

BAB 1

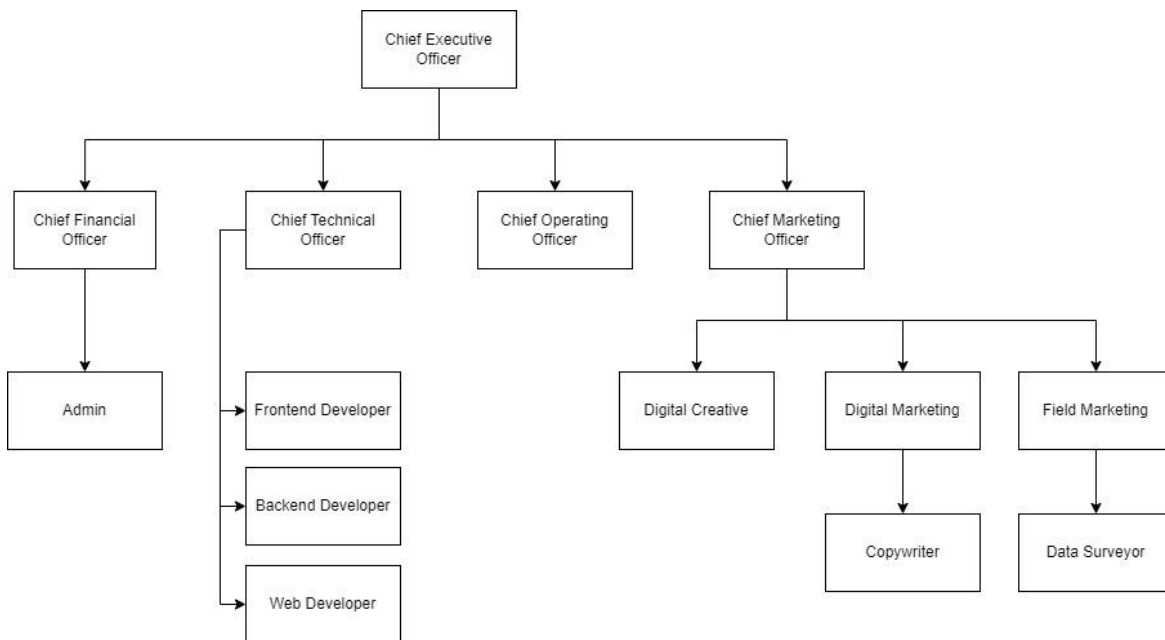
PENDAHULUAN

I.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. XYZ adalah perusahaan rintisan yang memfokuskan diri di bidang pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau biasa disingkat UMKM. Perusahaan ini didirikan pada September 2020 untuk membantu para UMKM dalam mengelola, mendigitalisasi, dan mengembangkan segmen bisnisnya khususnya para pelaku usaha.

Pandemi Covid-19 di Indonesia sejak pertengahan Bulan Maret 2020 yang terjadi hingga sekarang, membuat PT.XYZ ingin berkontribusi dalam membantu para pelaku usaha dan UMKM yang terdampak secara langsung maupun tidak langsung dalam menjalankan usahanya. Para pemangku kepentingan mengadakan pertemuan untuk membahas imbas dan dampak yang dirasakan oleh para pelaku usaha ini sehingga, didapatkan beberapa kesimpulan bahwa untuk mendukung para pelaku usaha yang terbatas untuk bertemu maupun bertatap muka langsung dengan pelanggan, perusahaan ingin menyediakan platform pertemuan antara para pelaku usaha dan UMKM dengan target pelanggannya.

Pada struktur organisasi PT. XYZ memiliki kualifikasi rata-rata lulusan S1 pada level staff dan lulusan magister atau S2 pada C-Level. Berikut adalah struktur organisasi pada PT.XYZ :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

PT.XYZ memiliki Visi “Membantu mensejahterakan para pelaku usaha dan UMKM menuju digitalisasi” sedangkan Misinya adalah “Meningkatkan program digitalisasi dan kesejahteraan pada pelaku usaha dan UMKM sehingga membantu para pelaku usaha untuk lebih dekat dengan masyarakat, membuka lapangan kerja bagi Masyarakat Indonesia, dan menjaga hubungan baik terhadap integritas perusahaan”. Berdasarkan Visi dan Misi yang dibangun oleh perusahaan terlihat jelas komitmen perusahaan untuk membantu dan membangun para pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya dalam bentuk digitalisasi melalui program kerja yang dilakukan oleh perusahaan.

