

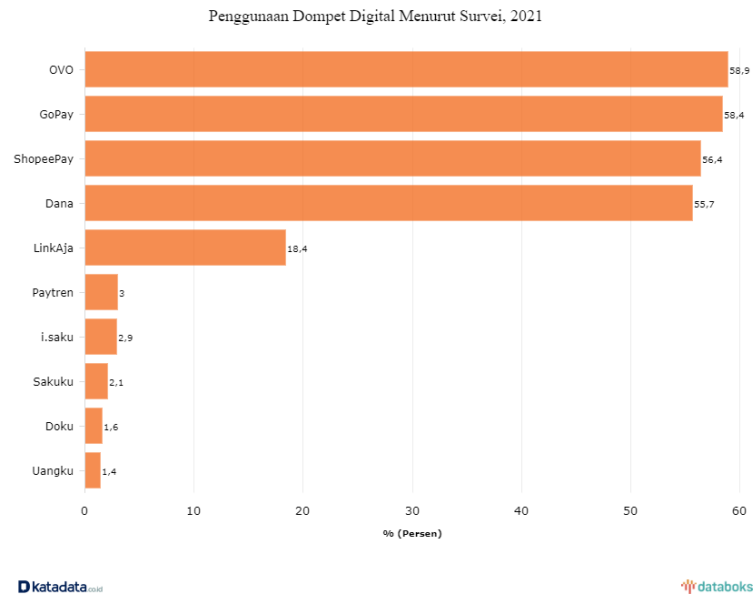
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa Pandemi COVID-19 mengubah segala aktivitas masyarakat yang seharusnya dilakukan secara langsung (*offline*) menjadi aktivitas dalam jaringan (*online*) termasuk aktivitas transaksi. Terjadinya perubahan pola transaksi secara daring ini berubah menjadi *e-wallet* (*e-wallet*). Berdasarkan peraturan bank Indonesia nomor 26/6/PBI/2018 tentang *e-wallet* yang termuat dalam pasal 1, menjelaskan bahwa nilai uang disimpan secara elektronik yang berbasis *server* dikenal dengan nama *e-wallet* atau dompet *digital*. (Shaury, 2019).

Menurut Cindy (2021), dalam artikel databoks.katadata.co.id, Bank Indonesia (BI) mencatat, nilai transaksi dengan *e-wallet* mencapai Rp 25,4 triliun pada Juli 2021. Jumlah itu meningkat 5% dari bulan sebelumnya yang sebesar Rp 24,1 triliun. Angka tersebut sekaligus menjadi rekor tertinggi dalam satu tahun terakhir. Transaksi *e-wallet* pada Juli 2021 juga lebih tinggi 57,7% dari bulan yang sama tahun lalu sebesar Rp 16 triliun seiring dengan diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Fenomena meningkatnya penggunaan transaksi non-tunai ini diikuti dengan persaingan antar penyedia aplikasi *e-wallet* yang semakin kompetitif. Di Indonesia sendiri diketahui terdapat beberapa penyedia aplikasi *e-wallet* diantaranya ada Dana, OVO, Go-pay, Shopeepay, Link Aja, dan lain lain, seperti di gambar 1.1 berikut.

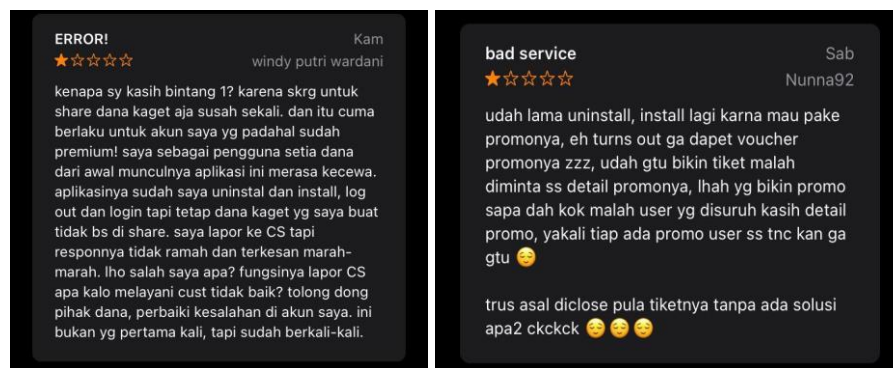


Sumber: Databoks Katadata.com DailySocial

Gambar 1.1 Daftar Pengguna *E-wallet* Terbesar di Indonesia

Berdasarkan survei lapangan peneliti baru menemukan daftar pengguna *e-wallet* terbesar di Indonesia pada bulan Desember 2021. *E-wallet* OVO, GoPay, ShopeePay sudah cukup baik sehingga peneliti memilih *e-wallet* DANA karena, DANA berada di peringkat ke-4 sehingga membutuhkan strategi untuk menjadi peringkat pertama. Menurut survei diatas yang dilakukan oleh DailySocial dalam artikel Reza Pahlevi (2022) menjelaskan bahwa pada bulan Desember 2021 OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan. Sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. OVO hanya unggul sedikit dari GoPay yang dipakai oleh 58,4% responden. Selanjutnya, ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% responden. DANA berada di posisi keempat dengan pengguna sebanyak oleh 55,7% responden. DANA juga menjadi dompet digital keempat yang

digunakan oleh lebih dari 50% responden. Dompert digital lainnya memiliki penggunaan di bawah 50 persen. Beberapa di antaranya adalah LinkAja yang dipakai oleh 18,4% responden, PayTren oleh 3% responden, dan i.saku 2,9%.

