

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah banyak membantu manusia dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal teknologi internet, banyak sekali kegiatan yang menggunakan internet salah satunya adalah pembayaran melalui *online*. Salah satu contoh kemajuan teknologi saat ini adalah adanya fungsi-fungsi aplikasi yang berperan penting dalam kegiatan masyarakat, seperti dalam bidang pendidikan, pemerintahan, bisnis, dan bidang lainnya. Dalam dunia bisnis, banyak masyarakat yang beralih ke pembayaran dengan menggunakan dompet digital atau e-wallet (*e-wallet*).

*E-wallet* adalah sebuah layanan elektronik yang digunakan sebagai instrument transaksi seperti pembayaran, menyimpan dana ataupun pembelian kebutuhan sehari-hari seperti listrik, pulsa dan sebagainya, *E-wallet* adalah teknologi yang akan membantu melakukan transaksi secara *online* hanya melalui gadget [1]. *E-wallet* juga digunakan untuk menyimpan dana secara digital dalam bentuk saldo, contoh *E-wallet* yang ada seperti Ovo, Gopay, Dana.

Dana adalah layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital untuk mengganti dompet konvensional, didirikan sejak tahun 2018, Dana merupakan dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD), [2].

Aplikasi ini tidak terlepas dari masalah atau *error* yang ada di dalam aplikasi tersebut. Menurut ulasan pengguna aplikasi di *playstore*, berdasarkan ulasan pengguna aplikasi mulai dari bintang satu hingga bintang lima.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu kajian mengenai sikap perusahaan penyedia layanan dompet digital dalam menyediakan konten dan memanfaatkan sepenuhnya layanan *E-wallet*, serta perlu adanya layanan yang baik agar dapat memuaskan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *E-servqual*. Karena metode tersebut sangat cocok dengan pokok permasalahan yang di kaji oleh peneliti. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality (ServQual)*. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang disediakan pada jaringan Internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan kemampuan suatu situs web untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembayaran, dan distribusi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI DANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi DANA terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-servqual*?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi DANA.
2. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan menggunakan skala Likert.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi DANA di Jambi.
4. Menggunakan metode *E-Servqual* dengan variabel bebas yaitu *Efficiency, Fullfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* dan variabel terikatnya adalah *Satisfaction*.
5. Software untuk analisis data adalah SPSS 25.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang di bahas dapat di rumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dari aplikasi DANA terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-servqual*.

2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota jambi menggunakan metode *E-servqual*.
2. Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak DANA untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Sebagai referensi untuk peneliti yang akan melakukan penelitian berikutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan/berkaitan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas aplikasi DANA dengan menggunakan metode *E-Servqual*.

##### **BAB III : METODOLOGI PENULISAN**

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

#### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

#### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil analisis aplikasi DANA yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang di prioritaskan untuk di lakukan perbaikan.

#### **BAB VI : PENUTUP**

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