

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di tengah arus globalisasi dimana setiap belahan dunia semakin terhubung, teknologi tidak hanya menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, namun juga menjadi motor penggerak pembangunan sosial, ekonomi dan budaya. Seiring dengan semakin meluasnya teknologi, masyarakat mengalami perubahan dalam banyak aspek kehidupan mereka, mulai dari cara mereka berkomunikasi, bekerja dan belajar hingga cara mereka berinteraksi dengan lingkungan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mampu menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan terhadap semakin banyaknya pesaing dalam industri yang sama.

Dengan meningkatnya persaingan menawarkan lebih banyak pilihan produk ke pasar untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan harapan pelanggan. Peningkatan akses terhadap keterampilan dan teknologi merupakan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan mendorong pembangunan holistik. Indonesia telah banyak mengalami perkembangan teknologi di berbagai bidang antara lain perekonomian, pendidikan, kemasyarakatan, dan kebudayaan.

Seiring dengan kemajuan teknologi, masyarakat semakin mudah mengakses layanan perbankan. Perbankan merupakan suatu badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup orang banyak. Berbagai inovasi telah dilakukan oleh lembaga perbankan di Indonesia untuk membantu masyarakat mengelola keuangannya. Penghimpunan dana masyarakat dilakukan dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito.

Uang yang ditabung masyarakat biasanya diberi imbalan dalam bentuk yang menarik seperti bunga dan hadiah lainnya. Kegiatan penyaluran dana berupa pinjaman kepada masyarakat lokal. Sementara itu, jasa perbankan lainnya juga disediakan untuk mendukung kelancaran kegiatan inti penghimpunan dan

penyaluran dana masyarakat. Salah satunya adalah dengan adanya dompet digital yang disebut dengan e-wallet.

E-Wallet merupakan layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan data dan alat pembayaran. E-Wallet memungkinkan pengguna menghemat uang untuk melakukan transaksi keuangan secara online dan offline. Dompet elektronik berfungsi seperti dompet fisik dan dapat digunakan untuk pembayaran yang aman. E-wallet DANA, salah satu jenis e-wallet yang banyak digunakan, diluncurkan pada tahun 2018, namun berhasil mendapatkan banyak pengguna dan menurut beberapa informasi paling banyak digunakan di Indonesia dari dompet elektronik.

DANA merupakan e-wallet hasil kerjasama antara EMTEK Group dan ANT Financial. Berbagai alat pengelolaan keuangan kini semakin populer di Indonesia. Berbagai inovasi telah dilakukan oleh lembaga perbankan di Indonesia untuk membantu masyarakat mengelola keuangannya. Berbagai macam tindakan pengelolaan keuangan ditujukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, dan bisnis harus mampu memuaskan pelanggannya.

Semua perusahaan mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa pelanggannya puas melalui penawaran dan layanan yang baik, sehingga memungkinkan mereka mempertahankan posisi pasarnya dalam menghadapi persaingan yang semakin meningkat. Ketika konsumen merasa puas bahwa kebutuhannya terpenuhi dan menjadi konsumen setia, kecil kemungkinannya mereka untuk beralih ke perusahaan lain. Dengan kata lain jika suatu perusahaan melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, dan sebaliknya jika perusahaan menurunkan kepuasan pelanggan maka dengan sendirinya loyalitas pelanggan akan menurun.

Dalam hal ini kepuasan pelanggan menjadi penyebab loyalitas pelanggan. Selain kepuasan, kepercayaan juga menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Namun jika kemampuannya tidak sesuai dengan mimpinya maka konsumen akan merasa tidak puas, namun jika kemampuannya sesuai dengan mimpinya maka konsumen akan puas dan akan menyukainya.

