

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran awal mengenai topik yang dibahas, seperti menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi digital merupakan kemajuan dalam bidang teknologi informasi yang berfokus pada pelaksanaan berbagai aktivitas menggunakan perangkat elektronik atau digital, sekaligus mengurangi ketergantungan pada tenaga manusia secara langsung [1]. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pembayaran dan transfer uang. Salah satu penerapan teknologi digital yang berdampak besar adalah inovasi dalam transaksi keuangan berbasis teknologi. Seiring dengan kemajuan teknologi, muncul sebuah inovasi dalam transaksi keuangan digital yang dikenal sebagai *fintech* atau *financial technology*.

*Fintech* merupakan bentuk penerapan teknologi di sektor keuangan yang menyediakan layanan keuangan di luar lembaga keuangan tradisional, sehingga mempermudah pengguna dalam mengakses dan melakukan transaksi [2]. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk menikmati kemudahan dan fleksibilitas dalam berbagai aktivitas finansial tanpa batasan tempat dan waktu. Salah satu manfaat *fintech* adalah meningkatkan efisiensi transaksi melalui otomatisasi dan pengurangan biaya operasional. Salah satu bentuk pemanfaatan *fintech* untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah, cepat, efisien, dan hemat biaya hanya dengan melalui ponsel adalah aplikasi Flip.

Aplikasi Flip adalah salah satu platform keuangan digital, yang dikenal sebagai *fintech* atau *financial technology*, yang menyediakan layanan transfer antarbank tanpa biaya. Diketahui bahwa setiap melakukan transfer antarbank biasanya dikenakan biaya administrasi antara Rp 2.500 hingga Rp 6.500 sekali transaksi. Namun dengan menggunakan Flip, pengguna dapat melakukan transfer antarbank secara gratis, *top up e-wallet*, dan mengirim uang ke luar negeri melalui

Flip Globe dengan biaya yang jauh lebih hemat. Selain itu, Flip juga menyediakan layanan pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, isi pulsa, paket data, internet & TV, BPJS Kesehatan, hingga angsuran kredit dengan biaya yang terjangkau [3].



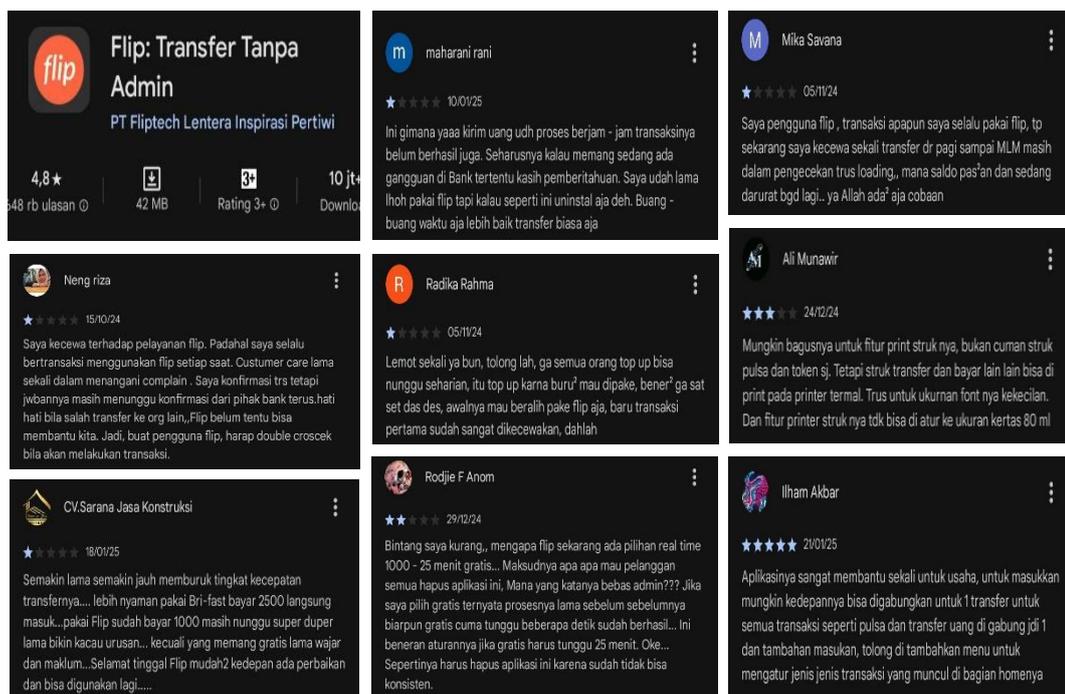
**Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Aplikasi Flip [4], [5]**

