

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang penuh dengan kemajuan yang pesat sekarang ini, teknologi internet telah melampaui batas-batas yang dianggap sebagai hal yang tabu oleh setiap individu di seluruh dunia. Internet kini telah digunakan secara luas di hampir semua bidang pekerjaan, yang berujung pada efisiensi, efektivitas, dan percepatan dalam pelaksanaan tugas melalui platform tersebut. Selain memberikan kemudahan akses informasi, internet juga memberikan peluang bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan dan menambah penghasilan. Ada tren yang jelas di masyarakat untuk menganggap internet sebagai kebutuhan penting bagi semua makhluk hidup.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

No	Tahun	Peningkatan
1.	2019 - 2020	196,71 Juta
2.	2021 - 2022	210,03 Juta
3.	2022 – 2023	215,63 Juta

Sumber: (APJII,2023)

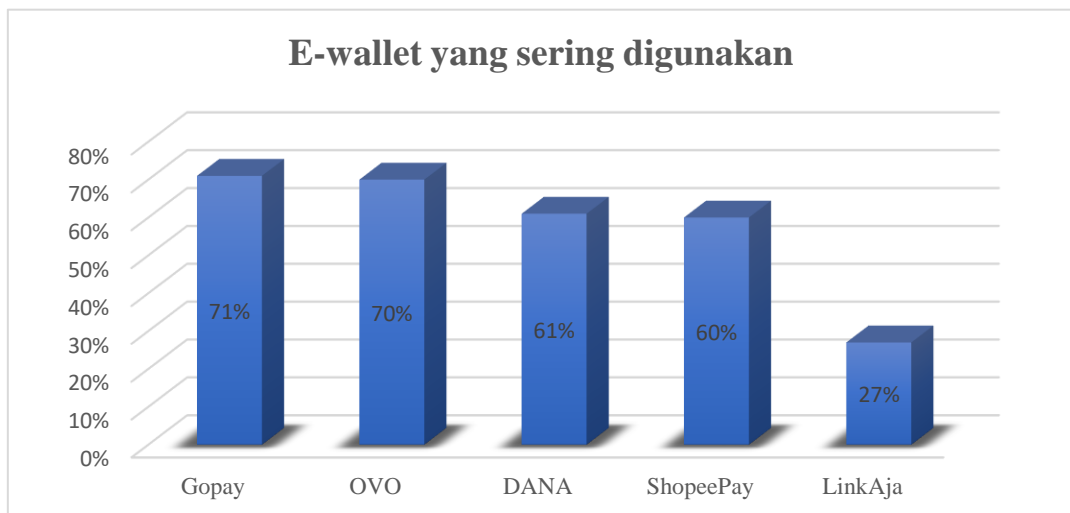
Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan dalam sebuah hasil survei bahwa jumlah konsumen internet di Indonesia telah menembus angka 215,63 juta. Angka ini mewakili 78,19% dari total populasi Indonesia yang mencapai 275,77 juta [1] Temuan survei tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Sebanding dengan peningkatan penggunaan internet, penggunaan *smartphone* juga meningkat secara substansial di Indonesia, dengan banyaknya orang yang mengakses web melalui *smartphone*. Penggabungan *smartphone* ke dalam rutinitas harian individu telah menjadi signifikan, berfungsi sebagai alat komunikasi untuk terhubung dengan orang lain dan memfasilitasi transaksi dan kegiatan bisnis [2]

Teknologi digital yang terus berkembang telah membawa banyak kemudahan dalam berbagai aktivitas, terutama dalam hal pembayaran saat bertransaksi

menggunakan *smartphone*. Kemunculan teknologi digital ini, khususnya pembayaran digital melalui *smartphone*, telah menjadi solusi penting dalam pembayaran masa kini, mengubah cara transaksi kita menjadi lebih aman dan nyaman.

Sebagai salah satu teknologi finansial terdepan, *E-Wallet* memungkinkan kita untuk menyimpan uang dalam bentuk digital, serta digunakan untuk bertransaksi baik secara *online* maupun *offline* melalui *QR code* [3]. Dengan semakin banyaknya *E-Wallet* yang tersedia, muncul berbagai layanan keuangan yang memungkinkan untuk melakukan pembayaran, baik itu untuk belanja *online* maupun *offline*.

E-wallet memiliki sejumlah keunggulan, salah satunya adalah adanya potongan harga atau promo saat melakukan proses pembayaran. Hal ini membuatnya semakin menarik bagi konsumen untuk menggunakan *E-Wallet* sebagai metode pembayaran pilihan. Semakin banyaknya aplikasi dompet digital yang muncul, seperti OVO, DANA, Go-pay, LinkAja, dan lainnya, Pada tahun 2023, informasi mengenai pengguna aplikasi dompet digital di Indonesia telah disusun berdasarkan urutan jumlah unduhan terbanyak.