Menciptakan kepercayaan di kalangan konsumen merupakan hal yang penting karena salah satu alasan konsumen menjadi pelanggan setia adalah

didasarkan pada kepercayaannya terhadap suatu perusahaan. Pada hakikatnya kepercayaan pelanggan merupakan harapan konsumen bahwa suatu perusahaan dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Saat ini bisnis online sedang berkembang pesat, dan seiring dengan itu, perusahaan ekspedisi (jasa pengiriman barang) juga semakin berkembang. Oleh karena itu, persaingan dalam bisnis ekspedisi (jasa pengiriman barang) kemungkinan akan semakin ketat dan terbuka. Untuk bersaing, perusahaan harus mampu membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. pelanggan akan komitmen tegas dan berkelanjutan untuk membeli kembali atau memilih kembali produk atau layanan favorit di masa depan, terlepas dari pengaruh situasi atau upaya pemasaran yang telah dilakukan.

Komitmen pelanggan terhadap suatu produk adalah kepercayaan mereka dalam menggunakan produk tersebut dan mencakup rekomendasi dan kepercayaan. Selain kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan muncul dari pengalaman berbisnis dengan perusahaan tersebut dan menimbulkan reaksi positif dari pelanggan. Kepuasan pelanggan mempengaruhi sikap pelanggan selanjutnya setelah menggunakan atau merasakan produk atau jasa yang diberikan. Oleh karena itu, pelanggan yang puas akan menggunakan kembali layanan yang diberikan.

Hal ini dapat dianggap berarti perusahaan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pengelolaan unit bisnis tersebut. Dapat diandalkan dan didukung oleh integritas perusahaan, meningkatkan loyalitas pelanggan memiliki dampak yang lebih besar dan secara langsung dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Mempertahankannya berarti meningkatkan kinerja keuangan dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat loyalitas pelanggan adalah tidak terlalu rentan terhadap serangan dari perusahaan lain di industri. Apalagi pelanggan setia biasanya membawa ide dan saran kepada perusahaan, yang dapat mendorong perkembangan perusahaan.

Dompet elektronik salah satu jenis teknologi finansial yang cocok untuk menyimpan uang secara digital dan dapat digunakan untuk melakukan transaksi

baik online maupun offline dengan menggunakan kode QR. Kode QR atau QR code merupakan singkatan dari Quick Response Code yang merupakan kode dua dimensi yang dapat menyimpan banyak informasi. Kode QR banyak digunakan di berbagai bidang seperti periklanan, pemasaran, dan jejaring sosial, dan juga sering digunakan untuk menyandikan alamat situs web dan nomor telepon.

*E-wallet* tidak hanya digunakan untuk melakukan transaksi secara online saja, melainkan juga bisa digunakan untuk transfer ke sesama bank, bahkan antar bank. *E-wallet* ini juga memiliki fungsi sebagai alat untuk memverifikasi terhadap suatu aktivitas jual beli. *E-wallet* memiliki banyak jenis yang dapat mempermudah seseorang melakukan pembayaran. Berikut adalah jenis - jenis *E-wallet*:

**Tabel 1.1 Jenis *E-Wallet* yang ada di Indonesia**

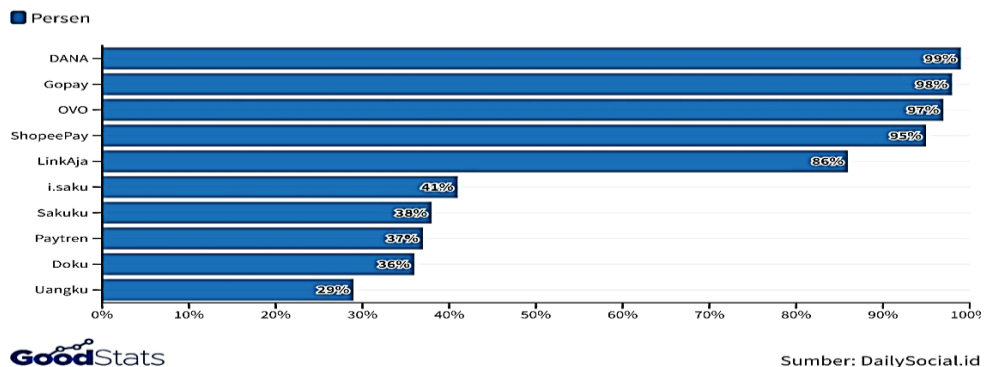
No	Nama	Tahun Rilis
1.	LinkAja	2019
2.	Flip	2019
3.	Dana	2018
4.	ShopeePay	2018
5.	Jenius	2016
6.	Indomaret Pay	2016
7.	Kredivo	2016
8.	Tunaiku	2014
9.	Tcash (Telkomsel)	2014
10.	Doku	2007
11.	Sakuku	1999

