BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi, terutama teknologi informasi, telah merambah berbagai sektor di Indonesia, mulai dari pendidikan hingga perbankan. Teknologi ini bukan hanya mempermudah akses informasi tetapi juga mengubah perilaku masyarakat dalam hal transaksi dan pengelolaan keuangan. Dengan adanya hal tersebut, akses perbankan bisa digunakan oleh semua kalangan secara fleksibel melalui layanan fintech. Berdasarkan survei DataIndonesia.id, (2023) menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat Indonesia terhadap layanan fintech mencapai 81,75%, sementara yang masih ragu atau tidak mengetahui layanan ini berjumlah 12,59% dan 5,66%. Dari survei yang melibatkan 1.100 responden dengan margin of error 4,2%, pembayaran digital menjadi layanan fintech paling dominan, digunakan oleh 93,81% responden, diikuti oleh bank digital (56,67%), investasi online (29,59%), pinjaman online (24,56%), dan asuransi online (12,57%). Mayoritas responden memilih layanan fintech karena kemudahannya (88,3%), relevansi dengan kebutuhan (81,62%), dan efisiensi waktu (74,66%).

Dengan semakin mudahnya masyarakat mengakses informasi, kesadaran dan pemanfaatan produk digital meningkat, khususnya di kalangan Generasi Milenial dan Generasi Z yang lebih adaptif terhadap teknologi. Generasi Milenial dan Generasi Z memiliki kecenderungan yang sangat kuat untuk beralih ke solusi

yang lebih cepat, aman, dan fleksibel. Hal ini memengaruhi tren adopsi aplikasi teknologi finansial (fintech) yang menawarkan pengalaman transaksi yang lebih sederhana. Dari penulisan menurut Pratiwi et al.,(2022), dalam studi yang berjudul *Financial Technology* (Fintech): Generasi Z dan Generasi Milenial, Generasi Z dan Milenial merupakan kelompok demografi yang menjadi pengguna utama layanan fintech di Indonesia. Generasi Z, yang lahir pada tahun 1997-2012 berusia sekitar 10–25 tahun pada tahun 2022, merupakan kelompok yang telah akrab dengan teknologi sejak lahir. Dengan bertambahnya usia, Generasi Z memanfaatkan teknologi untuk mempermudah transaksi keuangan, seperti menggunakan layanan pembayaran digital untuk memesan makanan, berbelanja, dan membayar jasa transportasi melalui aplikasi di smartphone.

Berdasarkan pendapat Hafidhuddin dan Azizah (2023), kepuasan dapat diartikan sebagai suatu kondisi psikologis di mana pengguna merasakan kepuasan terhadap kinerja atau hasil yang diberikan oleh suatu sistem teknologi. Kepuasan ini tidak hanya muncul pada pengalaman awal penggunaan, tetapi juga berperan penting dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan teknologi tersebut di masa depan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pengguna memiliki pengaruh besar terhadap keberlanjutan dan loyalitas mereka terhadap sistem teknologi yang digunakan. Asosiasi Financial Technology Indonesia (AFTECH) pada tahun 2017 dalam Pratiwi et al.,(2022), segmen pasar utama fintech di Indonesia adalah Generasi Millenial yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996 dan berusia sekitar 26–41 tahun pada tahun 2022 yang memiliki tingkat literasi teknologi yang tinggi, yang dimanfaatkan oleh perusahaan dompet digital seperti

Gopay, Dana, dan OVO untuk memberikan kemudahan layanan dalam berbagai transaksi keuangan. Generasi Millenial dan Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, dan kecepatan transaksi yang ditawarkan aplikasi fintech, sebagai pengguna aktif smartphone dan internet, yang terbiasa dengan kemudahan aplikasi-aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan dalam akses, dan keamanan saat bertransaksi merupakan faktor yang mendorong meningkatnya pengguna fintech pada generasi millenial dan generasi z di Indonesia setiap tahunnya.