Gambar 1. 1 Jumlah pengguna E- wallet Di Indonesia
Sumber: (InsightAsia, 2023)

Data pengguna dompet digital pada tahun 2023 yang diperoleh dari InsightAsia diatas memperlihatkan beberapa data dompet digital yang terbanyak digunakan pada saat ini, di dapatkan pengguna aplikasi GoPay yang menjadi puncak yang

paling banyak digunakan dengan perolehan hasil 71%, kemudian di ikuti oleh aplikasi OVO dengan hasil 70%, DANA dengan hasil 61% lalu disusul oleh ShopeePay dengan perolehan hasil 60% dan terakhir aplikasi LinkAja 27% [4].

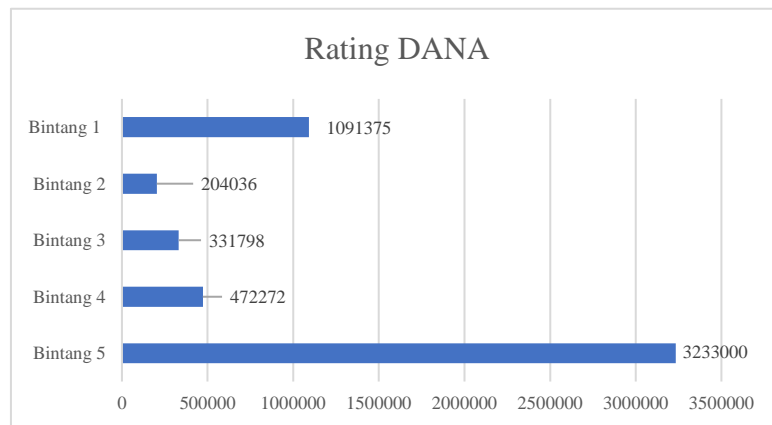
Berdasarkan hasil survei InsightAsia yang berjudul "*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*," dompet elektronik (*e-wallet*) telah mengungguli metode pembayaran berupa uang tunai dan transfer bank sebagai pilihan utama dalam masyarakat. Temuan survei ini menunjukkan bahwa 74 persen responden terlibat dalam berbagai transaksi keuangan menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*). Alasan utama yang menguatkan penggunaan dompet digital adalah kemudahan dalam melakukan transaksi, konektivitas dengan sistem *e-commerce*, dan mudah digunakan [5].

Sebagaimana disimpulkan dari penjelasan sebelumnya, kenyamanan merupakan faktor penentu utama yang mendorong untuk menggunakan *e-wallet*. Dalam konteks ini, DANA telah menarik perhatian yang signifikan sebagai salah satu platform dompet elektronik yang terkemuka. Sebagai sebuah platform keuangan digital dan sistem pembayaran, DANA berfungsi sebagai aplikasi yang menyediakan layanan tersebut. Melalui akses yang diberikan melalui perangkat *smartphone*, DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer elektronik, menggunakan cek elektronik, mengirim uang, dan memanfaatkan berbagai metode pembayaran berbasis perangkat mobile. DANA telah memperoleh lisensi dari Bank Indonesia (BI) untuk menyediakan layanan keuangan digital (LKD), dompet elektronik, layanan uang elektronik, dan transfer dana [6].

Menurut *Head of Communications* DANA Indonesia pada tahun 2023, DANA mengalami pertumbuhan yang signifikan. Jumlah pengguna aplikasi DANA telah mencapai 150 juta pengguna, yang setara dengan peningkatan sebanyak 137% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini dapat diatribusikan kepada kemampuan DANA yang optimal dalam berbagai aspek, termasuk teknologi, fitur, layanan, dan juga ekspansi ekosistemnya [7]. Meskipun begitu, penting untuk dicatat bahwa sekalipun ada pertumbuhan yang pesat, masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna, terutama dalam bentuk ulasan buruk yang kadang-kadang masih sering muncul dari pengguna aplikasi ini

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna [8]. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya [9]. Dengan demikian, apakah seorang nasabah puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan

Penelitian sebelumnya menurut Larasati membahas “Analisis *E-Service Quality* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana Di Kota Bandung” menghasilkan bahwa tingkat harapan dari *E-Service quality* termasuk dalam kategori penting yang berarti harapan pengguna DANA sangat baik [10]. Walaupun aplikasi DANA sering di *update* dan memberikan kemudahan kepada nasabahnya, hal ini masih dibuktikan dengan data rating yang ditunjukkan oleh *google playstore* untuk aplikasi DANA didapatkan rating 3,7 dari 5.



