

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5.0 Domain DSS (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana)

Aji Suryana¹, Aldi Ramadhan², Dani Ali Cahyadi³, Gilang Akbar Panggulu⁴, Ria Astriratma⁵

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, aldir@upnvj.ac.id, daniali@upnvj.ac.id, gilangap@upnvj.ac.id, astriratma@upnvj.ac.id

Abstrak. Pada era digital yang begitu praktis saat ini yang menjadi penyulut hadirnya perusahaan yang bergerak bidang jasa keuangan yang berbasis teknologi, sebagai contoh DANA. *Financial technology (fintech)* menghadirkan inovasi dalam sistem pembayaran masa kini yang kemudian mengubah pola bertransaksi di masyarakat, salah satunya pada sistem pembayaran yang menjadi serba cepat dan praktis. *Fintech* dapat mempermudah transaksi jual beli secara tidak langsung dan sistem pembayaran yang digunakan menjadi lebih praktis dan efektif. Pada penelitian ini yang berfokus pada framework COBIT 5.0 domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA, dengan menggunakan proses *Reability Scale*. Dari hasil analisis menunjukkan hasil reabilitas dan validitas dari 32 responden memiliki nilai Cronbach's Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar $0,693 > 0,50$ dan 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

Di era globalisasi, teknologi semakin berkembang sangat cepat membuat seluruh aktivitas menjadi lebih mudah. Sebagai contoh adalah dengan hadirnya Aplikasi Dompot Elektronik yang mempermudah transaksi sistem pembayaran. Pada era teknologi masa kini, perubahan zaman yang membuat segala sesuatu menjadi sangat cepat dan mudah. Dimana perubahan zaman ini sebanding dengan inovasi bisnis berbasis teknologi. Dengan hadirnya inovasi terbaru dari segi bisnis tentunya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan itu sendiri.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin *modern*, hadir berbagai inovasi baru berupa pembayaran secara digital yakni dengan aplikasi DANA untuk mewujudkan *cashless society*. Sebagai salah satu aplikasi pemicu hadirnya dompet digital, DANA telah mempromosikan aplikasinya melalui berbagai platform digital. Dalam mempromosikannya, DANA hadir menawarkan inovasi terbaru seperti pembayaran melalui QRIS. Selain itu DANA bersifat *open-source* yang dapat diunduh oleh pengguna melalui perangkat yang dimiliki [1]. Aplikasi DANA dapat mengirimkan saldo sesama pengguna ataupun ke rekening dengan syarat pengguna yang ingin mengirimkan saldonya diharuskan melakukan verifikasi data diri menggunakan kartu identitas.

Dalam hal penerapan teknologi informasi di aplikasi dinilai sangat dibutuhkan untuk menciptakan kualitas aplikasi yang baik dengan menerapkan suatu *framework* sebagai tolak ukur bagi pengembang aplikasi mulai dari perencanaan sampai dengan penerapan teknologi informasi sehingga memungkinkan sebuah perusahaan mencapai visi yang ditargetkan. Penulis akan menggunakan framework COBIT 5.0 yang dikembangkan oleh ISACA (*Information Systems and Control Association*) sebagai standar tata kelola teknologi informasi.

Pada penelitian ini menggunakan studi kasus pada aplikasi DANA dengan judul penelitian “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

COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*) merupakan cara untuk menerapkan tata kelola TI. COBIT merupakan framework yang diselaraskan dengan sumber daya lainnya demi terciptanya suatu kebijakan umum sebagai rujukan pada lingkungan perusahaan yang lebih khusus. Secara sistematis, *framework* ini memiliki beberapa kebijakan yang dirancang demi mempermudah proses audit bagi auditor [2].

COBIT 5 yang menjadi versi terbaru dari COBIT menghadirkan kebutuhan-kebutuhan perusahaan seperti:

- a. Membantu stakeholder dalam pencapaian tujuan bisnis dari informasi dan teknologi untuk menentukan profit dengan pengelolaan biaya, meningkatkan manajemen risiko dan memprioritas stakeholder untuk mencapai visi perusahaan.
- b. Sebagai alat bantu mengevaluasi peningkatan kinerja pada perusahaan, organisasi serta rekan TI.
- c. Membantu menangani terkait informasi yang meningkat secara signifikan.
- d. Membantu berbagi inovasi dan teknologi yang lebih luas terkait dengan kreativitas, penemuan produk, pembuatan dan pengembangan produk

2.2 Domain Deliver, Service, and Support (DSS)

Deliver, Service, and Support merupakan bagian dari domain *framework* COBIT terbaru yaitu COBIT 5. Domain DSS berfokus pada proses penyajian teknologi informasi dan bantuan kerja yang terkait dengan pelatihan, keamanan sistem, kelangsungan layanan dan pengolahan data.

Pokok domain DSS meliputi proses dan pengiriman teknologi informasi serta dukungan keberlangsungan sistem teknologi informasi sehingga menjadi efektif dan efisien. Terdapat 6 control objectives, diantaranya: [3].

1. DSS01 : Manage Operation
2. DSS02 : Manage Service Requests and Incidents
3. DSS03 : Manage Problems
4. DSS04 : Manage Continuity
5. DSS05 : Manage Security Services
6. DSS06 : Manage Business Process Controls

2.3 Dompet Digital

Di dalam regulasi (Bank Indonesia, 2016) nomor 18 / 40 / PBI / 2016 Pasal 1 Ayat 7 mengenai realisasi pemrosesan transaksi dalam sistem pembayaran disebutkan bahwa dompet elektronik (*Electronic Wallet*) adalah layanan elektronik yang digunakan menyimpan data alat pembayaran antara lain: alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, serta memuat dana untuk pembayaran [4].

2.4 DANA

DANA itu sendiri merupakan salah satu dompet elektronik untuk mempermudah sistem pembayaran *cashless* yang mudah dan cepat. DANA sebagai dompet elektronik yang bersifat *open source* dimana setiap pengguna dapat mengunduh secara gratis dan digunakan untuk mendukung setiap aktivitas ekonomi di Indonesia terutama pada sistem pembayaran. Dengan melakukan pembayaran dengan DANA tercipta sebuah sistem pembayaran yang cepat dan praktis. DANA turut serta dalam menghemat biaya produksi dan distribusi uang fisik untuk membantu pemerintah. DANA terus meningkatkan serta mengembangkan teknologi infrastruktur ekonomi digital yang cepat, aman dan praktis sehingga diminati oleh masyarakat di Indonesia.

3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian digunakan agar fokus kegiatan penelitian ini tetap pada tujuan yang telah ditentukan. Adapun tahap penelitian pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Tahap Penelitian

- a. Pengumpulan Literatur
Dengan mempelajari data dari jurnal, buku, daftar bacaan serta beberapa penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dipecahkan.
- b. Pengumpulan Data
Melakukan akumulasi data untuk mengetahui permasalahan yang sering muncul dengan melakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner kepada pengguna aplikasi.
- c. Hasil Penelitian
Memberikan laporan hasil penelitian berupa analisis terkait permasalahan yang muncul dan sering dialami oleh pengguna aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisa tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan nantinya dapat dijadikan sebagai acuan oleh pengembang aplikasi DANA untuk dapat memperbaiki masalah dan meningkatkan kualitas aplikasi. Berikut hasil dan pembahasan terkait permasalahan yang berfokus pada COBIT 5 domain DSS dan diolah menggunakan program SPSS.

4.1 Penyusunan Kuisioner dan Hasil Kuisioner

Penyusunan kuisioner ini berisi pernyataan terkait permasalahan yang umum terjadi pada aplikasi DANA dengan menggunakan framework COBT 5.0 yang berfokus dari domain DSS yang diantaranya:

- DSS01 *Manange Operations*,
- DSS02 *Manage Service Request and Incidents*,
- DSS03 *Manage Problems* dan
- DSS06 *Bussiness Process Control*.

Pada kuisioner yang dibagikan kepada 32 pengguna aplikasi yang kemudian didapatkan hasil dari kuisioner tersebut pada tabel dibawah ini:

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
Total		86	90	84	61	31

4.2 Melakukan Uji Validitas Deskriptif

Dengan melakukan pengeloaan data pada program SPSS dimana permasalahan terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi yang berfokus pada COBIT 5 domain DSS didapat hasil dari *N Statistic* yakni dimana setiap pertanyaan dijawab oleh 32 responden dengan nilai ideal skewness dan kurtosis pada distribusi normal yaitu nol. Sehingga nilai skewness yang positif pada distribusi data “cenderung ke kiri” (frekuensi bernilai tinggi di sebelah kiri titik distribusi normal), sebaliknya jika nilai skewness negatif maka distribusi data ”cenderung ke kanan”. Jika nilai kurtosis positif maka distribusi data “meruncing” sebaliknya jika kurtosis negatif maka distribusi data akan “melandai”. Berikut ini gambar hasil uji validitas deskriptif:

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 Melakukan Uji Validitas Frekuensi

Kembali melakukan pengelolaan data menggunakan program SPSS dimana terdapat nilai N valid sebanyak 32 yang menunjukkan jumlah orang yang menjawab kuisisioner sebanyak 32 orang dan N *missing* atau nilai yang hilang berjumlah 0 pada data tabel frekuensi. Selanjutnya hasil pada variabel 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 ^a	3,0625	4,4083	4,1563	4,0625	3,6875	3,5625	2,7500	2,4083	2,2500	2,8750	4,2188	2,9888
Median		16,5000 ^a	3,0333 ^a	4,4483 ^a	4,1923 ^a	4,1364 ^a	3,8250 ^a	3,5238 ^a	2,8250 ^a	2,3043 ^a	2,0556 ^a	2,8667 ^a	4,3750 ^a	3,0625 ^a
Mode		1,00 ^b	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	,984	1,742	1,088	1,355	1,728	,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 ^c	2,5000 ^c	3,8125 ^c	3,4782 ^c	3,2778 ^c	2,9375 ^c	2,7056 ^c	1,8250 ^c	1,5500 ^c	1,3182 ^c	1,7862 ^c	3,4615 ^c	1,8462 ^c
	50	16,5000	3,0333	4,4483	4,1923	4,1364	3,8250	3,5238	2,8250	2,3043	2,0556	2,8667	4,3750	3,0625
	75	24,5000	3,5667	5,0000	4,8077	4,8636	4,4375	4,4000	3,8333	3,0000	2,9444	3,9333	.	4,0714

Gambar 3. Hasil Analisa Frekuensi menggunakan Program SPSS

4.4 Melakukan Uji Reabilitas

Berdasarkan Gambar 4 di bawah ini, diketahui bahwa kuisioner memiliki nilai N Valid sebesar 32 yaitu jumlah responden dan Cronbach's Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar $0,693 > 0,50$. Hal ini menunjukkan bahwa kuisioner tersebut valid / reliable (handal).

Reliability Statistics		Case Processing Summary	
Cronbach's Alpha	N of Items	N	%
,693	11		
		Cases	
		Valid	32
		Excluded ^a	0
		Total	32
			100,0
			,0
			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 dapat disimpulkan bahwa pada tahap audit menggunakan *framework* COBIT 5 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 kuisioner yang disebar dengan nilai missing berjumlah 0, serta frekuensi data valid 100%.

Untuk reabilitas dan validasi diketahui bahwa kuisioner memiliki nilai Cronbach's Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar $0,693 > 0,50$. Hal ini menunjukkan bahwa kuisioner 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 Primer. 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), *Behavioral 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.