

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat membuat hal-hal yang rumit kini menjadi semakin mudah. Hampir semua bidang kini memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam mengembangkan bisnis yang dijalankan. Industri yang kian berkembang dari adanya kemajuan teknologi informasi salah satunya adalah pada bidang keuangan atau yang lebih dikenal dengan *finance technology (fintech)*. Dalam bidang keuangan sudah banyak inovasi produk yang telah diciptakan guna mempermudah transaksi keuangan khususnya untuk transaksi pembayaran secara digital (*digital payment*). *Digital payment* yang berkembang jenisnya pun beragam seperti uang elektronik (*e-money*), dompet elektronik (*e-wallet*), dan sebagainya.

Di tahun-tahun terakhir, inovasi pada instrumen pembayaran elektronik dengan menggunakan kartu telah berkembang menjadi bentuk yang lebih praktis. Saat ini di Indonesia sedang berkembang suatu instrumen pembayaran yang dikenal dengan uang elektronik (*e-money*). Walaupun memuat karakteristik yang sedikit berbeda dengan instrumen pembayaran lainnya seperti kartu kredit dan kartu ATM/Debit, namun penggunaan instrumen ini tetap sama dengan kartu kredit dan kartu ATM/Debit yaitu ditujukan untuk pembayaran.

Kemunculan uang elektronik di tengah-tengah masyarakat sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis dapat membantu kelancaran dalam setiap transaksi yang dilakukan. Fenomena uang elektronik sebagai *digital payment* telah menjadi tren yang mewarnai aktivitas bisnis. Dengan memanfaatkan teknologi, *software*, internet, komunikasi dan komputasi terkini membuat uang elektronik semakin dibutuhkan dan banyak digunakan masyarakat dengan kesibukan yang luar biasa. Bertransaksi menjadi lebih mudah dan cepat membuat *digital payment e-money* makin digemari di Indonesia saat ini.

DANA adalah aplikasi DANA dan layanan sistem pembayaran berupa uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, serta layanan pendukung lainnya, berbasis *mobile* yang dapat digunakan melalui Perangkat Telekomunikasi. DANA diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (“EDIK”) yang merupakan pemegang lisensi resmi dan telah memperoleh izin Uang Elektronik, Dompet Elektronik, Transfer Dana, dan Layanan Keuangan Digital (LKD) dari Bank Indonesia. DANA merupakan platform pembayaran digital yang mengusung *open platform* dan dapat

digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai *online* maupun konvensional manapun.

Namun tidak semua pihak memiliki persepsi yang sama terhadap penggunaan uang elektronik itu sendiri sehingga dalam prosesnya terdapat resiko yang bisa saja muncul seperti kualitas pelayanan dan kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen. Dari dua hal tersebut akan sangat mempengaruhi kepercayaan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap keberlangsungan dan perkembangan bisnis untuk jangka panjang yakni minat konsumen dalam menggunakan ulang produk yang ditawarkan. Dalam penggunaan uang elektronik saat ini minat beli menjadi hal yang penting bagi kemajuan perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya karena hampir semua yang berhubungan dengan kegiatan bisnis dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari kini sistem transaksinya didominasi menggunakan uang elektronik.

Minat menggunakan ulang merupakan minat menggunakan yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan dimasa lalu. Minat menggunakan ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk mengadopsi suatu produk. Keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu produk timbul setelah konsumen mencoba suatu produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka atau tidak suka terhadap produk tersebut. Rasa suka terhadap produk timbul bila konsumen mempunyai persepsi bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan dan harapan konsumen. Dengan kata lain produk tersebut mempunyai nilai yang tinggi di mata konsumen. Tingginya minat beli ulang ini akan membawa dampak yang positif terhadap keberhasilan produk di pasar (Thamrin & Francis, 2012).

Dalam penelitian Gounaris *et al* dalam Rusdin (2004), dikemukakan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan secara timbal balik. Di samping itu, secara empiris dapat diteliti peranan kualitas pelayanan dan keterikatan pelanggan sebagai penyebab adanya kepercayaan. Kepercayaan penting bagi perusahaan karena sebuah perusahaan tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa ada kepercayaan (Jasfar, 2009).

