

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era modern sekarang, banyak sekali berkembang berbagai platform baru yang memudahkan aktifitas manusia dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu kemajuan yang sangat dirasakan saat ini yaitu dengan adanya dukungan dari teknologi internet. Internet sangat memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas maupun dalam memenuhi kebutuhan. Hal ini terbukti dengan tingginya pertumbuhan pengguna internet di Indonesia maupun di mancanegara. Perkembangan teknologi internet ini mendukung berbagai sektor, salah satunya sektor perdagangan yang menjadi lebih efisien, karena kini segala hal dapat dikerjakan secara daring.

Pesatnya teknologi internet ini memaksa manusia untuk menciptakan berbagai fitur pendukung yang memudahkan penggunaannya salah satunya fitur pembayaran elektronik. Fitur pembayaran elektronik *e-wallet* merupakan salah satu pelayanan yang memudahkan aktivitas transaksi finansial manusia, dengan menggunakan *e-wallet* kita dapat mentransfer uang dengan potongan administrasi yang tergolong sangat sedikit apabila dibandingkan dengan potongan admin yang selama ini kita keluarkan jika mentransfer antar bank. Selain itu dengan menggunakan *e-wallet* kita akan mendapatkan berbagai potongan harga ataupun promosi dari *merchant* yang berkerjasama dengan pihak *e-wallet* terkait. [1]

Dana adalah salah satu *platform* berbentuk dompet digital (*e-wallet*) buatan anak negeri yang menawarkan kemudahan berbagai transaksi finansial secara non-tunai maupun non-kartu. Adanya penambahan fitur di aplikasi Dana yang cukup tinggi dikarenakan pengguna Dana terus meningkat membuat penambahan sistem yang berperan dalam penyusunan isi saldo, kirim dana, minta dana, *scan qr*, *nearby*, *feed*, berita dana, riwayat, pocket, akun pengguna, dan pengaturan yang sudah diterima pengguna di masa kini. Namun banyaknya penambahan fitur membuat aplikasi Dana mengalami kesulitan untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanannya. Maka diperlukannya kesempatan bagi konsumen untuk memberikan ulasan pelayanan di aplikasi tersebut agar bisa mengetahui kekurangan sekaligus meningkatkan pelayanannya dengan cepat dan tepat.[2]

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis di aplikasi Dana apakah pelayanan-pelayanan yang tersedia mempermudah konsumen atau tidak dikarenakan aplikasi Dana perlu mengetahui tanggapan kepuasan konsumen. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode EUCS karena analisis terhadap setiap *variable* EUCS menampilkan hasil dari analisis tingkat kepuasan konsumen. Sehingga peneliti mengimplementasikan dan menuangkan kedalam sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI DANA DI KOTA JAMBI DENGAN METODE EUCS”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen aplikasi Dana di Kota Jambi dengan menggunakan metode EUCS sesuai dengan (isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu)”?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk penelitian yang lebih terarah serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka perlu adanya batasan-batasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah yang dilakukan, antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Dana
2. Responden dalam penelitian ini sebanyak 385 responden dan menggunakan 5 Skala Likert, yang mana nantinya keseluruhan pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner dari jawaban responden masyarakat di Kota Jambi khususnya yang menggunakan aplikasi Dana.
3. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode EUCS “*End Using Computing Satisfaction*”.
4. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data-data yang sudah ada di penelitian ini yaitu aplikasi SPSS “*Statistical Product And Service Solution*”.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan :

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi, kinerja serta harapan konsumen aplikasi Dana.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh para konsumen dalam mengakses aplikasi Dana.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Dana.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah :

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Dana.
2. Diharapkan agar membantu aplikasi Dana dalam masukan-masukan yang diberikan untuk selalu memperbaiki kinerja pelayanan aplikasi tersebut.
3. Bagi penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari selama perkuliahan berlangsung.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui penulisan, Sistematika penulisan meliputi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulis.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teori penunjang yang penulis gunakan dikutip dari buku, Jurnal, dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan bab ini tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi teknik-teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta tools (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi analisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode EUCS.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan konsumen di aplikasi Dana.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.

