

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet saat sekarang kian meluas dan dijangkau oleh semua negara di dunia. Berdasarkan data dari situs website statista pada bulan januari 2021 ditemukan 4,66 miliar *user* internet aktif dalam keseluruhan dunia. Angka ini tentunya cukup tinggi yang menyesuaikan dengan seiring bertambahnya populasi penduduk di dunia. Kemudian pada data di Indonesia penggunaan internet tahun 2020 sebanyak 191 juta pengguna aktif. Menkominfo menyebutkan bahwa pada tahun awal tahun 2021 Negara Indonesia menduduki sebagai jumlah pengguna internet terbanyak ke-4 di dunia dan presentasi penggunaannya dari populasi penduduk adalah sebesar 73,7% atau sebesar 202,6 juta pengguna. Pengguna internet terbanyak di wilayah Indonesia paling tinggi menurut APJII tahun 2020 adalah daerah Jawa Barat dengan total pengguna sebanyak 35,1 Juta pengguna. Peningkatan pengguna internet memicu tingginya masyarakat dalam penggunaan *smartphone*. Maka dalam hal ini tidak dapat dihindari teknologi digital juga semakin maju dalam memberikan kemudahan segala aspek kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seperti transaksi pembayaran yang dilakukan melalui *smartphone*. Metode dalam transaksi pembayaran yang dilakukan melalui *smartphone* disebut sebagai e-wallet yang merupakan salah satu metode pembayaran elektronik [1, 2, 3, 4].

Perkembangan e-wallet di Indonesia berjalan sangat pesat setiap tahunnya seiring dengan perkembangan teknologi. Hal ini dapat dibuktikan dari data hasil transaksi uang elektronik yang dilakukan oleh masyarakat indonesia dari tahun 2015-2021 yang semakin meningkat dari volume dan juga nominalnya. Oleh karena itu e-wallet bisa menjadi solusi untuk meningkatkan perekonomian yang berada pada negara Indonesia. Suatu contoh dari startup e-wallet ini yaitu, Fintech XYZ yang merupakan startup e-wallet milik PT. Espay Debit Indonesia. Keuntungan menggunakan Fintech XYZ sebagai e-wallet bisa membantu transaksi yang praktis dan aman karena menggunakan teknologi serta keamanan milik fintech tersebut [5, 6].

Fintech XYZ terus melakukan upgrade atau pembaharuan dengan memberikan fleksibilitas kepada para pengguna seperti dalam hal program promosi berupa *cashback* yang diberikan kepada konsumen serta event potongan harga yang diberikan pada merchant yang bekerjasama dengan Fintech XYZ. Fintech XYZ memberikan pengguna kenyamanan dalam bertransaksi, selain itu untuk menarik perhatian pengguna maka mereka menawarkan keuntungan seperti halnya *cashback* yang diberikan oleh Fintech XYZ. Akan tetapi realitanya berdasarkan Gimulya H, 2020 didapatkan pada penelitian pengguna yang mengkritik karena wacana *cashback* bisa berubah sementara tenggat waktu masih panjang dari seharusnya. Pengguna tersebut menggunakan transaksi dengan Fintech XYZ karena masih berlaku promo yang dia dapatkan, akan tetapi pihak Fintech XYZ mengatakan klaim kebijakan tersebut sudah berubah. Hal ini tentunya sangat berbeda dengan ekspektasi dari Fintech XYZ yang menyatakan bahwa klaim permasalahan akan segera diatasi. Selain itu hal jni juga bisa menyatakan tidak adanya relevansi dari informasi yang disampaikan oleh aplikasi Fintech XYZ dengan kenyataan yang diterima oleh pengguna. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan dapat memicu penurunan pengguna Fintech XYZ. Maka dari itu, dari semua permasalahan yang ada pada Fintech XYZ perlu dilakukannya pembenahan untuk meningkatkan kepuasan pengguna Fintech XYZ. Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu adanya hipotesis untuk menunjukkan kebenaran sebenarnya yang terjadi apakah memang sesuai dengan realita yang ada. Sehingga hipotesis yang dilakukan pada peneliti menjadi hal yang dilakukan oleh peneliti untuk mengarahkan penelitian sehingga memperjelas permasalahan yang memang terjadi. Hipotesis yang diangkat diajukan berdasarkan pendapat dari DeLone dan Mclean (2003) suatu sistem informasi yang sukses diberi pengaruh oleh 6 variabel yakni kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan *user*, pemakaian sistem, dampak organisasi, dampak individual [7, 8].