Dengan demikian kepercayaan dapat ditinjau sebagai komponen yang berharga dalam setiap keberhasilan menjalin hubungan dan lebih jauh berfungsi sebagai upaya untuk mengurangi risiko serta membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan komitmen (Rusdin, 2004). Sehingga ketika pengguna uang elektronik merasa percaya dengan produk yang mereka tawarkan maka minat dalam menggunakan ulang produk

tersebut akan semakin tinggi.

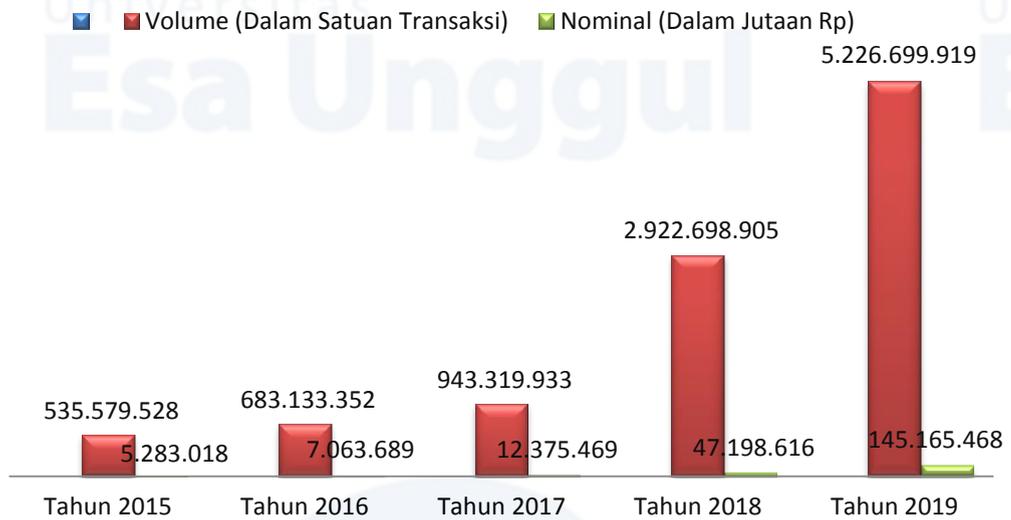
Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha memiliki arti yang berbeda pada setiap individu, tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan terhadap penggunaan sistem yang dikembangkan, maka sistem tersebut harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa menimbulkan usaha yang memberatkan (Thamrin & Francis, 2012). Ketika konsumen merasa mudah menggunakan uang elektronik dalam setiap transaksi yang dilakukan maka akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi terhadap produk tersebut. Sehingga semakin percaya konsumen terhadap uang elektronik maka semakin tinggi pula kemungkinan untuk menggunakan ulang.

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk berkomitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk (Aryani & Rosinta, 2010). Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dalam hal ini pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan itu sendiri. Ketika faktor penting seperti kualitas pelayanan pada uang elektronik tidak mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan maka dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kepercayaan pelanggan. Kepercayaan yang kurang baik dari pelanggan akan berdampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap hubungan jangka panjang dengan pelanggan yakni menurunnya minat menggunakan ulang uang elektronik.

Berdasarkan data Bank Indonesia pada tahun 2019, transaksi uang elektronik di Indonesia terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dikarenakan semakin banyak perusahaan yang menggunakan uang elektronik sebagai alat pembayaran dalam setiap transaksi yang dilakukan. Bank Indonesia juga mencatat perusahaan yang mengeluarkan sistem uang elektronik dari tahun 2015 hingga 2019 mengalami peningkatan dari sebelumnya 32, saat ini sudah ada 52 perusahaan yang menerbitkan uang elektronik dalam kegiatan bisnisnya.

