

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi di era digital seperti sekarang ini membuat penggunaan teknologi semakin canggih sehingga memudahkan kita dalam berkomunikasi, bertransaksi, dan lain sebagainya. Salah satu perkembangan teknologi saat ini adalah teknologi internet yang mana dapat memudahkan kita dalam melakukan sistem pembayaran dengan beragam aplikasi yang digunakan masyarakat sebagai sarana pembayaran non-tunai.

Dengan berkembangnya teknologi, sistem transaksi dan pembayaran juga dapat digunakan melalui *E-Wallet* atau dompet digital seperti Dana. Dengan adanya aplikasi tersebut memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai macam aktivitas transaksi melalui *gadget/smartphone* dan semua kebutuhan bisa dilakukan dengan mudah, efektif, dan efisien seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa maupun kuota internet dan telepon, pembayaran PDAM, dan masih banyak lagi kemudahan yang dihasilkan oleh aplikasi Dana.

Pada tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yang merupakan inisiatif untuk mengurangi penggunaan uang tunai dalam transaksi sehari-hari. Hal ini merupakan bagian dari upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan inklusi keuangan dan mendorong masyarakat untuk mengadopsi metode pembayaran yang lebih modern [1].

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami pertumbuhan pesat
di

sektor *E-wallet* atau dompet digital. Perusahaan seperti DANA, GoPay, OVO dan LinkAja berjuang untuk mendominasi pasar ini dengan menawarkan berbagai layanan pembayaran digital.

Masyarakat Indonesia semakin mengandalkan dompet digital untuk berbagai kebutuhan pembayaran sehari-hari, seperti membayar tagihan, membeli barang, makanan, tiket transportasi, dan lainnya. Ini meningkatkan penggunaan dompet digital.

Salah satu alasan orang memilih dompet digital adalah kemudahan dan kecepatan transaksinya. Dompet digital memungkinkan pengguna melakukan pembayaran hanya dengan beberapa klik tanpa harus mengeluarkan uang tunai atau kartu kredit.

Keamanan merupakan faktor penting dalam penggunaan dompet digital. Pengguna ingin mengetahui bahwa transaksi mereka aman dan data pribadi mereka terlindungi. Perusahaan dompet digital harus menyediakan sistem keamanan yang kuat untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

Dompet digital telah mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam platformnya, seperti pembelian tiket pesawat, pengangkutan barang, pembayaran tagihan, dan banyak lagi. Hal ini membuat pengguna merasa lebih nyaman karena bisa melakukan banyak hal dalam satu aplikasi.

Salah satu dompet digital yang saat ini berkembang pesat adalah Dana. Dana merupakan produk dompet digital dibawah pengelolaan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK).

Dalam pengoperasiannya, aplikasi Dana seringkali terkendala masalah

keamanan dan privasi yang merupakan salah satu permasalahan mendasar yang sering muncul dalam aplikasi keuangan digital. Pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Dana, baik saat mendaftar, menyelesaikan transaksi, atau menavigasi fitur aplikasi. Aplikasi Dana sering kali mengenakan biaya atau biaya untuk transaksi tertentu, seperti penarikan uang dari rekening bank.

Pada penelitian ini menggunakan metode servqual (*service quality*) untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan sehingga mampu untuk mengidentifikasi gap antara persepsi dan realita. Menurut Junius metode ini yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan [2].

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan *E-Wallet* Dana Pada Cafe Tropical Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Servqual”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan *E-Wallet* Pada Café Tropical Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Servqual.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruh transaksi menggunakan *E-Wallet* pada aplikasi Dana ke Pengguna Café Tropical Kota Jambi.
2. Dalam penelitian ini menggunakan metode servqual, terdiri dari dua variable yaitu variable independen (X_n) dan variable dependen (Y)
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara langsung
4. Responden diambil dari Pengguna yang berbelanja di Café Tropical Kota Jambi
5. Aplikasi perhitungan yang digunakan adalah SmartPls.
6. Transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Dana

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui proses bisnis yang dilakukan Cafe tropical Kota Jambi menggunakan Dana
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam Menggunakan *E-Wallet* Dana pada Café Tropical Kota Jambi dengan metode servqual.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu permasalahan dan meningkatkan kemauan Pengguna terhadap Pembayaran Menggunakan *E-Wallet* Dana di Kota Jambi.
2. Bagi Café Tropical Kota Jambi, dapat meningkatkan kunjungan dan kesadaran Pengguna untuk berbelanja dan menerapkan Transaksi Menggunakan *E-Wallet* Dana terhadap pembukuan usaha.
3. Bagi Penyusun, dapat mengembangkan dan menambahkan pengetahuan yang dirumuskan dalam menganalisa masalah yang berhubungan dengan Pembayaran Menggunakan *E-Wallet* Dana di Kota Jambi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan diatas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus bersumber dari buku, jurnal serta artikel-artikel ilmiah yang berfungsi sebagai

landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sample dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

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

BAB VI : PENUTUP

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