Pada saat ini PT.XYZ menjadi penyedia layanan berbasis aplikasi android yang dapat diunduh melalui playstore. Aplikasi ini dapat membantu para pelaku UMKM untuk mengembangkan bisnisnya melalui pembukuan digital yang berguna untuk mencatat keluar masuknya alur kas dari penjualan dan pembelian *stock* yang mereka lakukan selama menjalankan usahanya.

I.2 Latar Belakang Penelitian

PT.XYZ merupakan perusahaan startup yang mengembangkan aplikasi berbasis digital. Salah satu aplikasi yang dikembangkan adalah aplikasi pembukuan digital. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur yang dapat membantu mencatat keuangan antara lain :

1. Mencatat pemasukan dan pengeluaran secara digital
2. Menghitung otomatis jumlah kas yang dimiliki
3. Merangkum aktifitas keuangan

Dengan menggunakan fitur pembukuan digital ini, *user* tidak perlu takut untuk kehilangan catatan pembukuaannya karena sudah tersimpan dalam database aplikasi secara online. Pembukuan digital yang disediakan oleh PT.XYZ dapat dilihat pada Gambar 1.2 Aplikasi ini dapat menghitung otomatis total pembukuan usahanya dengan memasukkan alur kas yang ada di usahanya sehingga dapat dijadikan analisis kesehatan pelanggan dalam menjalankan usahanya. Fitur atau aplikasi pembukuan digital ini bisa diunduh di playstore dan langsung mendaftarkan akun dengan memasukkan nama pengguna, nomor telepon, dan email untuk membuat akun tanpa dipungut biaya apapun.



Gambar I. 2 Aplikasi Pembukuan Digital

Pada saat ini perusahaan menargetkan pengguna dari UMKM, hal ini didasarkan pada pelaku usaha masih melakukan pencatatan keuangan usaha mereka seperti keluar-masuknya alur kas secara manual. Padahal hal ini dapat berakibat buruk bagi perusahaan seperti catatan hilang atau rusak, tidak tahu jelas pengeluaran dan pemasukan usaha, dan membutuhkan waktu untuk mencatat pembukuannya. Berikut perbandingan pencatatan keuangan manual dan menggunakan aplikasi digital

Tabel I. 1 Perbedaan Pembukuan Manual dan Digital

Pembukuan Manual	Pembukuan Digital
Proses pencatatan secara manual	Proses pembukuan otomatis
Adanya resiko pembukuan rusak dan hilang	Pembukuan tersimpan di data base
Harus menghitung manual	Hanya perlu input data transaksi
Membutuhkan waktu menyelesaikan pembukuan	Proses pembukuan lebih cepat
Terjadinya kesalahan dalam penghitungan	Meminimalisir kesalahan dalam perhitungan
Jika terjadi kesalahan harus mengulang dari awal	Jika terjadi kesalahan hanya perlu edit data

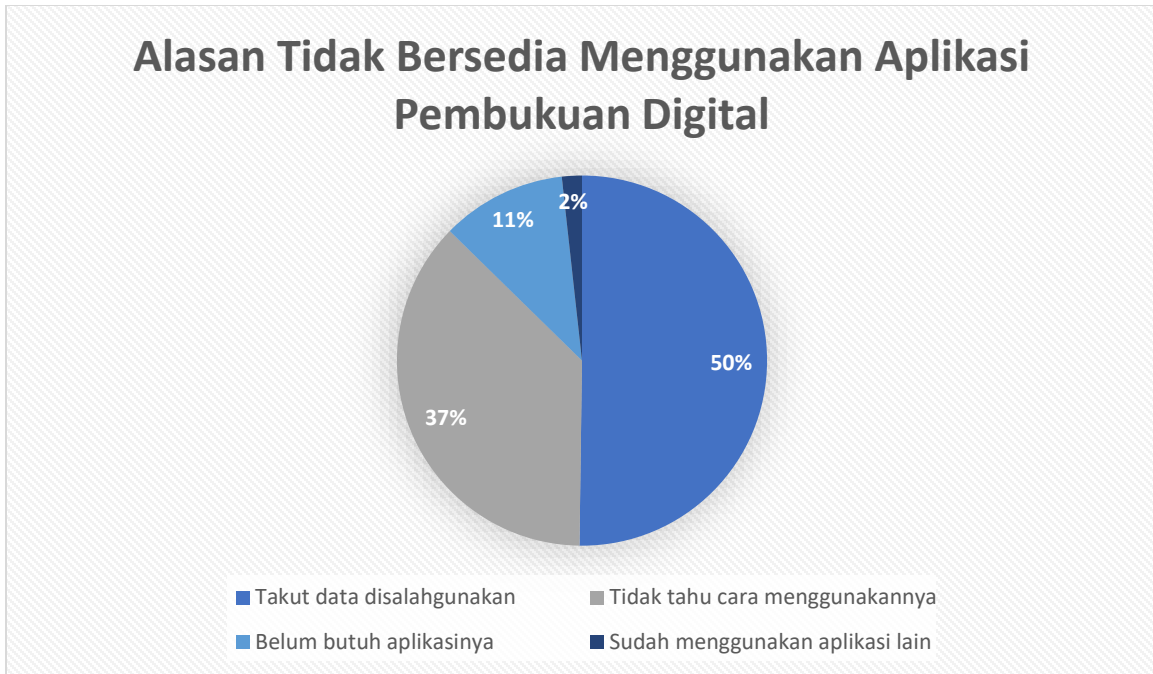
Menurut permasalahan tersebut, perusahaan ingin mendigitalisasi pada proses pencatatan alur kas UMKM tersebut untuk mempermudah para pelaku UMKM dalam bekerja dan mencatat pemasukan maupun pengeluaran UMKM.

Perusahaan saat ini sedang mengikuti program *pitch deck* atau sedang mencari investor yang mempunyai kemampuan untuk memberikan investasi kepada perusahaan-perusahaan start-up. Pada *pitch deck* terakhir, investor memberi saran untuk PT.XYZ sebagai berikut :

1. Lebih memperhatikan target pasar yang dituju dengan memperluas target pasar atau memperlebar user yang dapat menggunakan aplikasi pembukuan digital.
2. Mengembangkan fitur aplikasi berdasarkan riset pasar
3. Investor bersedia memberi pendanaan terhadap perusahaan jika riset pasar yang dilakukan dapat sesuai dengan target market yang dituju.

Oleh sebab itu, PT. XYZ ingin mengembangkan target pasar yang mereka tuju, yang awalnya untuk para UMKM sehingga saat ini bertambah kepada masyarakat umum atau yang sudah memiliki penghasilan atau melakukan transaksi keuangan mandiri.

Pada masa pemasaran aplikasi, sesungguhnya divisi marketing juga mengalami kesusahan dalam penyebaran aplikasi. Sehingga tim surveyor melakukan penyebaran interview terhadap calon pengguna. Berikut adalah data perusahaan pada divisi marketing mengenai kesediaan menggunakan aplikasi pembukuan digital yang berjumlah 229 responden:



Gambar 1.3 Survei Kesiapan Menggunakan Aplikasi
Sumber : Data Internal PT.XYZ

Berdasarkan diagram diatas, dengan total jumlah calon pelanggan yang ditawarkan sebesar 229 UMKM pada periode Januari 2021 ada 115 UMKM yang takut datanya disalahgunakan, 85 UMKM tidak tahu cara menggunakan aplikasi pembukuan, 25 UMKM berkata belum butuh aplikasi pembukuan digital, dan empat UMKM sudah menggunakan aplikasi lain.

PT.XYZ menargetkan untuk mendapatkan pendanaan series A dari investor yang telah menjalin kerjasama. Olehkarena itu, perusahaan ingin melebarkan sayapnya untuk menyebarkan pemasaran aplikasi di empat kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Jogja, dan Surabaya. Namun, sebelum melakukan pemasaran perusahaan ingin melakukan mengembangkan aplikasi melalui penelitian mengenai variabel apasaja yang dapat mempengaruhi calon pelanggan dalam menggunakan aplikasi khususnya fitur pembukuan yang disediakan.

Menurut Gambar 1.3 dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi penggunaan aplikasi adalah rasa takut para pelaku UMKM untuk menggunakan aplikasi karena takut data yang diinputkan oleh user akan disalahgunakan perusahaan penyedia aplikasi. Rasa takut terhadap penggunaan aplikasi ini dapat diwakilkan dengan variabel *perceived risk* atau faktor resiko yang didapatkan oleh seorang user ketika menggunakan jasa yang berbentuk aplikasi digital seperti ini.

Menurut (Featherman & Pavlou, 2003) *perceived risk* didefinisikan sebagai potensi kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan dari penggunaan layanan elektronik.

Pada konteks penggunaan pembukuan digital pada aplikasi yang dikembangkan oleh PT. XYZ, ada beberapa data yang tersimpan oleh aplikasi dalam penggunaan fitur pembukuan digital sehingga menciptakan rasa *perceived risk* yang mempengaruhi penggunaan aplikasi ini. (Kahneman & Tversky, 2013) dalam penelitiannya yang berjudul pengambilan keputusan dibawah risiko menjabarkan bahwa ada hubungan antara risiko dan value yang didapat pada saat konsumen membuat keputusan dibawah risiko. Penelitian tersebut yang mempelajari hubungan antara yang *perceived value*, *perceived risk*, dan kesediaan konsumen untuk menggunakan layanan elektronik tidak hanya membuktikan pengaruh langsung persepsi risiko terhadap pembelian niat, tetapi juga menegaskan bahwa risiko memiliki peran moderasi yang signifikan dalam hubungan antara *perceived value* pengguna dan *adoption intention* mereka ((Featherman & Pavlou, 2003); (Chiu et al., 2014)). Oleh karena itu, melihat dari penelitian tersebut haruslah mencantumkan *perceived value* dan *perceived risk* dalam penelitian kesediaan calon pelanggan dalam penggunaan aplikasi pembukuan digital khususnya pada PT.XYZ.

Selanjutnya pada diagram yang terdapat pada Gambar I.3 diatas menjabarkan bahwa tingkat kedua terbanyak alasan para calon user belum bersedia menggunakan aplikasi adalah tidak tahu cara menggunakan aplikasinya. Jika mengacu dalam pengembangan produk, *ease of use* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan sebuah produk atau layanan (Ulrich, 2012). Disisilain, Ying-Feng Kuo (2008) pada penelitiannya yang berjudul *Towards an understanding of the behavioral intention to use 3G mobile value-added services* menjelaskan bahwa *ease of use* mempengaruhi tingkat keinginan dalam menggunakan 3G Mobile. Dengan memperhatikan faktor tersebut calon pelanggan akan meningkatkan kesediaannya dalam menggunakan aplikasi karena seorang pengembang memperhatikan *ease of use* sebagai faktor dalam meningkatkan layanan aplikasi.

Menurut latar belakang yang ada PT.XYZ memiliki kendala dalam mengembangkan aplikasi khususnya untuk mengetahui apasaja variabel yang mempengaruhi calon pengguna dalam kesediaannya menggunakan aplikasi pembukuan digital. Beberapa data yang disediakan dan studi literatur yang digunakan penelitian ini memilih variabel seperti *perceived value*, *perceived risk*, dan *ease of use* untuk mengetahui apakah variabel tersebut mempengaruhi calon pengguna dalam

menggunakan aplikasi pembukuan digital atau tidak sehingga *output* yang didapatkan dalam penelitian dapat dijadikan perusahaan untuk mengembangkan aplikasi pembukuan digital.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian thesis ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *perceived risk* terhadap kesediaan konsumen untuk menggunakan aplikasi?
2. Bagaimana pengaruh *perceived value* terhadap kesediaan konsumen untuk menggunakan aplikasi?
3. Bagaimana pengaruh *ease of use* terhadap kesediaan konsumen untuk menggunakan aplikasi?
4. Apa yang menjadi fokus utama perusahaan dalam mengembangkan aplikasi agar meningkatkan kesediaan konsumen dalam menggunakan aplikasi?

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian thesis ini dibuat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap kesediaan konsumen untuk menggunakan aplikasi
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived value* terhadap kesediaan konsumen untuk menggunakan aplikasi
3. Untuk mengetahui pengaruh *ease of use* terhadap kesediaan konsumen untuk menggunakan aplikasi
4. Untuk mengetahui aspek apa yang akan dikembangkan oleh perusahaan agar meningkatkan kesediaan konsumen dalam menggunakan aplikasi.

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Manfaat Teoritis

Dari sisi akademis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas keilmuan *willingness to use*. Dengan demikian, perusahaan dapat mengetahui aspek apa yang akan dikembangkan kedepannya. Selain itu, yang didapat bagi peneliti adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan dan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan serta meningkatkan wawasan terkait pengaruh

perceived value, *risk value* dan *ease of use* terhadap *willingness to use*. Pada penelitian ini dengan menggunakan metode SEM yang telah degenerate, terdapat pengaruh negatif pada variabel *perceived risk* terhadap variabel *willingness to use* sehingga hipotesis pertama pada penelitian dapat diterima. Terdapat pengaruh positif pada variabel *perceived value* terhadap variabel *willingness to use*, sehingga hipotesis kedua pada penelitian dapat diterima. Terdapat pengaruh positif pada variabel *Ease of use* dengan *willingness to use*, sehingga hipotesis ketiga pada penelitian dapat diterima. Pada metode QFD yang telah dilakukan, dipilihlah konsep 3 dari total 3 konsep yang telah ditetapkan sebagai rancangan aplikasi pembukuan digital, konsep ini terpilih dikarenakan memiliki total score paling tinggi yaitu 3.964. Selain itu penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui aspek apa yang menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi pembukuan digital yang telah dibuat.

I.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan masukan dan analisis akademis yang mendapat kepada perusahaan atau objek yang diteliti. Pada penelitian ini menghasilkan spesifikasi akhir seperti memiliki beberapa fitur untuk pengusaha, memiliki sistem keamanan yang baik, memiliki fitur informasi yang dapat dibagikan, memiliki prosedur aplikasi yang mudah, desain aplikasi memiliki UX yang baik, perangkat untuk mengakses aplikasi sehingga dapat dijadikan masukan untuk mengembangkan aplikasi pembukuan digital maupun dasar dan kerangka dalam melakukan pengembangan selanjutnya.

I.6 Batasan

Pada penelitian thesis ini terdapat batasan penelitian sebagai pedoman dalam menentukan fokus utama penelitian. Berikut adalah batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini terbatas pada calon konsumen yang disasar oleh PT.XYZ yang berada di Indonesia.
2. Objek yang digunakan sebagai penelitian adalah aplikasi yang dikembangkan PT.XYZ yaitu fitur pembukuan digital.
3. Penelitian ini tidak memasukkan aspek biaya dalam pengembangan aplikasi.
4. Penelitian ini hanya sampai dengan tahap saran perencanaan aplikasi tanpa implementasi.
5. Penelitian ini pada metode *quality function deployment* hanya disasarkan pada UMKM naungan PT. XYZ

I.7 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai susunan penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Sistematika penulisan penelitian thesis ini dibagi menjadi 5 bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang permasalahan pada PT.XYZ. Pada bab ini juga berisi tentang perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tentang referensi studi literatur dari penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang ada pada penelitian, dan alasan-alasan pemilihan teori tersebut juga dicantumkan pada bab ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian yang dicantumkan secara terperinci sebagai panduan dalam melaksanakan penelitian seperti Pengembangan Model, Perumusan Hipotesis Penelitian, Model Penelitian, Pengumpulan dan Pengolahan Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang Pengolahan Data, Uji Instrumen, Analisis Deskriptif Penelitian, Analisis Deskriptif Jawaban Responden, Pengembangan Model Teoritis, Pengembangan Path Diagram atau Diagram Alur, Konversi Diagram Alur ke Persamaan, Interpretasi Model, Pemilihan Matriks Input dan Teknik Estimasi, Evaluasi Kriteria Goodness of Fit, Analisis Data, Pengujian Hipotesis, Analisis Quality Function Deployment, dan Concept Scoring.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang Kesimpulan penelitian yang telah dilakukan dan Saran untuk penelitian yang dapat dilakukan selanjutnya. Pada penelitian ini ditemukan *perceived risk*, *perceived value*, *ease of use* mempengaruhi *willingness to use* aplikasi pembukuan digital dan disarankan untuk memperbanyak variabel yang mempengaruhi dan objek yang diteliti.