Adopsi aplikasi Flip oleh masyarakat Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Hal ini terlihat dari data pertumbuhan pengguna aplikasi flip dari tahun 2021 hingga 2023 yang ditunjukkan pada Gambar 1.1. Berdasarkan data dari flip.id dalam Siaran Pers 19 Juli 2022 dan 6 Januari 2023 oleh *Corporate Communications*, pertumbuhan pengguna aplikasi Flip mengalami peningkatan dari tahun ke tahun [4], [5]. Menurut Ginanjar Ibnu Solikhin, salah satu *Co-Founder* Flip, dalam sebuah siaran pers, jumlah pengguna aplikasi Flip meningkat hingga mencapai lebih dari 10 juta pengguna pada tahun 2022. Angka ini menunjukkan pertumbuhan signifikan dibandingkan tahun 2021, di mana jumlah pengguna aplikasi tersebut tercatat lebih dari 7 juta [4]. Data dari kompas.com pada tahun 2023, Flip terus mengalami peningkatan, dengan jumlah pengguna yang kini mencapai lebih dari 12 juta pengguna, sebagaimana disampaikan oleh Putra Arriyan, salah satu *Co-Founder* dan CEO Flip [6].

Dengan banyaknya pengguna Flip yang signifikan dan adanya fitur-fitur yang memudahkan serta memberikan manfaat dalam melakukan transaksi, penting bagi pengembang aplikasi Flip untuk memperhatikan tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan terhadap suatu aplikasi sangat krusial karena hasil evaluasi kepuasan tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas

layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna juga dapat menjadi indikator keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, memahami harapan dan kebutuhan pengguna merupakan langkah penting bagi pengembang dalam mempertahankan daya saing aplikasi Flip.

Kepuasan merupakan harapan yang ingin dicapai oleh para konsumen. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti harga, pelayanan, kenyamanan, kemudahan, dan faktor lain yang dapat memberikan pengalaman positif baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan konsumen menjadi elemen penting dalam memastikan loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi. Jika harapan tersebut tidak terpenuhi, ada kemungkinan konsumen akan memberikan penilaian negatif terhadap perusahaan, yang dapat berdampak pada menurunnya reputasi dan kepercayaan pengguna.



**Gambar 1. 2 Rating dan Review Pengguna Aplikasi Flip [7]**

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Play Store* pada Gambar 1.2, aplikasi Flip telah diunduh lebih dari 10.000.000 kali [7]. Aplikasi ini mendapatkan rating sebesar 4,8 dan 648.000 pengguna memberikan ulasan. Pengguna merasa aplikasi Flip sangat membantu dalam menunjang berbagai kebutuhan usaha. Meskipun aplikasi Flip banyak diminati karena kemudahan yang ditawarkan, beberapa

pengguna masih mengeluhkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Flip. Beberapa diantaranya adalah terkait lamanya proses transaksi, pelayanan *customer care* yang lama pada saat menangani komplain dari pengguna, saldo terpotong saat melakukan transfer antar bank namun dana belum diterima serta ukuran font pada fitur cetak resi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna karena terlalu kecil.

Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut, maka dirasa perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan terhadap aplikasi Flip guna menciptakan dan mempertahankan loyalitas konsumen serta meningkatkan jumlah pengguna setiap tahunnya. Analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna. Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap tingkat kepuasan pengguna, perusahaan dapat merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif. Berdasarkan fenomena ini, penulis menyusun skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction*”.

Urgensi skripsi ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip, mengingat pertumbuhan signifikan dalam jumlah pengguna menunjukkan bahwa layanan ini semakin diminati oleh masyarakat. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat mempertahankan kepuasan pengguna sekaligus bersaing di industri yang semakin kompetitif. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip, analisis dapat dilakukan dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS dipilih sebagai model konseptual karena mampu mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [8]. Dengan menggunakan model EUCS, diharapkan perusahaan dapat memahami faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Model EUCS telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian sebagai dasar untuk memahami kepuasan terhadap sistem informasi. Sebagai contoh, dalam penelitian terdahulu yang meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi

DANA [9], BRImo [10], Livin' by Mandiri [11], Jenius [12], LinkAja [13], dan OVO [14] ditemukan bahwa variabel seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology*. Selain itu, variabel-variabel ini juga mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan dan membantu membangun loyalitas terhadap aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa model EUCS dapat dijadikan sebagai kerangka evaluasi yang efektif dalam menilai kualitas layanan pada aplikasi keuangan digital.

Dengan demikian, analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip menggunakan model EUCS bertujuan untuk mengukur variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Skripsi ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang mendalam mengenai efektivitas model EUCS dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang berkontribusi terhadap kepuasan dan keputusan penggunaan. Selain itu, skripsi ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Flip memenuhi harapan penggunanya. Hasil skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

## **1.3 Batasan Masalah**

Mengenai rumusan masalah yang telah disampaikan, adapun batasan masalah pada skripsi ini:

1. Responden dalam skripsi ini adalah pengguna aktif yang telah melakukan minimal tiga transaksi menggunakan aplikasi Flip dalam dua tahun terakhir.
2. Dalam skripsi ini menggunakan variabel yang bersangkutan dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yakni *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*.

3. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi Flip.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi Flip menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Sebagai bahan masukan bagi pihak Flip agar dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Flip.

#### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah kombinasi dari berbagai komponen teknologi informasi yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem ini menyediakan informasi untuk pengumpulan data, pengelolaan masalah, serta pemecahan masalah. Menurut definisi lain, Sistem informasi terdiri dari tiga aktivitas utama, yaitu masukan (*input*), pemrosesan (*processing*), dan keluaran (*output*), yang menghasilkan informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan, pengendalian aktivitas, analisis masalah, serta pengembangan produk atau layanan baru [15]. Lebih lanjut, sistem informasi adalah gabungan antara manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi [16].



**Gambar 1. 3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi [17], [18]**

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.3, pendekatan sistem informasi terbagi menjadi dua, *Technical Approaches* dan *Technical Behavioral* [17], [18]. *Technical Approaches* merupakan disiplin ilmu yang berkontribusi pada pendekatan teknis, seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan operasi riset. Sedangkan, *Behavioral Approaches* merupakan pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, yang melibatkan bidang sosiologi, ekonomi, dan psikologi. Pendekatan ini dirancang untuk memastikan bahwa sistem informasi tidak hanya memenuhi aspek teknis tetapi juga memberikan dampak positif pada perilaku dan efisiensi organisasi.

Aplikasi transfer keuangan seperti Flip merupakan inovasi yang mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi antar bank tanpa biaya tambahan. Aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk perangkat lunak yang dapat diunduh di perangkat mobile, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan transfer dana dengan lebih praktis. Dalam hal ini, sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam aplikasi transfer keuangan, karena memungkinkan integrasi yang efektif antara berbagai komponen teknologi untuk memastikan transaksi berjalan dengan lancar. Selain itu, sistem informasi juga mendukung proses bisnis dengan meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan sistem informasi yang andal, aplikasi transfer keuangan seperti Flip dapat memproses transaksi secara *real-time*, menjaga keamanan data pengguna melalui sistem enkripsi dan autentikasi yang ketat, serta memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan responsif. Oleh karena itu, integrasi sistem

informasi menjadi elemen utama dalam menjamin keandalan dan kelangsungan layanan transfer keuangan.

Penerapan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks sistem informasi, model EUCS membantu menganalisis bagaimana elemen-elemen seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem. Dengan memahami faktor-faktor ini, organisasi dapat mengembangkan dan menyempurnakan sistem informasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan teknologi. Integrasi model EUCS dalam evaluasi sistem informasi memastikan bahwa teknologi yang digunakan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Struktur penulisan merupakan metode atau tata urutan yang digunakan untuk menyelesaikan riset, penelitian, atau karya tulis. Tujuan utamanya adalah memastikan karya tulis yang dibuat tersusun secara sistematis dan teratur. Dalam laporan skripsi ini penulisan dibagi menjadi lima bab, yang disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I dalam skripsi ini berisi pendahuluan yang mencakup berbagai elemen penting penelitian, seperti latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi dengan sistem informasi, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran awal mengenai topik yang dibahas dan kerangka penyusunan skripsi secara keseluruhan.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II dalam skripsi ini berisi tinjauan pustaka yang mencakup pembahasan mengenai landasan teori yang relevan dengan topik penelitian, serta hasil kajian literatur dari penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan utama dalam mendukung penyusunan skripsi ini.

## **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III dalam skripsi ini membahas metodologi penelitian yang berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan serta tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pemecahan masalah penelitian. Pembahasan ini mencakup alur penelitian, studi observasi, identifikasi masalah, *literature review*, model konseptual, penyusunan hipotesis, penetapan penelitian, pembuatan instrumen penelitian, pengujian dan penyebaran instrumen penelitian, hingga pengolahan dan analisis data serta penarikan kesimpulan yang kemudian diimplementasikan pada tahap selanjutnya.

## **BAB IV            HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV dalam skripsi ini memaparkan hasil penelitian secara deskriptif, mencakup penjabaran hasil dari setiap tahap yang dilakukan sesuai metodologi penelitian serta memberikan solusi atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

## **BAB V            PENUTUP**

Bab V dalam skripsi ini merupakan bagian penutup yang menyajikan kesimpulan sebagai rangkuman dari seluruh isi skripsi, termasuk penyelesaian dari hasil pembahasan yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat saran dari peneliti yang memberikan rekomendasi untuk pengembangan atau penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian Daftar Pustaka mencantumkan seluruh sumber referensi yang digunakan selama proses penyusunan skripsi ini, termasuk berbagai literatur yang menjadi acuan dalam penelitian.

## **LAMPIRAN**

Bagian Lampiran berisi data tambahan dan dokumen pendukung yang relevan dengan studi kasus yang menjadi fokus penelitian, yang berfungsi sebagai pelengkap untuk menunjang skripsi ini.