

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kita hidup di dunia serba digital dan perkembangan teknologi yang cepat. Hal ini membantu masyarakat Indonesia ingin hidup lebih efisien dan produktif. Hampir segala bidang kehidupan sekarang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, dan sektor keuangan tidak terkecuali mengikuti perubahan yang terjadi pada zaman yang semakin modern ini. Kemajuan teknologi semakin memudahkan kehidupan manusia, membuat segala sesuatunya lebih cepat dan lebih praktis. Namun, di balik inovasi digital yang membawa kemudahan, juga muncul masalah yang kompleks.

Salah satu sektor yang siap menghadapi perubahan ialah jasa keuangan atau yang dikenal dengan istilah *fintech* (*financial technology*). *Fintech* adalah sebutan perusahaan teknologi yang menyediakan solusi inovatif dalam industry keuangan. Melalui *fintech*, teknologi seperti aplikasi mobile, analisis data, kecerdasan buatan, *blockchain*, dan lainnya digunakan untuk menyediakan layanan keuangan yang lebih efisien, aman, dan terjangkau. Konsep ini berangkat dari kebutuhan untuk mengatasi berbagai tantangan dalam layanan keuangan konvensional, seperti birokrasi yang rumit, akses terbatas, dan transaksi yang memakan waktu (prismalink.co.id). Istilah *fintech* mengacu pada kemajuan teknologi dan digital dalam layanan finansial yang memungkinkan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran dan peminjaman dana lebih cepat dan mudah.

Perkembangan *fintech* telah mendorong banyak orang untuk mengintegrasikan ponsel mereka agar dapat melakukan transaksi secara *online*. Meningkatnya kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perkembangan teknologi ditambah dengan munculnya berbagai perusahaan penerbit dompet elektronik, menjadi dua faktor yang dominan pada *trend* penggunaan dompet elektronik di kalangan masyarakat. Aplikasi *e-wallet* telah secara bertahap menggantikan kartu

kredit fisik tradisional, memberikan peningkatan keamanan, kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Dikutip dari inilah.com *E-wallet* DANA, salah satu jenis *e-wallet* yang banyak digunakan, diluncurkan pada tahun 2018. DANA diciptakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebuah perusahaan rintisan atau *startup* yang berfokus pada layanan dompet digital.

Pembayaran elektronik kini menjadi salah satu dari empat kategori teknologi keuangan, menurut Bank Indonesia. Perusahaan yang mengelola atau yang menyediakan jasa *e-wallet* berlomba-lomba untuk menciptakan *e-wallet* terbaik, baik dari segi kualitas ataupun layanan, agar masyarakat yang menggunakan jasa mereka merasa puas dan tidak merasa membuang-buang waktu karena kualitas layanan yang tidak memadai.

Selain menawarkan layanan pembayaran melalui ponsel, *e-wallet* juga membuat transaksi keuangan lebih muda dan cepat. Sistem pembayaran elektronik melalui aplikasi berbasis *smartphone*, kini menjadi metode pembayaran yang paling populer dikalangan masyarakat terutama di Kecamatan Bengkalis. Aplikasi *e-wallet* dapat diinstal di perangkat seluler melalui toko di *Appstore* atau *Playstore*. Fenomena ini mendorong banyak pebisnis di Indonesia berlomba-lomba memulai membuat *platform* pembayaran berbasis aplikasi *smartphone*. Berikut ini merupakan jenis-jenis *E-wallet*:

Tabel 1.1 Jenis-jenis *E-wallet* yang ada di Indonesia

No	Jenis-Jenis <i>E-wallet</i>	Tahun Didirikan
1	Bayarind	2018
2	Go-Pay	2016
3	Ovo	2017
4	Dana	2018
5	ShopeePay	2018
6	LinkAja	2019
7	Doku	2007
8	Sakuku	2015
9	I.saku	2017
10	OctoGoMobile	2020

Sumber: (bayarind.com 2024)

Dari tabel 1.1 kita dapat lihat berbagai jenis *e-wallet* yang ada di Indonesia. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, *e-wallet* menawarkan berbagai jenis fitur canggih untuk memudahkan aktivitas konsumen, seperti transaksi online, pembayaran tagihan, pembelian pulsa baik itu *handphone*

maupun token listrik, paket data internet TV kabel dan konsumen juga dapat melakukan investasi. *e-wallet* juga bisa digunakan untuk menyimpan uang. Dengan banyaknya kegunaan *e-wallet*, kini semakin banyak masyarakat yang mengenalnya, terutama di wilayah Bengkalis Riau Indonesia. Selain berfungsi sebagai alat pembayaran, *e-wallet* juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai aktivitas keuangan. Berdasarkan survey Jakpat, pada awal tahun 2024, dari 2.159 responden, sebanyak 93% dari mereka melakukan pembayaran digital. Lebih detail, hampir semua responden menggunakan *e-wallet* (97%) dan paylater (33%). Dibandingkan tahun lalu atau pertengahan tahun 2023, penggunaan pembayaran digital pada tiga kategori ini meningkat. Pada bulan sebelumnya, penggunaan dompet digital 75%, platform banking 45% dan paylater 25% (mediaindonesia.com).

