

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial dengan cepat dan tepat, dan kerjasama organisasi bisnis, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar modern yang cepat sekali berubah. Kemudian teknologi informasi menjadi solusi, inovasi bisnis, membuka kreatifitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Dengan adanya teknologi informasi membuat pekerjaan manusia menjadi lebih mudah, cepat dan tepat. Hal ini bisa dilakukan, ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses service untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya (O'Brien, 2006).

Saat ini teknologi informasi menjadi bagian tak terpisahkan dari masyarakat, terutama di kota-kota besar, tak terkecuali di Indonesia. Indonesia sedang dalam proses menuju masyarakat yang berorientasi digital. Menurut penelitian *Center of Innovation Policy and Governance* (CIPG), saat ini laju penetrasi internet Indonesia merupakan yang tertinggi di Asia yang kini sudah mencapai 51%. Angka yang lebih fenomenal terlihat dari jumlah pengguna seluler. Di tahun 2016, diprediksi ada sekitar 371,4 juta nomor seluler yang aktif di Indonesia. Jumlah tersebut bahkan lebih besar dari pada proyeksi jumlah penduduk Indonesia yakni 261,89 juta penduduk.

Pesatnya laju penetrasi penggunaan teknologi informasi didukung juga oleh berkembangnya infrastruktur telekomunikasi, khususnya layanan data. Jika sepuluh tahun lalu jaringan yang tersedia belum melayani data dengan kecepatan tinggi, saat ini hampir seluruh wilayah Indonesia sudah terjangkau jaringan generasi ketiga (3G) maupun generasi keempat (4G).

Meningkatnya pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi, mendorong masyarakat dapat dengan mudah mencoba berbagai aplikasi dan konten digital baru yang tersedia. Jika sebelumnya layanan telepon langsung dan pesan singkat (*Short Messaging Service* — SMS) banyak digunakan, saat ini layanan yang lebih banyak digunakan adalah aplikasi-aplikasi instant messaging, panggilan telepon melalui internet (Voice Over Internet Protocol - VoIP), dan tentunya media sosial. (Gambaran Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Indonesia, 2018)

Perkembangan teknologi dalam berkomunikasi, pergerakan masyarakat menjadi lebih condong pada pemanfaatan teknologi dalam kehidupan, juga dibarengi dengan adanya digitalisasi di berbagai bidang. Salah satunya di bidang jasa transportasi. Aplikasi transportasi online seperti Go Jek, Grab, maupun Uber menjadi salah satu aplikasi yang merupakan gaya hidup masyarakat perkotaan. Ada pula perubahan dari segi jual-beli barang. Meskipun jumlahnya masih belum mayoritas, namun peminat perdagangan elektronik atau *e-commerce* terus meningkat. Tak hanya lewat situs-situs *marketplace*, namun media sosial seperti Facebook atau Instagram juga kerap digunakan masyarakat untuk bertransaksi.

Saat ini kita telah masuk pada Revolusi Industri Keempat, dimana pergerakan industri dan transaksi ekonomi masuk pada era digital seperti deskripsi di atas, dan

dari sekian banyak kemudahan dan beragamnya transaksi ekonomi yang memanfaatkan teknologi informasi, yaitu salah satunya transaksi ekonomi digital adalah *e-money*.

Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. (Peraturan Bank Indonesia, 2009). Pada bulan Oktober 2017, jumlah transaksi *e-money* di Indonesia dari data yang berasal dari Bank Indonesia adalah 104.478.745 (Volume dalam satuan transaksi) dan 1.264.462 (Nominal dalam Rp Juta). (Statistik Bank Indonesia, 2017)

Bank Indonesia pada bulan Desember 2017 telah menetapkan sebanyak 26 perusahaan yang memiliki izin menerbitkan uang elektronik (Perizinan Bank Indonesia, 2017), salah satunya adalah PT. Dompot Anak Bangsa yang dimana telah terdaftar pada tahun sebelumnya, yang memiliki basis dan menjalankan kegiatannya pada aplikasi di telepon seluler pintar atau *smartphone* bernama Go-Pay yang terdapat dalam bagian terintegrasi pada aplikasi Go Jek, milik PT. Aplikasi Anak Bangsa. Sehingga dalam membangun infrastruktur pendukung untuk *e-money* tidak memerlukan biaya yang besar yaitu mesin reader, kegiatan

cukup transaksi dapat dilakukan oleh nasabah melalui *smartphone* yang memiliki jaringan internet.

Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Go Jek kini telah tumbuh menjadi on-demand mobile platform dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan on-demand lainnya.

Go Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan Go Jek bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Dalam meningkatkan mutu dan kemudahan pelayanan dalam transaksi pembayaran, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa berkerjasama PT, Dompet Anak Bangsa mengeluarkan produk baru yaitu Go Pay. Sehingga dalam bertransaksi dengan menu pilihan yang ditawarkan oleh Go Jek, sebagai alat pembayaran selain tunai, dapat dilakukan dengan *e-money* atau Go Pay, yang memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan pembayaran tunai.

Go Pay sendiri telah menjadi sarana penghimpun dana konsumen Go Jek sejak akhir 2015 lalu. Dengan Go Pay, para pengguna dimungkinkan untuk membayar berbagai macam jasa yang tersedia dalam aplikasi Go Jek secara nontunai tanpa membutuhkan adanya kartu kredit.

Aplikasi Go Pay atau yang sebelumnya disebut sebagai Go Wallet adalah dompet virtual untuk menyimpan Go Jek Credit konsumen yang bisa digunakan

untuk membayar transaksi-transaksi yang berkaitan dengan layanan di dalam aplikasi Gojek atau lebih dikenal dengan *e-money*. (Tentang Go Jek, 2018)

Kita dapat melakukan transaksi dengan berbagai layanan aplikasi yang ada di Go Jek dengan sangat mudah dan tidak perlu menggunakan uang kartal. Cukup mengisi saldo Go Pay pada akun kita yang telah terdaftar dan telah diisi dengan nominal uang dengan berbagai cara untuk mengisi saldo pada akun kita, namun pada tahun 2018 dikenakan biaya yang mengisi saldo melalui minimarket dan bank.

Pada Oktober 2017, Nadiem (Pendiri Go Jek dan Go Pay) mengklaim jumlah pengguna Go Jek sudah mencapai 20 juta pengguna aktif. Dari total jumlah pengguna aktif tersebut, 55 persen atau 11 juta pengguna telah menggunakan Go-Pay. Dengan asumsi, dari 11 juta pengguna Go-Pay itu telah menghasilkan 31,34 juta transaksi per bulan. Dengan kata lain, setiap satu pengguna Go Pay sedikitnya melakukan transaksi sebanyak tiga kali per bulan. Untuk memenuhi tiga kali transaksi per bulan, maka pengguna Go Pay harus melakukan isi ulang saldo sedikitnya 1 kali per bulan. Apabila 11 juta pengguna dikenakan biaya *top up* sebesar Rp1.000 per transaksi, maka biaya transaksi isi ulang Go Pay mencapai 11 miliar rupiah per bulan. Selain itu, total nilai biaya isi ulang Go Pay juga bisa jadi lebih besar dari itu mengingat pertumbuhan transaksi Go Pay pada 2017 tumbuh 25 persen setiap bulan. (Gumiwang, 2018)

Dari sisi transaksi *e-money* di Indonesia, nominal per Desember 2017 mencapai Rp11,5 triliun atau tumbuh 64% dibanding Desember 2016 yang senilai Rp7,06 triliun. Pertumbuhan tersebut meningkat dua kali lipat jika dibandingkan pertumbuhan dari 2015 ke 2016 yang sebesar 33,7%. Pertumbuhan pesat juga

terlihat dari infrastruktur uang elektronik. Pada Desember 2016 jumlah mesin pembaca masih sebanyak 374.861 buah. Namun, pada akhir 2017 jumlahnya melonjak menjadi 691.331 buah. Beberapa faktor meningkatnya penggunaan uang elektronik di Indonesia adalah kewajiban pembayaran tol nontunai dan berkembangnya transportasi online. (Rahman, 2018)

Survei *e-money* di Indonesia, hasil menunjukkan bahwa pengguna *e-money* berbasis aplikasi *smartphone*, Go Pay menduduki peringkat teratas sebesar 44,95% dengan jumlah responden 1.055 orang. Kemudian survei yang dilakukan oleh cermati.com edisi *e-money* dari 13.395 responden pengguna, adalah dari jenis *e-money* yang sering digunakan adalah Go Pay sebesar 58,1% dari seluruh responden pengguna. (Laporan Dailysocial, 2017)

Perkembangan Go Pay yang pesat dan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen, banyak konsumen tertarik dan melakukan registrasi dan menggunakan layanan Go Pay dalam bertransaksi pembayarannya. Namun diketahui terdapat masalah-masalah yang timbul pada aplikasi Go Pay melalui berbagai media elektronik. Masalah yang pernah dihadapi konsumen adalah tentang aplikasi yang tidak berjalan dengan baik, yang mengakibatkan terblokirnya akun konsumen dan nilai saldo yang berkurang tanpa melakukan transaksi pembayaran, sehingga mengakibatkan kerugian konsumen. Dari kejadian di atas, sangat minim informasi akan penyelesaian kasus tersebut, khususnya perbaikan sistem informasi *e-money* pada Go Pay. Hal ini berdampak negatif pada jalannya bisnis *e-money* pada Go Pay dan secara langsung berdampak pada kinerja aplikasi Go Jek, yang dapat menurunkan minat dan kepercayaan masyarakat. Pada masalah-

masalah yang terjadi, diklaim oleh pihak Go Jek dan Go Pay, telah dilakukan perbaikan-perbaikan, namun tidak ada evaluasi secara indenpenden dan terbuka bahwa sistem informasi aplikasi tersebut telah berjalan dengan baik, dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas tampilan desain aplikasi serta keamanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen atas kinerja sistem informasi aplikasi tersebut.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dan memodifikasi model tersebut dalam membuat kerangka penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan dan tercapainya tujuan penelitian. Kemudian, modifikasi terhadap model juga didasarkan pada modifikasi model yang dilakukan oleh DeLone dan McLean sendiri, dimana terjadi perbedaaan antara model tahun 1992 dan 2003. Selanjutnya, pada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan Model DeLone dan McLean, juga melakukan modifikasi yang menyesuaikan dari kondisi dan kebutuhan penelitian mereka. Yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Almazan, dkk (2017), Roky dan Meriouh (2015); Culibrk, dkk. (2016); Hudin & Riana (2016), Mardiana, dkk (2015) dan Lee & Chung (2009). Adapun penelitian yang lainnya yang memiliki persamaan yang mendukung penelitian ini, namun tidak menggunakan model Delone dan Mclean sebagai dasar teori model, yaitu : Winnie (2014), Jin & Park (2006), Chellappa & Pavlou (2002) dan Hayuningtyas & Widiyanto (2015).

Pada penelitian sebelumnya kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh *Information quality*, *system quality* dan *service quality* pada

penelitian yang dilakukan oleh Almazan, dkk (2017), Roky dan Meriouh (2015), Hudin & Riana (2016), Hudin dan Riana (2016) dan Mardiana, dkk (2015). Namun berbeda pada hasil penelitian dari Culibrk, dkk (2016) yaitu *user satisfaction* tidak dipengaruhi oleh *information quality* dan *service quality*, tapi *system quality* berpengaruh. Pada penelitian Lee & Chung (2009), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *information quality*, *system quality* dan *trust*, tapi *interface design quality* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Berbeda dengan pernyataan sebelumnya, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *inteface quality* (Winnie, 2014). Selanjutnya kepuasan (*satisfaction*) dipengaruhi oleh kepercayaan (*trust*) pada penelitian Lee & Chung (2009), Winnie (2014), dan Jin & Park (2006). Selanjutnya, beberapa hasil penelitian menyatakan bahwa keamanan mempengaruhi kepercayaan (*trust*) yaitu Lee & Chung (2009), Jin & Park (2006), Hudin dan Riana (2016) Chellappa & Pavlou (2002) dan Hayuningtyas & Widiyanto (2015).

Adapun pengaruh variabel-variabel yang tidak konsisten mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi (*Information quality*) (Culibrk, dkk. 2016) dan kualitas desain antarmuka (*interface design quality*) (Lee & Chung 2009). Adapun variabel yang tidak masuk dalam modifikasi Model DeLone dan McLean dari penelitian terdahulu, untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepercayaan dan kepuasan adalah keamanan.

Dari keterangan di atas, diketahui bahwa penelitian terdahulu menggunakan Model DeLone dan McLean untuk dasar teori model penelitian, kemudian dilakukan modifikasi sesuai kebutuhan penelitian. Selanjutnya diketahui pula pada penelitian terdahulu, adanya hasil yang tidak konsisten antar penelitian dan variabel

keamanan belum ada yang meneliti pengaruhnya terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam Model DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi. Atas hal-hal tersebut, memunculkan alasan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Pada penelitian ini dilakukan modifikasi atas model Model DeLone dan McLean dengan memodifikasi variabel independen menjadi empat, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan. Kemudian variabel dependen menggunakan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Sehingga diharapkan dari penelitian ini dapat melihat pengaruh faktor-faktor diatas. Selanjutnya dapat dijadikan rujukan konsep teori dan pengembangan dalam membangun sistem informasi dalam bisnis, khususnya *e-money* berbasis aplikasi, guna mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang diharapkan dapat memberikan gambaran dan penjelasan atas pengaruh faktor-faktor di atas dengan judul, **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Kepuasan Pengguna *E-Money* Berbasis Aplikasi Pada Aplikasi Go Pay”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan adalah seberapa besar kesuksesan penerapan sistem informasi pada Aplikasi Gopay PT. Dompet Anak Bangsa jika dievaluasi dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi dengan menganalisis kualitas sistem, kualitas

informasi, kualitas tampilan desain aplikasi, dan keamanan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay?
5. Apakah kualitas desain antarmuka berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay?
6. Apakah kualitas desain antarmuka berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay?
7. Apakah kualitas keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay?
8. Apakah kualitas keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay?
9. Apakah kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi pada sistem informasi pada Aplikasi Go Pay PT. Dompot Anak Bangsa:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas sistem terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay
5. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas desain antarmuka terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay
6. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay
7. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas keamanan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay
8. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay
9. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepercayaan pengguna aplikasi Go Pay terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go Pay

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan dalam pengembangan keilmuan keuangan, khususnya bidang Sistem Informasi dengan menggunakan teori kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi dalam penerapan sistem aplikasi *e-money* Go Pay, selain itu penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan oleh PT. Dompet Anak Bangsa dan perusahaan yang sejenis. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penulis, topik penelitian mengenai *e-money*, masih cukup sedikit khususnya pada evaluasi penerapan sistem informasi aplikasi *e-money* pada Go Pay, terhadap kepercayaan dan kepuasan konsumen, sehingga penelitian ini akan sangat berguna dan dapat dijadikan sebagai landasan untuk evaluasi maupun pengembangan sistem informasi aplikasi *e-money* di masa yang akan datang.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan pada masyarakat umum mengenai sistem informasi aplikasi *e-money*.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini disajikan dalam lima bab, dimana tiap bab akan disusun secara sistematis sehingga menjelaskan hubungan antara satu bab dengan lainnya. Penelitian penelitian ini disusun dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi arti penting penelitian latar belakang, paparan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini akan membahas alasan teoritik atas penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teori yang ada dan penelitian terdahulu untuk membangun sebuah hipotesis. Terdiri dari landasan teori, telaah penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat dua hal pokok yaitu metode yang berhubungan dengan data dan metode yang berhubungan dengan analisis. Terdiri dari populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil analisis data yang dimulai dengan deskripsi objek penelitian serta analisis statistik deskripsi semua variabel, beserta pembahasan hasil penelitiannya.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi cuplikan ringkas dari bagian analisis data, kesimpulan akhir yang diperoleh dari bab sebelumnya serta keterbatasan penelitian dan saran-saran yang diberikan kepada beberapa pihak yang berkepentingan atas hasil penelitian.