Kualitas sistem merupakan ketersediaan sistem dalam memberikan informasi sesuai dengan perintah yang diberikan. ketersediaan sistem dalam memberikan informasi sangat dibutuhkan oleh pengguna karena pada saat melakukan proses transaksi pembayaran sampai dengan transaksi berhasil akan meningkatkan kepuasan pengguna dari kinerja sistemnya. Berdasarkan penelitian Asyifa NN tahun 2020, bahwasanya kualitas sistem terdapat pengaruhnya positif dalam meningkatkan kepuasan pemakai. namun berbeda dengan riset Tuludo BAR dan Achmad S, yang mengungkapkan bahwa kualitas sistem tidak ada pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna [9].

Kualitas Informasi sebagai sebuah karakteristik hasil dari keluaran sistem informasi. informasi yang berkualitas, jelas, dan mudah dipahami dapat memberikan kepuasan pengguna,

karena pengguna dapat melihat riwayat setelah melakukan transaksi, dan dapat melihat jumlah saldo yang ada di aplikasi. Berdasarkan penelitian Tuludo BAR dan Achmad S, terdapat hubungan bahwasanya kualitas informasi ada pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Asyifa NN tahun 2020, yang juga menyatakan bahwa kualitas informasi ada pengaruhnya yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pemakai [9, 10].

Kualitas Layanan merupakan kemampuan mempengaruhi pengguna selama pemberian jasa oleh pihak pemberi layanan. Kenyamanan saat pelayanan yang didapatkan mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna. Seperti halnya dalam penelitian Prawiranata H dan Diana R tahun 2018, bahwa kualitas layanan yang diberi mampu tingkat kepuasan pengguna [12].

Dari latar belakang penelitian tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna Fintech XYZ dari segi Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan judul riset “Pengukuran Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Fintech XYZ di Jawa Barat Serta Perancangan Pembuatan Prototipe Perbaikan”. Selain itu penelitian juga bermanfaat bagi Fintech XYZ dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam layanan Fintech XYZ. Manfaat lainnya juga berguna bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian lanjutan terkait pengukuran pengaruhnya kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan kepada kepuasan pengguna dan membawa manfaat untuk pihak yang membaca agar memperoleh informasi terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, beserta kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

## 1.2 Topik dan Batasan Penelitian

Terdapat pula perumusan permasalahan untuk penyusunan tugas akhir ini sesuai dengan latar belakang diatas adalah.

- A. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Fintech XYZ ?
- B. Bagaimana hasil pengukuran dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Fintech XYZ ?
- C. Bagaimana merancang prototipe sebagai rekomendasi perbaikan pada Fintech XYZ ?

Adapun batasan penelitian adalah analisis dan perbaikan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna Fintech XYZ dengan menggunakan pendapat dari DeLone & Mclean tahun 2003. Kemudian pada penelitian menggunakan pendekatan PLS-SEM yang dibantu analisisnya dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9.

## 1.3 Tujuan

Tersedia pula tujuan yang dilaksanakan pada riset ini, berdasarkan dari perumusan masalah yang sudah dipaparkan, berarti tujuan diselenggarakan riset ini ialah:

- A. Untuk mengenali pengaruhnya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Fintech XYZ dengan menggunakan metode PLS-SEM.
- B. Untuk mengenali hasil pengukuran dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada Fintech XYZ.
- C. Untuk mengenali perancangan prototipe sebagai rekomendasi perbaikan pada Fintech XYZ

## 1.4 Organisasi Tulisan

Tugas akhir ini terdiri dari sebagian struktur penulisan tugas akhir, diantaranya adalah bagian pendahuluan yang dilanjutkan dengan bagian kajian pustaka. Adapun struktur selanjutnya adalah pembahasan pada metodologi dalam penelitian. Kemudian pada bagian 4 dilakukan hasil dan interpretasi analisis penelitian sehingga seluruh bagian dari tugas akhir bisa disimpulkan pada bagian penutup.