

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

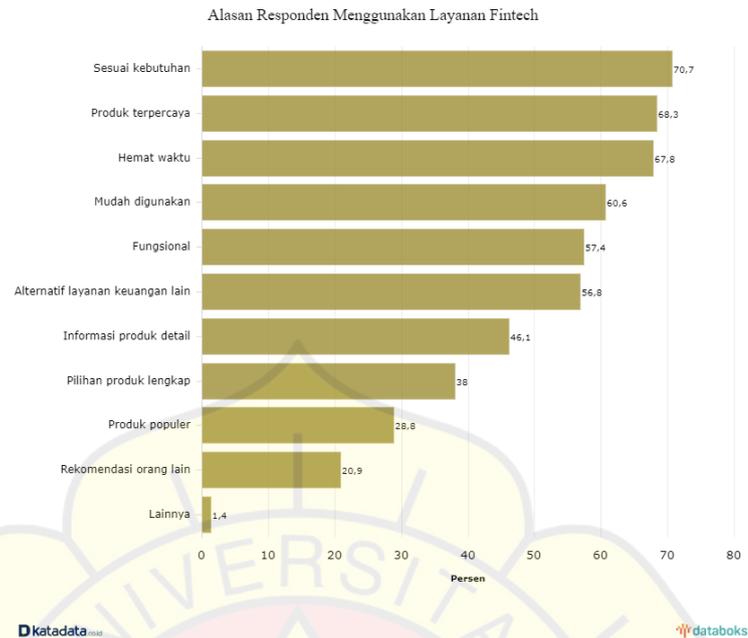
Pada zaman sekarang kehadiran *internet* menjadi sebuah fenomena kemajuan teknologi yang menyebabkan terjadinya percepatan globalisasi dan penyebaran informasi yang tidak terbatas di seluruh dunia. Dengan hadirnya *Internet* yang merupakan sarana elektronik untuk dipergunakan berbagai aktivitas seperti komunikasi, riset transaksi bisnis dan lainnya. Asosiasi Penyelenggaraan Jasa *Internet* Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat, jumlah pengguna *internet* di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Maka dari itu adanya teknologi masyarakat menjadi ketergantungan dan sulit untuk dipisahkan. Teknologi kini terus berkembang dengan harapan untuk dapat memberikan dampak yang positif terhadap kemajuan bangsanya didalam suatu negara. Dalam dunia perbankanpun tidak ingin tertinggal karena dengan adanya teknologi berkembang memberikan pengaruh yang besar terhadap kemajuan perekonomian.

Perekonomian dapat tumbuh dengan perlu adanya jasa pembayaran dalam suatu perdagangan. Alat pembayaran berupa uang sudah dilakukan sejak ratusan taun yang lalu dimana transaksi awal dilakukan dengan cara barter yang kemudian saat ini dikenal menggunakan alat tukar logam atau kertas dimana setiap negara sudah menerbitkan mata uangnya masing-masing Jack (2005:41) dalam Saputra (2020). Inovasi pembayaran dalam kegiatan

jual beli tidak hanya berhenti disitu karena muncul juga pembayaran yang berbasis elektronik atau non tunai. Elektronik dalam industri perbankan telah memunculkan bentuk baru kegiatan perbankan yang di sebut dengan *electronic banking*.

Jasa *electronic banking* melalui internet atau telepon ini telah disediakan oleh sejumlah bank besar di Indonesia sejak pertengahan tahun 1999 (Dewi, 2018:61). Dengan bertambahnya tahun yang diiringi dengan kemajuan elektronik telah mengubah ciri perbankan yang sangat jauh. Kecanggihan teknologi memicu munculnya inovasi tentang teknologi keuangan, yaitu adanya *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* dan banyaknya pemain *e-commerce* yang modern menjadikan inovasi dalam dunia keuangan mampu menyatukan teknologi dengan keuangan. Sehingga munculah teknologi keuangan atau bisa disebut teknologi finansial (*financial technology*).

*Financial technology (fintech)* dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keadilan sistem pembayaran. Penyelenggara teknologi finansial yaitu meliputi sistem pembayaran pendukung pasar, manajemen investasi, pinjaman, penyedia modal, dan jasa finansial lainnya. Berbagai macam penggunaan teknologi pada sistem keuangan tentu berdampak sangat besar untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat.



**Gambar 1.1**

### **Alasan Masyarakat Indonesia Gunakan Layanan Fintech 2020**

Dari hasil survei DailySocial menunjukkan masyarakat di Indonesia menggunakan layanan *fintech* karena beberapa alasan. Namun, yang paling utama adalah sesuai dengan kebutuhan mereka (70,7%). Sekitar (60%) juga mengatakan layanan *fintech* yang terpercaya, menghemat waktu, dan mudah digunakan sebagai faktor-faktor yang membuat mereka memanfaatkan layanan tersebut. Lalu, lebih dari (50%) menilainya fungsional dan alternatif dari layanan keuangan lain. Selain itu, responden menggunakan produk ditawarkan *fintech* lantaran informasinya detail, pilihannya lengkap, produk tersebut populer dipasaran, dan rekomendasi orang lain.

*Fintech* merupakan sebuah layanan yang menyediakan produk-produk keuangan dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi modern (Ansori, 2019:32). Adapun aplikasi *fintech* yang banyak digunakan saat ini adalah aplikasi *fintech* di bidang pembayaran, seperti dompet digital (e-wallet) dan layanan transfer dana antar bank secara gratis. Pesatnya perkembangan teknologi kini mulai terdorong dengan pasar perbankan dalam sistem pembayaran. Apalagi dengan hadirnya berbagai dompet digital dan perusahaan teknologi finansial yang dapat mengurangi biaya sekaligus mempermudah transaksi beda bank. Tarif transfer dana beda bank pada dasarnya Rp.6.500,00 (enam ribu lima ratus rupiah) per transaksi, namun dengan adanya teknologi finansial berbasis aplikasi, maka nasabah dapat menghemat biaya *transfer* tersebut. Seperti pada aplikasi dompet digital OVO ataupun dompet digital milik Go-jek yaitu Go-pay memiliki kebijakan biaya pemindahan saldo rekening ke bank sebesar Rp.2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah). Namun, jika nasabah sering melakukan *transfer* dana tentu hal ini akan merugikan nasabah tersebut. Sehingga pada perkembangannya muncul salah satu aplikasi *fintech* dalam bidang jasa transfer dana beda bank secara gratis atau tanpa administrasi.

Salah satu aplikasi *fintech* dalam bidang jasa *transfer* dana beda bank secara gratis adalah aplikasi Flip. Flip merupakan *start-up business* yang menjalankan kegiatan usaha jasa *transfer* antar bank tanpa biaya administrasi berupa layanan digital yang dapat di akses melalui android/iOS atau website. Flip resmi diluncurkan ke publik pada tahun 2016, diciptakan dan

dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi. Aplikasi Flip menyediakan untuk men-*transfer* ke rekening bank yang dituju, meskipun tanpa harus melakukan top up saldo maupun membuka sebuah rekening seperti pada bank pun masih bisa kerena fungsinya hanya sebagai perantara. Pengguna cukup melakukan *transfer* terlebih dahulu ke rekening pihak Flip yang sama dengan rekening bank yang pengguna miliki. Kemudian oleh pihak Flip uang akan di teruskan ke rekening tujuan. Fitur layanan yang ditawarkan juga cukup banyak, diantaranya transfer antar bank tanpa biaya administrasi (kirim uang gratis), beli pulsa, isi paket data, listrik PLN dan *refund*. Akan tetapi berbeda untuk pembelian pulsa dan paket data yang harus melakukan top up saldo pada aplikasi Flip, uang akan menjadi koin Flip dan koin tersebut baru bisa di gunakan untuk pembelian pulsa dan paket data.

Flip telah mendapat lisensi dari Bank Indonesia (BI) pada 4 Oktober 2016 dengan nomor izin 18/196/DKSP/68 sehingga keamanan dan data penggunanya dapat terjaga. Dalam situs *website* Flip memberitahukan bahwa pada saat ini Flip dapat digunakan untuk men-*transfer* ke: BNI, BNI Syariah, BRI, BCA, Mandiri, Mandiri Syariah, Bank Muamalat, CIMB Niaga, CIMB Niaga Syariah, Bank BTPN, Jenius, Permata Bank, BRI Syariah dan Digibank. Akan tetapi berbeda dengan salah satu aplikasi serupa yaitu *LinkAja* di mana dalam aplikasi ini, masih terbatas untuk melakukan *transfer* beda bank tanpa biaya yang hanya bank BUMN seperti Mandiri, BRI, BNI dan BTN. Hal itu menyebabkan aplikasi Flip banyak diminati masyarakat.

**Tabel 1.1**  
**Rating Aplikasi Transfer Uang Januari 2022**

No	Aplikasi	<i>Rating Google Playstore</i>	<i>Rating Apple App Store</i>
1	Dana	4,2	4,9
2	LinkAja	4,2	3,7
3	OVO	3,7	3,3
4	Flip	4,6	4,8
5	BNI mobile	4,3	4,7

Sumber: Sensortower.com

Setiap *rating* berpotensi mendambah nilai bagi para calon konsumen atau pelanggan, *rating* dengan nilai tinggi menandakan bahwa adanya kepuasan konsumen yang baik (Mudambi & Schuff, 2010) dalam Raiyan (2021). Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa Flip memiliki *rating* yang baik hal ini menandakan banyak pelanggan yang puas menggunakan aplikasi Flip. Menurut Indrasari (2019:84) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu staregi yang digunakan perusahaan untuk merebut hati pelanggan. Perusahaan yang selalu memperhatikan kepuasan pelanggannya akan bertahan pada situasi bisnis yang kompetitif. Pada umumnya pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk atau layanan akan menggunakan produk secara berkelanjutan.

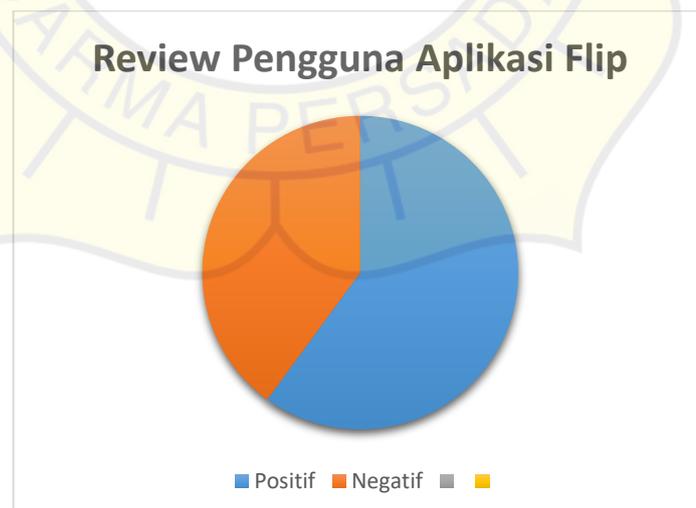
Beberapa peneliti seperti peneliti Dewi Permata Sari, (2021). Mendapati bahwa Tanggapan Kemudahan, Kepercayaan, Risiko, Terhadap

Kepuasan Nasabah dapat diterima dengan teknologi *fintech e-money*, yang hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan pada teknologi yang menawarkan alat transaksi yang tidak hanya dapat digunakan sebagai pembayaran, tetapi juga mudah digunakan, rendah resiko dan memberikan penawaran menarik yang menguntungkan. Dan juga pada penelitian Johannes & Firma (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna LPSE” yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan pada penelitian Purba *et al* (2020) “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo” yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak merasakan tingkat kepuasan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Soelistya, Djoko *et al* (2018) “Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah” yang menyatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun dari peneliti Simanjuntak & Yoestini, (2021) *Perceived Ease of Use, Perceived Risk*, Harga, dan Promosi menunjukkan bahwa dari penggunaan teknologi Go-Pay tidak dapat mempengaruhi secara jelas tentang *Perceived Risk* (persepsi risiko) untuk menggunakan sistem tersebut karena

dalam keputusan menggunakan teknologi belum memberikan kepuasan kepada penggunanya dalam bertransaksi yang dilakukan secara online. Secara jelas bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan teknologi Go-Pay.

Pada saat ini banyak perusahaan lebih mementingkan pencapaian kepuasan pelanggan. Perusahaan wajib memperbaiki persepsi risiko yang terjadi kepada pelanggan. Dapat diartikan bahwa semakin rendah risiko yang diterima pengguna akan merasakan tingkat kepuasan, karena sistem teknologi tersebut memiliki manfaat yang besar di masa mendatang dan termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut. Beberapa orang ketika dihadapkan pada situasi pengambilan keputusan yang sama akan mengambil keputusan yang berbeda tergantung pada persepsi masing-masing orang dan pemahamannya mengenai risiko dan dampaknya. Wijaya (2021).



Sumber: Sensortower.com

**Gambar 1.2 Grafik Review Penggunaan Aplikasi Flip**

Dari gambar diatas peneliti melakukan sebuah observasi kepada pengguna *fintech* Flip menggunakan *tools* Sensor Tower, bahwa dari 100 review yang dikumpulkan diketahui bahwa terdapat 60% berkomentar positif yang artinya pelanggan merasakan aplikasi *fintech* Flip memberikan kepuasan terhadap penggunaannya, dan terdapat 40% berkomentar negatif yang berdampak pada turunnya tingkat kepuasan pelanggan pengguna aplikasi *fintech* Flip. Sensor Tower merupakan website yang dikenal dengan riset aplikasinya untuk mengumpulkan data pengguna aplikasi. Ulasan yang diambil pada tabel 1.2 merupakan beberapa ulasan yang menampilkan ulasan positif dan negatif terhadap aplikasi *fintech* Flip.

**Tabel 1.2**  
**Ulasan Positif Pengguna Aplikasi Flip**

Comment	Rating	Name	Date
Memudahkan dalam bertransaksi, kalau mau transfer dari bank yang jarang atmnya ketika kita butuh ga perlu dateng ke atm. Cukup klik, dalam beberapa menit uangnya udah nyampe aja di bank.	5	Nizar	23/04/2022
Mantap deh buat developer app ini, makasih sudah menciptakan alat bantu transaksi yang mempermudah semua orang. semoga sukses terus.	5	Mufifah Sophiar	29/03/2022
Ini aplikasi yang begitu bermanfaat, semoga tetap bertahan	5	Yaksono	31/03/2022

dan lebih meningkatkan kualitas layanannya.			
Sangat membantu untuk mobilitas jual beli yang membutuhkan transfer antar rekening bank.	5	Fadilah Maulana	16/02/2022
Aplikasi Flip mudah digunakan, membantu dalam bertransaksi antar bank, dan <i>customer care</i> cepat menangani masalah.	5	Anisa Putri	18/05/2022
Sangat membantu dan transaksi aman. fiturnya juga udah semakin di upgrade keren banget!	5	Chaca Harip	22/04/2022
Flip sangat berguna dan membantu saya. Hanya saja beberapa saat terakhir aplikasi terlalu lama untuk dibuka.	5	Hendro Sukonco	12/5/2022
Nyaman ketika transfer uang ke beda bank, dengan pelayanan cukup cepat.	5	Daffa Arinki	24/4/2022
Keren banget aplikasinya! Transaksi cepat, mudah, & makin hemat. Semoga Flip bisa terus berkembang makin canggih dan lengkap lagi fiturnya.	5	Alyani Durrah	04/06/2022
Saya sangat senang dengan adanya Flip, karena sangat membantu untuk transfer antar bank gratis. Semoga Flip selalu seperti ini, mempertahankan kualitasnya.	5	Yuni Inaka	06/05/2022

Sumber: Data Sekunder, 2022

Meskipun telah menjadi salah satu penyedia jasa transfer dana secara gratis di Indonesia, namun masih saja terdapat pengguna aplikasi yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Flip. Beberapa kendala akan yang dialami pengguna diantaranya kendala untuk upgrade Flip, kesulitan dalam log-in, kegagalan dalam melakukan transaksi, kekhawatiran akan penipuan dan sebagainya. Kendala yang dirasakan oleh pengguna akan berisiko sangat tinggi, karena pada aplikasi yang digunakan pengguna memunculkan persepsi yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan.

**Tabel 1.3**  
**Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Flip**

<b>Comment</b>	<b>Rating</b>	<b>Name</b>	<b>Date</b>
Entah kenapa setelah diperbaharui selalu error aplikasi Flipnya, mau transfer susah banget ke tahap lanjutan dan gak muncul proses transaksinya padahal banknya gak ada gangguan	2	Diah Laras	12/05/2022
Kenapa transfernya lama banget, padahal baru sekali pake Flip, ku kira bakalan cepet. Hadeh kecewa banget!	1	Ely Handayani	02/03/2022
Flip error atau di retas tiba-tiba masuk 30 notif transaksi padahal tidak ada transaksi ketika mau masuk aplikasi Flip 30 menit menunggu hanya loading memuat data dan tidak bisa masuk ketika	1	Sunandar Yunus	22/02/2022

uninstal Flip dan mau di instal lagi harus verifikasi tagihan padahal tidak ada tagihan apapun.			
Gimana cara downgrade aplikasi? Versi terbaru 2.4.0 terlalu banyak animasi dan saya sangat kurang suka. Mohon bantuannya cara downgrade ke 1 versi sebelumnya	2	Sanjaya Lim	24/04/2022
Setelah saya masukan bukti transfer beberapa lama kemudian ada email masuk kalau bukti transfer saya gagal masuk ke rekening Flip. Sudah jelas saya kirim bukti transfer tapi malah gagal masuk dan dana tidak kembali.	1	Artiara Meylitaf	20/04/2022
Sudah lama pakai Flip, jarang ada keluhan terkait transaksi, transaksi lancar, ada yang salah nominal juga <i>refund</i> gampang. Cuma sekarang aplikasi Flip lemot sekali. Tolong diperbaiki supaya lebih nyaman pakai aplikasinya.	2	Marwah Munawarah	31/05/2022
Saldo saya tertahan di Flip karena salah pin. Sudah 4 hari sejak semua data dan persyaratan saya penuh, tapi saldo belum bisa keluar. Mengecewakan.	1	Budi Wahyu	04/05/2022
Beberapa waktu ini setelah update, jadi ga bisa kirim uang ke bank	1	Ikhsan	10/05/2022

