

# BAB I

## PENDAHULUAN

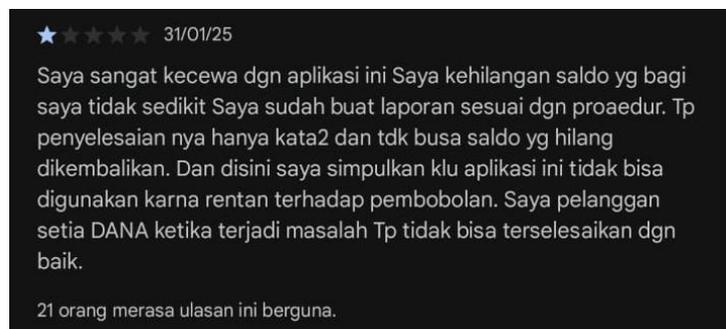
### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara bertransaksi keuangan. Dengan pesatnya kemajuan teknologi, aktivitas sehari-hari menjadi lebih mudah dan cepat. Sebagai contoh, hadirnya aplikasi dompet digital memungkinkan transaksi pembayaran menjadi lebih praktis[1]. Dompet digital memberikan berbagai manfaat, seperti mengurangi penggunaan uang tunai dalam transaksi, menghemat waktu, serta memungkinkan pembelian secara online kapan pun dan di mana pun[2]. Teknologi modern yang terus berkembang ini telah mengubah segala sesuatu menjadi lebih efisien. Perubahan ini sejalan dengan kemajuan dunia bisnis dan teknologi, yang menghasilkan berbagai inovasi dan ide kreatif. Banyak perusahaan kini memanfaatkan teknologi ini untuk menciptakan solusi baru, salah satunya adalah dompet digital yang menawarkan transaksi cepat, aman, dan mudah, baik secara online maupun offline menggunakan perangkat elektronik seperti smartphone[3]

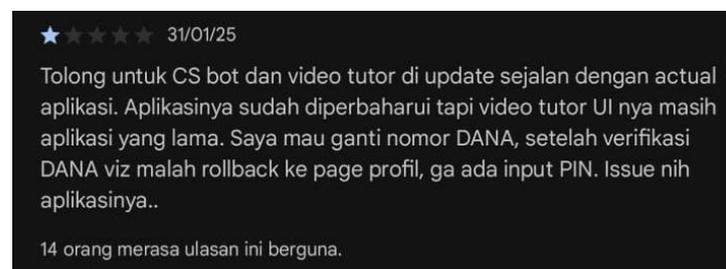
Salah satu aplikasi dompet digital yang semakin banyak digunakan di Indonesia adalah Dana[4], yang diluncurkan pada tahun 2018 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur unggulan, seperti pembayaran tagihan, transfer saldo, pembelian pulsa, dan transaksi di merchant, yang mendukung kebutuhan masyarakat dalam menjalani gaya hidup digital[5].

Namun, seiring dengan meningkatnya pengguna aplikasi Dana, muncul berbagai tantangan yang berkaitan dengan keamanan layanannya. Salah satu isu utama yang menjadi perhatian adalah scam[6]. Berdasarkan rating yang diperoleh masih terdapat yang menilai bintang satu yang mengindikasikan bahwa hal tersebut adalah penilaian terendah. Kondisi ini tercermin dari data ulasan pengguna yang tersedia di platform distribusi aplikasi seperti Google Play Store, di mana masih ditemukan sejumlah pengguna yang memberikan rating bintang satu yang merupakan tingkat penilaian terendah. Penilaian tersebut tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan, tetapi juga menjadi

indikator adanya pengalaman negatif yang signifikan selama menggunakan aplikasi Dana. Ulasan-ulasan dengan rating bintang satu tersebut umumnya mencantumkan keluhan terkait kehilangan saldo secara tiba-tiba, kegagalan sistem dalam mendeteksi aktivitas tidak wajar, serta keterbatasan responsifitas layanan pelanggan dalam menangani keluhan keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Dana telah menghadirkan berbagai fitur inovatif, aspek keamanan layanan tetap menjadi elemen krusial yang memerlukan perhatian khusus dan penguatan berkelanjutan guna menjaga reputasi dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap aplikasi tersebut.



**Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna (Keamanan)**



**Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna (UI)**

Dengan adanya ulasan bintang satu seperti diatas pastinya akan mengurangi rasa kepuasan pengguna, karena dianggap aplikasi tidak bisa diandalkan untuk bisa digunakan sebagai alat transaksi keuangan digital. Dan juga ada beberapa pengguna melaporkan insiden seperti akses ilegal ke akun tanpa sepengetahuan pemiliknya, meskipun langkah keamanan seperti autentikasi dua faktor telah diaktifkan. Seperti kasus yang ada pada salah satu media sosial, pengguna melaporkan bahwa akunnya berhasil diakses oleh pihak tidak dikenal, yang kemudian melakukan transaksi

tanpa izin. Laporan ini menimbulkan kekhawatiran tentang keandalan sistem keamanan aplikasi Dana dalam melindungi data penggunanya.