*Sumber: google.com (2023)*

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat berbagai jenis model *E-wallet* yang bervariasi dari tahun ketahunnya. Dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *E-wallet* menyediakan berbagai fitur canggih yang mempermudah nasabah antara lain: untuk transaksi online, membayar tagihan, membeli pulsa, paket data internet, TV kabel, hingga investasi. *E-wallet* juga bisa digunakan untuk menyimpan uang. Dengan banyaknya kegunaan dari *E-wallet* sehingga bisa dikenal oleh orang banyak terutama di daerah kecamatan Bengkalis.

Sebuah survei yang dilakukan oleh *DailySocial.id* mengungkapkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap hadirnya *startup digital payment* mencapai 69 persen pada kuartal I (Q1) tahun 2022. Berikut ini adalah data gambar diagram 10 *Startup digital payment* paling banyak diketahui masyarakat indonesia:

### 10 Startup Digital Payment Paling Banyak Diketahui Masyarakat Indonesia Q1 Tahun 2022



Gambar: 1.1 Data Pengguna E-wallet

Sumber: *DailySocial.id* (2022)

Dari gambar 1.1 Menurut *DailySocial.id*, DANA berhasil memperoleh peringkat pertama *startup digital payment* yang paling banyak diketahui oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 99 persen. Artinya, nyaris seluruh responden menyadari keberadaan DANA sebagai salah satu *startup* bidang *digital payment* di Indonesia.

Berdasarkan uraian dari latar belakang. Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi E-Wallet DANA.**

#### 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan secara simultan atau secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA?

#### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA.
2. Untuk menganalisa pengaruh kepuasan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA.
3. Untuk menganalisa pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-wallet* DANA.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan aplikasi E-Wallet DANA memberikan manfaat kepada penulis, perusahaan dan pihak lainnya. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis**

Adapun manfaat dari Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi *E-Wallet* DANA bagi penulis adalah:

1. Sebagai penambah informasi bagi penulis yang mana teori ini telah diperoleh di bangku perkuliahan dan dapat diaplikasikan ke dalam teori penelitian sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.
2. Bisa mengatasi kendala-kendala yang terjadi saat meneliti pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *E-Wallet* DANA

##### **1.4.2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan/instansi**

Adapun manfaat dari Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi *E-Wallet* DANA bagi perusahaan/instansi adalah:

1. Untuk memberikan keuntungan bagi pengguna aplikasi *E-Wallet* DANA
2. Mempermudah perusahaan/instansi untuk melakukan pembayaran maupun transaksi *online* lainnya.

#### 1.4.3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain

Adapun manfaat dari Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi *E-Wallet* DANA bagi Pihak Lain adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pemikiran, pertimbangan atau bahan referensi dengan variabel penelitian kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan lebih lanjut.
2. Untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan masyarakat dalam mengenal aplikasi *E-Wallet* DANA.

#### 1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan skripsi ini dapat sistematis dan rapi diperlukan sistematika penulisan laporan sebagai berikut:

##### **Bab 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis mengemukakan dasar serta permasalahan yang akan dibahas, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

##### **Bab 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya, serta teori-teori yang sesuai dengan pokok bahasan pada penelitian ini.

##### **Bab 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai berbagai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, pengukuran skala, teknik pengolahan data, teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep, dan definisi operasional.

##### **Bab 4: JADWAL PELAKSANAAN PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis menjelaskan jadwal pelaksanaan penelitian yang dilakukan dan anggaran yang biaya.

##### **DAFTAR PUSTAKA**