Berikut data transaksi uang elektronik beredar menurut Bank Indonesia yang terus mengalami peningkatan dari tahun 2015 hingga Desember 2019 seperti pada data berikut:

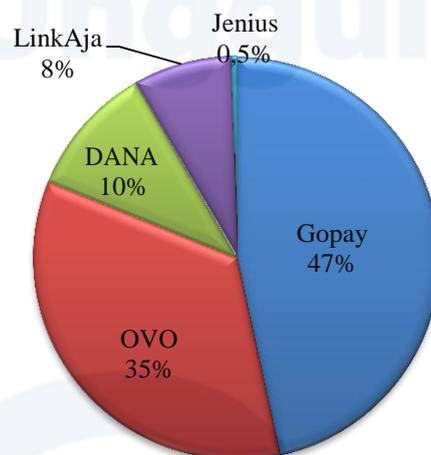


Sumber : www.bi.go.id yang diakses pada 5 April 2020

Gambar 1.1 Data Jumlah Transaksi Uang Elektronik Beredar Tahun 2015 - 2019

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 sampai 2016 tidak terjadi perubahan yang signifikan dalam jumlah volume dan transaksi uang elektronik yang beredar, namun pada tahun 2017 hingga 2019 terjadi kenaikan yang sangat signifikan dalam volume maupun nominal uang elektronik yang beredar.

Dari 51 penerbit uang elektronik yang terdaftar di Bank Indonesia, hanya beberapa yang mendominasi dan menjadi favorit dalam hal penggunaannya sebagai alat transaksi pembayaran di Indonesia seperti data berikut:



Sumber: Snapcart (Lembaga riset berbasis aplikasi yang dilakukan pada Juli 2019)

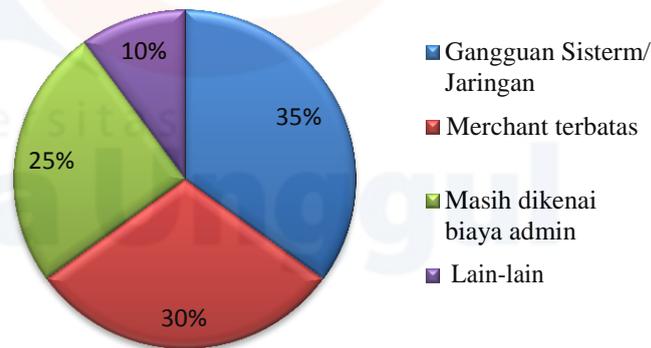
Gambar 1.2 Data Jenis Uang Elektronik Paling Banyak digunakan

Dari data diatas menunjukkan bahwa hasil riset mengungkapkan bahwa 47% responden menggunakan Gopay sebagai aplikasi pembayaran digital favorit mereka. Dompet digital berbasis aplikasi lain seperti OVO (35%), DANA (10%), LinkAja (8%), dan Jenius sebesar 0,5%). Dari data diatas dapat dilihat bahwa DANA menempati posisi ketiga untuk uang elektronik yang paling banyak digunakan di Indonesia selama tahun 2019.

Snapcart juga melakukan riset untuk jenis transaksi yang paling sering digunakan dengan menggunakan uang elektronik dalam dompet digitalnya yaitu transaksi retail (28%), pemesanan transportasi *online* (27%), dan pemesanan makanan *online* (20%). Sisanya, untuk transaksi *e-commerce* (15%) dan pembayaran tagihan (7%).

Data ini menunjukkan bahwa uang elektronik untuk transaksi harian seperti transportasi, pengiriman makanan cepat saji, dan belanja telah semakin populer di kalangan konsumen Indonesia. Konsumen menikmati pengalaman bertransaksi yang lebih praktis, cepat, aman, dan yang pasti tidak ribet menunggu uang kembalian.

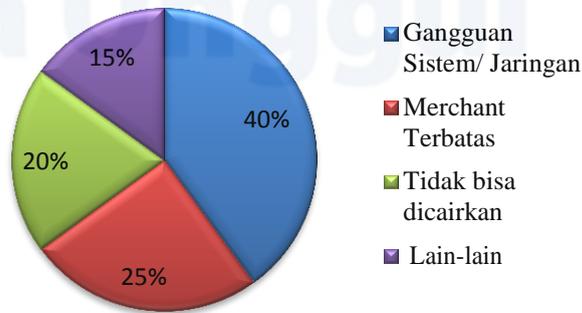
Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan di wilayah Universitas Esa Unggul Jakarta perihal pemakaian DANA bahwa kualitas pelayanan, kemudahan dalam menggunakan serta kepercayaan pelanggan masih tidak stabil seperti berikut:



