

BAB I

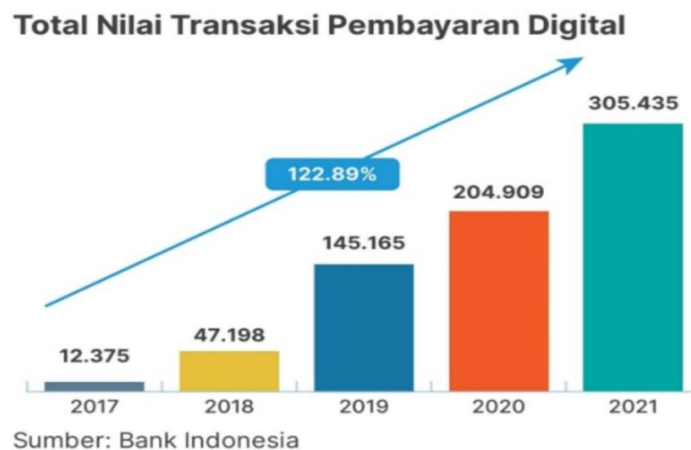
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital kini telah membuat kehidupan sehari-hari tidak dapat dipisahkan dengan internet dan teknologi yang saat ini hampir digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, dikarenakan perkembangan teknologi yang begitu pesat sehingga semua akses informasi saat ini bisa begitu mudah, cepat, dan bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Oleh karena itu juga perkembangan teknologi akhirnya mempengaruhi gaya hidup seseorang maupun masyarakat banyak. Perkembangan teknologi yang pesat ini menjadi sebuah hal positif karena dapat memudahkan seseorang dalam segala hal menjadi lebih mudah dan cepat terlebih dalam bertransaksi secara digital atau online. Pada saat ini Indonesia berada dalam era digital yang dimana masyarakat menginginkan bertransaksi secara mudah serta efektif dan efisien sehingga semakin diminati masyarakat Indonesia terutama kalangan muda-mudi dalam keperluan penggunaan untuk berbelanja di minimarket, pembayaran parkir, dan alat pembayaran transportasi umum, oleh karena itu tuntutan tersebut menghadirkan inovasi di bidang finansial berupa *fintech* (*financial technology*) yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dan pembayaran secara digital atau online.

Di Indonesia uang elektronik pertama kali diluncurkan oleh Bank BCA yaitu produk Flazz-nya pada tahun 2007, yang kemudian bank lain ikut menyusul dalam meluncurkan produk uang elektronik mereka seperti Bank Mandiri dengan e-Money, Bank BRI dengan Brizzi, serta Bank BNI dengan produk TapCash. Uang elektronik tumbuh dan berkembang dengan pesat dengan inovasi dalam melakukan pembayaran dalam bertransaksi yang bersifat mikro (*retail*) atau transaksi dengan nominal yang sifatnya sedikit. Dalam penggunaan uang elektronik pengguna wajib melakukan isi ulang atau *top up* jika ingin melakukan sebuah transaksi yang dimana uang tersebut akan disimpan dalam sebuah media kartu yang sudah ditanami chip untuk menyimpan data nilai uang yang ada.

Pembayaran digital melalui uang elektronik terus mengalami pertumbuhan di awal tahun 2020, dimana Indonesia mengalami sebuah pandemi Covid-19 yang membuat perekonomian di negara Indonesia menurun karena adanya peraturan kepada masyarakat agar melakukan aktivitasnya di rumah saja dan melakukan protokol kesehatan untuk menghindari virus maka masyarakat dihimbau untuk tidak melakukan sebuah kontak fisik secara langsung, oleh sebab itu transaksi secara digital menjadi solusi bagi masyarakat maupun pelaku usaha dengan menggunakan alat pembayaran secara non tunai (*cashless*) selama masa pandemi, berdasarkan data yang dilansir website katadata.co.id, Bank Indonesia mencatat total nilai transaksi pembayaran secara digital di Indonesia meningkat 122,9% dari 2017 dengan nilai 12,4 triliun hingga 2021 mencapai 305 triliun.



Gambar 1. Grafik Total Nilai Transaksi Pembayaran Digital

Perilaku masyarakat kini juga tidak luput dari berbagai pengaruh teknologi informasi yang melakukan perubahan dalam transaksi keuangan. Segala sesuatu yang berhubungan dengan transaksi keuangan berbasis digital kini memudahkan masyarakat dalam memproses transaksi untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup, mulai dari berbelanja, membayar tagihan, transfer antar bank dan transaksi lainnya. Tindakan ini juga dapat mengurangi kejahatan karena masyarakat tidak harus membawa sejumlah uang cash dalam nominal besar, apalagi di saat masa pandemi, penggunaan *e-wallet* atau dompet digital bisa meminimalisir terjadinya kontak fisik yang sangat tidak dianjurkan karena virus dapat menular. Selain itu persaingan juga meningkat, dengan semakin banyaknya merchant berkolaborasi

dengan produk transaksi keuangan elektronik. Dimana pengguna jasa atau konsumen memiliki kepercayaan dan pengalaman dalam setiap transaksi menggunakan *e-wallet*, selain itu konsumen juga mengetahui tentang tingkat risiko yang lebih rendah dibandingkan dengan menggunakan model transaksi tunai. Ditambah dengan kemudahan dan berbagai macam manfaat yang didapat saat menggunakan *e-wallet*, sehingga semakin banyak orang yang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* dalam melakukan kegiatan bertransaksi.

Dengan semakin banyaknya pilihan layanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi dompet digital seperti, GoPay, Ovo, ShopeePay, dan Linkaja, maka masyarakat pun semakin bebas dalam menentukan layanan berdasarkan dengan kebutuhan dan preferensi. Selain itu kualitas layanan dapat dibidang baik apabila telah sesuai dengan harapan serta apa yang diinginkan oleh pengguna maka dapat memberikan sebuah kepuasan sehingga pelanggan dapat merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Adapun salah satu diantara dompet digital yang cukup terkenal dan populer yaitu DANA yang merupakan *financial technology* (*fintech*) berupa layanan aplikasi yang berbentuk dompet digital dimana dapat melakukan sebuah transaksi non-tunai maupun non-kartu secara digital dimana pengguna akun DANA yang masih “*Reguler*” dapat melakukan *top-up* dengan nilai maksimal Rp 2 juta, sementara akun DANA yang sudah *Premium* dapat melakukan *top-up* dengan nilai maksimal Rp 10 juta. DANA resmi diluncurkan pada tanggal 5 November 2018 yang dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia serta dapat diunduh iOS bagi pengguna Apple dan di playstore bagi pengguna android, layanan pada aplikasi DANA sendiri juga dapat digunakan untuk pembayaran pulsa, listrik, hingga pembayaran kepada merchant yang telah bekerja sama dengan DANA, dengan kerjasama kepada berbagai merchant ini menjadi sebuah *value proposition* atau nilai yang diberikan DANA kepada para penggunanya dalam menggunakan layanan dompet digital DANA, selain itu penawaran lain seperti pemberian *voucher* potongan harga, *cashback*, dan gratis biaya admin transfer antar bank kepada para penggunanya untuk menarik masyarakat dalam menggunakan dompet digital DANA.

Namun ada beberapa keluhan pengguna dalam menggunakan DANA, dimana mereka menyatakan pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh DANA kurang maksimal dan tidak memuaskan:

Tabel 1. Resume Keluhan Pelanggan DANA

NO	Tanggal	Nama Pengguna	Keluhan Pelanggan Dana
1	28 April 2022	Sherly Matondang	Melakukan transfer uang via aplikasi DANA ke BCA mengalami status pending sampai 5 hari, di hari ketiga mendapat info transfer gagal dan akan dilakukan pengembalian saldo namun di hari kelima saldo belum kembali dan belum ada kejelasan.
2	26 Juni 2022	Okky Prasetyo	Melakukan pembayaran tagihan internet First Media transaksi telah sukses melalui aplikasi DANA namun status hanya “ <i>Order In Progress</i> ” dan setelah dilakukan pengecekan pada aplikasi MyFirstMedia statusnya masih “ <i>Unpaid</i> ” hingga 5 hari setelahnya,.
3.	27 Juli 2022	Anggi Nugraha	Melakukan topup saldo DANA menggunakan m-Banking BRImo status riwayat dan mutasi transaksi telah berhasil namun saldo pada aplikasi DANA tidak bertambah.

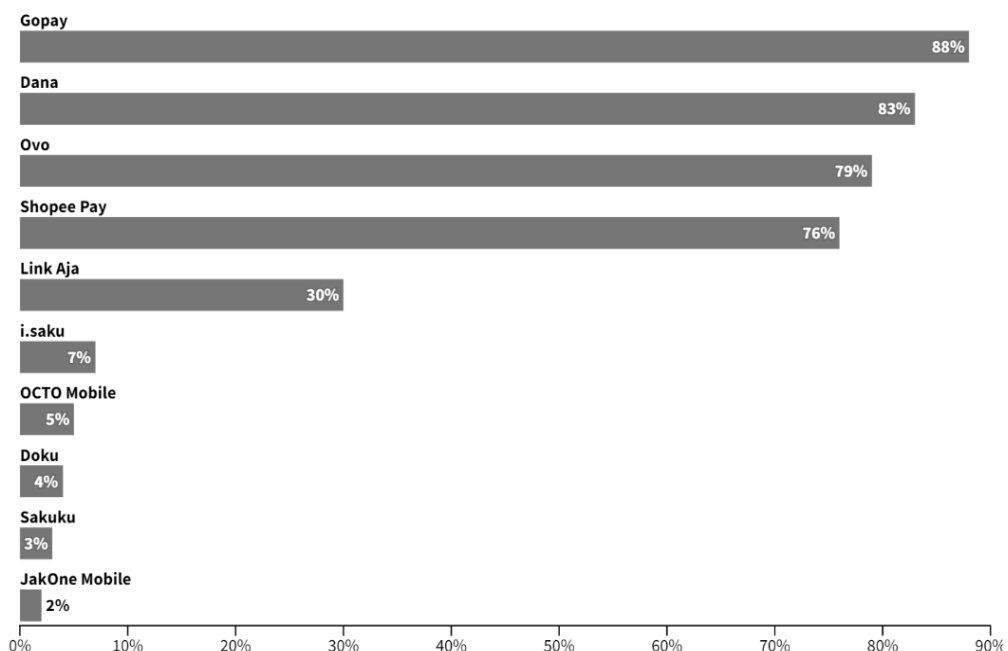
Sumber: Media Konsumen, 2022

Berdasarkan tabel keluhan pelanggan diatas maka ini akan menjadi sebuah risiko berbahaya yang mengancam DANA karena banyak pesaing *brand* dompet digital lain yang terus mengembangkan fitur dan kualitas layanan mereka. Maka dari itu keluhan tersebut harus ditindak lanjuti oleh DANA dengan memperbaiki serta mengembangkan pelayanan atau *feedback* kepada penggunanya untuk bertahan dalam persaingan serta mempertahankan kepercayaan penggunanya.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2015) kualitas layanan menjadi sebuah tolak ukur ataupun parameter dalam sebaik apa parameter pelayanan yang diberi dapat sesuai dan selaras dengan keinginan ataupun harapan dari konsumen.

Selain itu, kepercayaan dan juga keamanan menjadi aspek lain yang juga dapat memberikan pengaruh kepuasan pelanggan. Namun terdapat beberapa kelemahan lain dalam aplikasi dana yaitu timbulnya risiko yang tinggi jika mengganti nomor telepon pada akun DANA yang cukup sulit untuk dilakukan dan juga cukup berisiko dimana saldo yang terdapat pada aplikasi dapat hilang jika nomor telepon gagal diganti, serta terdapat keluhan pelanggan DANA yang hampir saja kehilangan saldonya karena mengganti nomor telepon padahal sebelumnya sudah mengkonfirmasi kepada *customer service*, dan juga layanan yang terbatas dimana pembayaran menggunakan DANA hanya dapat dilakukan dengan merchant yang telah bermitra dengan DANA. Sehingga layanan pada aplikasi DANA dianggap masih kurang *user friendly* apabila dilakukan perbandingan dengan layanan kompetitor yang sejenis.

E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia Menurut Survei Populix (2022)



GoodStats

Sumber: Populix (2022)

Gambar 2. Grafik E-wallet Paling Sering Dipakai di Indonesia

Reihan Fito Ananta, 2022

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Berdasarkan grafik diatas yang dilansir dari laman GoodStats yaitu survei Populix pada tahun 2022, Gopay merupakan *e-wallet* paling banyak yang dipakai oleh masyarakat Indonesia hingga mencapai (88%) pengguna. Selanjutnya pengguna aplikasi DANA sebanyak (83). Kemudian disusul oleh aplikasi Ovo (79%) dan Shopeepay (76%). Selain itu, adapun pelanggan *e-wallet* yang memiliki persentase dibawah dari 50 persen yaitu pelanggan *e-wallet* berupa i.saku, Linkaja OCTO Mobile, Doku, Sakuku, dan JakOne Mobile.



Sumber : Similarweb.com. 2022

Gambar 3. Grafik *Traffic Overview* Dana.id 2022

Berdasarkan data pada gambar diatas, data kunjungan pada bulan April 2022 aplikasi DANA sudah mencapai 1,2 juta kunjungan, lalu pada bulan Mei mengalami peningkatan menjadi 1,6 juta kunjungan, namun pada bulan juni malah mengalami penurunan sekitar 19,60% menjadi 1,3 juta kunjungan dengan durasi rata-rata waktu yang dihabiskan pengguna dalam aplikasi 1 menit 27 detik, lalu *bounce rate* atau persentase pengunjung datang lalu meninggalkan aplikasi tanpa membuka halaman lain maupun berinteraksi di dalamnya adalah 55,34%, dan *pages per visit* atau rata-rata jumlah halaman yang dilihat sekali kunjungan adalah 5.20 yaitu pengunjung hanya melihat melihat 5-6 halaman per kunjungan.



