

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era industri 4.0, merupakan zaman di mana penggunaan teknologi di berbagai bidang semakin banyak digunakan. Internet, data, dan *artificial intelligence* (AI) adalah sederet teknologi yang menopang revolusi ini. Hal ini secara langsung mengubah pola hidup masyarakat dari pemikiran tradisional menjadi lebih maju. Dengan adanya komputer dan internet, kita telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga manusia dapat berkomunikasi, dan mengakses apapun tanpa batasan, mulai dari media sosial, aplikasi, berita, video, foto, berbelanja, sampai tanda tangan melalui internet atau yang lebih dikenal dengan istilah tanda tangan digital (*digital signature*).

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi dan munculnya tuntutan untuk memaksimalkan efisiensi dalam berbisnis, kebutuhan akan tanda tangan digital pun tak terhindarkan dan diprediksi akan terus meningkat dalam beberapa tahun ke depan. Indonesia sudah mengakui penggunaan tanda tangan digital melalui Undang-Undang Republik Indonesia. Menurut Undang-Undang (2008) Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, di pasal 1 ayat 12, tanda tangan digital memiliki definisi berupa “Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.”

PT Privy Identitas Digital (PrivyID) merupakan satu-satunya startup di Indonesia yang bergerak di bidang layanan penyedia tanda tangan digital. PrivyID sebagai penyedia layanan tanda tangan digital telah diakui oleh Kominfo untuk memverifikasi dan menerbitkan sertifikat elektronik dan tanda tangan digital bagi seluruh warga negara Indonesia. Karenanya, semua tanda tangan digital yang dibuat dengan aplikasi PrivyID memiliki kekuatan dan akibat hukum yang sama seperti tanda tangan basah. Tanda tangan digital dapat menjadi solusi bagi tantangan-tantangan yang dihadapi para pelaku bisnis. Apalagi di tengah pandemi Covid-19. Dengan adanya tanda tangan elektronik, mereka dapat menandatangani dokumen dari mana dan kapan saja. Jumlah pelaku bisnis yang menggunakan layanan tanda tangan digital PrivyID meningkat sekitar 350 persen. Per Tahun 2020, PrivyID sudah digunakan lebih dari 471 perusahaan dan 4,9 juta pelanggan di Indonesia. Hal ini berdasarkan informasi langsung dari CEO PrivyID Marshall Pribadi.

Salah satu faktor pelanggan memutuskan penggunaan tanda tangan digital berawal dari kebutuhan efisiensi korespondensi perusahaan, dimana perusahaan berharap dengan adanya digitalisasi semua pekerjaan menjadi lebih cepat, praktis dan menghemat biaya perusahaan, daripada dikerjakan

secara manual. Tahun 2020 kebutuhan digitalisasi produk semakin meningkat karena adanya virus covid-19, manusia beralih dari yang manual menjadi digital. Sehingga kebutuhan penggunaan kembali tanda tangan digital pun semakin bertambah dan meningkat.

Adapun keputusan penggunaan kembali (*reuse decision*) setiap perusahaan kepada aplikasi PrivyID dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah kepercayaan. Berbagai penelitian yang dilakukan pada bidang teknologi melihat pentingnya kepercayaan sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan hubungan pelanggan, meningkatkan kredibilitas, dan persepsi keamanan sistem bagi pelanggan Liébana dalam Raheni et al., (2021). Legalitas dari dokumen juga terjamin keamanannya, karena PrivyID adalah perusahaan rintisan Indonesia pertama yang mengantongi sertifikasi keamanan informasi berstandar ISO/IEC 27001:2013 yang menjamin kerahasiaan data-data penggunanya dari penyalahgunaan. Hal tersebut membuat pelanggan percaya terhadap penggunaan aplikasi PrivyID sebagai pilihan tepat dalam melakukan tanda tangan digital.