manapun. Selalu gagal kemudian uang masuk ke koin. Semoga bisa diperbaiki			
Verifikasi data lama sampe disuruh ulang terus, sebelumnya ada notifikasi berhasil tapi malah balik verifikasi aneh banget.	1	Ading Primadi	12/04/2022
Tolong diperbaiki sistemnya kalo transfer ke <i>e-wallet</i> tulisannya berhasil. Tapi dana belum masuk	1	Dienter Abraham	20/03/2022

Sumber: Data Sekunder, 2022

Dalam penelitian ini, akan di teliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna aplikasi *fintech* Flip dalam hal persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi risiko (*perceived risk*). Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari *system* atau teknologi karena individu yakin bahwa *system* atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. *System* yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa *system* tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Sedangkan, menurut Widjana (2013) dalam Sari (2021:165) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*).

Selain faktor persepsi kemudahan faktor lainnya ialah persepsi risiko. Meskipun, saat ini teknologi memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) bagi para penggunanya, namun masih ada sejumlah pengguna yang menolak untuk menggunakan teknologi karena terdapat masalah ketidakpastian dan keamanan (Kuisma et al., 2007; Littler and Melanthiou, 2006 dalam Sari, (2021). Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi persepsi konsumen ialah risiko, menurut Pavlou (2001:10) dalam Raiyan (2021) risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan transaksi. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna untuk melakukan transaksi *transfer* dana diantaranya ialah risiko terkena hacker, risiko kesalahan dalam memasukan nomor atau kode saat transaksi *transfer* dana akibat kesalahan pengguna sendiri (human error) atau karena fasilitas yang belum maksimal, risiko seluruh uang hilang, dan sebagainya.

Oleh karena itu, persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) dalam suatu teknologi keuangan sangat penting dalam kepuasan pelanggan untuk menciptakan nilai pelanggan yang berdampak positif yang diharapkan *fintech* Flip. Berdasarkan fenomena serta latar belakang masalah dan referensi penelitian terdahulu, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Fintech* Flip di Kota Bekasi”**

## 1.2 Identifikasi Masalah, Pembahasan dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka didapati identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi Flip merupakan salah satu *fintech* yang mendapat *rating* tinggi pada awal Januari 2022 dalam kategori *fintech* paling sering digunakan konsumen.
2. Berdasarkan ulasan positif dan negatif yang diberikan oleh para pengguna aktif *fintech* Flip di Playstore.
3. Kesenjangan penelitian (research gap) dalam penelitian terdahulu dimana dari hasil penelitian tersebut ada yang menyatakan berpengaruh dan ada yang menyatakan tidak berpengaruh.

Menurut penelitian Dewi Permata Sari (2021) dengan judul “Pengaruh Tanggapan Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *E-Money*” bahwa hasilnya persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Johannes & Firma (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna LPSE” yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan pada penelitian Purba *et al* (2020) “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Niat

Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo” yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan, yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak merasakan tingkat kepuasan.

Menurut Soelistya, Djoko *et al* (2018) “Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah” yang menyatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun berbeda dengan penelitian Simanjuntak & Yoestini, (2021) dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Risk*, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan” bahwa hasilnya *perceived risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Dengan adanya keterbatasan waktu dan tenaga, penulis membatasi penelitian ini berdasarkan beberapa kriteria, seperti wilayah penelitian, variabel penelitian, responden yang menjawab. Penulis memilih wilayah Kota Bekasi sebagai wilayah penelitian, dikarenakan penulis lebih mudah menjangkau responden pengguna aplikasi *fintech* Flip. Variabel penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip. Sedangkan responden dipilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria

wilayah, usia, dan menggunakan aplikasi *fintech* Flip yang sedang diteliti.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah di rumuskan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip?
3. Bagaimana pengaruh *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian yang ingin diketahui adalah:

1. Untuk dapat mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip.
2. Untuk dapat mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip.
3. Untuk dapat mengetahui *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan pengguna *fintech* Flip.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan diatas, maka kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna bagi dunia pendidikan mengenai pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

##### 2. Kegunaan praktisi

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap kepuasan pelanggan bagi perusahaan dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.