

BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan pengantar pada bagian awal dari sebuah makalah ataupun karya tulis. Pendahuluan biasanya berisikan tentang latar belakang dari sebuah masalah yang diangkat, rumusan masalah yang sudah disesuaikan dengan latar belakang masalah, dan tujuan serta dengan manfaat dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, di bawah ini dijelaskan secara mendalam terkait dengan permasalahan yang akan diangkat menjadi sebuah penelitian.

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang semakin canggih, perkembangan teknologi dan sistem informasi ikut tumbuh secara pesat. Organisasi-organisasi dan perusahaan-perusahaan di berbagai macam sektor semakin menyadari pentingnya penggunaan teknologi dan sistem informasi untuk menunjang segala aktivitas dan kegiatan operasional agar berjalan dengan baik serta sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Keberhasilan suatu aktivitas terkadang sangat bergantung oleh keberhasilan teknisnya.

Kegiatan operasional perusahaan dapat didukung dengan keberadaan suatu sistem yang mampu membantu kegiatan agar lebih mudah dan efisien. Suatu informasi yang memiliki kualitas yang baik secara umum berpengaruh pada pengambilan keputusan yang tepat (Romney & Steinbart, 2017).

Dalam menjalankan kegiatannya, manusia memakai berbagai macam sistem untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, salah satunya adalah sistem informasi

akuntansi. Menurut Romney & Steinbart (2017), sistem informasi akuntansi adalah proses pembuatan informasi bagi pengambil keputusan melalui sistem dengan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data. Sistem informasi akuntansi yang berkualitas adalah informasi akuntansi dengan salah satu ciri bahwa informasi yang terkandung di dalamnya bersifat faktual dan memiliki nilai manfaat (Marakas & O'brien, 2014). Sistem informasi yang berkualitas penting untuk mewujudkan kemudahan bagi kegiatan manusia baik individu maupun perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan biasanya merupakan subsistem akuntansi yang memiliki empat siklus: subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan uang persediaan (UP), subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan ganti uang persediaan (GU), subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan tambahan uang persediaan (TU), dan subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan langsung (LS).

Salah satu bentuk penggunaan sistem informasi akuntansi pada kehidupan sehari-hari adalah penggunaan aplikasi dompet digital. Berdasarkan laman resmi Bank Indonesia, dompet digital (*e-wallet*) merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data-data instrumen pembayaran seperti pembayaran dengan menggunakan kartu ataupun uang elektronik yang dapat menampung dana (uang) agar dapat melakukan berbagai jenis pembayaran. Apabila disederhanakan, dompet digital (*e-wallet*) adalah fasilitas pembayaran berbasis *online* dalam wujud aplikasi di *smartphone* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi non-tunai. Pada saat ini, masyarakat sudah mulai beralih menggunakan dompet digital (*e-wallet*) yang dapat diakses melalui *smartphone*. Penggunaan dompet digital

pastinya tidak terlepas dari manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap dompet digital salah satunya dompet digital DANA yang digunakan oleh sebagian besar penduduk di Indonesia.

Dompet Digital DANA merupakan salah satu jenis dompet digital yang digunakan di Indonesia untuk menyimpan uang ataupun melakukan transaksi. Berbeda dengan dompet digital sebanding seperti Gopay, ShopeePay, ataupun OVO, DANA berdiri tanpa afiliasi dengan perusahaan *ride-hailing* ataupun *e-commerce* raksasa sehingga DANA harus bekerja lebih keras untuk mempertahankan eksistensinya. Berdasarkan *antaranews.com*, tercatat sebanyak 170 juta pengguna pada tahun 2023 atau meningkat sebesar 23 persen dari tahun sebelumnya. Menurut VP Product of DANA Indonesia Adri Awwal dalam keterangan resmi berdasarkan *antaranews.com*, terdapat pertumbuhan transaksi QRIS yang signifikan dari tahun 2022 ke 2023, sebesar 272 persen dan fitur Kirim Uang (*Send Money*) mengalami pertumbuhan sebesar 147 persen di tahun 2023. Aplikasi DANA dapat digunakan pada *smartphone* dengan mengunduh melalui *Google PlayStore* untuk pengguna Android ataupun *AppStore* untuk pengguna IOS.



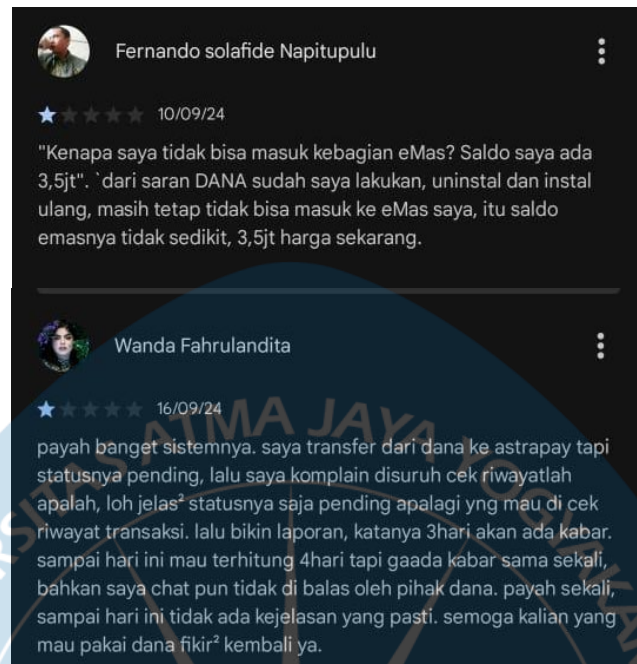
Gambar 1.1. Peringkat e-Wallet di Indonesia

Dompot Digital DANA memiliki beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan pengguna yaitu isi saldo, bayar dengan QR Scan, transfer saldo, rencana tabungan, dan DANA kaget. Di zaman yang semakin mengembangkan teknologi, tidak heran apabila banyak yang mengandalkan internet untuk mempermudah pekerjaan agar lebih efektif dan efisien salah satunya transaksi pembayaran. Aplikasi dompet digital DANA ini secara resmi diawasi oleh Bank Indonesia dan telah beroperasi sejak tahun 2018 sampai sekarang.

Pada kenyataannya, banyak kendala yang dapat terjadi dalam menerapkan suatu sistem informasi. Seperti yang dialami oleh aplikasi dompet digital DANA. Sejak tahun 2018 hingga kini, DANA kerap kali mendapatkan keluhan-keluhan dari penggunaannya. Keluhan-keluhan tersebut terdiri dari keluhan atas lambatnya aplikasi, seringkali aplikasi mengalami error, hingga keamanan aplikasi, transaksi dan saldo pengguna. Kekurangan-kekurangan DANA dari segi sistem informasi maupun pelayanan ini dianggap meresahkan oleh pengguna.

Berdasarkan *review* pengguna melalui *Google PlayStore* tahun 2024, pada

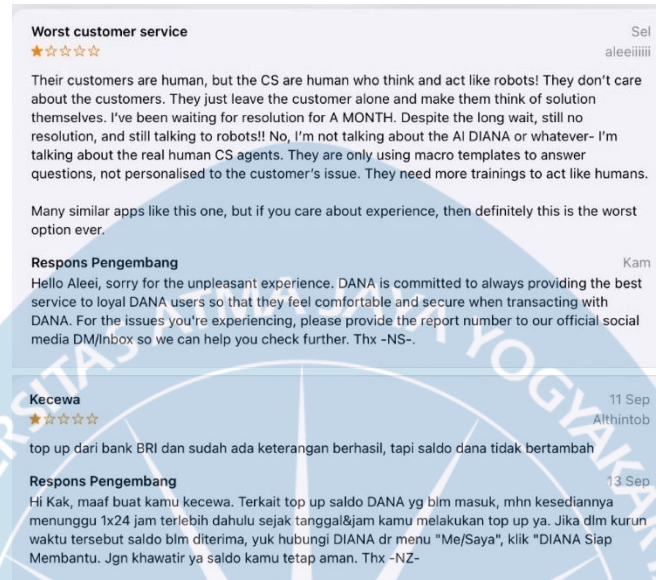
tanggal 10 September 2024 dengan nama pengguna Fernando Solafide Napitupuli memberikan penilaian sebesar bintang 1 dengan komentar yang menyatakan bahwa tidak dapat masuk ke bagian eMas padahal saldo yang ada pada eMas sebesar 3,5 juta harga sekarang. Fernando sudah melakukan saran yang diberikan oleh DANA yaitu melakukan *uninstall* dan *install* ulang namun tetap tidak bisa masuk ke eMas. Pada tanggal 16 September 2024 dengan nama pengguna Wanda Fahrulandita memberikan penilaian sebesar bintang 1 dengan komentar bahwa sistem sangat payah karena Wanda melakukan transfer dari akun DANA ke akun Astra Pay tetapi status *pending*. Saat melakukan keluhan ke pihak DANA, Wanda disuruh untuk mengecek Riwayat transaksi padahal jelas-jelas status *pending*. Wanda sudah melakukan pelaporan ke pihak DANA dari pihak DANA akan memberikan respon dalam waktu 3 hari setelah pelaporan. Namun terhitung tanggal tersebut sudah 4 hari tidak ada kabar dari pihak DANA padahal sudah mengontak pihak DANA namun tidak ada respon.



Gambar 1.2. Review Google Play Store

Selain melalui penilaian *Google PlayStore*, terdapat pula penilaian melalui *AppStore* selama tahun 2024, pada tanggal 17 September 2024 dengan nama pengguna aleeiiiiii memberikan penilaian sebesar bintang 1 dengan komentar bahwa pelayanan pelanggan sangat buruk. Alei menyatakan bahwa pengguna merupakan manusia, pelayanan pelanggan juga manusia namun bersikap seperti robot. Pelayanan pelanggan tidak peduli tentang pengguna karena meninggalkan pelanggan sendiri dan mencari solusi sendiri. Alei sudah menunggu sebulan namun tidak ada perubahan dan masih sama bersikap seperti robot. Alei tidak berbicara soal AI DIANA namun berbicara soal pelayan pelanggan asli. Pelayan pelanggan ini menggunakan *template* jawaban namun tidak berdasarkan dengan permasalahan pelanggan. Menurut Alei perlu adanya pelatihan agar bisa bersikap seperti manusia melayani manusia. Pada tanggal 11 September 2024 dengan nama pengguna Althintob memberikan penilaian sebesar bintang 1 dengan komentar

bahwa sudah melakukan top up dari bank BRI dan ada keterangan berhasil namun saldo DANA tidak bertambah.



Gambar 1.3. Review App Store

Meninjau dari penilaian pengguna dari *Google PlayStore* maupun *AppStore*, maka pembahasan mengenai kesuksesan sistem informasi akuntansi menjadi hal yang penting. Keberadaan sistem informasi akuntansi diharapkan dapat membantu perusahaan, organisasi, hingga individu dalam menjalankan seluruh aktivitasnya. Dengan diterapkannya sistem informasi akuntansi yang baik tentunya dapat membuat seluruh kegiatan transaksi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala. Kelancaran kegiatan transaksi juga dapat didukung oleh kualitas keamanan sistem aplikasi dompet digital ini. Dalam menyimpan data, aplikasi dompet digital mengumpulkan data dalam sebuah sistem yang terintegrasi sehingga harus dijaga keamanannya demi kelancaran proses transaksi. Lancar tidaknya proses transaksi dalam aplikasi dompet digital perlu diperhatikan secara khusus karena dapat menjadi hal yang berpengaruh terhadap kesuksesan serta kegagalan dari aplikasi dompet digital tersebut.

Mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat menggunakan suatu model yang dibuat oleh DeLone dan McLean yang kemudian dimodifikasi oleh McGill, et al. (2003). Untuk menentukan kesuksesan sebuah sistem informasi, DeLone dan McLean menjabarkan 6 elemen penting yang menjadi indikator dan tolak ukur kesuksesan sistem informasi, yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Model DeLone dan McLean ini mengalami pembaharuan di tahun 2003. *Updated DeLone and McLean IS success* menambahkan kualitas layanan (*service quality*) di dalamnya dan mengubah pengaruh individu dan organisasi yang digabungkan menjadi manfaat bersih (*net benefits*). Model terbaru inilah yang kemudian akan digunakan dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan subjek penelitian yaitu mahasiswa sarjana di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Alasan peneliti memilih subjek tersebut minat penggunaan aplikasi dompet digital sangat tinggi dikalangan anak muda dan mahasiswa sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta sudah cukup merepresentasikan pengguna dompet digital di kalangan anak muda. Atas hal tersebut peneliti terdorong untuk melakukan penelitian berjudul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN DI KALANGAN MAHASISWA SARJANA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi dompet digital DANA, yang dapat dijabarkan dengan sub permasalahan:

1. Apakah peningkatan kualitas sistem (*system quality*) mempengaruhi minat penggunaan (*use*) aplikasi DANA?
2. Apakah peningkatan kualitas sistem (*system quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi DANA?
3. Apakah peningkatan kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi minat penggunaan (*use*) aplikasi DANA?
4. Apakah peningkatan kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi DANA?
5. Apakah peningkatan kualitas layanan (*service quality*) mempengaruhi minat penggunaan (*use*) aplikasi DANA?
6. Apakah peningkatan kualitas layanan (*service quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi DANA?
7. Apakah peningkatan minat penggunaan (*use*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi DANA?
8. Apakah peningkatan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi manfaat bersih (*net benefit*) dalam menggunakan aplikasi DANA ?
9. Apakah peningkatan minat penggunaan (*use*) mempengaruhi manfaat bersih (*net benefit*) dalam menggunakan aplikasi DANA?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA.

1.4. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian Analisis Kesuksesan Aplikasi DANA menggunakan Model Kesuksesan DeLone dan McLean di Kalangan Mahasiswa Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dilaksanakan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta saran bagi pengguna, pengembang, dan manajemen perusahaan terkait dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dapat meningkatkan penggunaan serta kepuasan pengguna sehingga DANA dapat mempertahankan eksistensinya sebagai perusahaan dompet digital di Indonesia.