

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berkembangnya layanan dan teknologi informasi telah memengaruhi pesatnya era globalisasi. Fenomena ini tidak lepas dari penggunaan internet di Indonesia yang meningkat di tiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2025, berdasarkan data dari APJII atau Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2025), sebanyak lebih dari 229 juta penduduk Indonesia merupakan pengguna internet dengan peningkatan pengguna internet sebesar 1,16% dibandingkan tahun 2024 yaitu sebanyak 221 juta penduduk. Adanya perkembangan teknologi di bidang informasi dan layanan menyebabkan perubahan pada pola interaksi antara konsumen dan penyedia layanan yang berorientasi pada layanan digital. Kondisi ini mendorong banyak perusahaan meluncurkan layanan digital berbasis aplikasi guna memberikan kemudahan akses layanan maupun informasi, memperluas jangkauan pasar konsumen, dan meningkatkan interaksi dengan konsumen secara *real-time*.

Perkembangan teknologi di bidang informasi dan layanan digital mendorong perusahaan untuk mengubah strategi promosi ke ranah digital. Salah satunya melalui penyediaan *voucher* diskon atau potongan harga belanja dalam bentuk digital yang menawarkan kepraktisan dan akses cepat. Data dari Statista dalam Galib (2023) menyatakan bahwa 92% konsumen di tahun 2020 melakukan pencarian penawaran *voucher* diskon sebelum melakukan pembelian secara *online*. Fenomena ini menunjukkan bahwa adanya penawaran diskon belanja melalui suatu

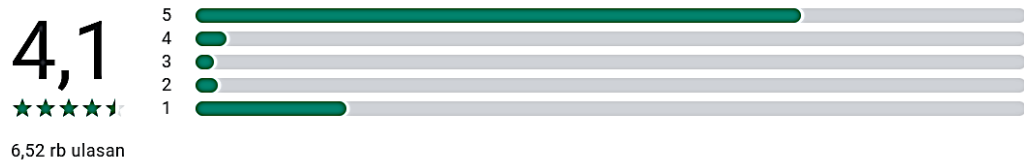
*voucher*, khususnya dalam bentuk digital mampu meningkatkan minat pembelian dan memengaruhi keputusan pembelian secara signifikan.



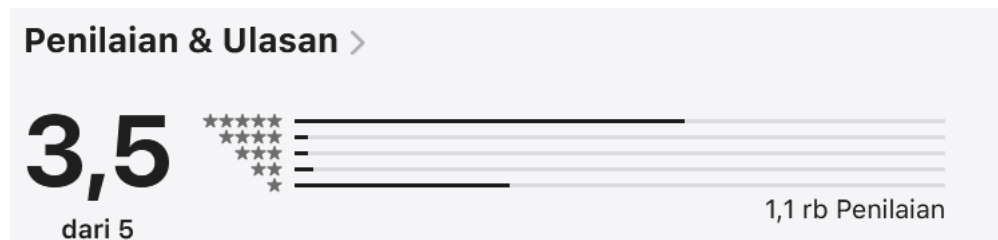
Gambar 1.1 Beranda aplikasi QPON Indonesia  
Sumber: Aplikasi QPON Indonesia (2025)

Salah satu layanan digital berbasis aplikasi yang menyediakan penawaran *voucher* diskon belanja secara *online* yaitu aplikasi QPON Indonesia. Berdasarkan informasi dan data dari Google *Play Store*, aplikasi QPON merupakan aplikasi menyediakan *voucher* dan kupon makanan, minuman, belanja, hingga hiburan dari berbagai *brand* populer di Indonesia. Aplikasi yang rilis pada tanggal 13 November 2024 melalui *platform* Google *Play Store* ini telah di unduh lebih dari 5 juta kali dengan 6 ribu ulasan pengguna. QPON telah bekerja sama dengan *brand-brand* besar seperti Kopi Kenangan, Alfamart, Indomart, Mc Donald's, dan *brand* besar lainnya. Beberapa fitur layanan aplikasi yang ditawarkan mulai dari *welcome* bonus untuk pengguna baru, kupon harian eksklusif, rekomendasi *hidden gems*, video

pendek unggulan, *voucher* diskon restoran, dan promo hiburan (Qpon Indonesia, 2025).



Gambar 1.2 Distribusi rating aplikasi QPON Indonesia di Google *Play Store*  
Sumber: Google *Play Store*, 2025



Gambar 1.3 Distribusi rating aplikasi QPON Indonesia di App *Store*  
Sumber: App *Store*, 2025

Dari data distribusi rating aplikasi QPON Indonesia di Google *Play Store* pada tanggal 21 September 2025, didapatkan bahwa ulasan bintang 5 menduduki peringkat pertama dengan total ulasan sebanyak 4.750 ulasan sebagai penilaian yang diberikan mayoritas pengguna aplikasi QPON Indonesia. Akan tetapi terdapat proporsi rating ulasan bintang 1 yang cukup signifikan karena menduduki peringkat kedua di antara kelima rating bintang 1-5 dengan total ulasan mencapai 1.189 ulasan. Adapun dari data distribusi rating aplikasi QPON Indonesia di App *Store* pada tanggal 20 November 2025 didapatkan bahwa ulasan negatif bintang 1 berada pada peringkat kedua sebagai ulasan pengguna terbanyak dari 1.100 total ulasan. Hal ini mengidentifikasi adanya permasalahan terkait kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual dari aplikasi QPON Indonesia yang

menyebabkan masih terdapat pengguna lainnya yang mengalami ketidakpuasan dalam penggunaan layanan aplikasi tersebut.



Gambar 1.4 Ulasan negatif pada aplikasi QPON Indonesia

Sumber : *Google Play Store & App Store, 2025*

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap ulasan negatif pengguna aplikasi QPON Indonesia di *Google Play Store* dan *App Store*, dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi permasalahan utama terkait kinerja aktual aplikasi QPON Indonesia. Ulasan tersebut kemudian dikelompokkan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Permasalahan Layanan Aplikasi QPON Indonesia

No	Variabel TAM	Permasalahan Dari Ulasan Aplikasi
1	<i>Perceived Usefulness</i>	Pengguna merasa layanan QPON Indonesia tidak memberikan manfaat nyata karena <i>voucher</i> gagal digunakan meskipun sudah melakukan pembayaran.
2	<i>Perceived Ease of Use</i>	Pengguna mengalami kesulitan dalam proses <i>refund</i> dana, pengaduan masalah ke <i>customer service</i> , dan <i>login</i> ke aplikasi QPON Indonesia
3	<i>Attitude Toward Using</i>	Pengguna secara eksplisit menyatakan kekecewaannya selama menggunakan aplikasi QPON Indonesia hingga disebut sebagai aplikasi yang makin tidak jelas
4	<i>Behavioral Intention to Use</i>	Pengguna menurunkan niat untuk menggunakan kembali aplikasi QPON Indonesia dan secara eksplisit menyatakan untuk menghapus aplikasi dari <i>device</i> nya
5	<i>Actual Use</i>	Pengguna tidak bisa menggunakan layanan aplikasi QPON Indonesia dalam waktu krusial sehingga menghentikan aktivitas pengguna dan menghilangkan peluang penggunaan.

Sumber : Google *Play Store* & *App Store*, 2025

Berdasarkan tabel di atas didapatkan permasalahan terkait layanan aplikasi QPON Indonesia yaitu pada variabel *Perceived Usefulness* (PU) – persepsi kegunaan, pengguna merasa layanan QPON Indonesia tidak memberikan manfaat nyata karena *voucher* gagal digunakan meskipun sudah melakukan pembayaran. Pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) – kemudahan penggunaan, pengguna mengalami kesulitan dalam proses *refund* dana, pengaduan masalah ke *customer service*, dan *login* ke aplikasi QPON Indonesia. Kemudian pada variabel *Attitude*

*Toward Using* (ATU) – sikap terhadap penggunaan aplikasi yang terlihat dari sikap negatif berupa pemberian ulasan bintang satu dan secara eksplisit menyatakan kekecewaannya selama menggunakan aplikasi QPON Indonesia hingga disebut sebagai aplikasi yang makin tidak jelas. Pada variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) – niat penggunaan ulang didapatkan bahwa pengguna mulai menurunkan niat untuk menggunakan kembali aplikasi QPON Indonesia dan secara eksplisit menyatakan untuk menghapus aplikasi dari *devicenya* . Hingga pada variabel *Actual Use* (AU) – penggunaan aktual, menyatakan bahwa dalam penggunaannya didapatkan bahwa layanan aplikasi QPON Indonesia tidak dapat digunakan oleh pengguna dalam waktu krusial sehingga menghentikan aktivitas pengguna dan menghilangkan peluang penggunaan kembali aplikasi QPON Indonesia.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat diskon promo yang ditujukan untuk memberikan keuntungan bagi pengguna, namun masih ditemukan adanya keluhan dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek layanan yang gagal memenuhi ekspektasi pengguna karena meskipun manfaat (*benefit*) yang ditawarkan relatif tinggi, seperti adanya promo dan diskon, namun kualitas kinerja layanan yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya sebanding dengan harapan mereka. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk dianalisis terkait keluhan pengguna di aplikasi tersebut.

