

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digitalisasi saat ini, masyarakat sangat dimudahkan dalam melakukan berbagai aktivitas. Kemajuan teknologi komputer, sebagai salah satu bentuk teknologi informasi, telah mengotomatiskan pengolahan data manual. Selain kemajuan teknologi, beberapa perkembangan juga terjadi pada sistem informasi, salah satunya adalah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi terdiri dari sekumpulan sumber data yang terkontrol, termasuk komponen dan perangkat keras, yang mengubah data menjadi informasi. Fungsi utama SIA adalah memproses transaksi keuangan dan nonkeuangan yang berpengaruh langsung terhadap proses transaksi keuangan (Zamzami, 2021).

Davis (2014) dalam penelitiannya menerapkan sebuah model yang digunakan untuk mengukur penerimaan seseorang dalam penggunaan sistem informasi, yaitu *Technollogy Acceptance Model* (TAM). Model ini menggunakan dua variabel utama sebagai konstruk atas perilaku individu yang menggunakan sistem informasi, yaitu persepsi kemudahan (*ease of use*) dan persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Kedua persepsi tersebut akan mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan sistem (Mertens et al, 2016).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal

bertransaksi. Masyarakat sudah mulai meninggalkan transaksi tunai dan beralih ke transaksi non-tunai meskipun masih ada Masyarakat yang masih menggunakan transaksi tunai sebagai metode pembayaran utamanya. Ada beberapa risiko yang bisa dihadapi jika masyarakat ingin membawa banyak uang saat berpergian, seperti kemalingan, uang yang tertinggal, atau uang yang terselip. Ini mungkin membuat mereka khawatir tentang membawa banyak uang.

Dengan semakin berkembangnya teknologi saat ini muncul jenis teknologi baru yang dikenal sebagai teknologi finansial (Fintech). Jenis teknologi finansial baru berikutnya adalah aplikasi dompet digital (E-Wallet).

Dengan adanya kemajuan teknologi, muncul salah satu inovasi dari perkembangan ini yaitu Teknologi Finansial (Fintech) yang menghadirkan inovasi-inovasi baru yang sebelumnya belum ada. Fintech adalah hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi modern. Kemajuan teknologi tidak hanya memudahkan Masyarakat yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan bisnis mereka. Kini informasi diperoleh dari berbagai sumber berkat teknologi informai, sehingga perlu disaring kembali untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan.

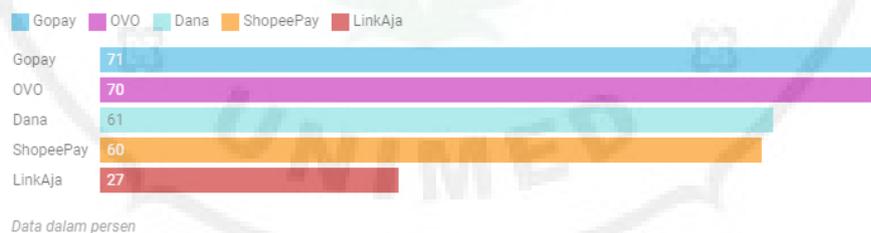
Teknologi finansial (Fintech) menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 adalah penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efesiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Hadirnya teknologi finansial (fintech) di Indonesia menawarkan berbagai produk layanan jasa keuangan yang memudahkan

masyarakat dalam melakukan transaksi finansial dengan cara yang cepat, mudah, dan aman, dengan jaminan keamanan dari pemerintah. Namun, di balik kemudahan tersebut, masyarakat tetap perlu berhati-hati terhadap potensi kerugian yang dapat terjadi jika tidak bijak dalam menggunakan produk fintech. Penyelenggara fintech mencakup berbagai sistem, seperti pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan risiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, serta layanan finansial lainnya. Salah satu produk fintech yang paling diminati oleh masyarakat adalah transaksi menggunakan uang elektronik.

Bank Indonesia (BI) mencatat jumlah nilai transaksi uang elektronik pada Maret 2024 mencapai Rp199,82 triliun. Jumlah tersebut meningkat 12% dibandingkan dengan bulan sebelumnya (*Month to month*) yang sebesar Rp178,37 triliun (DataIndonesia.id, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat Indonesia telah “melek teknologi” terutama dalam hal menggunakan uang elektronik. Dalam Peraturan Bank Indonesia Tahun 2018 Bab II, uang elektronik dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan media penyimpanannya, yaitu: (1) *chip based*, di mana uang elektronik disimpan dalam bentuk chip, dan (2) *server based*, di mana uang elektronik disimpan di server. Contoh uang elektronik chip based antara lain adalah kartu e-money yang diterbitkan oleh bank konvensional, seperti Flazz dari BCA, TapCash dari BNI, BRIZZI dari BRI, dan sebagainya. Sedangkan contoh uang elektronik server based adalah e-wallet atau dompet digital seperti DANA, Gopay, OVO, LinkAja, Shopeepay, dan lainnya.

Produk dompet digital menjadi favorit Masyarakat akhir-akhir ini. Dompet Digital adalah inovasi kontemporer dari sistem pembayaran elektronik berbasis

aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi dan menyimpan uang dalam satu aplikasi (Prameswari et al., 2021). Dompot digital adalah sebuah layanan elektronik berbentuk aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai alat pembayaran digital, dioperasikan melalui server dan dapat diakses serta digunakan lewat smartphone. Dompot digital dianggap dianggap menjadi pilihan praktis disbanding produk bank digital lainnya karena pengguna tidak harus membuka rekening di bank konvensional. Pengguna cukup daftar lewat smartphone dan semua fitur bisa langsung dinikmati oleh pengguna. Dengan adanya dompot digital, masyarakat bisa melakukan berbagai transaksi kebutuhan sehari-hari, seperti membayar tagihan listrik, belanja online, memesan makanan, dan lain sebagainya.



Gambar 1. 1

Grafik Penggunaan E-Wallet Di Indonesia Menurut Survei 2023

Sumber: <https://jubelio.com/hasil-survei-dompot-digital-paling-favorit-di-indonesia/>

Gambar 1.1 menunjukkan hasil survey yang dilakukan oleh Insight Asia pada tahun 2023. Survei ini melibatkan 1.300 responden yang tersebar ke sejumlah kota besar, yaitu Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. Responden terdiri dari pria dan wanita masing-masing 50% dan usia berkisar antara 18 tahun-55 tahun. Profesi responden bervariasi mulai dari karyawan swasta hingga pelajar dan mahasiswa. Generasi muda, termasuk

mahasiswa, cenderung memiliki rasa ingin tahu untuk mencoba hal baru, sehingga mereka berpotensi menjadi pelopor dalam penggunaan dompet digital di masyarakat. Mereka cepat menerima dan beradaptasi terhadap inovasi pembayaran melalui aplikasi dompet digital. Sebagai generasi yang peka terhadap kemajuan teknologi, mahasiswa juga dapat berperan dalam mendorong penyebaran penggunaan dompet digital.

Gambar 1.1 menunjukkan Insight Asia lebih memfokuskan kepada 5 (lima) dompet digital yang dinilai cukup populer di Indonesia, yaitu Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, dan LinkAja. Tergambar jelas bahwa Gopay menduduki posisi paling atas dengan presentase pengguna sebanyak 71%. Disusul OVO dengan 70%, DANA 61%, ShopeePay 60%, dan LinkAja 27%. Hal ini menggambarkan bahwa persaingan antar platform dompet digital sangat cepat dan ketat, sehingga setiap perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan pengguna agar mereka terus menggunakan aplikasi yang ditawarkan.

Salah satu aplikasi dompet digital asal Indonesia adalah DANA. Aplikasi Dompet Digital DANA sudah hadir sejak tahun 2017 dibawah Perusahaan fintech PT Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi DANA didesain untuk menjadikan transaksi nontunai dan non kartu secara digital, cepat, dan praktis. Aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, transaksi e-commerce dan lain sebagainya. Sampai saat ini, lebih dari lima puluh merchant DANA telah tersebar di seluruh Indonesia, menawarkan kemudahan pembayaran untuk kebutuhan sehari-hari, mulai dari restoran ceoat saji, retail convenience,

hingga pemesanan tiket bioskop, dan lainnya. Aplikasi DANA menyediakan fitur lengkap bagi pengguna yang telah mengupgrade akun mereka ke DANA premium. Cukup dengan melakukan verifikasi akun melalui foto KTP dan verifikasi wajah, lalu akun DANA akan otomatis menjadi premium dengan akses ke fitur yang lebih lengkap.



Gambar 1. 2
Infografis pertumbuhan DANA sepanjang 2021
Sumber : DANA, Teknogav 2022

Gambar 1.2 merupakan infografis pertumbuhan DANA sepanjang 2021 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif DANA telah mencapai seratus juta hingga akhir tahun 2021. Angka ini mencatatkan kenaikan sebesar 90% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menjadi capaian positif bagi DANA. Data ini menjadi bukti bahwa DANA telah menjadi pilihan utama bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari.

Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa pengguna aplikasi DANA semakin meningkat. Selain karena kemudahan dan efisiensi penggunaannya, hal ini

juga karena banyaknya layanan yang ditawarkan ketika pengguna bertransaksi dengan aplikasi DANA, terlebih pada generasi muda. Oleh karena itu berikut ini merupakan hasil pra-survei pengguna aplikasi DANA yang dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan:

Tabel 1. 1
Pra-survei Pengguna Aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Medan

| Pra-survei Pengguna Aplikasi DANA pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan | |
|---|--------------------------------|
| Program Studi | Jumlah yang Menggunakan |
| | 16 |
| Pendidikan Akuntansi | 10 |
| Manajemen | 10 |
| Bisnis Digital | 10 |
| Kewirausahaan | 5 |
| Ilmu Ekonomi | 8 |
| Pendidikan Ekonomi | 8 |
| Pendidikan Bisnis | 15 |
| Pendidikan Administrasi Perkantoran | 10 |
| JUMLAH | 92 |

Sumber : Pra-survei diolah penulis(2024)

Hasil pra-survey Pra-survei menunjukkan bahwa sekitar 92 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan memilih aplikasi DANA karena menawarkan beragam fitur yang memudahkan pengguna dalam berbagai jenis transaksi, mulai dari pembayaran listrik, pulsa, hingga kebutuhan sehari-hari dan transaksi online lainnya. Selain itu, berbagai promo menarik yang ditawarkan semakin meningkatkan jumlah pengguna DANA setiap tahun. Kemudahan penggunaan dan penawaran menarik ini menjadi alasan utama generasi Z memilih aplikasi DANA.

Merujuk pada hasil survey pada gambar 1.1, DANA menempati posisi ketiga sebagai aplikasi dompet digital terfavorit di Indonesia. Namun, di samping

kepopuleran ini DANA tidak lepas dari complain para penggunanya mengenai masalah dan gangguan yang terjadi pada aplikasi. Berdasarkan ulasan yang ada pada Google Play Store, beberapa pengguna mengeluhkan gangguan yang terjadi pada aplikasi, serta ketidakmampuan layanan customer service dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Kurangnya ketereampilan dalam menangani masalah pengguna dapat menyebabkan ketidakpuasan. Selain itu, masalah seperti kegagalan transaksi atau keterlambatan pengembalian dana dapat menimbulkan ketidknyamanan dan menurunkan kepercayaan pengguna. Dan selanjutnya masalah keterbatasan fitur pada aplikasi DANA mungkin menjadi kendala bagi pengguna, terutama jika mereka menginginkan tambahan fitur atau integrasi dengan layanan lain yang belum tersedia. Selain itu, masalah terkait kecepatan dan respons aplikasi juga dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Ketika aplikasi DANA lambat atau tidak berfungsi dengan baik, pengguna dapat merasa frustrasi dan mengalami kesulitan dalam memanfaatkannya secara optimal. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan respons negatif yang berdampak pada kepuasan pengguna terhadap DANA sebagai dompet digital utama. Jika pengguna menghadapi hambatan dalam bertransaksi, mereka cenderung merasa tidak puas dengan penggunaan aplikasi DANA.

Erina et al (2024) menyatakan bahwa informasi yang disampaikan harus memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kesiapan dan kelengkapan, penyampaian informasi yang mudah dipahami, informasi yang tepat waktu, keakuratan dan relevansi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selanjutnya, (Salim et al., 2021) menyatakan bahwa peningkatan kualitas informasi

akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil Penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Erina et al (2024) dan (Yira et al, 2024))

Kemudian, (Siregar, 2023) menyatakan bahwa semakin baik layanan yang diterapkan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Tingkat keunggulan layanan yang diharapkan tersebut akan memenuhi kebutuhan pengguna karena pengguna akan merasa puas jika produk yang digunakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Selanjutnya, (Bilqis & Fietroh, 2024) menyatakan bahwa jika layanan dalam dompet digital memberikan penilaian yang bagus bagi pengguna, maka pengguna juga akan memberikan umpan balik dan membiarkan pengguna tersebut mengambil Keputusan dalam bertransaksi menggunakan dompet digital. Hasil penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Bilqis & Fietroh, 2024) dan Erina et al (2024).

Dan Selanjutnya.(Mawhinney & Lederer, 1990) menyatakan bahwa kepuasa pengguna sangat terkait hubungannya dengan manfaat yang dirasakan. Kemudian, (Meyrilliana et al., 2020) menyatakan bahwa ketika seorang pengguna merasakan manfaat sesuai yang dijanjikan suatu aplikasi akan membentuk kepuasan dalam dirinya.

Hasil penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa Persepsi Manfaat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (MT & Sukresna, 2021), dan Nopri et al (2023).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA
2. Aplikasi DANA masih belum bekerja dengan baik
3. Pengguna yang masih belum merasa puas dengan aplikasi DANA

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti melakukan focus penelitian pada objek yang telah ditentukan sebagai berikut :

1. Penelitian difokuskan pada variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan Persepsi Manfaat.
2. Penelitian difokuskan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang menggunakan Aplikasi DANA.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan ?
3. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Untuk mengetahui apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa aspek, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan , serta sebagai sarana pengembangan diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama berkuliah, khususnya dibidang Sistem Informasi Akuntansi.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi dan rujukan bagi mahasiswa Universitas Negeri Medan khususnya untuk Program Studi Akuntansi untuk melakukan penelitian di topik yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai developer DANA untuk dapat menentukan langkah strategis dalam meningkatkan sistem pembayaran di Aplikasi DANA.

THE
Character Building
UNIVERSITY