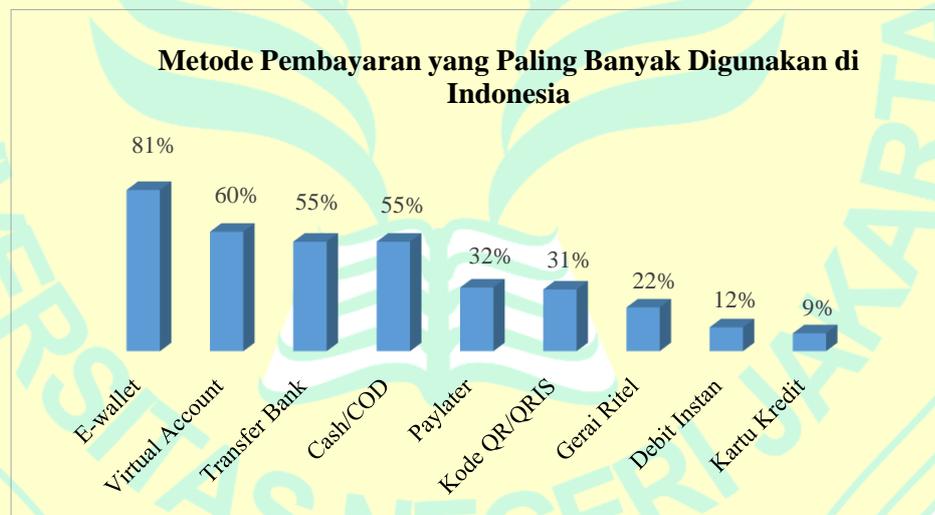


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan penelitian terbaru yang dilakukan oleh East Ventures dengan tema *Digital Competitiveness Index 2023* menyatakan bahwa *e-wallet* (dompet digital) merupakan metode pembayaran yang paling digunakan saat bertransaksi dengan aplikasi digital. Menurut Insight Asia (2023) bertajuk *Consistency That Leads: 2023 E-wallet Industry Outlook* menyatakan bahwa dompet elektronik dengan cepat menggantikan uang tunai dan transfer bank sebagai metode pembayaran yang lebih disukai orang. Menurut penelitian tersebut, 74% responden secara aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai aktivitas keuangan. Grafik di bawah ini menggambarkan bagaimana dompet elektronik saat ini menjadi opsi pembayaran yang paling populer (East Ventures, 2023).



**Gambar 1.1 Metode Pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia**

Sumber: East Ventures (2023) dan Data Olahan Peneliti (2023)

Grafik pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81%. Dengan proporsi 68%, generasi milenial merupakan basis pengguna *e-wallet* terbesar, menurut direktur riset Customer Experience Ipsos Indonesia. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan dengan kelompok lain yaitu tingkat produksi mereka jauh lebih tinggi. Adapun kalangan mahasiswa sebagai bagian dari generasi millennial. Mahasiswa saat ini identik dengan gaya hidup terkini dan cenderung

menikmati hal-hal yang bersifat instan seperti sistem pembayaran *e-wallet* ini. Penelitian oleh Afolo dan Dewi (2022) menyatakan bahwa penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dipengaruhi oleh kebermanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan. Sejalan dengan penelitian tersebut, Dita (2022) menyatakan bahwa promosi, kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan, dan iklan dari produk digital mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan *e-wallet* tersebut.

Selain itu, banyaknya pengguna *e-wallet* disebabkan oleh adanya sejumlah keuntungan menarik yang ditawarkan. Wardana (2022) menyatakan bahwa beberapa keuntungan *e-wallet* yaitu menghindari uang palsu, mempercepat transaksi, menghindari penyebaran virus atau bakteri, bekerja secara efektif dan efisien, dan menyelesaikan riwayat transaksi (Wardana et al., 2022). Menurut Dina Marsela et al. (2022), jika teknologi terlihat mudah digunakan, masyarakat akan lebih tertarik untuk menggunakannya karena pengguna tidak perlu melakukan banyak usaha atau pengetahuan untuk menggunakannya (Dina Marsela et al., 2022). Adapun grafik mengenai alasan penggunaan *e-wallet* di Indonesia adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Alasan Penggunaan *E-wallet* di Indonesia**

Sumber: *Dailysocial Fintech Report* (2019) dan Data Olahan Peneliti (2023)

Menurut penelitian tersebut, 82% pengguna menggunakan dompet elektronik karena mereka percaya pada produk tersebut. Sesuai dengan penelitian *E-wallet Industry Outlook 2023* oleh Insight Asia, mayoritas pengguna dompet digital menggunakannya untuk belanja online (79%), pengisian pulsa (78%), transfer uang (78%), dan pembayaran tagihan (45%). Masyarakat kini dapat dengan mudah melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan mereka berkat berbagai macam penggunaan dan tujuan yang tersedia untuk dompet digital.

Namun, manfaat yang dirasakan oleh pengguna *e-wallet* belum terpenuhi secara maksimal. Beberapa kendala masih ditemukan pengguna saat menggunakan *e-wallet* seperti gangguan server, kegagalan transaksi, aktivasi data, notifikasi, penanganan keluhan, dan lain sebagainya. Hal ini ditunjukkan dari penelitian oleh Munda (2022) yang menyatakan bahwa beberapa kekurangan masih ditemukan dalam mekanisme pengoperasian *e-wallet* diantaranya banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pengguna *e-wallet* yaitu terletak pada buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh *customer service*, lambatnya penanganan keluhan pelanggan, saldo yang berkurang mendadak, dan akun *e-wallet* yang terblokir.

Saat ini, banyak perusahaan layanan *e-wallet* yang memberikan fasilitas untuk memudahkan penggunaan transaksi digital. Jenis dompet elektronik yang sering digunakan di Indonesia adalah ShopeePay, GoPay, DANA, dan LinkAja (Wardana et al., 2022). Berdasarkan laporan *E-wallet Industry Outlook 2023* oleh Insight Asia, Gopay menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan dengan persentase sebesar 71%.



**Gambar 1.3 E-wallet yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia**

Sumber: Insight Asia (2023) dan Data Olahan Peneliti (2023)

Menurut penelitian oleh Putri (2021), penggunaan Gopay dipengaruhi positif dan signifikan oleh kemudahan, manfaat, dan kenyamanan. Penelitian tersebut mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Rahayu (2018) yang menunjukkan bahwa minat penggunaan Gopay melalui persepsi kemudahan, kegunaan, dan inovasi teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan Gopay. Ini berarti bahwa semakin banyak kemudahan dan kegunaan yang diberikan dari layanan Gopay, semakin banyak aplikasi tersebut digunakan.

Berdasarkan penelitian oleh Lishobrina (2023), faktor-faktor yang diperhatikan pelanggan saat menggunakan Gopay sangat penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Menurut penelitian dari Ningsih et al. (2022), kepuasan

pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Gopay. Kepuasan pelanggan tidak hanya menumbuhkan loyalitas, tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk penilaian kinerja, aturan untuk pengambilan keputusan dalam organisasi, dan pemantauan kinerja (Ningsih et al., 2022). Kepuasan pelanggan juga penting untuk meningkatkan Gopay sebagai layanan keuangan yang berkualitas dan unggul di tengah persaingan layanan keuangan digital yang semakin ketat.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada pengguna Gopay, perlu adanya evaluasi dalam mengukur keberhasilan Gopay sebagai sistem layanan keuangan digital. Evaluasi umumnya dilakukan melalui beberapa proses yaitu menentukan objek evaluasi, menentukan model evaluasi yang relevan, menentukan kriteria evaluasi, mengumpulkan data, menganalisis dan menginterpretasikan data, menghasilkan penilaian, serta menyusun rekomendasi. Dalam hal ini, *Information System Success Model* (ISSM) dari Delone dan McLean (2003) merupakan metodologi penilaian yang sesuai untuk mengukur kinerja sistem. Metodologi ini digunakan karena menilai kebahagiaan pengguna dan efek penggunaan yang dirasakan oleh pengguna Gopay untuk menentukan kepuasan pelanggan.

Enam dimensi yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan/niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih digunakan dalam proses evaluasi Gopay dengan menggunakan *Information System Success Model* (ISSM) untuk mengukur kinerjanya. ISSM adalah model penilaian universal untuk berbagai jenis sistem informasi, dari enam dimensi tersebut. Untuk menggunakan model ini, sebuah instrumen penelitian perlu dikembangkan sesuai dengan sistem informasi atau aplikasi yang akan dievaluasi. Hal ini terjadi karena ISSM tidak memiliki instrumen evaluasi khusus untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem informasi tersebut khususnya pada sistem layanan keuangan digital.

Pada beberapa penelitian evaluasi yang menggunakan model ini, instrumen evaluasi dikembangkan dari berbagai kajian literatur yang telah muncul sebelumnya sehingga instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur sistem layanan keuangan digital adalah instrumen modifikasi dari masing-masing peneliti. Dari instrumen yang dikembangkan oleh penelitian-penelitian sebelumnya, belum ada instrumen evaluasi khusus untuk mengevaluasi aplikasi *e-wallet*. Dalam hal ini, peneliti mengembangkan instrumen evaluasi aplikasi *e-wallet* yang akan diujikan

pada kalangan mahasiswa sebagai generasi millennial yang banyak menggunakan *e-wallet*.

Meskipun banyak penelitian yang telah mengevaluasi aplikasi *e-wallet*, belum banyak ditemukan penelitian yang mengevaluasi Gopay menggunakan ISSM. Mengenai penelitian sebelumnya, Azzahra dan Pratomo (2020) hanya mengukur dampak dari sistem, informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yang berarti bahwa evaluasi mereka sebanding tetapi tidak komprehensif. Oleh karena itu, peneliti berinisiatif untuk menganalisis menggunakan ISSM lebih lengkap terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih pada aplikasi Gopay melalui penelitian berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manfaat Penggunaan *E-Wallet*: Aplikasi *Information System Success Model (ISSM)*”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas dalam penelitian ini terkait evaluasi keberhasilan aplikasi *e-wallet*, pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menemukan jawaban dari penelitian yaitu:

- a. Apakah terdapat adanya pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay?
- b. Apakah terdapat adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay?
- c. Apakah terdapat adanya pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay?
- d. Apakah terdapat adanya pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi Gopay?
- e. Apakah terdapat adanya pengaruh signifikan antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi Gopay?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari beberapa daftar pertanyaan penelitian yang telah disusun, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay
- b. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay

- c. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay
- d. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi Gopay
- e. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna pada aplikasi Gopay?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian yang dianalisis ini berguna sebagai sarana untuk membangun wawasan serta pemahaman mendalam terkait evaluasi aplikasi layanan keuangan digital khususnya *e-wallet*.
- b. Bagi Perusahaan Gopay, hasil dari penelitian ini dapat sebagai rekomendasi dan bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi aplikasi *e-wallet*.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini sebagai aset pustaka yang bermanfaat untuk mengimplementasikan teori yang telah didapat, memunculkan gagasan baru, dan menambah kajian kepustakaan mengenai pengembangan instrumen dan evaluasi *e-wallet*.
- d. Bagi masyarakat, penelitian ini sebagai bahan edukasi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap evaluasi aplikasi *e-wallet*.