

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan. Masyarakat modern semakin mengandalkan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, terutama dalam melakukan transaksi keuangan yang menuntut kecepatan, kemudahan, dan keamanan. Digitalisasi sistem pembayaran menjadi bagian penting dari transformasi ini, mendorong hadirnya berbagai inovasi dalam bentuk aplikasi keuangan berbasis online [1].

Namun demikian, dalam penerapannya, masih terdapat sejumlah tantangan seperti keterbatasan fitur, kendala dalam pengalaman pengguna, serta Tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan aplikasi Pospay di berbagai daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem dan layanan aplikasi Pospay agar dapat memberikan solusi yang lebih baik, lebih mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Pengembangan ini juga diharapkan dapat meningkatkan daya saing PT Pos Indonesia di sektor jasa keuangan digital [2].

Dalam upaya mengikuti perkembangan teknologi dan mengembangkan bisnis di sektor jasa layanan keuangan, membuat persaingan beberapa perusahaan semakin kompetitif untuk mengejar target pasar mereka. Dalam rangka meningkatkan target pasar, perusahaan menciptakan aplikasi e-wallet seperti Dana,

OVO, Shopee, Gopay, dan Link Aja. Salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yaitu PT Pos Indonesia mengembangkan produk inovatif berupa terobosan baru layanan e-wallet bernama Pospay [3].

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan badan usaha milik negara (BUMN) yang menyediakan layanan jasa pengiriman barang maupun persuratan umum atau menyelenggarakan perposan baik di dalam maupun luar negeri. PT. Pos Indonesia terus melakukan perubahan untuk meningkatkan layanan dan kualitas perusahaan, salah satunya yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam mengikuti transformasi digital dengan menciptakan sebuah produk berupa aplikasi pembayaran digital, aplikasi e-wallet tersebut adalah PosPay [2].

E-wallet merupakan aplikasi digital yang memungkinkan penggunaanya untuk melakukan transaksi keuangan secara cepat dan praktis melalui gawai mereka di mana pun dan kapan pun. Kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta berbagai promo dan cashback yang ditawarkan menjadikan e-wallet sebagai pilihan yang menarik, khususnya pada kalangan generasi muda [4].

PosPay merupakan aplikasi layanan keuangan yang dapat diakses maupun digunakan konsumen secara mandiri, aplikasi ini bersistem Android dan IOS. Banyak sekali kemudahan yang diberikan oleh aplikasi PosPay yaitu bisa digunakan di tempat manapun dan kapanpun untuk layanan keuangan digital. PosPay mempunyai banyak sekali fitur transaksi keuangan terutama dalam layanan jasa pembayaran maupun layanan tertentu (BPJS, PDAM, listrik, angsuran, telepon rumah atau HP pascabayar), listrik token atau berbayar dan pembelian pulsa. Banyak sekali kemudahan yang ditawarkan dari aplikasi ini, sekarang

masyarakat tidak perlu pergi ke kantor pos untuk melakukan pembayaran angsuran ataupun tagihan, karena semua dapat dilakukan melalui aplikasi Pospay [5].

Meskipun aplikasi PosPay menawarkan berbagai kemudahan, hasil wawancara dengan pengguna di Kota Jambi mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaannya. Beberapa keluhan yang disampaikan antara lain berkaitan dengan layanan e-Meterai yang kerap mengalami kendala pada proses pembuatan Serial Number (SN), di mana nomor yang dihasilkan tidak terdaftar dalam sistem resmi. Akibatnya, sebagian besar pengguna lebih memilih untuk membeli e-Meterai secara langsung di kantor pos.

Selain itu, dalam proses transfer dana ke rekening bank, pengguna harus menunggu proses kliring terlebih dahulu sebelum dana dapat diterima di rekening tujuan, yang dinilai kurang efisien. Aplikasi PosPay juga sering mengalami gangguan teknis, seperti aplikasi yang tidak dapat dibuka, dapat mengganggu kenyamanan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PosPay masih memiliki beberapa kekurangan yang dapat menghambat kenyamanan dan efisiensi pengguna dalam memanfaatkan layanannya. Hal ini dapat mencerminkan adanya kendala pada aspek *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), dan *system quality* (kualitas sistem) dari aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui kepuasan

pengguna terhadap aplikasi PosPay dengan menggunakan model DeLone and McLean.

Kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan aspek penting yang menjadi perhatian khusus bagi PosPay dalam memberikan layanan kepada penggunanya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PosPay dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*. Metode ini terdiri dari beberapa variabel utama, yaitu: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih yang dirasakan (*net benefit*). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana aplikasi PosPay memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

DeLone and McLean Model adalah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model ini sering digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut [6].

Berdasarkan dari uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI POSPAY DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Pospay di Kota Jambi menggunakan metode *DeLone And McLean* (D&M)?”

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Pospay khususnya di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas layanan Pospay terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Penulis dapat mengetahui kepuasan terhadap Aplikasi Pospay.
- 2 Dapat membantu pihak aplikasi Pospay dalam mengetahui kepuasan pengguna.
- 3 Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode Delon and Mclean dengan tiga variabel bebas *information quality, system quality, service quality*, dan tiga variabel terikat *use, user satisfaction, and net benefit*.
2. Software pengolahan data yang digunakan adalah Microsoft Excel dan smartpls versi 3.0.
3. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling Isaac and Michael, yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel. *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Salah satu metode yang diterapkan dalam teknik ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengampilan sample didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan Skala Likert, yang berfungsi untuk mengukur tingkat persepsi atau pendapat responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Analisis data menggunakan metode SEM.
4. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Pospay yang berada di kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini menggambarkan secara umum apa yang penulis bahas dalam setiap bab dari laporan proyek penelitian, yang terdiri dari 6 bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang berhubungan dengan masalah yang teliti serta digunakan sebagai kerangka atau landasan yang di gunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan lain sebagainya. Juga berisi tentang tinjauan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan tentang kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menggambarkan dan menjelaskan model, hipotesis penelitian serta menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *Delone and Mclean*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Pospay

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti.