

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era industri 4.0 ini banyak sekali berkembang berbagai *platform* baru yang memudahkan aktivitas manusia dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu kemajuan yang saat ini kita rasakan yaitu dengan adanya dukungan dari teknologi internet. Internet sangat memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas dalam memenuhi kebutuhan[1]. Pesatnya perkembangan teknologi internet sekarang memaksa manusia untuk menciptakan berbagai *fitur* pendukung yang memudahkan pekerjaan penggunaannya, salah satunya yaitu *fitur* pembayaran. Tak lengkap rasanya jika berbagai kecanggihan dan kemudahan yang ditawarkan tidak dimaksimalkan nilainya. Maka itu terciptalah transaksi non tunai melalui uang elektronik (*electronic money*).

Pada dasarnya melalui transaksi elektronik ini uang akan disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk digital, tentu saja tanpa mengurangi nilai dari uang tersebut. Begitu pun dengan proses pemindahannya yang dilakukan melalui alat transaksi elektronik. Transaksi elektronik senantiasa berkembang sejalan dengan tuntutan juga kebutuhan konsumen dan untuk memenuhi kebutuhan sistem transaksi di bisnis *e-commerce*. Salah satu aktivitas dalam transaksi adalah transaksi pembayaran elektronik. Saat ini pembayaran elektronik hadir dalam beberapa *fitur* seperti *micropayment*, *e-cash* atau digital *cash*, *smart card*, dan *e-wallet*. Tentunya

dengan fungsi, karakteristik dan keunggulan yang berbeda-beda. Untuk melakukan transaksi pembayaran elektronik itu menggunakan uang elektronik.

Pada awalnya, uang elektronik hanya diterbitkan dalam bentuk *chip* pada kartu namun dengan berkembangnya teknologi uang elektronik diterbitkan dalam bentuk lain yang harus terkoneksi terlebih dahulu dengan *server* penerbit[2]. Uang yang disimpan secara elektronik disebut *e-money* sedangkan media yang digunakan untuk transaksi secara elektronik disebut *e-wallet*. *E-wallet* merupakan aplikasi yang terkoneksi dengan internet untuk menyimpan nominal uang elektronik. *E-wallet* adalah aplikasi keuangan yang menyimpan dana secara digital yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dengan instrumen non tunai.

Pembayaran melalui *e-wallet* dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun menggunakan *smartphone*. Salah satu kelebihan dari *e-wallet* yaitu mampu mengurangi peredaran uang palsu. Pada masa pandemi COVID-19 pada akhir tahun 2019-sekarang penggunaan *e-wallet* mampu meminimalisir kontak dengan orang lain. Pemerintah pun menganjurkan untuk menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi. Aplikasi *e-wallet* di Indonesia sangat beragam. Menurut Kompas Tekno dari Populix.com daftar e-wallet yang terpopuler di Indonesia sebagai berikut: (<https://tekno.kompas.com/read/2022/07/07/10150027/daftar-e-wallet-terpopuler-di-indonesia-gopay-teratas>).

1. Gopay: 88%
2. DANA: 83%
3. OVO: 79%

Dari data diatas menunjukkan bahwa Gopay *e-wallet* terpopuler saat ini dengan indeks 88%, DANA berada di urutan kedua dengan indeks 88%, disusul OVO dengan indeks 79%.

DANA merupakan salah satu dompet digital Indonesia yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi pembayaran. Aplikasi DANA sudah dirilis secara resmi sejak November 2018 dan dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Hingga akhir 2019 lalu, DANA telah memiliki kurang lebih 20 juta pengguna dan mendapatkan 1,5 juta per hari. Selain itu, DANA juga menyediakan layanan *Daily* seperti Pulsa & Data, DANA *Deals*, *Loyalti*, dan lainnya. Layanan Transfer seperti DANA Kaget, Tarik Saldo, Bayar Patungan, dan lainnya. Layanan *Bills*, layanan *intertainment* dan berbagai *fitur* layanan lainnya serta kegunaannya.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap beberapa pengguna aplikasi DANA masih terdapat beberapa kekurangan kecil seperti bingungnya cara menggunakan *fitur-fitur* yang tersedia karena banyaknya *fitur* yang ada membuat kegunaan dari *fitur* berkurang atau tidak lengkap contohnya seperti e-Samsat yang hanya tersedia di 2 provinsi saja.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang dapat dilakukan:

Bagaimana menganalisis kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi DANA pada masyarakat kota Jambi menggunakan metode *servqual*?

1.3 BATASAN MASALAH

Beberapa batasan masalah yang menjadi patokan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap aplikasi DANA.
2. Menganalisis kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi DANA di wilayah kota Jambi.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode *Servqual*.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel pengguna di kota Jambi yang dilakukan secara online melalui *google form*.
5. Responden diambil dari pengguna aplikasi DANA yang berada di kota Jambi.
6. *Software* yang digunakan adalah *IBM SPSS* versi 26.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

Menganalisis kualitas layanan aplikasi DANA dengan menerapkan metode Servqual untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi DANA di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk membantu pihak aplikasi DANA dalam mengetahui kualitas layanan aplikasi DANA terhadap pengguna di Kota Jambi.
2. Untuk membantu pengguna dalam memakai aplikasi DANA terhadap pengguna di kota Jambi.
3. Dapat memberikan pengalaman bagi penulis, dan dapat dijadikan sebagai referensi khusus untuk penelitian sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistem penelitian ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini. Laporan ini merupakan pengembangan sistem informasi yang menghasilkan perangkat lunak, dimana sistematika penulisan ini terdiri dari enam bab meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis baik *software* maupun *hardware*.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini tentang perhitungan dan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pengguna aplikasi DANA di kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. S. Dewi, “Pengaruh Perceived Security dan Perceived Usefulness terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening: Studi Kasus E- Wallet,” pp. 1–12, 2020.
- [2] Yilmaz, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash Pada Aplikasi Dompot Elektronik (E-Wallet),” no. 3, pp. 1–13, 2018.