Gambar 1. 2 Rating DANA pada playstore
Sumber: (*Google Playstore, 2023*)

Gambar di atas menunjukkan pengguna yang menggunakan aplikasi DANA di *Google Playstore*. Aplikasi ini telah menerima 4,62 juta ulasan dengan skor 3,7 dari 5 yang di akses pada 06 Oktober 2023. Namun, banyak pengguna yang mengalami beberapa masalah dalam aplikasi DANA, seperti yang terlihat dari jumlah ulasan bintang 1 yang cukup banyak. Beberapa masalah yang diutarakan oleh pengguna dalam ulasan aplikasi DANA

Ulasan terbaru dari *google playstore* terdapat masalah pada aplikasi DANA seperti yang disampaikan oleh Indriyani Puji mengatakan saldo di Aplikasi DANA

telah hilang sebesar 400 Ribu. Keluhan lain disampaikan oleh Riza mengatakan kendala transfer tidak kunjung dikirim, dan beberapa keluhan lainnya. Ketidakpuasan pengguna yang telah disampaikan adalah bentuk ketidaknyaman pengguna sehingga bisa mengurangi kepercayaan terhadap layanan aplikasi DANA.

Berdasarkan masalah yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA dengan menggunakan model yang digunakan untuk analisis kualitas layanan adalah metode E- ServQual. *E – Service Quality* adalah penilaian dan memberikan evaluasi terhadap kualitas layanan di pasar internet [11]. Metode ServQual diimplementasikan untuk menghitung selisih antara nilai yang diberikan kepada pengguna bagi tiap pasang pernyataan yang berhubungan dengan ekspektasi dan persepsi.

Penelitian ini menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan tujuan untuk membandingkan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal dengan *quadran analysis*. *Importance Performance Analysis* adalah teknik sebagai metode untuk mengidentifikasi atribut-atribut produk atau layanan yang paling memerlukan pengembangan atau potensial untuk penghematan biaya tanpa mengorbankan kualitas secara signifikan [12].

Seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh Ageng Agti Prihatiningrum, Eva Zuraidah pada tahun 2022, penelitian ini mengkaji terkait kualitas layanan pada Nasabah BJB Cabang Tangerang. Kepuasan nasabah diukur menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yaitu dimensi *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi layanan masih mengalami kegagalan dalam transaksi, sehingga harapan pelanggan masih belum nya terpenuhi dengan kualitas layanan aplikasi *mobile banking*, Dengan demikian, kualitas layanan aplikasi masih belum mencapai tingkat optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan [13]

Mengacu pada penjelasan yang sudah diuraikan di atas, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**ANALISIS KUALITAS**

LAYANAN PADA KEPUASAN PENGGUNA *E – WALLET DANA* MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang dijelaskan, maka rumusan permasalahan yang hendak diteliti diantaranya:

1. Bagaimana kualitas layanan *E-ServQual* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-wallet DANA*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *E-wallet DANA* berdasarkan metode *Servqual*?
3. Bagaimana atribut yang menjadi prioritas perbaikan dari kualitas layanan *E-Wallet DANA* berdasarkan dengan kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *SERVQUAL*?
4. Faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki diperlukan oleh *E-wallet DANA* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *E-wallet DANA*
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *E-wallet DANA* berdasarkan metode *Servqual*
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
4. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbaikann yang diperlukan oleh *E-wallet DANA* untuk meningkatkan kualitas layanan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis untuk pihak peneliti, dan dapat memberikan ilmu baru terhadap peneliti tentang

pemecahaan masalah secara terstruktur. Dan juga dapat sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan kualitas layanan E-wallet DANA untuk memenuhi kebutuhan pengguna,

1.5 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan, batasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilaksanakan pada pengguna aplikasi *E- Wallet DANA* yang telah berusia di atas 18 Tahun dan pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi *E- Wallet DANA*
2. Penelitian ini menganalisis kualitas layanan menggunakan metode E-ServQual
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna DANA. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *non-probability sampling* dengan jenis yang digunakan *purposive sampling* dan menggunakan skala *likert* dengan 5 pilihan untuk mengukur pendapat responden.
4. Data penelitian ini di analisis menggunakan Microsoft Excel, SmartPLS dan IBM SPSS untuk membuat kuadran *Importance Performace Analysis (IPA)*

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penulisan laporan ini ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan serta sistematika dalam penelitian

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan isian teori yang merupakan landasan pada perumusan masalah dan analisis penelitian ini, penelitian terdahulu, sesudah itu dipaparkan dan digambarkan kerangka pemikiran serta penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan analisa data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini dilakukan pembahasan terkait hasil dari pengelolaan yang didapati dari jawaban responden.

BAB 5 PENUTUP

Bagian ini merupakan akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan serta saran