

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dunia telah berevolusi untuk melihat kemajuan teknis yang semakin cepat. Beberapa orang saat ini sudah menggunakan berbagai bentuk teknologi dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari. Pergeseran ini diperkirakan merupakan dampak dari Revolusi Industri Keempat, yang mana setiap aspek mengalami perubahan, termasuk akses internet. Semakin banyak individu yang memiliki akses terhadap internet, yang tentu saja memudahkan untuk terhubung tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat, serta memudahkan berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam berbisnis online. Salah satu inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi ini adalah dompet digital, yang menyediakan metode pembayaran alternatif yang cepat, aman, dan efisien.

Dompet digital adalah metode pembayaran alternatif yang dirancang untuk mempermudah proses transaksi keuangan. Sebagai aplikasi elektronik, dompet digital menyimpan data pembayaran dan memfasilitasi pemrosesan transaksi secara efisien. Pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi ke ponsel pintar mereka, mendanainya dengan sejumlah uang, dan dapat segera menggunakan layanan ini. Pembayaran menggunakan dompet digital menjadi lebih cepat dan praktis karena pengguna tidak perlu mengeluarkan uang tunai atau kartu fisik; cukup dengan memindai kode batang atau QR code yang diberikan.

Salah satu dompet digital yang populer di Indonesia adalah DANA. Sejak peluncurannya pada tahun 2018, DANA telah menjadi salah satu platform dompet

digital utama di negara ini dan telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia, yang menegaskan bahwa DANA mematuhi peraturan yang berlaku. Dengan DANA, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan, pembelian kuota internet, dan lainnya dengan mudah.

Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yuni Maulidatul Mukarromah, aplikasi DANA masih menghadapi beberapa kekurangan. Salah satu masalah yang sering muncul adalah gangguan server yang dapat menyebabkan ketidakberhasilan transaksi. Misalnya, dalam kasus transfer dana, saldo pengguna mungkin terpotong tetapi transaksi tidak berhasil diselesaikan. Selain itu, ada keluhan dari pengguna mengenai penurunan saldo yang tidak wajar setelah melakukan top-up. Beberapa pengguna melaporkan bahwa saldo mereka berkurang dengan status transaksi yang menunjukkan pembayaran untuk langganan aplikasi, padahal mereka tidak pernah mendaftar untuk layanan tersebut. Dari data keluhan-keluhan itu bisa diambil dan di lihat dari sumber mana saja, mulai dari social media, email, play store, app store, dan lain-lain. Dari masalah-masalah ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam sistem dan layanan aplikasi DANA untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan transaksi yang lebih aman.

Kepuasan pengguna merupakan faktor kunci yang memengaruhi adopsi dan retensi pengguna terhadap aplikasi Dana. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan DANA menjadi sangat penting dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap tingkat

kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kota Jambi, dengan menggunakan metode E-SERVQUAL. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Dengan Menggunakan Metode E-Servqual**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Penulis dapat merumuskan pertanyaan penelitian, “Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi dana dan bagaimana proses analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi dana dengan metode E-SERVQUAL?”.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah yaitu :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode E-Servqual dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna, dan variable bebas yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Keandalan Sistem (*System Availability*), Privasi (*Privary*), Responsivitas (*Responsiveness*).
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan sampel pengguna di kota Jambi.
3. Penentuan teori perhitungan sampel menggunakan metode angket menggunakan Skala Likert.

4. Metode Pengolahan Data akan diolah menggunakan software SMARTPLS.
5. Responden Penelitian difokuskan pada pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Jambi.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu : “Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang di berikan Aplikasi DANA dengan menggunakan Metode E-Servqual”.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap Aplikasi DANA
2. Dapat membantu pihak Aplikasi DANA dalam mengetahui kepuasan pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan pada bab ini meliputi teori dan konsep dasar tentang metode E-SERVQUAL, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang didapat dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel dan lain-lain serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, berisi tentang kerangka kerja penelitian serta alat dan bahan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai sejauh mana Kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi DANA dengan metode E-Servqual pada aplikasi DANA.

**BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan dan diolah menggunakan *tools* SMARTPLS.

## **BAB VI : PENUTUP**

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