Pada penelitian Raheni et al., (2021) adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan yaitu seperti *e-service quality*, yang pada akhirnya kepercayaan tersebut dapat mendorong niat konsumen atau pengguna untuk menggunakan kembali layanan transportasi *online*. Kepercayaan juga ditemukan dapat menjadi mediator atau penghubung yang baik antara pengaruh dari *e-service quality* terhadap niat menggunakan kembali layanan transportasi online. Aplikasi PrivyID juga mempermudah pengguna melakukan tanda tangan digital dengan layanan yang bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, menghemat biaya cetak kertas dan juga menghemat biaya kirim dokumen. Berikut merupakan grafik dari total pengguna aplikasi PrivyID dari tahun 2016 - 2020 dengan total perusahaan pengguna aplikasi yaitu 471 perusahaan:

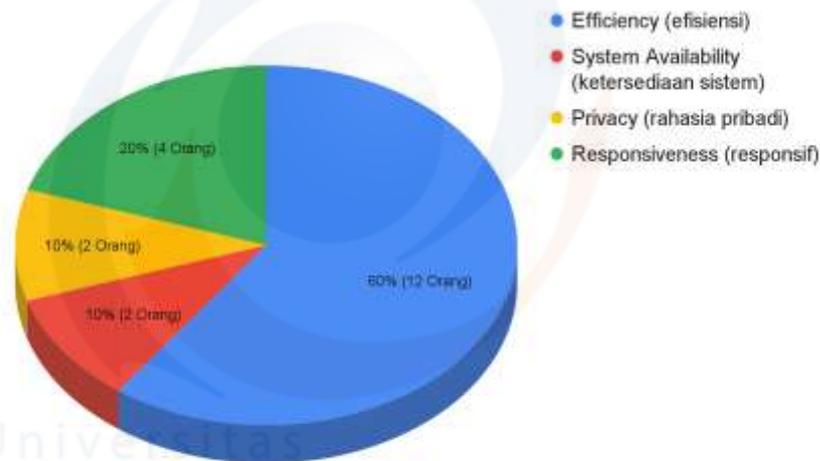


Sumber : PrivyID, 2021.

**Gambar 1.1 Grafik Pengguna Aplikasi PrivyID dari 2019 - 2020.**

Dari grafik tersebut dapat dilihat adanya peningkatan terkait jumlah penggunaan aplikasi PrivyID, dari tahun 2019 dengan jumlah pengguna yaitu 3.519.741 sampai tahun 2020 dengan jumlah pengguna 4.963.932. Peningkatan dari jumlah pengguna aplikasi PrivyID ini diakibatkan karena adanya dampak dari pandemi covid-19, dimana banyak perusahaan melakukan sistem kerja FWA (*Flexible Working Arrangement*) untuk menghindari kegiatan kontak langsung sesama karyawan. Sehingga PrivyID pun menjadi solusi tanda tangan digital untuk membantu karyawan dalam kegiatan korespondensi di mana saja dan kapan saja.

Untuk memperkuat data tersebut maka peneliti melakukan pra survey terlebih dahulu dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 responden pengguna aplikasi PrivyID, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terkait dengan *e-service quality* dan *e-trust* aplikasi PrivyID. Oleh sebab itu dapat diperjelas dengan hasil tabulasi pra survey, sebagai berikut :

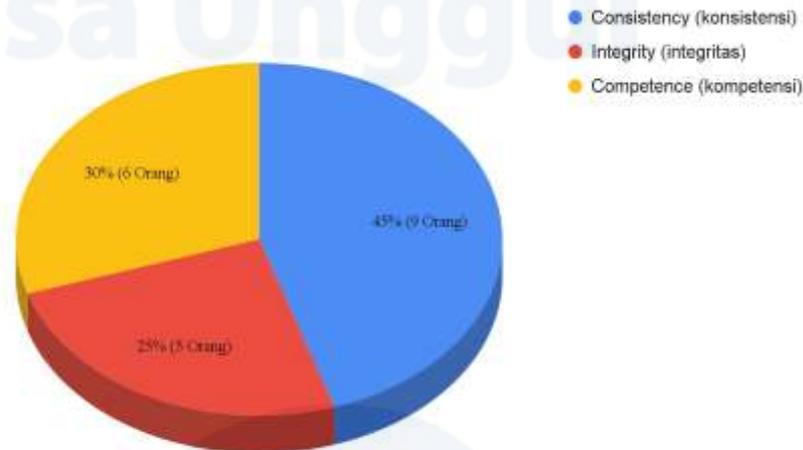


Sumber : Data hasil pra survey diolah peneliti, 2021.

**Gambar 1.2 Grafik pra survey 20 responden dari indikator *efficiency*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness* dalam variabel *e-service quality* pada pengguna aplikasi PrivyID.**

Dapat diketahui dari hasil 20 responden pengguna aplikasi PrivyID terkait dengan variabel *e-service quality* bahwasanya *efficiency* (efisiensi) sebanyak 12 responden yaitu 60% menyatakan *platform*-nya kurang efisien, *system availability* (ketersediaan sistem) sebanyak 2 responden yaitu 10% menyatakan fungsi teknik tidak dapat berjalan dengan baik, *privacy* (rahasia pribadi) sebanyak 2 responden yaitu 10% menyatakan aplikasi tidak memberikan keamanan dan jaminan terhadap data individu/perusahaan, dan *responsiveness* (responsif) sebanyak 4 responden yaitu 20% menyatakan

*customer service* kurang responsif dalam menjawab pertanyaan pelanggan, sehingga dari hasil pra-survey *e-service quality* yang diharapkan pengguna kurang maksimal.



Sumber : Data hasil pra survey diolah peneliti, 2021.

**Gambar 1.3 Grafik pra survey 20 responden dari indikator *consistency*, *integrity*, *competence* dalam variabel *e-trust* pada pengguna aplikasi PrivyID.**

Dapat diketahui dari hasil 20 responden pengguna aplikasi PrivyID terkait dengan variabel *e-trust* bahwasanya *consistency* (konsistensi) sebanyak 9 responden yaitu 45% menyatakan tidak adanya permasalahan, *integrity* (integritas) sebanyak 5 responden yaitu 25% menyatakan tidak adanya permasalahan, dan *competence* (kompetensi) sebanyak 6 responden yaitu 30% menyatakan adanya permasalahan terkait kepercayaan keabsahan dokumen digital dengan materai digital/manual dan adanya ketakutan akan kebocoran data pribadi berupa *database* pengguna. Sehingga mengakibatkan masih adanya perusahaan yang menggunakan tanda tangan manual. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Reuse Decision* melalui *E-trust* sebagai variabel Intervening Pada aplikasi PrivyID**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, terdapat permasalahan yang terjadi pada penelitian ini. Masalah tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kesulitannya akses dari akun personal ke akun *enterprise*, yang menyebabkan pengguna harus mendaftarkan akun *enterprise* dengan harga yang cukup mahal.

2. Tidak adanya fitur perbaikan dokumen secara langsung, sehingga mengakibatkan pengurangan jumlah *top up* karena harus melakukan upload dokumen ulang.
3. Kurang responsifnya *customer service* terhadap pertanyaan pelanggan, mengakibatkan pengguna terhambat dalam melakukan pekerjaannya.
4. Lemahnya keabsahan dokumen yang ditandatangani digital dengan penggunaan materai manual, sehingga jika perusahaan ingin melakukan tanda tangan digital harus memiliki mesin materai digital.
5. Terdapat kesulitan pengguna saat melakukan verifikasi data (swafoto), sehingga diragukan adanya kebocoran data pribadi pengguna.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil dari pra survey ditemukan ada beberapa permasalahan di PT Privy Identitas Digital (PrivyID). Namun peneliti hanya mengambil permasalahan-permasalahan yang paling dominan yaitu *E-Service Quality* (X), *E-Trust* (Z) dan *Reuse Decision* (Y) di PT Privy Identitas Digital (PrivyID).

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *reuse decision* di PT Privy Identitas Digital?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung *e-trust* terhadap *reuse decision* di PT Privy Identitas Digital?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *e-trust* di PT Privy Identitas Digital?
4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *e-service quality* terhadap *reuse decision* melalui *e-trust* di PT Privy Identitas Digital?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *reuse decision* di PT Privy Identitas Digital.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh langsung *e-trust* terhadap *reuse decision* di PT Privy Identitas Digital.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *e-trust* di PT Privy Identitas Digital.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh tidak langsung *e-service quality* terhadap *reuse decision* melalui *e-trust* di PT Privy Identitas Digital.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian, maka manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengetahui pengaruh apa saja yang terjadi pada pengguna aplikasi di PT Privy Identitas Digital guna meningkatkan pengguna aplikasi tanda tangan digital.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan menambah ilmu, wawasan serta pengetahuan peneliti khususnya di bidang ilmu manajemen pemasaran dalam suatu perusahaan yang berkaitan dengan *e-service quality* melalui *e-trust* terhadap *reuse decision*.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian berikutnya dengan variabel yang sejenis.