

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang keuangan. Digitalisasi layanan keuangan (*financial technology* atau *fintech*) menjadi salah satu inovasi yang paling menonjol dalam satu dekade terakhir [1]. Layanan keuangan yang dulunya bersifat konvensional kini bertransformasi menjadi sistem berbasis aplikasi digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Salah satu fenomena yang berkembang pesat dalam ranah fintech adalah perdagangan aset kripto (*cryptocurrency*). Aset kripto tidak hanya menjadi instrumen investasi baru, tetapi juga simbol transformasi ekonomi digital global yang mengandalkan teknologi blockchain sebagai dasar keamanannya.

Di Indonesia, perkembangan industri aset kripto mengalami peningkatan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan tersebut didorong oleh meningkatnya penetrasi internet, kemudahan akses melalui aplikasi digital, serta meningkatnya literasi keuangan masyarakat, khususnya di kalangan generasi muda [2]. Masyarakat kini semakin terbuka terhadap alternatif investasi baru yang dianggap lebih modern, transparan, dan fleksibel dibandingkan dengan instrumen keuangan tradisional. Platform perdagangan kripto seperti Indodax, Tokocrypto, dan Pintu menjadi contoh nyata dari pesatnya perkembangan ekosistem keuangan digital di Indonesia. Namun, pertumbuhan pesat tersebut juga

menimbulkan tantangan baru, terutama terkait dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

Menurut laporan Bappebti (2024), jumlah pelanggan aset kripto di Indonesia mencapai 22,1 juta orang dengan nilai transaksi sepanjang tahun 2024 sebesar Rp 556,53 triliun, meningkat signifikan dibandingkan tahun 2023. Selain itu, data Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (2024) menunjukkan bahwa total nilai transaksi aset kripto pada periode Januari hingga April 2024 telah mencapai Rp 211 triliun. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa aset kripto telah menjadi bagian penting dalam sistem ekonomi digital nasional. Sementara itu, data dari Sensor Tower (2025) juga menunjukkan bahwa Indonesia mengalami peningkatan 54 % year-on-year (YoY) dalam penggunaan aplikasi kripto, menjadikannya negara dengan pertumbuhan pengguna aplikasi kripto tertinggi kedua di dunia.

Namun, di balik pertumbuhan yang pesat tersebut, masih terdapat berbagai persoalan yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan pengguna aplikasi. Tidak sedikit pengguna yang mengeluhkan kendala teknis seperti keterlambatan sistem, kesalahan transaksi, hingga tampilan antarmuka aplikasi yang kurang intuitif. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi yang digunakan [3]. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi seperti Indodax mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Indodax sebagai salah satu platform pertukaran aset kripto terbesar di Indonesia memiliki jumlah pengguna yang sangat besar dan tingkat transaksi yang tinggi setiap harinya. Hingga tahun 2023 INDODAX telah memiliki lebih dari 5 juta penggunan terdaftar [4] Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti jual beli aset kripto, penyimpanan digital, serta informasi harga pasar secara real-time. Meskipun demikian, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam aspek teknis dan nonteknis. Misalnya, penelitian oleh Ardiansyah (2023) menyebutkan bahwa sebagian pengguna mengalami hambatan berupa *loading* aplikasi yang lambat dan proses verifikasi yang kurang responsif. Hal ini dapat kita lihat juga dari data yang telah diolah dari 20000 review aplikasi Indodax dari *google playstore* dalam jangka waktu 4 bulan terakhir tertanggal 6 Juni 2025 sampai 19 Oktober 2025 terdapat sekitar 1949 data yang rata-rata menyebutkan keluhan tentang loading aplikasi yang lambat dan proses verifikasi yang lama. Hal serupa juga ditemukan oleh Sari (2022) yang menyoroti adanya perbedaan persepsi kepuasan antara pengguna baru dan pengguna lama, terutama dalam hal kemudahan navigasi dan keamanan transaksi.

Kondisi tersebut menandakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Indodax belum sepenuhnya stabil dan seragam. Di satu sisi, pengguna menghargai kemudahan transaksi dan keamanan data, namun di sisi lain, masih terdapat ketidakpuasan terhadap kecepatan sistem, tampilan antarmuka, serta layanan pelanggan. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara kondisi ideal sebagaimana yang diharapkan pengguna dengan kenyataan di lapangan. Secara teoretis, aplikasi digital yang ideal seharusnya mampu memberikan pengalaman pengguna yang

efisien, aman, mudah digunakan, dan cepat merespons setiap kebutuhan pengguna [5]. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga perlu dilakukan analisis yang komprehensif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Indodax.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi, salah satu model yang sering digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content* (isi informasi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu)[6]. Melalui pendekatan ini, dapat diperoleh gambaran empiris mengenai aspek-aspek mana yang sudah memenuhi harapan pengguna dan aspek mana yang masih memerlukan perbaikan. Penggunaan metode EUCS juga relevan untuk konteks aplikasi Indodax, mengingat aplikasi ini merupakan sistem berbasis komputer dengan interaksi langsung antara pengguna dan sistem.

Kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual aplikasi Indodax menjadi alasan utama pentingnya penelitian ini dilakukan. Pertama, secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas penerapan model EUCS pada konteks aplikasi keuangan digital, khususnya dalam industri aset kripto yang masih relatif baru di Indonesia. Kedua, secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengembang Indodax dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Apabila tingkat kepuasan pengguna tidak dipantau dan diperbaiki secara berkelanjutan, maka risiko menurunnya kepercayaan pengguna

serta berpindahnya pengguna ke platform pesaing akan semakin tinggi. Hal ini tentu akan berdampak langsung pada keberlangsungan bisnis dan reputasi platform tersebut.

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh besarnya jumlah pengguna aktif aplikasi keuangan digital di Indonesia yang mayoritas berasal dari kalangan muda berusia 18 – 30 tahun (Bappebti, 2024). Generasi ini dikenal sangat kritis terhadap kualitas layanan digital dan cepat berpindah ke platform lain jika merasa tidak puas. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna menjadi krusial dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Indodax merupakan hal yang mendesak dan relevan untuk diteliti. Dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Indodax, serta mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang perlu ditingkatkan. Dari pemaparan kondisi tersebut, muncul permasalahan mendasar mengenai sejauh mana pengguna aplikasi Indodax merasa puas terhadap kinerja aplikasi yang mereka gunakan, yang kemudian menjadi dasar bagi penelitian ini untuk dilakukan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terlihat adanya kesenjangan antara kondisi ideal layanan aplikasi Indodax dengan pengalaman pengguna di lapangan. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Indodax menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menjawab permasalahan utama berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Indodax berdasarkan dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*?
2. Dimensi manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Indodax?
3. Apa implikasi hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap peningkatan kualitas layanan aplikasi Indodax di masa mendatang?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna aplikasi INDODAX
2. Variable penelitian ini hanya terbatas pada lima dimensi EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan arah yang ingin dicapai untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Indodax berdasarkan lima dimensi EUCS (*End-User Computing Satisfaction*), yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.
2. Untuk mengidentifikasi dimensi EUCS yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Indodax.
3. Untuk memberikan rekomendasi strategis kepada pengelola atau pengembang aplikasi Indodax dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari dua aspek utama, yaitu manfaat teoretis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis :
 - 1) Memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian di bidang sistem informasi dan teknologi keuangan digital, khususnya dalam penerapan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi kripto.

- 2) Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik pada aplikasi keuangan digital lain maupun sistem informasi berbasis pengguna akhir.
- 3) Memperkuat relevansi model EUCS dalam konteks pengguna aplikasi fintech di Indonesia, yang masih relatif baru dibandingkan penelitian di bidang sistem informasi tradisional.

2. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan masukan empiris kepada pihak Indodax dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna nyata.
- 2) Membantu pengembang aplikasi kripto lainnya memahami faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat diterapkan dalam pengembangan sistem ke depan.
- 3) Menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan regulator (seperti Bappebti dan OJK) dalam merumuskan kebijakan perlindungan konsumen digital dan peningkatan mutu layanan platform perdagangan aset kripto di Indonesia.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai alur penelitian, maka sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

- **BAB I : PENDAHULUAN :**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

- **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA :**

Bab ini berisi uraian teori-teori yang relevan dengan penelitian, termasuk konsep kepuasan pengguna, model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), aplikasi keuangan digital, serta hasil penelitian terdahulu yang mendukung pembentukan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

- **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN :**

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

- **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN:**

Pada bab ini disajikan model penelitian yang digunakan beserta instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian. Model yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kualitas layanan Aplikasi INDODAX.

- **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN :**

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari responden, termasuk pengujian validitas dan reliabilitas, hasil perhitungan statistik, serta pembahasan temuan penelitian berdasarkan model EUCS.

- **BAB VI : PENUTUP :**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan untuk pihak-pihak terkait serta untuk penelitian lanjutan di masa mendatang.