Sumber : Google Play Store 2022

Gambar 4. Rating Aplikasi E- wallet pada Google Play Store 2022

Berdasarkan rating aplikasi pada dompet digital yang ada di google play store maka terdapat 6 aplikasi dompet digital terbaik, dimana rating tertinggi adalah Gopay dengan *rating* 4,6, selanjutnya Dana dan ShopeePay dengan *rating* yang sama 4,5, Sakuku dengan *rating* 4,2, dan terakhir Ovo dan LinkAja! dengan *rating* 4,1. Hingga akhir Desember 2021 DANA mengklaim bahwa telah mencapai 100 juta pengguna yang aktif dan pada saat ini tercatat ada sekitar 300.000 mitra UMKM yang memanfaatkan dan menggunakan DANA Bisnis, yaitu sebuah fitur khusus yang diberikan DANA untuk mengelola dan mengembangkan usaha para *merchant* yang telah bekerja sama. CEO DANA, Vincent Henry Iswaratioso menyampaikan bahwa selain sebuah inovasi yang berkelanjutan agar dapat bertahan dan juga kolaborasi strategis dalam membentuk strategi dengan berbagai macam pihak, faktor pendorong yang menjadi sebuah pertumbuhan aplikasi DANA adalah peningkatan infrastruktur dan layanan keuangan digital dengan memberikan perluasan akses transaksi digital bagi pengguna dalam melakukan pembayaran dengan aman dan nyaman melalui penggunaan *QRIS* kepada para pengguna dan juga transfer gratis antar bank dengan minimal jumlah transfer sebesar Rp 50.000, serta jaminan perlindungan dan keamanan 100 persen bagi para pengguna, DANA juga melakukan perluasan kemitraan strategis dalam mengembangkan fitur-fitur yang semakin memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam, mulai dari kebutuhan finansial dasar hingga hiburan. Adapun sejumlah mitra baru yang berhasil digandeng oleh DANA antara lain *Secure Parking*, dan BPJS Ketenagakerjaan.

Pertumbuhan uang digital menjadikan karakteristik baru pada masyarakat Indonesia, alasan menggunakan variabel dalam studi ini ialah untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi DANA terkait kualitas layanan, kepercayaan, serta keamanan pada penggunaan DANA sebagai

dompet digital, sehingga apabila kualitas layanannya baik maka konsumen dapat merasa puas dan dapat menarik konsumen baru. Selain itu, kepercayaan dan keamanan pada suatu produk layanan pada dompet digital merupakan sebuah faktor penting yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih penggunaan dompet digital. Faktor-faktor ini juga penting ketika menggunakan dompet digital sebagai alat transaksi. Berdasarkan fenomena diatas dan data yang telah diperoleh maka peneliti memiliki ketertarikan untuk dapat meneliti lebih lanjut mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dompet Digital DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)".

I.2 Perumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yakni:

- a. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA?
- b. Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA?
- c. Apakah terdapat pengaruh Keamanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yakni agar memperoleh dan mewariskan pengetahuan dan ilmu kepada para pembaca terhadap masalah yang diambil pada penelitian. Adapun mengenai tujuan penelitian secara spesifik yaitu untuk:

- a. Mengetahui, menganalisis serta membuktikan Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dompet Digital DANA.
- b. Mengetahui, menganalisis serta membuktikan Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dompet Digital DANA.
- c. Mengetahui, menganalisis serta membuktikan Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dompet Digital DANA.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasar pada penelitian yang dilakukan harapan dari penelitian ini yakni mampu memberi banyak manfaat untuk beragam pihak yaitu diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar mampu memberikan manfaat dan kontribusi sebagai sarana informasi untuk memperbanyak wawasan dan mengembangkan pola pikir serta dapat menjadi sebuah referensi dalam pelaksanaan penelitian lebih lanjut yang berkenaan dengan kualitas layanan, kepercayaan, serta keamanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital.

b. Manfaat Praktis

Dengan penelitian kali ini yang dilakukan maka diharapkan dapat menolong serta berkontribusi terhadap perusahaan ketika membutuhkan informasi yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan dalam meningkatkan dan mengoptimalkan kepuasan pelanggan pengguna Dompet Digital DANA