Perceived Quality merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui keandalan, responsivitas, dan konsistensi pelayanan. Layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan serta daya saing perusahaan (Adelfi & Rahmah, 2023). *Perceived ease of use* merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa kesulitan dan hanya memerlukan sedikit usaha dalam pengoperasiannya. Konsep ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan memanfaatkannya secara berkelanjutan (Salwa, 2022). *Perceived Transaction Security* berperan sebagai perlindungan yang mencegah berbagai ancaman dan risiko kejahatan, terutama dalam sistem berbasis informasi yang rentan terhadap penyalahgunaan data. Sistem yang dilengkapi dengan mekanisme deteksi penipuan yang canggih dapat mengidentifikasi aktivitas mencurigakan

secara cepat, sehingga meningkatkan perlindungan dan kepercayaan pengguna (Djaja et al., 2022).

Menurut Buckley & Webster (2016) yang dikutip oleh Pratiwi et al.,(2022), perkembangan fintech di negara berkembang seperti Indonesia masih berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan preferensi pengguna. Berbeda dengan negara maju, di mana fintech telah mampu menghubungkan masyarakat dengan layanan perbankan secara lebih mudah. Meskipun terdapat banyak penulisan mengenai fintech, masih terdapat keterbatasan dalam kajian yang secara khusus menyoroti Generasi Z dan Generasi Milenial, padahal kedua generasi ini memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi. Generasi Milenial dan Generasi Z memiliki segmen yang cukup besar di pasar fintech. Kedua generasi tersebut memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal kebutuhan dan preferensi layanan keuangan, dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Dalam hal ini, layanan fintech perlu terus menyesuaikan fitur dan layanan untuk memenuhi ekspektasi pengguna dari segmen tersebut.

Menurut riset yang dilakukan oleh Google, Bain & Company, dan Temasek pada tahun 2023 menyatakan bahwa industri teknologi finansial (fintech) berpotensi mencapai nilai sekitar US$293,2 miliar (atau Rp4,5 kuadriliun) pada tahun 2022. Nilai ini diperkirakan akan terus meningkat hingga mencapai US$841 miliar (sekitar Rp13,1 kuadriliun) pada tahun 2030. Namun, meskipun berkembang pesat, data dari AFTECH menunjukkan bahwa layanan fintech masih lebih banyak tersedia di kota-kota besar, sementara akses di daerah lain masih terbatas.

Tabel 1.1 Pasar utama yang diicar perusahaan fintech Indonesia

Daerah	Jumlah (%)
Jakarta	88
Bandung	29,3
Surabaya	28
Medan	9,3
Makassar	4
Malang	2,7
Nusa Tenggara	2,7
Semua provinsi di Jawa	5,3
Semua kota di Indonesia	6,7
Global	2,7
Lainnya	8

Sumber : Id.techinasia.com, (2024)

Berbagai perusahaan fintech berlomba-lomba untuk menawarkan solusi yang sesuai dengan preferensi masyarakat, baik dari segi kemudahan akses maupun manfaat praktisnya. Peningkatan arus informasi digital tidak hanya memengaruhi pola konsumsi masyarakat tetapi juga mendorong institusi perbankan untuk beradaptasi dengan cara digitalisasi layanan. Bank-bank besar di Indonesia mulai memperkenalkan aplikasi berbasis teknologi digital untuk memberikan pelayanan perbankan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Salah satu Perusahaan yang mengikuti perkembangan teknologi adalah PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi, pada tahun 2015 melunjurkan layanan transfer uang yaitu Flip. Aplikasi tersebut membantu layanan para penggunanya untuk melakukan transfer antarbank gratis, kirim uang ke luar negeri lewat Flip Globe, top up e-wallet, membayar tagihan listrik, beli token listrik, isi pulsa, beli paket data, Internet & TV, BPJS Kesehatan, Angsuran Kredit dengan biaya yang terjangkau.

Menurut Salwa (2023) aplikasi fintech seperti Flip adalah contoh nyata bagaimana layanan teknologi dapat berkolaborasi dengan sektor perbankan untuk memperluas jangkauan layanannya. Kolaborasi ini membantu perbankan menawarkan lebih banyak opsi layanan kepada pengguna, sehingga dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor bank. Perkembangan teknologi juga mengedepankan pentingnya keamanan digital, terutama dalam mengelola informasi keuangan. Layanan keuangan yang baik tidak hanya memperhatikan aksesibilitas tetapi juga menjamin keamanan informasi dan data pengguna. Dalam hal ini, inovasi teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Sebagai aplikasi keuangan, Aplikasi Flip tidak hanya berfungsi untuk melakukan transfer antarbank tetapi juga sebagai platform belanja online yang menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Kehadirannya sebagai aplikasi yang bebas biaya transfer antarbank menjadi nilai tambah, khususnya bagi masyarakat yang sering melakukan transfer lintas bank.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa Flip menjadi pionir dalam layanan transfer antar bank tanpa biaya, yang merupakan inovasi unik di Indonesia. Layanan ini tidak hanya menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan transfer yang efisien tetapi juga menekan biaya tambahan yang selama ini harus dikeluarkan nasabah. Aplikasi Flip memberikan keunggulan kompetitif di pasar layanan keuangan digital, mengingat masih sedikitnya aplikasi yang menyediakan layanan serupa. Aplikasi Flip mendapatkan respon positif dari masyarakat Indonesia, khususnya karena fiturnya yang memudahkan dan menghemat biaya. Potensi untuk

mengembangkan lebih banyak fitur inovatif di masa mendatang sangat besar, mengingat kebutuhan masyarakat yang terus meningkat akan layanan digital yang lebih nyaman dan efisien.

Tabel 1.2 Urutan Rating Fintech di App Store dan Google Play

Aplikasi	Rating
Flip	4.8/5
Dana	4.6/5
PayFazz	4.6/5
Transfez	4.5/5
OVO	3.9/5
LinkAja	3.5/5

Sumber : GooglePlayStore, (2025)

Berdasarkan data diatas aplikasi Flip menempati peringkat teratas dengan nilai tertinggi di App Store dan Google Play, berdasarkan jumlah ulasan, Flip berada di posisi keempat sebagai fintech yang paling banyak digunakan di Indonesia, dengan total ulasan sekitar 650 ribu. Angka ini masih lebih rendah dibandingkan Dana (7 juta ulasan), OVO (1 juta ulasan), dan LinkAja (784 ribu ulasan). Artinya, bahwa jumlah pengguna Flip di Indonesia masih relatif lebih kecil dibandingkan dengan tiga pesaing utamanya. Hal ini menjadi tantangan bagi Flip untuk menarik lebih banyak pengguna di masa depan. Sehingga diperlukan penulisan terkait hal ini untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan dalam merumuskan strategi pengembangan Flip ke depan.

Mengacu pada latar belakang dan penulisan terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, penulis ingin mengetahui dan mengeksplorasi sejauh mana pengaruh signifikan *Perceived Quality, Perceived Ease Of Use,* dan *Perceived Transaction*

Security terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Flip. Dengan mengangkat judul penulisan **"Pengaruh *Perceived Quality*, *Perceived Ease Of Use*, Dan *Perceived Of Transaction Security* Terhadap *User Satisfaction* Pada Aplikasi Flip (Studi Pada Generasi Millenial Dan Generasi Z)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived quality*, *perceived ease to use*, *perceived of transaction security* berpengaruh secara simultan terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip?
2. Apakah *perceived quality* berpengaruh secara parsial terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip?
3. Apakah *perceived ease to use* berpengaruh secara parsial terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip?
4. Apakah *perceived of transaction security* berpengaruh secara parsial terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah penulisan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dituliskan tujuan dari penulisan yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan *perceived quality*, *perceived ease to use, perceived of transaction security* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial *perceived quality* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial *perceived ease to use* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial *perceived of transaction security* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menjaga, mengevaluasi, dan meningkatkan *perceived quality, perceived ease to use, perceived of transaction security* untuk meningkatkan *user satisfaction* pada aplikasi Flip.
2. Sebagai referensi, wawasan, dan pengetahuan bagi penulis berikutnya mengenai *perceived quality, perceived ease to use, perceived of transaction security* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Flip.