

# PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5.0 DOMAIN DSS (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI DANA)

Aji Suryana<sup>1</sup>, Aldi Ramadhan<sup>2</sup>, Dani Ali Cahyadi<sup>3</sup>, Gilang Akbar Panggulu<sup>4</sup>, Ria Astriratma<sup>5</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450, Indonesia

ajis@upnvj.ac.id<sup>1</sup>, aldir@upnvj.ac.id<sup>2</sup>, daniali@upnvj.ac.id<sup>3</sup>, gilangap@upnvj.ac.id<sup>4</sup>, astriratma@upnvj.ac.id<sup>5</sup>

**Abstrak.** Pada era digital yang serba praktis seperti sekarang ini menjadi pemicu munculnya berbagai perusahaan *fintech payment* di Indonesia, salah satunya adalah DANA. *Financial technology (fintech)* merupakan inovasi dibidang jasa keuangan. *Fintech* muncul seiring perkembangan dan perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi sebagai tuntutan hidup yang serba cepat. Hadirnya *fintech* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif. Munculnya banyak perusahaan *fintech payment* membuat persaingan bisnis yang ketat sehingga mengharuskan perusahaan untuk merancang suatu strategi pemasaran yang didasari dengan riset perilaku konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan domain *Deliver, Service, and Support (DSS)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA. Proses yang digunakan adalah proses *Reability Scale*. Dari hasil analisis keseluruhan menunjukkan bahwa perlu ditingkatkan lagi terkait dengan domain DSS03 dan DSS06 khususnya pada peringatan pembekuan dan upgrade akun DANA ke premium.

**Kata Kunci :** COBIT 5.0, DANA, DSS, *Fintech*

## 1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat seluruh aktivitas berubah menjadi lebih mudah. Sebagai contoh salah satunya adalah dengan hadirnya Aplikasi Dompet Digital dapat mempermudah transaksi sistem pembayaran. Pada teknologi modern seperti saat ini, zaman semakin berubah dan membuat segalanya untuk menjadi cepat dan mudah. Perubahan zaman ini berbanding lurus dengan majunya perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Hal ini menyebabkan semakin banyak ide kreatif atau inovasi-inovasi bisnis baru yang bermunculan dari berbagai perusahaan yang tentunya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan itu sendiri.

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, maka saat ini hadir sebuah inovasi baru berupa pembayaran secara digital yakni dengan aplikasi DANA untuk mewujudkan *cashless society*. Sebagai aplikasi yang baru hadir, DANA telah melakukan promosi serta memperkenalkan produknya melalui berbagai platform. Dalam melakukan promosi, DANA menggaet berbagai perusahaan di Indonesia yang telah muncul terlebih dahulu. Hal ini karena DANA hadir dengan konsep open platform yang bisa digunakan dalam berbagai platform yang berbeda – baik offline maupun online – tapi tetap terintegrasi [1]. Aplikasi Dana juga bisa dipakai untuk memindahkan uang yang telah di *top-up* ke akun sesama pengguna. Namun, pengguna yang memindahkan harus mendaftarkan informasi pribadinya terlebih dahulu, seperti data KTP dan KK.

Penerapan teknologi informasi di suatu aplikasi dinilai sangat penting untuk menerapkan suatu *framework* atau kerangka kerja yang berfungsi sebagai acuan bagi pihak manajemen mulai dari perencanaan hingga teknologi informasi sehingga memungkinkan sebuah perusahaan untuk mencapai tahapan kinerja aplikasi yang baik. Salah satu kerangka kerja yang telah mendapat pengakuan luas oleh masyarakat internasional yaitu COBIT (*Control*

*Objective for Information and Related Technology*). Kerangka kerja tersebut yang akan digunakan penulis, karena merupakan standar untuk tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh ISACA (*Information System and Control Association*).

Pada penelitian ini penulis mencoba melakukan penelitian pada aplikasi DANA dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5.0 Domain DSS (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA)”

## **2. Landasan Teori**

### **2.1 COBIT 5.0**

COBIT 5.0 (*Control Objectives for Information and related Technology*) merupakan suatu cara untuk menerapkan tata kelola TI. COBIT berupa kerangka kerja yang harus digunakan oleh suatu organisasi bersamaan dengan sumber daya lainnya untuk membentuk suatu standar yang umum berupa panduan pada lingkungan yang lebih spesifik. Secara terstruktur, COBIT terdiri dari seperangkat control objectives untuk bidang Teknologi Informasi, dirancang untuk memudahkan tahapan-tahapan audit bagi auditor [2].

Sebagai versi terbaru COBIT 5 hadir untuk membantu memenuhi kebutuhan kebutuhan penting organisasi yaitu :

- a. Membantu stakeholder dalam menentukan tujuan bisnis dari informasi dan teknologi terkait untuk menentukan keuntungan yang dikeluarkan pada biaya, tingkat risiko serta prioritas stakeholder terkait dalam penjaminan bahwa hasil dari tujuan yang sudah di terapkan sudah benar tercapai.
- b. Sebagai alat bantu evaluasi tentang peningkatan kinerja perusahaan, organisasi dan rekan TI.
- c. Membantu menangani informasi yang meningkat dengan jumlah signifikan.
- d. Sebagai penyedia panduan area inovasi dan teknologi yang lebih luas terkait dengan pengembangan produk baru, kreativitas, pembuatan produk dan penemuan.

### **2.2 Domain Deliver, Service, and Support (DSS)**

*Deliver, Service, and Support* yang biasa dikenal dengan singkatan DSS merupakan salah satu domain di *framework* COBIT 5. Domain ini merupakan perluasan dari domain *Deliver and Support* (DS) pada versi COBIT sebelumnya, yakni COBIT 4.1. Domain DSS menitikberatkan pada proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya yang meliputi hal keamanan sistem, kesinambungan layanan, pelatihan, dan pengelolaan data yang sedang berjalan.

Sementara fokus domain DSS pada COBIT 5 yakni pada aspek pengiriman teknologi informasi, proses, dan dukungan yang memungkinkan untuk pelaksanaan sistem TI yang efektif dan efisien. Domain DSS terdiri dari 6 control objective, yakni sebagai berikut [3].

1. DSS01 – Mengelola Operasi
2. DSS02 – Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden
3. DSS03 – Mengelola Masalah
4. DSS04 – Mengelola Keberlanjutan
5. DSS05 – Mengelola Keamanan Layanan
6. DSS06 – Mengelola Kontrol Proses Bisnis

### **2.3 Dompot Digital**

Dalam peraturan (Bank Indonesia, 2016) nomor 18 / 40 / PBI / 2016 Pasal 1 Ayat 7 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran menjelaskan bahwa dompot elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut dompot elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain:

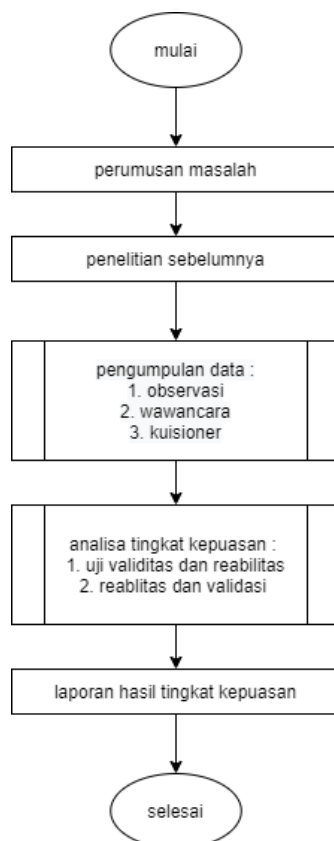
alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran [4].

## 2.4 DANA

DANA adalah dompet digital Indonesia yang di desain untuk menjadikan setiap transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. DANA sebagai dompet digital berplatform terbuka yang siap dimanfaatkan untuk mendukung setiap aktivitas ekonomi dan gaya hidup digital semua kalangan masyarakat Indonesia. Dengan DANA, masyarakat bisa menjadi lebih produktif, efisien, dan kompeten. DANA juga dapat dioptimalkan untuk mendukung komitmen pemerintah menghemat biaya produksi dan distribusi uang fisik, serta meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia. DANA adalah bukti bahwa Indonesia mampu membangun serta mengembangkan teknologi dan infrastruktur ekonomi digital yang selalu siap diandalkan.

## 3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian ini juga digunakan untuk membantu kegiatan penelitian agar berada pada jalur yang sudah ditentukan melalui metode penelitian ini. Adapun metode yang digunakan dapat dilihat pada Gambar. 1.



Gambar 1. Tahap Penelitian

## **Perumusan Masalah**

Pada tahapan ini berisi tentang apa yang akan dilakukan oleh peneliti, dengan rumusan masalah peneliti memiliki gambaran yang cukup mengenai tujuan dan arah penelitian. Dari permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Layanan transaksi yang pending
2. Kendala dalam upgrade akun ke premium
3. Respon pengaduan yang lambat

## **Penelitian Sebelumnya**

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data dari berbagai jurnal dan sumber yang mendukung terkait penelitian ini. Penelitian sebelum disusun oleh Yoga Pratama Alviansah1 . Kraugusteeliana2, 2019 berjudul “Rancangan Penerapan TAM (Technology Acceptance Model) Pada Sistem Pembayaran Go-Pay melalui pendekatan Perceived Ease Of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Behavioral Intention Use (BIU), Actual Of Use (ASU), dan Experience (E)”[5].

## **Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data dari pengguna aplikasi DANA yaitu dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner melalui google form.

## **Analisa Tingkat Kepuasan**

Pada tahapan ini dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi DANA dengan menggunakan *framework* COBIT 5 yaitu dengan domain DSS dengan uji validitas dan reabilitas yang menggunakan program SPSS. Dalam program SPSS, metode statistik deskriptif digunakan untuk menghasilkan gambaran data secara visual berupa tabel.

## **Laporan Hasil Tingkat Kepuasan**

Pada tahapan ini yaitu laporan hasil tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

### **3.1 Indikator domain COBIT 5.0**

- a. DSS01 *Manange Operations,*
- b. DSS02 *Manage Service Request and Incidents,*
- c. DSS03 *Manage Problems,*
- d. DSS06 *Bussiness Process Control*

### **3.2 Uji Validitas dan Reabilitas**

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Analisis dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item

pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [6].

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Hasil Responden

Dari hasil data survei yang dilakukan pada 32 responden pengguna aplikasi DANA.

**Tabel 1.** Hasil Pernyataan Kuisioner

No	Pernyataan	Jawaban				
		SST=5	S=4	N=3	TS=2	TSS=1
1	Apakah transaksi dengan menggunakan aplikasi DANA berjalan secara <i>real-time</i>	16	13	3	0	0
2	Apakah fitur yang ada di aplikasi DANA sudah memenuhi segala kebutuhan anda	11	15	6	0	0
3	Apakah aplikasi DANA membantu pengelolaan uang anda dengan benar	13	9	9	1	0
4	Apakah customer service DANA membantu anda ketika mendapatkan masalah	7	9	15	1	0
5	Apakah anda mendapatkan respon cepat dari customer service DANA dalam menanggapi permasalahan anda	7	8	13	4	0
6	Apakah sering terjadi gangguan terkait pengiriman saldo DANA ke rekening	4	6	6	10	6
7	Apakah gangguan dalam transaksi sering terjadi	2	2	8	15	5
8	Apakah gangguan dalam top up saldo sering terjadi	2	3	5	13	9
9	Apakah terdapat peringatan terkait masalah pembekuan akun	4	7	8	7	6
10	Apakah terjadi penambahan fitur ketika upgrade ke premium	17	7	6	2	
11	Apakah kendala sering ditemukan saat melakukan upgrade akun ke premium	3	11	5	8	5
<b>Total</b>		86	90	84	61	31

### 4.2 Uji Validitas

Nilai *skewness* merupakan ukuran kesimetrisan histogram, sedangkan *kurtosis* merupakan ukuran datar atau runcingnya histogram. Idealnya nilai *skewness* dan *kurtosis* pada distribusi normal adalah nol. Oleh karena itu, jika nilai *skewness* positif maka distribusi data “miring ke kiri distribusi normal” (ada frekuensi nilai yang tinggi di sebelah kiri titik tengah distribusi normal), sebaliknya apabila *skewness* negatif maka distribusi data “miring ke kanan distribusi normal” (kiri bagi kita yang melihatnya). Jika nilai *kurtosis* positif maka distribusi data “meruncing” (ada satu nilai yang mendominasi), sebaliknya apabila *kurtosis* Negatif maka distribusi data “melandai” (varians besar).

**Descriptive Statistics**

	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean Statistic	Std. Deviation Statistic	Skewness Statistic	Skewness Std. Error	Kurtosis Statistic	Kurtosis Std. Error
Responden	32	1,00	32,00	16,5000	9,38083	,000	,414	-1,200	,809
Usia	32	2,00	5,00	3,0625	,43533	2,874	,414	14,280	,809
Apakah transaksi dengan menggunakan aplikasi DANA berjalan secara real-time	32	3,00	5,00	4,4063	,66524	-,686	,414	-,500	,809
Apakah fitur yang ada di aplikasi DANA sudah memenuhi segala kebutuhan anda	32	3,00	5,00	4,1563	,72332	-,248	,414	-,981	,809
Apakah aplikasi DANA membantu pengelolaan uang anda dengan benar	32	2,00	5,00	4,0625	,91361	-,400	,414	-1,088	,809
Apakah customer service DANA membantu anda ketika mendapatkan masalah	32	2,00	5,00	3,6875	,85901	,349	,414	-,990	,809
Apakah anda mendapatkan respon cepat dari customer service DANA dalam menanggapi permasalahan anda	32	2,00	5,00	3,5625	,98169	,142	,414	-,981	,809
Apakah sering terjadi gangguan terkait pengiriman saldo DANA ke rekening	32	1,00	5,00	2,7500	1,31982	,314	,414	-1,035	,809
Apakah gangguan dalam transaksi sering terjadi	32	1,00	5,00	2,4063	1,04293	,903	,414	,803	,809
Apakah gangguan dalam top up saldo sering terjadi	32	1,00	5,00	2,2500	1,16398	,916	,414	,230	,809
Apakah terdapat peringatan terkait masalah pembekuan akun	32	1,00	5,00	2,8750	1,31370	,063	,414	-1,065	,809
Apakah terjadi penambahan fitur ketika upgrade ke premium	32	2,00	5,00	4,2188	,97499	-,916	,414	-,365	,809
Apakah kendala sering ditemukan saat melakukan upgrade akun ke premium	32	1,00	5,00	2,9688	1,28225	-,134	,414	-1,204	,809
Valid N (listwise)	32								

**Gambar. 2.** Hasil Analisa Deskriptif menggunakan Program SPSS

### 4.3 Frekuensi

Pada gambar 3 di bawah ini terlihat hasil analisis SPSS (frekuensi), dimana pada tabel terlihat N Valid = 32 yang menunjukkan jumlah responden sebanyak 32 orang dan N Missing = 0 yang berarti tidak ada data yang hilang(missing). Terlihat juga mode pada X11 = 4.00 yang menunjukkan bahwa masih banyak pengguna yang kesulitan melakukan upgrade akun DANA ke premium.

**Statistics**

	Responden	Usia	Apakah transaksi dengan menggunakan aplikasi DANA berjalan secara real-time	Apakah fitur yang ada di aplikasi DANA sudah memenuhi segala kebutuhan anda	Apakah aplikasi DANA membantu pengelolaan uang anda dengan benar	Apakah customer service DANA membantu anda ketika mendapatkan masalah	Apakah anda mendapatkan respon cepat dari customer service DANA dalam menanggapi permasalahan anda	Apakah sering terjadi gangguan terkait pengiriman saldo DANA ke rekening	Apakah gangguan dalam transaksi sering terjadi	Apakah gangguan dalam top up saldo sering terjadi	Apakah terdapat peringatan terkait masalah pembekuan akun	Apakah terjadi penambahan fitur ketika upgrade ke premium	Apakah kendala sering ditemukan saat melakukan upgrade akun ke premium	
N	Valid Missing	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	32 0	
Mean		16,5000	3,0625	4,4083	4,1563	4,0625	3,6875	3,5825	2,7500	2,4083	2,2500	2,8750	4,2188	2,9888
Median		16,5000 <sup>a</sup>	3,0333 <sup>a</sup>	4,4483 <sup>a</sup>	4,1923 <sup>a</sup>	4,1384 <sup>a</sup>	3,6250 <sup>a</sup>	3,5238 <sup>a</sup>	2,6250 <sup>a</sup>	2,3043 <sup>a</sup>	2,0556 <sup>a</sup>	2,8607 <sup>a</sup>	4,3750 <sup>a</sup>	3,0625 <sup>a</sup>
Mode		1,00 <sup>b</sup>	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	5,00	4,00
Variance		88,000	,190	,443	,523	,835	,738	,964	1,742	1,088	1,355	1,726	,951	1,044
Minimum		1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
Maximum		32,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Percentiles														
	25	8,5000 <sup>c</sup>	2,5000 <sup>c</sup>	3,8125 <sup>c</sup>	3,4782 <sup>c</sup>	3,2778 <sup>c</sup>	2,9375 <sup>c</sup>	2,7056 <sup>c</sup>	1,6250 <sup>c</sup>	1,5500 <sup>c</sup>	1,3182 <sup>c</sup>	1,7962 <sup>c</sup>	3,4616 <sup>c</sup>	1,8462 <sup>c</sup>
	50	16,5000	3,0333	4,4483	4,1923	4,1384	3,6250	3,5238	2,6250	2,3043	2,0556	2,8607	4,3750	3,0625
	75	24,5000	3,5667	5,0000	4,8077	4,6636	4,4375	4,4000	3,8333	3,0000	2,9444	3,9333	.	4,0714

**Gambar 3.** Hasil Analisa Frekuensi menggunakan Program SPSS

#### 4.4 Uji Reabilitas

Berdasarkan Gambar 4 di bawah ini, diketahui bahwa kuisisioner memiliki nilai Cronbach's Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar  $0,693 > 0,50$ . Hal ini menunjukkan bahwa kuisisioner tersebut valid / reliable (handal).

Reliability Statistics		Case Processing Summary	
Cronbach's Alpha	N of Items	N	%
,693	11		
		Cases	
		Valid	32 100,0
		Excluded <sup>a</sup>	0 ,0
		Total	32 100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Gambar 4.** Uji Reabilitas menggunakan Program SPSS

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian kami, pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 domain *Delivery, Support, System* (DSS) dapat disimpulkan bahwa pada tahap audit menggunakan *framework* COBIT 5.0 diperoleh 4 proses domain DSS yang menjadi topik permasalahan yaitu DSS01, DSS02, DSS03, dan DSS06. Maka dari itu 4 proses tersebutlah yang digunakan sebagai ruang lingkup audit.

Untuk mendapatkan uji reabilitas dan validasi dengan menggunakan software SPSS, dari hasil uji reabilitas dan validasi yang dilakukan terdapat 32 data valid dari kuisisioner yang disebar dengan nilai missing berjumlah 0, serta frekuensi data valid 100%.

Untuk reabilitas dan validasi diketahui bahwa kuisisioner memiliki nilai Cronbach's Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar  $0,693 > 0,50$ . Hal ini menunjukkan bahwa kuisisioner tersebut valid / reliable (handal). Dari hasil analisis keseluruhan menunjukkan bahwa perlu ditingkatkan lagi terkait dengan domain DSS03 dan DSS06 khususnya pada peringatan pembekuan dan upgrade akun DANA ke premium.

## Referensi

- [1] Nadhifah, Ainun. (2018). Berkenalan Dengan Dana, Startup yang Hadirkan Masa Depan Pembayaran Digital di Indonesia.
- [2] Campbell, Philip L. (2005). A COBIT Premier. Sandia National Laboratories, USA.
- [3] ISACA. (2012). COBIT 5: Enabling Processes.
- [4] Bank Indonesia. (2016). Frequently Asked Question Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Indonesia.
- [5] Alviansah, Yoga Pratama, and Kraugusteeliana. (2019). Rancangan Penerapan TAM (*Technology Acceptance Model*) Pada Sistem Pembayaran Go-Pay melalui pendekatan *Perceived Ease Of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Behaviorial Intention Use* (BIU), *Actual Of Use* (ASU) dan *Experience* (E). SEINASI-KESI.
- [6] Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.