Selain itu, pada salah satu situs berita modus penipuan berbasis kode OTP (*One-Time Password*) juga menjadi salah satu permasalahan serius. Beberapa pengguna Dana melaporkan kehilangan saldo mereka setelah menerima kode OTP yang dikirimkan oleh aplikasi. Penyerang memanfaatkan teknik *phishing* untuk mengakses akun pengguna dengan menghubungkan PIN dan OTP yang diterima, meskipun pengguna tidak membagikan kode tersebut. Dalam beberapa kasus, saldo pengguna berkurang dalam waktu singkat setelah menerima kode OTP[7]. Dengan adanya peristiwa tersebut pastinya akan mengurangi rasa kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.



**Gambar 1. 3 Berita Saldo Pengguna Hilang**

Tetapi dari pihak aplikasi Dana sendiri berkomitmen untuk terus meningkatkan perlindungan dan keamanan bagi penggunanya[8]. Kasus-kasus seperti ini mencerminkan adanya risiko keamanan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana. Kepuasan merupakan elemen kunci dalam keberhasilan aplikasi keuangan digital, karena pengguna hanya akan loyal jika merasa aman dalam bertransaksi. Ketika keandalan aplikasi diragukan salah satunya dari segi keamanan, pengguna cenderung kehilangan kepuasan dan beralih ke platform lain yang dianggap lebih andal. Oleh karena itu, pengelola aplikasi Dana harus mengambil langkah proaktif untuk meningkatkan keamanan layanan, guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana, namun pendekatan yang digunakan menunjukkan keterbatasan dalam hal metode maupun cakupan analisis. Penelitian berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)" [9] hanya menggunakan pendekatan deskriptif dengan pengolahan data melalui SPSS, tanpa menyertakan pengukuran indeks kepuasan kuantitatif secara menyeluruh maupun analisis terhadap prioritas perbaikan layanan. Penelitian lain berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode EUCS" [10] menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM berbasis SmartPLS, namun masih terbatas pada pengujian hubungan antar variabel dan belum menghasilkan indeks kepuasan atau rekomendasi strategis yang dapat dimanfaatkan langsung untuk pengembangan layanan.

Sebaliknya, beberapa penelitian serupa yang menggabungkan metode EUCS dengan *Customer satisfaction index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, seperti dalam studi pada aplikasi SIDAWAI[11] dan sistem e-Library IAIN Bukittinggi[12], menunjukkan pendekatan yang lebih menyeluruh. Penelitian-penelitian tersebut tidak hanya mengukur kepuasan berdasarkan lima dimensi EUCS, tetapi juga menghitung nilai CSI sebagai indeks kuantitatif tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta memanfaatkan IPA untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna. Pendekatan ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga menghasilkan rekomendasi yang aplikatif untuk pengembangan sistem.

Pentingnya menjaga kepuasan pengguna menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan aplikasi, khususnya dalam konteks layanan keuangan digital seperti aplikasi Dana. Dalam penelitian ini, metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content* (konten), *accuracy* (keakuratan), *format*, *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) [13]. Penggunaan EUCS dianggap tepat karena mampu menggambarkan pengalaman pengguna akhir secara langsung dalam berinteraksi dengan sistem.

Selain itu, skripsi ini menggunakan metode *Customer satisfaction index (CSI)* sebagai pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana secara keseluruhan. Metode CSI memberikan nilai indeks dalam bentuk persentase, sehingga memudahkan interpretasi hasil serta memungkinkan perbandingan dengan layanan serupa atau penelitian sebelumnya [14]. Indeks ini berfungsi sebagai tolak ukur objektif terhadap sejauh mana aplikasi Dana memenuhi ekspektasi penggunanya.

Lebih lanjut, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diterapkan sebagai pendekatan tambahan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna [15]. Dengan menggunakan diagram kuadran IPA, atribut layanan dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori, prioritas utama (perlu ditingkatkan), pertahankan kinerja, prioritas rendah, dan atribut berlebihan [11]. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi aspek layanan yang membutuhkan perhatian khusus, serta memberikan arah strategis dalam pengalokasian sumber daya pengembangan layanan.

Dengan menggabungkan EUCS, CSI, dan IPA, skripsi ini menggunakan pendekatan evaluatif yang lebih komprehensif. CSI menyajikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna secara agregat, sementara IPA mengarahkan pada atribut-atribut spesifik yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar strategis bagi pengelola aplikasi Dana dalam merancang kebijakan perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Penelitian ini penting dilakukan karena meningkatnya penggunaan aplikasi Dana di Indonesia diiringi dengan berbagai tantangan terkait keamanan layanan, seperti kasus scam dan penipuan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Ulasan negatif, termasuk rating bintang satu menunjukkan adanya risiko keamanan yang signifikan dan dampak buruk terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi elemen krusial dalam mempertahankan loyalitas, sehingga evaluasi yang menyeluruh dan objektif sangat diperlukan.

Dengan pendekatan ini, skripsi tidak hanya relevan secara praktis, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan studi akademis tentang evaluasi sistem informasi dalam konteks aplikasi keuangan digital. Pada akhirnya, keberhasilan

aplikasi seperti Dana dalam mempertahankan loyalitas pengguna bergantung pada kemampuan pengelola untuk memahami kebutuhan pengguna dan memberikan solusi yang efektif terhadap kepuasan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang sebelumnya maka rumusan masalah pada skripsi ini yaitu bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana berdasarkan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan menggunakan metode *Customer satisfaction index (CSI)* dan analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu di prioritaskan untuk perbaikan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam suatu penelitian ilmiah, batasan masalah berfungsi untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan serta mengarahkan fokus penelitian agar tetap sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Penetapan batasan ini juga membantu peneliti menghindari pembahasan yang terlalu luas dan menjaga konsistensi dalam analisis. Oleh karena itu, dalam skripsi ini, batasan masalah difokuskan pada aspek-aspek tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini mencakup:

1. Skripsi ini hanya fokus pada aplikasi Dana sebagai objek studi.
2. Penilaian kepuasan pengguna dilakukan dengan metode *Customer satisfaction index*.
3. Data pada skripsi ini diperoleh dari pengguna aktif aplikasi Dana.
4. Dalam skripsi ini pengukuran kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction*, yaitu meliputi *Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Dana berdasarkan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan menggunakan metode *Customer satisfaction index (CSI)*, serta melakukan analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* guna mengidentifikasi area layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang sudah dijelaskan di atas, maka manfaat dari skripsi ini adalah:

1. Memberikan gambaran kepuasan pengguna aplikasi Dana secara menyeluruh berdasarkan dimensi EUCS dengan *pendekatan Customer satisfaction index (CSI)*.
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)*, sebagai dasar pengambilan keputusan strategis.
3. Menjadi referensi bagi pengelola aplikasi Dana dalam merancang pengembangan fitur dan layanan yang lebih sesuai dengan harapan pengguna

## 1.6 Relevansi SI

Sistem informasi secara teknis dapat diartikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi[16]. Selain itu, sistem informasi juga memiliki kemampuan dalam menganalisis berbagai permasalahan. Tidak hanya membantu dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian, tetapi juga memungkinkan manajer dan karyawan untuk menganalisis permasalahan, memahami konsep yang kompleks, serta mengembangkan produk baru.

Dalam era digital, aplikasi mobile menjadi bagian dari sistem informasi karena berfungsi sebagai platform berbasis teknologi yang memfasilitasi interaksi antara pengguna dan layanan yang disediakan secara elektronik[17]. Aplikasi keuangan seperti Dana merupakan contoh sistem informasi yang mendukung transaksi keuangan digital dengan mengintegrasikan berbagai komponen teknologi, termasuk keamanan informasi, dan pengalaman pengguna. Selain itu, metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* juga termasuk dalam sistem informasi karena digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem berbasis komputer[13]. EUCS menilai aspek-aspek penting seperti kualitas

informasi, *format* tampilan, kemudahan penggunaan, serta keandalan sistem dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Secara umum, sistem informasi dapat dikaji melalui dua pendekatan, yaitu *technical approaches* dan *behavioral approaches* seperti gambar 1.4. *Technical approaches* mencakup aspek teknis seperti ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasional yang digunakan dalam studi sistem informasi. Sementara itu, *behavioral approaches* lebih menitikberatkan pada aspek non-teknis, seperti perubahan perilaku, manajemen, kebijakan organisasi, serta interaksi pengguna terhadap teknologi informasi.



**Gambar 1. 4 Manajemen Sistem Informasi**

Skripsi ini tergolong dalam *behavioral approaches* karena bertujuan untuk mengidentifikasi variabel - variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Dana.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini dirancang untuk memandu penyusunan laporan agar tetap terarah dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu, sistematika ini berfungsi sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi. Adapun langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup pembahasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas berbagai teori yang mendukung penelitian ini, di antaranya mengenai aplikasi Dana, kepuasan, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Customer satisfaction index (CSI)*, *Importance Perfomance Analysis (IPA)*, serta penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain *flowchart* metodologi penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, model konseptual, menentukan riset penelitian, instrument pertanyaan, pengujian instrument, penyebaran kuisisioner, pengolahan dan analisis data, kesimpulan dan saran.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil dan pembahasan dari skripsi secara deskriptif dan inferensial, serta melaporkan hasil dari pengujian yang dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas kesimpulan dan saran yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran yang diajukan oleh penulis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar sumber-sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, yang meliputi jurnal, website, dan sumber lainnya yang relevan.

## **LAMPIRAN**

Bagian ini memuat sejumlah dokumen yang sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*