Sumber : Data pra survey yang diolah peneliti

Gambar 1.3 Hasil pra survey kualitas pelayanan pada DANA

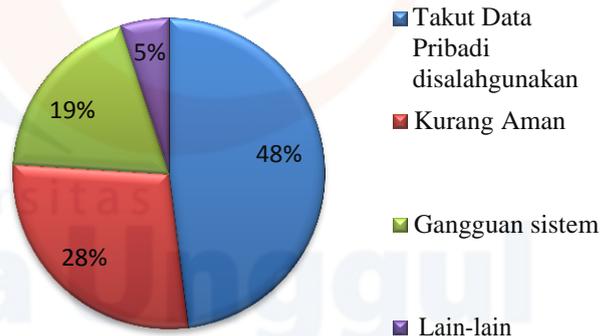
Dari 20 responden yang menggunakan DANA menyatakan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan. Terdapat (35%) responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan DANA masih kurang karena sering terjadi gangguan sistem/ jaringan, beban biaya admin (25%), merchant yang masih terbatas (30%), dan masalah lain-lain sebanyak (10%).



Sumber : Data pra survey yang diolah peneliti

Gambar 1.4 Hasil pra survey kemudahan penggunaan pada DANA

Berdasarkan hasil pra survey dari 20 responden diatas dalam hal kemudahan penggunaan DANA, sebanyak (40%) responden masih mengeluhkan mengenai gangguan sistem/ jaringan yang sering terjadi saat proses transaksi, merchan yang masih terbatas (25%), saldo tidak bisa dicairkan (20%), dan masalah lain sebanyak (15%).



Sumber : Data pra survey yang diolah peneliti

Gambar 1.5 Hasil pra survey kepercayaan konsumen pada DANA

Berdasarkan hasil pra survey mengenai kepercayaan konsumen terhadap 20 responden pada pemakaian DANA menunjukkan bahwa masih terdapat masalah yang dirasakan seperti data pribadi yang bisa disalahgunakan sebanyak (48%), kurang aman karena beberapa uang elektronik tidak menggunakan sistem keamanan seperti penggunaan pin/sandi untuk aksesnya (28%), gangguan sistem/jaringan (19%), dan masalah lain sebanyak (5%).

Dengan hasil pra survey tersebut diketahui bahwa masih ada beberapa masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan, kemudahan dalam

menggunakan uang elektronik serta kepercayaan pengguna. Sehingga berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Ulang Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi DANA di Wilayah Universitas Esa Unggul Jakarta”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah pada latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi DANA yang tidak cukup baik karena gangguan sistem/jaringan yang sering terjadi saat melakukan transaksi sehingga menyulitkan pengguna dalam menumbuhkan minat menggunakan ulang konsumen fluktuatif.
2. Kemudahan dalam menggunakan uang elektronik DANA sebagai alat transaksi yang masih terdapat beberapa kekurangan seperti *merchant* yang masih terbatas mengakibatkan minat menggunakan ulang rendah.
3. Kepercayaan konsumen terhadap aplikasi DANA yang masih memiliki beberapa masalah seperti ketakutan jika data pribadi disalahgunakan sebagai alat transaksi berakibat pada menurunnya minat menggunakan ulang uang elektronik.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Penelitian ini hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan ulang melalui kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA di wilayah Universitas Esa Unggul Jakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA?
2. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan ulang pada pengguna aplikasi DANA?
4. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan ulang pada pengguna aplikasi DANA?
5. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat menggunakan ulang pada pengguna aplikasi DANA?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan ulang melalui kepercayaan konsumen pada pengguna ap-

likasi DANA?

7. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan ulang melalui kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan ulang aplikasi DANA.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan ulang aplikasi DANA.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan konsumen terhadap minat menggunakan ulang aplikasi DANA.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan ulang melalui kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA.
7. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan ulang melalui kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi DANA.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan diatas, maka dapat diambil manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi perusahaan penyedia uang elektronik DANA terhadap minat menggunakan ulang, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan konsumen dalam mengembangkan bisnisnya dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.
2. Bagi Peneliti
Memberikan referensi dalam menambah pengetahuan dan memperdalam wawasan. Selain itu juga sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Esa Unggul Jakarta.
3. Bagi Pihak Lain
Untuk menambah wawasan dan mengetahui lebih banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya.