

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

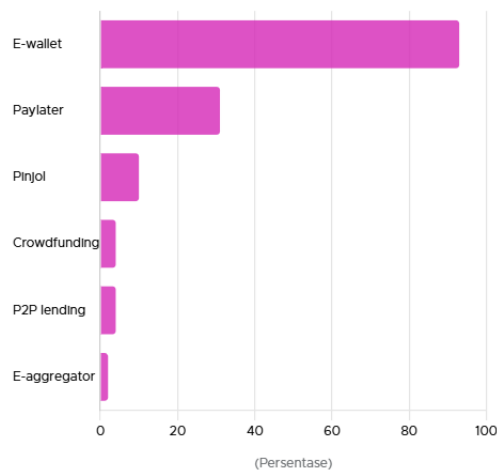
Dalam era digital yang semakin berkembang, transformasi transaksi keuangan di Indonesia telah bergerak dari metode konvensional menuju digitalisasi yang lebih praktis. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah penggunaan aplikasi dompet digital, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus menggunakan uang tunai. Perkembangan teknologi di bidang finansial, atau yang dikenal dengan *fintech*, di Indonesia terus mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada akhir tahun 2023, jumlah pengguna aplikasi *fintech* di Indonesia mencapai lebih dari 80 juta pengguna aktif.

Menurut survei yang dilakukan oleh Jakpat dengan 2.133 responden kota besar di Indonesia, hasil survei menunjukkan bahwa dari banyaknya ragam layanan *fintech* yang tersedia, e-wallet menjadi favorit warga Indonesia. Survei menyebutkan bahwa 93% responden memiliki e-wallet untuk melakukan pembayaran, tertinggi dibandingkan layanan *fintech* lain. Terdapat beberapa pertimbangan utama dalam memilih platform *fintech* yang tepat. Sebanyak 62% responden mengedepankan kemudahan penggunaan, sedangkan 56% responden lain menginginkan tampilan yang ramah. Sementara itu, 50% responden tercatat hanya menggunakan layanan *fintech* yang memang sudah terdaftar secara resmi di bawah OJK guna menjamin keamanannya.

Layanan Fintech Favorit Warga Indonesia 2024

Sumber: Jakpat

GoodStats



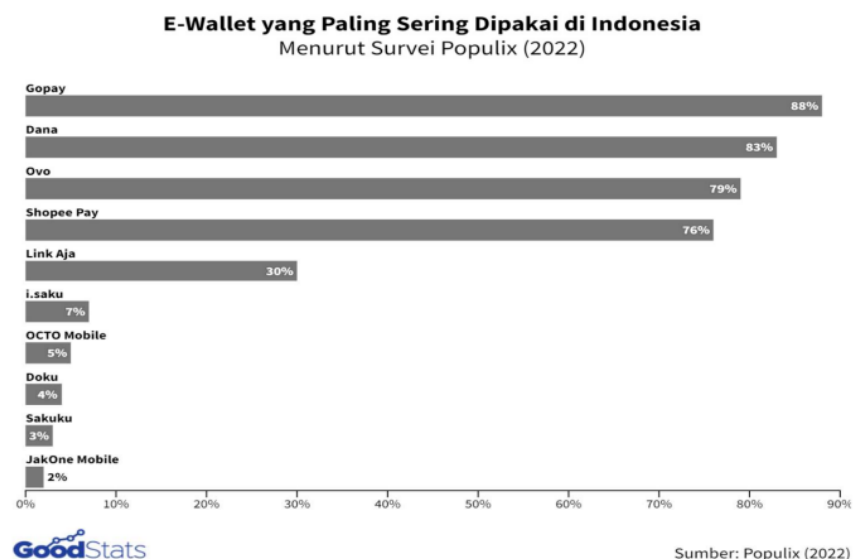
Gambar 1.1 Layanan Fintech Favorit Warga Indonesia 2024 Bersumber dari Jakpat Tahun 2024

Di antara banyak aplikasi yang tersedia, *LinkAja* menonjol sebagai salah satu pemain besar di pasar dompet digital Indonesia. Aplikasi seperti *LinkAja*, yang diluncurkan pada tahun 2019 oleh PT Fintek Karya Nusantara (Finarya), menjadi salah satu pemain utama dalam industri *fintech* dengan lebih dari 10 juta pengguna. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari pembayaran di merchant, pengisian pulsa, pembayaran tagihan, bahkan menjadi uang elektronik pertama pada layanan Lintas Raya Terpadu Jakarta Bogor Depok Bekasi (LRT Jabodebek). Dengan populasi Indonesia yang semakin terbiasa dengan transaksi digital, adopsi *LinkAja* terus tumbuh. Sebagai *platform* pembayaran yang didukung oleh sejumlah bank dan lembaga keuangan besar di Indonesia, *LinkAja* berupaya menyediakan solusi yang aman, cepat, dan nyaman bagi penggunanya.

Perlu dicatat bahwa *LinkAja* adalah satu-satunya dompet digital hasil kolaborasi beberapa BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Aplikasi ini terbentuk dari penggabungan beberapa layanan digital milik perusahaan BUMN seperti TCash milik Telkomsel, Mandiri *e-cash* dari Bank Mandiri, UnikQu milik BNI, TMoney milik Telkom, serta T-Bank milik BRI. *LinkAja* sebelumnya bernama Telkomsel Cash (T-Cash) yang sudah ada di Indonesia sejak tahun 2007. Setelah perubahan nama menjadi *LinkAja*, aplikasi *LinkAja* banyak digunakan untuk

melakukan transaksi, hal ini dibuktikan dengan ulasan pada *playstore* yang mencapai 783.000 ulasan dan pada *app store* (ios) mencapai 27.000 ulasan.

Menurut survei yang dilakukan oleh Populix dengan 1.000 responden berusia 18-55 tahun dari berbagai kota besar di Indonesia, lima dompet digital yang paling banyak digunakan di kalangan masyarakat Indonesia adalah *GoPay*, *Dana*, *OVO*, *ShopeePay*, dan *LinkAja*. Hasil survei menunjukkan bahwa *GoPay* memimpin dengan 88% pengguna, diikuti oleh *Dana* (83%), *OVO* (79%), *ShopeePay* (76%), dan *LinkAja* dengan 30% pengguna (Ramli, 2022). Berdasarkan hasil survei konsumen secara online, terdapat gap atau jarak yang cukup jauh antara *LinkAja* dengan kompetitor *e-wallet* di atasnya.



Gambar 1.2 E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia Bersumber dari Populix Tahun 2022

Selanjutnya, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Ipsos*, sebuah perusahaan riset asal Prancis dengan menggunakan metode *net promoter score* (*NPS*) untuk mengukur loyalitas pengguna serta mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan *e-wallet*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pengguna E-Wallet Tahun 2020

E-Wallet	Jumlah Responden	Skor NPS	Kepuasan
ShopeePay	598	42%	82%
OVO	684	34%	77%
Gopay	580	28%	71%
Dana	475	27%	69%
LinkAja	295	19%	67%

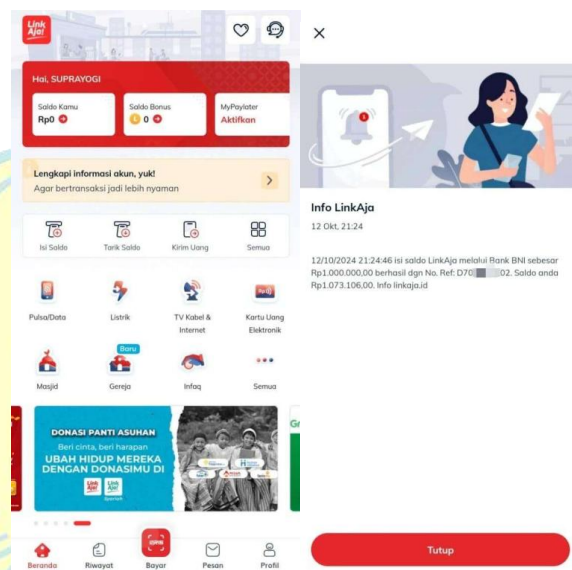
Sumber: *Ipsos*

Merujuk pada tabel 1.1 di atas, tingkat kepuasan pengguna layanan *LinkAja* tercatat sebagai yang terendah dibandingkan e-wallet lainnya, yakni sebesar 67%, dengan nilai NPS paling rendah yaitu hanya 19%. Hasil ini menunjukkan bahwa cukup banyak pengguna *LinkAja* yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat loyalitas pengguna jika dibandingkan dengan e-wallet lain.

Berdasarkan ulasan yang ada, banyak pengguna menyampaikan berbagai keluhan. Beberapa contohnya adalah kesulitan dalam menyampaikan pengaduan layanan serta masalah aplikasi yang tidak bisa diperbarui selama berbulan-bulan, yang menyebabkan penundaan transaksi. Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi *LinkAja*. Selain itu, hal ini juga tercermin dari rating aplikasi *LinkAja* di tahun 2025 yang hanya mendapatkan skor 3,6 di *Playstore* dan 3,5 di *App Store*, yang tergolong rendah jika dibandingkan dengan dompet digital pesaing lainnya. Rating ini bisa dilihat langsung di *Playstore* dan *App Store*.

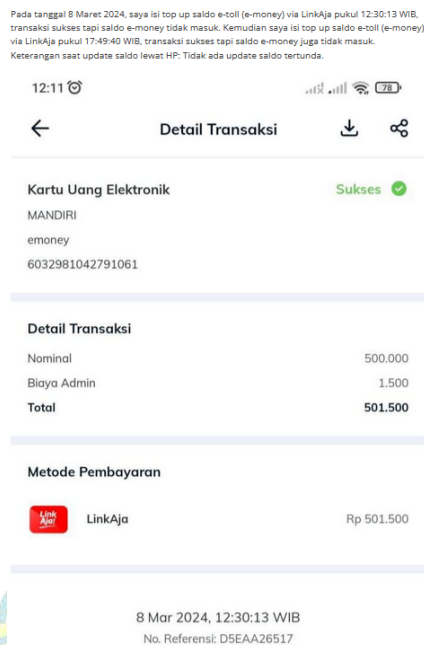
Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Dyah Puspito (2019) yang menunjukkan bahwa variabel format (tampilan antarmuka aplikasi) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *LinkAja*. Pada penelitian Dyah, responden menganggap bahwa tampilan aplikasi bukanlah faktor penting karena pengguna lebih fokus pada manfaat, keamanan, dan keberfungsian transaksi.

Hasil penelitian yang dilakukan Meileny & Wijaksana, Indra, 2020. Hasil pra-survei pada 30 responden juga memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna kurang puas dengan layanan *LinkAja*. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain: keterbatasan promo dan *cashback* dibandingkan pesaing, kurang optimalnya fitur layanan, performa aplikasi yang masih sering bermasalah, kualitas pelayanan *customer service* yang belum memadai, hingga proses pengembalian dana (*refund*) yang dianggap lambat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan layanan yang diberikan.



Gambar 1.3 Bukti Screenshot Saldo *LinkAja* Jadi Rp0

Sumber: (<https://mediakonsumen.com/2024/10/23/surat-pembaca/saldo-linkaja-jadi-rp0>, 2024)



Gambar 1.4 Bukti *Screenshot* Status top up via *LinkAja* berhasil, tapi saldo *e-money* tidak masuk

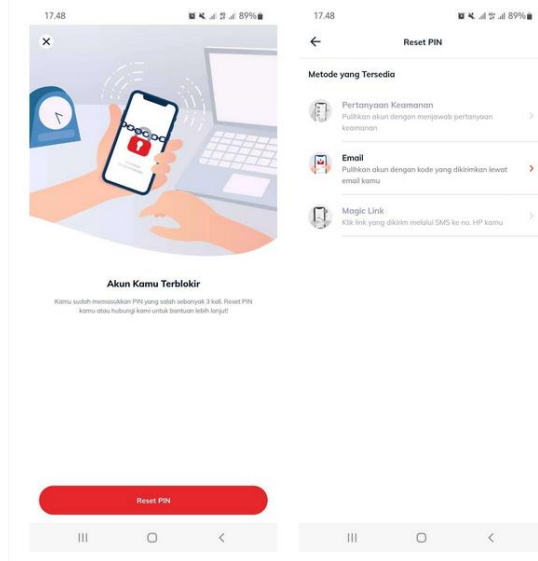
Sumber: (<https://mediakonsumen.com/2024/03/15/surat-pembaca/status-top-up-via-linkaja-berhasil-tapi-saldo-e-money-tidak-masuk-2>, 2024)



Gambar 1.5 Bukti *Screenshot* *Upgrade* layanan *full service* *LinkAja* tidak jelas

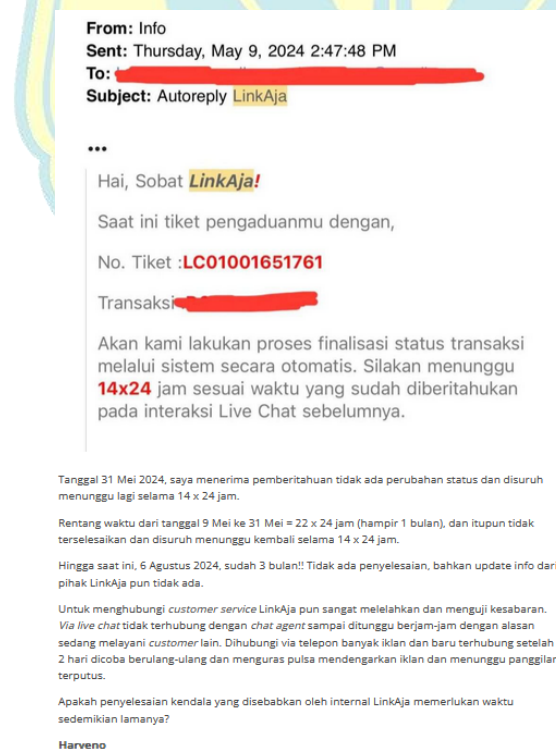
Sumber: (<https://mediakonsumen.com/2023/06/29/surat-pembaca/upgrade-layanan-full-service-linkaja-tidak-jelas>, 2023)

Salam sejahtera. Beberapa bulan ini saya tidak bisa login ke akun LinkAja, karena beberapa kali saya input password/PIN yang tidak sesuai, dan menyebabkan akun LinkAja milik saya terblokir. Saya tidak bisa melakukan reset password, karena email belum diverifikasi (pertanyaan-pertanyaan untuk reset belum dilakukan verifikasi).



Gambar 1.6 Bukti *Screenshot* Tidak bisa reaktivasi akun *LinkAja* yang terblokir

Sumber: (<https://mediakonsumen.com/2023/04/27/surat-pembaca/tidak-bisa-reaktivasi-akun-linkaja-yang-terblokir>, 2023)



Gambar 1.7 Bukti *Screenshot* Pengembalian dana yang lama terproses

Sumber: (<https://mediakonsumen.com/2024/08/07/surat-pembaca/sudah-3-bulan-linkaja-tidak-kunjung-mengembalikan-dana>, 2024)

Berdasarkan hasil survei serta dokumentasi keluhan pengguna yang dihimpun dari situs *mediakonsumen.com* pada periode 2023–2024, ditemukan berbagai permasalahan terkait layanan *LinkAja*. Banyak konsumen mengungkapkan kekecewaan terkait kendala yang dialami. Temuan ini mengindikasikan adanya urgensi bagi pihak *LinkAja* untuk melakukan evaluasi serta peningkatan kualitas layanan *LinkAja* agar lebih mampu menjawab kebutuhan dan memenuhi ekspektasi pengguna.