Sebuah survei yang dilakukan oleh disway.id pada tahun 2023 DANA berhasil memperoleh peringkat ke-4 *startp payment* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 19%. Berikut dibawah ini tabel *e-wallet* yang paling banyak digunakan:

Tabel 1.2 E-wallet paling favorit di Indonesia

No	Nama <i>e-wallet</i>	Persen
1	OVO	31%
2	Gopay	25%
3	ShopeePay	20%
4	DANA	19%
5	LinkAja	4%

Sumber: (disway.id 2023)

Pada persaingan bisnis, kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting, karena kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis. Untuk memperoleh kepuasan konsumen, perusahaan harus dikelola secara profesional mulai dari segi kualitas layanan, strategi pemasaran yang baik dan juga harus inovatif dalam menciptakan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor keuangan ialah berusaha menawarkan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalam kinerja/performa dari layanan yang ada. Kualitas layanan yang tinggi mampu menciptakan kepuasan konsumen, yang dapat meningkatkan keuntungan dan citra

positif perusahaan. Seiring meningkatnya penggunaan *e-wallet*, persaingan antar layanan ini pun semakin ketat. Setiap perusahaan berusaha meningkatkan kualitas layanan mereka guna menarik dan mempertahankan pengguna. Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas layanan.

Di Kecamatan Bengkalis menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* DANA meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pedagang kecil, UMKM, hingga pasar tradisional yang mulai menerima pembayaran digital melalui aplikasi *e-wallet* DANA. Berdasarkan observasi awal dan hasil wawancara ringan dengan beberapa pengguna di Kecamatan Bengkalis, ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat memilih DANA karena promosi *cashback* dan kemudahan antarmuka aplikasinya. Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai masalah seperti keterlambatan notifikasi transaksi, kesulitan menghubungi layanan pelanggan saat terjadi kesalahan teknis, hingga kendala saat melakukan pembayaran di beberapa *merchant* lokal yang belum sepenuhnya terintegrasi. Beberapa pelaku UMKM juga mengungkapkan bahwa saat sistem DANA mengalami gangguan, proses transaksi mereka menjadi terhambat dan menurunkan kepercayaan konsumen. Selain itu, sebagian pengguna mengaku merasa khawatir dengan keamanan saldo karena pernah mengalami keterlambatan *update* nominal saldo pasca transaksi. Melihat fenomena ini, khususnya di Kecamatan Bengkalis, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *E-wallet* DANA Terhadap Kepuasan Konsumen “Pada Masyarakat Kecamatan Bengkalis”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan *e-wallet* DANA di masyarakat Kecamatan Bengkalis.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan ialah bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan *e-wallet* DANA terhadap kepuasan konsumen “pada masyarakat Kecamatan Bengkalis”?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden pada kualitas layanan *e-wallet* DANA pada masyarakat Kecamatan Bengkalis.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden pada kepuasan konsumen *e-wallet* DANA pada masyarakat Kecamatan Bengkalis.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *e-wallet* DANA terhadap kepuasan konsumen pada masyarakat Kecamatan Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi penulis adalah sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, penulis juga dapat melatih diri melakukan penelitian dan menambah wawasan di bidang manajemen pemasaran dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang di peroleh dari perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ataupun masukan misalnya dalam mengetahui faktor apa saja yang sebenarnya menjadi alasan Konsumen dalam menggunakan *e-wallet* DANA, sehingga pihak perusahaan dapat terus mencari strategi–strategi yang dapat membuat Konsumen tetap merasa puas sehingga terus menggunakan *e-wallet* DANA.

1.4.3 Manfaat Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumber informasi, bahan bacaan, atau menambah wawasan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk perbandingan dalam pelaksanaan penelitian di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang di ambil dari jurnal sebelumnya, serta teori – teori yang sesuai dengan pokok bahasan pada penelitian proposal ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruhnya kepuasan masyarakat pada layanan *e-wallet* DANA pada “Masyarakat Kecamatan Bengkalis”.

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, teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep, dan definisi oprasional.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dari pembahasan setelah penulis melakukan penelitian berdasarkan data yang di peroleh melalui kusioner. Untuk mencakup antara lain: untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada layanan aplikasi *e-wallet* DANA.

BAB 5: PENUTUP

Pada bab ini penulisan akan menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang akan disampaikan oleh penulis.