

1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi di Indonesia pada tahun 2020 pemerintah memberlakukan *social distancing* untuk seluruh masyarakat termasuk tidak diperbolehkan keluar rumah jika tidak berkepentingan. Dari kasus covid-19 di Indonesia yang terjadi semakin naik pengguna dompet digital di Indonesia. Menurut data yang dilansir dari databoks.id d frekuensi penggunaan dompet digital sebanyak 26,4% masyarakat menggunakan dompet digital setiap hari, sebanyak 22,8% menggunakan beberapa bulan sekali, sebanyak 16,8% menggunakan dua sampai tiga kali dalam sebulan, 14,5% sebanyak seminggu sekali, 9,1% dua sampai tiga hari sekali, dan 6,4% menggunakan setiap hari[1]. Dari meningkatnya penggunaan dompet digital di Indonesia banyaknya juga platform aplikasi dompet digital yang mulai menaikkan nilai sistemnya agar lebih banyak digunakan oleh banyak masyarakat Indonesia. Maka, dari itu semakin banyaknya persaingan yang ada dibutuhkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari platform itu sendiri.

Menurut Jogiyanto (2005:1) Sistem terdiri dari jaringan tindakan yang saling berkaitan kemudian bekerja sama guna melakukan tindakan dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan[2]. Informasi merupakan data yang diproses agar mampu dijadikan pedoman atau acuan dalam sebuah pengambilan keputusan yang tepat menurut George H.Bodnar (2000:1)[2]. Layanan merupakan suatu aksi yang hendak ditawarkan pada sebuah organisasi kepada yang lain dan tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun. dompet digital XYZ adalah salah satu *platform* pembayaran digital yang mempermudah transaksi dengan mudah. dompet digital XYZ juga memudahkan kita dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari misalnyadalam berbelanja pulsa, membayar tagihan hanya lewat smartphone. Untuk membuat evaluasi sistem informasi, kepuasan pengguna diukur berdasarkan karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi, khususnya kualitas sistem, karakteristik yang diantisipasi dari keluaran sistem, khususnya kualitas informasi, dan dukungan yang diterima dari menggunakan sistem, khususnya kualitas layanan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan aplikasi dompet digital XYZ, dilakukan evaluasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Pada Penelitian (Roldan & Leal,2003) dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan indikator penting dari kepuasan pengguna, pemanfaatan, dan efek individu. Penerimaan pengguna terhadap sistem, keunggulan total, dan sejauh mana sistem informasi dapat ikut andil dalam keberhasilan individu, kelompok, dan organisasi dianggap sebagai komponen keberhasilan pengguna[3]. Dari hasil wawancara terhadap 5 pengguna dompet digital XYZ mengeluhkan terhadap informasi yang sering tidak diterima saat selesai bertransaksi ataupun adanya informasi yang kurang jelas dengan pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Responden

Responden 1	“Menurut saya, informasi yang didapat masih ada yang miss komunikasi dariupgrade akun yang dimaksud karna, saat saya ingin Upgrade tidak bisa selalu ditolak”
Responden 2	“Keamanan masih kurang tidak ada security atau masukan pin saat pembelian mudah mau transaksi jika ada casenya tidak diinginkan akun dan saldo aman, dan login tidak tepat waktu”
Responden 3	“Mungkin cukup, kadang informasi mengenai point atau transaksi berhasil tidak muncul”
Responden 4	“Masih kurang sih menurut ku apalagi pada bagian transfer uang itu tidak ada notif lagi setelah selesai ke kirim kadang cuma nunggu aja sedang dikirim dan pas udah ke kirim tidak muncul notif uang telah berhasil dikirim”
Responden 5	“Ya sering terjadi lagi dibutuhin malah ada fitur yg tidak bisa digunakan. Kalau untuk fiturnya ada e- money, terus bisa buat pin wcash tapi tidak bisa ganti lagi.”

