

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat, berjalannya perkembangan teknologi informasi juga di iringi dengan berkembangnya jaringan internet. Salah satu perkembangan teknologi informasi terjadi pada teknologi financial yang berkembang pesat, hal ini ditunjukkan dengan perkembangan alat pembayaran secara digital menggunakan aplikasi dompet elektronik atau Uang elektronik, dari pembayaran tunai (cash based) menjadi non tunai (non cash).

LinkAja sebelumnya bernama Telkomsel Cash atau TCASH. LinkAja diliris pada tanggal 21 Februari 2019 setelah Finarya (PT.Fintek Karya Nusantara) secara resmi mendapatkan lisensi/izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum, serta menggantikan aplikasi TCASH, Mandiri e-cash, UnikQu (BNI), My QR (Bank BRI) dan T-Bank (Bank BRI). LinkAja secara resmi diluncurkan pada tanggal 30 Juni 2019.

LinkAja adalah sebuah layanan uang elektronik yang berbasis aplikasi untuk melakukan berbagai transaksi nontunai dengan mudah dan praktis. Terdapat juga pola fitur-fitur yang dimiliki oleh LinkAja antara lain, beli atau bayar tagihan, bayar transportasi, telekomunikasi, bayar pajak dan retribusi, penuhi semua kebutuhan keuangan[1].

Aplikasi LinkAja atau LinkAja adalah sebuah aplikasi yang menyediakan layanan sistem pembayaran dan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik yang diselenggarakan oleh finarya serta terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia dan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Namun dalam pengoperasian ada beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *Google Play Store*, salah satu permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu kegagalan dalam melakukan top-up saldo. Selain itu, beberapa pengguna memberikan keluhan terkait lamanya saldo masuk setelah melakukan *top-up*, saldo hilang, dan sulitnya bagi pengguna untuk upgrade dari LinkAja Basic Service ke LinkAja Full Service.

Berdasarkan di palystore, aplikasi LinkAja telah di unduh sebanyak lebih dari 10 juta pengguna dengan rating 3,9. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna terhadap aplikasi LinkAja. Lebih dari sekedar alat pembayaran secara online LinkAja juga memudahkan kehidupan sehari hari dengan berbagai layanan seperti transfer, bayar GOJEK/Grab, belanja di Tokopedia, beli bbm di MyPertamina, bayar tagihan PLN, BPJS dan lainnya.

Ada banyak metode dalam mengukur kepuasan pengguna misalnya metode *servqual*, *delone and mclean*, *webqual* 4.0. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode *servqual*. Metode *Service Quality* (Servqual) Model kualitas jasa yang paling banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode *Servqual* (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al, Model kualitas jasa *servqual* ini melakukan penelitian berdasarkan customer perceived

quality. Metode Servqual mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima[2].

Beberapa pengguna juga menyampaikan saran terkait pembaruan tampilan agar lebih menarik, tidak ada biaya adm atau gratis saat melakukan *top up* melalui kartu kredit/debit dan penambahan tombol ambil gambar pada saat ingin melakukan upgrade dari LinkAja Basic Service ke LinkAja Full Service, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi LinkAja. Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu dilakukan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja di kota jambi, dengan menggunakan metode servqual. Dalam hal ini terdapat variabel yang diukur yaitu: Variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dan Variabel Dependent (terikat) yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkAja. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja di kota jambi dengan menggunakan metode servqual.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LinkAja DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi LinkAja, di Kota Jambi dengan Menggunakan Metode SERVQUAL ?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas layanan aplikasi LinkAja, terhadap kepuasan penggunanya ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi LinkAja, khususnya mengukur kepuasan pengguna aplikasi LinkAja, di wilayah Kota Jambi dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi LinkAja,.
3. Variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dan Variabel Dependent (terikat) yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkAja.
4. Pengumpulan data menggunakan Kuisisioner yang disebar dengan menggunakan social media seperti Whatsapp.
5. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah: SPSS V25.

6. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk Menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi LinkAja.
2. Untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak LinkAja, untuk pengguna Serta memberikan masukan kepada pihak LinkAja, untuk meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini :

1. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang diberikan) aplikasi tersebut.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja, di Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dalam sistematika yang dengan kaidah ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, teori mengenai servqual, aplikasi LinkAja, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dengan metode Servqual pada aplikasi LinkAja.

BAB V :HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari analisis dan pembahasan yang diusulkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI :PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan tingkat kepuasan aplikasi LinkAja, Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas dan tingkat kepuasan LinkAja agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.