Berdasarkan beberapa studi awal dan ulasan pengguna, beberapa tantangan yang sering ditemui dalam penggunaan *LinkAja* mencakup masalah dalam kemudahan navigasi, keakuratan informasi transaksi, dan kecepatan pemrosesan. Tanpa adanya data yang konkret mengenai pengalaman pengguna, sulit bagi pengembang aplikasi untuk secara tepat mengidentifikasi kekurangan yang ada dan memperbaiki layanan. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi secara komprehensif bagaimana pengalaman pengguna selama menggunakan *LinkAja*, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, pertanyaan yang perlu dijawab adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *LinkAja* berdasarkan pengalaman mereka menggunakan aplikasi ini?. Lebih spesifik lagi, pertanyaan lain yang muncul adalah: Apakah aplikasi *LinkAja* telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam lima dimensi utama kepuasan, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*Ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)?. Menjawab pertanyaan-pertanyaan ini sangat penting untuk memahami persepsi pengguna terhadap aplikasi ini dan bagaimana aplikasi tersebut dapat ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan dompet digital atau *e-wallet* mengalami lonjakan signifikan di Indonesia. Kota Bekasi, sebagai bagian dari megapolitan Jabodetabek, menunjukkan peningkatan pesat dalam adopsi teknologi finansial tersebut. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Tira Santia (2020) terhadap 150 responden, ditemukan bahwa 70% responden berasal dari wilayah Jabodetabek, dan sebanyak 44% warga Bekasi yang bekerja di Jakarta

menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Haryanto et al., 2025) menunjukkan bahwa fase implementasi *e-wallet* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja UMKM di Bekasi. Dari 100 responden UMKM, 97% menyatakan bahwa digital *e-wallet* secara nyata meningkatkan efisiensi operasional mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan *e-wallet* di Kota Bekasi tergolong tinggi.

Selain karena jumlah pengguna *e-wallet* yang tinggi, pemilihan Kota Bekasi sebagai lokasi penelitian juga didorong oleh integrasi layanan pembayaran transportasi publik menggunakan aplikasi *LinkAja*, khususnya pada sistem LRT Jabodebek. Sejak diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 28 Agustus 2023, LRT Jabodebek menjadi alternatif transportasi massal penting yang menghubungkan Bekasi, salah satu kota dengan jumlah komuter terbanyak ke Jakarta, dengan wilayah pusat kota. Dalam sistem pembayaran LRT Jabodebek, *LinkAja* ditetapkan sebagai salah satu metode pembayaran utama yang digunakan masyarakat untuk membeli tiket secara digital (sumber: Kompas.com, 2023) dan sampai sekarang masih bisa digunakan dalam layanan LRT Jabodebek.

Penggunaan *LinkAja* dalam sistem transportasi publik ini memperluas fungsi aplikasi bukan hanya untuk kebutuhan belanja atau transfer uang, tetapi juga sebagai alat pembayaran harian yang esensial, terutama bagi warga Bekasi yang bekerja atau beraktivitas di Jakarta. Berdasarkan data Dinas Perhubungan, Kota Bekasi menyumbang lebih dari 20% penumpang harian LRT Jabodebek yang berangkat dari stasiun Jatimulya, salah satu stasiun tersibuk di jalur tersebut. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pengalaman pengguna *LinkAja*, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan akurasi transaksi, berdampak langsung terhadap mobilitas masyarakat Bekasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan suatu alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem maupun suatu aplikasi yang mana hasilnya akan diukur dan dianalisis memakai metode statistika (Darwati, 2022). Lima indikator kepuasan pengguna adalah isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan

penggunaan (*Ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Ini membuat metode ini cukup tepat untuk digunakan (Setyoningrum, 2020).

Metode *EUCS* adalah alat yang dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dari suatu sistem komputasi berdasarkan lima dimensi penting: *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (format), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu) (Haryani, et al., 2022). Setiap dimensi ini mencerminkan aspek kritis dari pengalaman pengguna terhadap suatu aplikasi. Dengan menggunakan metode *EUCS*, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana aplikasi *LinkAja* berhasil memenuhi harapan pengguna di masing-masing dimensi tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa model *EUCS* dianggap sangat efektif untuk digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan aplikasi dan sistem informasi, karena pendekatan ini menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan perspektif mereka sendiri. Sementara itu, model lain seperti *HOT Fit*, *TTF*, *TPB*, dan *TAM* lebih berfokus pada aspek penerimaan sistem dan aplikasi oleh perusahaan untuk keperluan internal (Dyah Puspito Rini, 2019).

Dengan analisis yang komprehensif ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data kepada pengembang *LinkAja* terkait area mana yang memerlukan peningkatan atau penyempurnaan. Selain itu, hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna yang sebenarnya, serta membantu perusahaan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pengguna di masa depan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah utama yang dapat diidentifikasi dalam penggunaan aplikasi *LinkAja*, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pengguna yang belum diketahui secara komprehensif. Meskipun aplikasi *LinkAja* telah banyak digunakan oleh masyarakat, masih belum ada evaluasi yang menyeluruh terkait tingkat kepuasan

pengguna. Hal ini penting untuk mengetahui apakah aplikasi telah memenuhi kebutuhan pengguna atau justru masih memiliki kelemahan yang signifikan.

2. Persaingan ketat dengan aplikasi dompet digital lainnya. *LinkAja* bersaing dengan beberapa aplikasi dompet digital populer lainnya, seperti *OVO*, *GoPay*, dan *DANA*. Pengguna memiliki banyak alternatif jika merasa tidak puas dengan salah satu aplikasi, sehingga penting bagi *LinkAja* untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna guna bersaing secara efektif di pasar.
3. Berdasarkan pengalaman pengguna, terdapat beberapa masalah potensial dalam penggunaan aplikasi *LinkAja*, seperti kesulitan dalam navigasi, transaksi yang gagal, atau keterlambatan dalam pemrosesan transaksi. Hal ini berpotensi mengurangi pengalaman pengguna dan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap aplikasi.
4. Kurangnya Pemahaman Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna. Sampai saat ini, belum ada penelitian yang jelas mengenai faktor-faktor spesifik apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *LinkAja*. Tanpa pemahaman ini, sulit bagi pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, diperlukan beberapa pembatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi dari *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*
2. Fokus penelitian hanya pada pengguna *LinkAja* di Wilayah Kota Bekasi, Kecamatan Jatiasih, khususnya kelompok usia produktif (berusia 18 - 64 tahun) yang aktif dalam menggunakan layanan *e-wallet*.
3. Data penelitian diambil dari survei online yang diisi oleh responden yang pernah menggunakan *LinkAja* minimal selama enam bulan terakhir dari bulan Maret 2025 sampai Agustus 2025, dengan minimum 96 responden.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dilakukan permasalahan yang muncul adalah, bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi *LinkAja* dengan metode *EUCS*?

1.5. Manfaat Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. **Bagi Masyarakat:** Menyediakan wawasan yang lebih baik mengenai pengalaman dan kepuasan dalam menggunakan *LinkAja*, sehingga dapat membantu mereka membuat keputusan yang lebih bijaksana.
2. **Bagi Penelitian Selanjutnya:** Memberikan landasan bagi penelitian-penelitian di masa mendatang yang ingin mengeksplorasi lebih jauh tentang evaluasi layanan digital menggunakan metode *EUCS* atau pendekatan serupa.