Pada tabel 1.1 responden 1 menyatakan bahwa informasi masih belum akurat hal ini berpengaruh kualitas informasi, responden 2 menyatakan bahwa masih adanya keamanan yang kurang hal ini

berpengaruh terhadap kualitas sistem, responden 3 dan responden 4 menyatakan bahwa informasi yang diterima tidak tepat waktu hal ini berpengaruh terhadap kualitas informasi, dan responden 5 menyatakan bahwa fitur *e-money* tidak berfungsi hal ini berpengaruh terhadap kualitas sistem. Dari pernyataan yang sudah dipaparkan, disimpulkan bahwa masih perlu adanya peningkatan terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi karena menurut DeLone and McLean (2003) kepuasan pengguna dipengaruhi oleh bahwa kualitas sistem serta kualitas informasi [4].

Menurut Davis dkk. (1989), kegunaan yang dirasakan dari suatu sistem mengacu pada betapa sederhananya menggunakan dan memahami teknologi komputer. Fungsionalitas sistem menunjukkan bahwa konsumen setuju bahwa penggunaannya sederhana dan tidak membutuhkan banyak usaha. Kualitas sistem secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna, menurut studi oleh DeLone dan McLean (1992), McKinney et al. (2002), Rai et al. (2002), McGrill dkk. (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), dan Livari (2005) [5].

Definisi kualitas informasi yang diberikan oleh Rai et al. (2002) adalah kualitas keluaran yang berbentuk informasi yang disediakan oleh sistem informasi yang digunakan. Bagi beberapa pengguna akhir, kualitas informasi terdiri dari pertimbangan konten, bentuk, dan waktu (O'Brien, 2005) [6]. Pengguna akhir sistem puas dengan sistem karena mereka percaya bahwa informasi yang diberikan berkualitas tinggi, terlepas dari klaim Liu dan Arnett (2000) bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan persepsi pengguna tentang kegunaannya dan penggunaan mereka terhadap sistem informasi [5].

Perbandingan antara harapan pengguna dan layanan aktual yang diterima adalah bagaimana kualitas layanan didefinisikan. Kualitas layanan menurut Urbach & Mueller (2012) adalah standar bantuan yang diterima pengguna untuk membantu dan memudahkan pengguna dalam menggunakan program [7]. Livari (2005) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang baik dengan kepuasan pengguna dalam studi DeLone dan Mclean (2016) [5].

Dari tabel 1.1 didapat bahwa pengguna aplikasi belum adanya kenyamanan saat bertransaksi, tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. *User Centered Design* mengacu pada pendekatan terhadap keinginan pengguna atau pengguna dengan cara ini, pengguna merasa nyaman berinteraksi dengan sistem hingga kualitas informasi yang disampaikan [8]. Pada proses pembuatan UCD memperhatikan prinsi-prinsipnya yaitu, fokus pada pengguna, perancangan terintegrasi, pengujian awal hingga akhir, dan perancangan interaktif[9] Maka, penelitian ini akan merancang perbaikan berupa prototype menggunakan metode UCD untuk menghasilkan aplikasi yang nyaman digunakan oleh pengguna.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, yang menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna sebagai parameternya, digunakan penulis untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital XYZ pada tugas akhir ini. Oleh karena itu, dilakukan uji hipotesis untuk memahami pengaruh dari masing-masing variabel apakah ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna serta peningkatan kepuasan pengguna yang dihasilkan dengan perancangan pembuatan *prototype* yang menjadi hasil akhirnya adalah analisis hasil perbandingan dari sebelum dan sesudah dilakukannya perancangan pembuatan *prototype*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dipaparkan permasalahan pada penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengguna aplikasi dompet digital XYZ berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Berdasarkan variabel dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penulis merumuskan masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi dompet digital XYZ?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada aplikasi dompet digital XYZ berdasarkan hasil analisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna?
3. Bagaimana hasil pengukuran terhadap *prototype* yang telah dibuat untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah

1. Mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi dompet

digital XYZ terhadap kepuasan pengguna

2. Melakukan perbaikan berupa *prototype* berdasarkan hasil analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
3. Melakukan analisis hasil pengujian dengan perbandingan untuk mengetahui hasil peningkatan dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi dompet digital XYZ terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Target penelitian ini adalah para pengguna aplikasi dompet digital XYZ yang melakukan transaksi di aplikasi dompet digital XYZ versi 3.1.7.4.
2. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan model DeLone and McLean.
3. Pada penelitian ini memanfaatkan metode UCD (*user centered design*) dengan membuat *prototype* dari aplikasi dompet digital XYZ.