan aplikasi dompet digital. Namun demikian, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna ShopeePay di kalangan mahasiswa Unama dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini akan berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna ShopeePay di kalangan mahasiswa Unama. Metode EUCS akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan dimensi-dimensi yang relevan. Dengan adanya penjelasan di atas penulis menggunakan memilih metode EUCS yang merupakan model untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan aplikasi ShopeePay. Model EUCS membahas mengenai faktor-faktor

yang mendorong pengguna dalam menerima dan menggunakan Aplikasi, untuk mengetahui seberapa besar tingkat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi menggunakan metode EUCS yang terdiri dari 5 aspek yaitu Isi(*content*), Keakuratan(*Accuracy*), Format(*Format*), Waktu(*Timelines*), dan Kemudahan pengguna dari sistem(*Ease Of Use*) [4].

Dengan latar belakang tersebut, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian yaitu **“ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEEPAY DIKALANGAN MAHASISWA UNAMA DENGAN METODE *EUCS (END USER COMPUTI SATISFACTION)*”** Sehingga analisis ini di harapkan dapat membantu dalam mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi aplikasi Shopeebay tersebut.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apa saja faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi shopeepay dikalangan mahasiswa Unama berdasarkan metode *EUCS*?
2. Faktor metode *EUCS* mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopeebay dikalangan mahasiswa Unama?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun ruang lingkup dan Batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis faktor faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Shopeebay dengan metode *EUCS*
2. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner

secara online melalui Google Form.

3. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif Unama yang menggunakan aplikasi ShopeePay.
4. *Tools* yang digunakan dalam analisis data menggunakan SmartPLS versi 4.0.
5. Skala perhitungan yang digunakan dalam analisis faktor faktor yang mempengaruhi aplikasi ShopeePay dengan metode *EUCS* yaitu *skala likert*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh faktor faktor EUCS terhadap kepuasan pengguna ShopeePay di kalangan mahasiswa Unama.
2. Mengidentifikasi faktor EUCS yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Menjadi referensi akademik terkait pengukuran kepuasan pengguna aplikasi e-wallet di lingkungan pendidikan tinggi.
2. Sebagai bahan rujukan untuk mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.
3. Peneliti dapat mengetahui tentang perilaku pengguna terhadap penerimaan aplikasi Shopee pay berdasarkan persepsi pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah

penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistis deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.