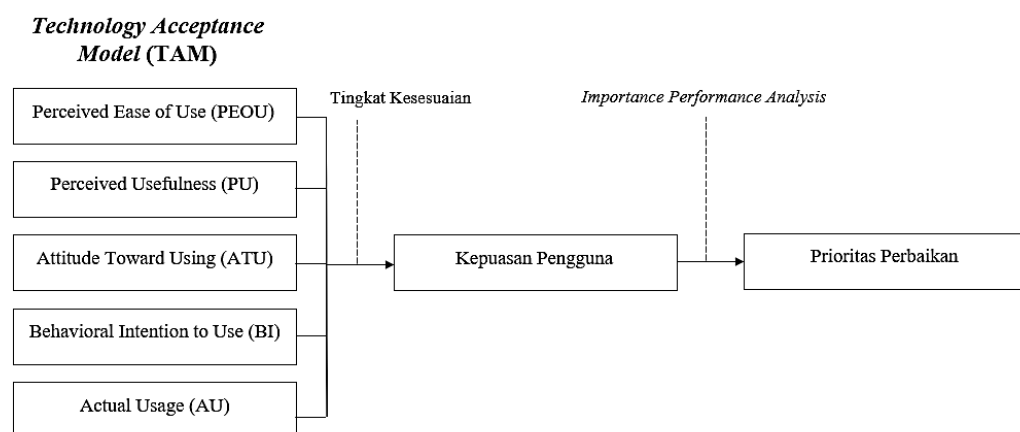
Pada penelitian ini digunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi QPON serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melengkapi hasil analisis *Technology Acceptance Model*

(TAM) dengan memberikan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan pengembang aplikasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu model yang berasal dari teori psikologi mengenai perilaku individu dengan penggunaan teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) ini memberikan gambaran mengenai perilaku dan keyakinan terkait manfaat yang akan didapatkan dari suatu sistem informasi. Terdapat 5 konstruk utama dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BI), dan *Actual Usage* (AU) (Harsanto dkk., 2023).

Adapun *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu alat analisis guna mengetahui perbandingan skor tingkat harapan pengguna terhadap skor penilaian kinerja dalam layanan. Metode ini akan memberikan *insight* terkait kuat lemahnya atribut yang diukur dan mengelompokkan atribut menjadi kuadran prioritas utama (Rifandi dkk., 2024). Menurut Sari dkk. (2025) *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki keunggulan dalam mengevaluasi kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang disediakan secara efektif dan telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian sebelumnya.

Sehingga berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan penelitian terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi QPON Indonesia melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi QPON Indonesia secara komprehensif sekaligus menentukan usulan perbaikan layanan yang perlu dilakukan agar kinerja aktual aplikasi dapat ditingkatkan secara optimal. Hasil

penelitian diharapkan dapat memberikan *insight* bagi perusahaan QPON Indonesia dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan layanan aplikasi QPON Indonesia serta. Berdasarkan keterkaitan antara model TAM dan metode yang telah dipilih, maka didapatkan konsep penelitian pada gambar berikut.



Gambar 1.5 Kerangka Konseptual Penelitian

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

*“Bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi QPON Indonesia dan usulan perbaikan layanan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA)?”*

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka penelitian perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Responden yang diteliti adalah pengguna aplikasi QPON Indonesia dan pernah melakukan transaksi pada aplikasi QPON minimal 1 kali.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner yang disebar secara *online* menggunakan media *google form*.
3. Responden merupakan pengguna aplikasi QPON Indonesia dengan minimal usia 18 tahun.

#### **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden memahami setiap pernyataan dengan baik dan menjawab dengan jujur pertanyaan kuesioner berdasarkan pengalaman yang di alami.
2. Informasi yang dikumpulkan melalui kuesioner mampu merepresentasikan pola perilaku pengguna aplikasi QPON Indonesia.
3. Kondisi eksternal (seperti promosi, *update* aplikasi, atau gangguan teknis) tidak memengaruhi secara signifikan persepsi responden saat mengisi kuesioner.
4. Sampel yang digunakan dapat mewakili populasi pengguna aplikasi QPON di Indonesia.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

“Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi QPON Indonesia dan usulan perbaikan layanan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).”

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

### **1. Teoritis**

Dengan penelitian ini, mahasiswa dapat belajar terkait penerapan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam penyelesaian masalah. Dengan adanya penelitian ini mampu memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna aplikasi QPON Indonesia berdasarkan ulasan negatif pengguna yang cukup signifikan di *Google Play Store*.

### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan layanan aplikasi QPON Indonesia. Sehingga mampu meningkatkan kinerja aplikasi secara efektif dan efisien serta meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi QPON Indonesia. Penelitian ini mampu memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi QPON Indonesia untuk melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi yang lebih baik.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi-asumsi, tujuan penelitian, dan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori untuk mengolah dan menganalisis data penelitian yaitu terdiri dari Teori Perilaku Konsumen, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan Jasa, Sistem Informasi Manajemen, Aplikasi QPON Indonesia, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kuesioner, Populasi Dan Sampel, Uji Kecukupan Data, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Dan Penelitian Terdahulu.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta langkah-langkah penyelesaian masalah

### **BAB VI          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data, rekapitulasi data kuesioner, pengolahan data, penentuan rekomendasi perbaikan, serta

hasil dan pembahasan yang digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan tempat penelitian menggunakan *technology acceptance model* (TAM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**