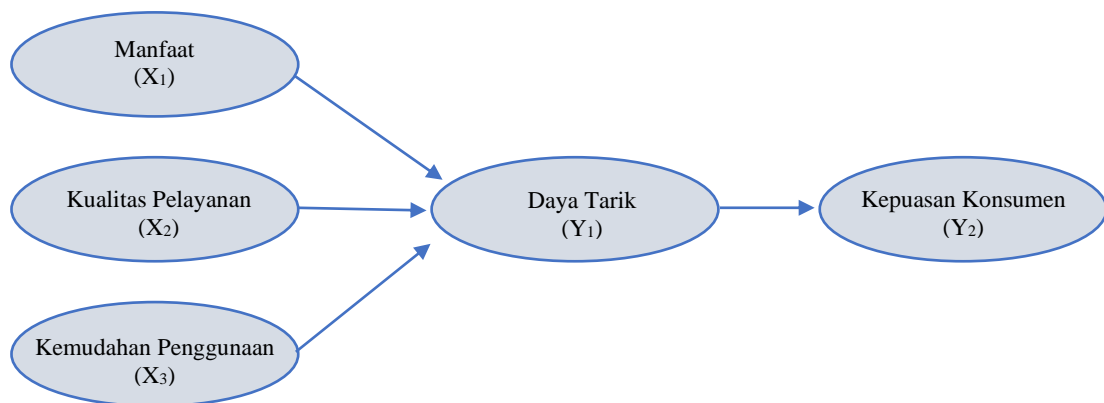


Sumber: App Store / ulasan pengguna DANA

Gambar 1.2 Ulasan pengguna DANA *Google PlayStore*

Berdasarkan ulasan diatas diketahui bahwa *e-wallet* DANA masih kurang dalam kualitas pelayanannya dan kemudahan penggunaan. Respon dari pihak *e-wallet* DANA (*Customer Service*) yang memberikan harapan terhadap pengguna yang belum pasti bisa memenuhi keinginan pengguna sehingga menimbulkan kekecewaan pengguna *e-wallet* DANA. Dengan adanya konfirmasi atau notifikasi setelah melakukan transaksi sangatlah penting, pengguna menilai bahwa konfirmasi dalam transaksi cukup mengecewakan karena masih terdapat konfirmasi atau notifikasi yang belum tersampaikan ke pengguna *e-wallet* DANA setelah melakukan transaksi di *e-wallet* DANA. Selain itu, pengguna juga merasa dipersulit dalam pengambilan voucher atau promo yang di sediakan *e-wallet* DANA. Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *variable* manfaat, kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen *e-wallet* DANA.

Berdasarkan uraian diatas didapatkan kerangka konsep penelitian sebagai berikut :



Sumber: Mia (2019), Titus (2021), Rodiah & Melati (2020), Kelvin (2016) dan Rachim (2020)

Gambar 1.3 Kerangka Konseptual Penelitian

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yang harus dipecahkan yaitu :

“Apakah Variabel Manfaat, Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Daya Tarik dan Kepuasan Konsumen E – Wallet DANA?”

1.2 Batasan Masalah

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan fokus, maka perlu adanya Batasan-batasan sebagai berikut :

1. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara *online* menggunakan *google form*.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan skala *likert* (1-5) sebagai alat pengumpul data primer dari responden.
3. Metode yang digunakan dalam menganalisa adalah Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program IBM SPSS Amos 23.
4. Penelitian dilakukan pada responden yang merupakan individu dengan usia minimal 17 tahun yang pernah transaksi menggunakan DANA minimal satu kali.

1.3 Asumsi

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan yang telah ditetapkan oleh PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) tidak mengalami perubahan selama penelitian dilakukan.
2. Responden dapat memahami pernyataan yang diberikan dan bersikap jujur dalam memberikan pernyataan yang diberikan melalui kuisisioner.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini diantaranya adalah:

Untuk mengetahui variabel manfaat, kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen *E-Wallet* DANA

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh persepsi manfaat, kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna terhadap daya tarik dan kepuasan pelanggan DANA.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan atau usulan bagi perusahaan PT Elang Sejahtera Mandiri dalam mengidentifikasi persepsi konsumen yang meliputi persepsi manfaat, kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna terhadap daya tarik dan kepuasan pelanggan dengan metode SEM sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pertumbuhan pengguna produknya dengan mempertahankan dan memperbaiki fitur lainnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang: latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan diadakannya penelitian, dan juga menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dibahas tentang pengaruh manfaat, kualitas pelayanan , dan kemudahan penggunaan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen *e-wallet* dana menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dan teori lain yang berkaitan untuk menunjang pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan langkah-langkah pemecahan masalah secara sistematis mulai dari perumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, studi pustaka, pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa dari permasalahan serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan data. Kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu juga berisi tentang saran penelitian ini karena saran ini berguna untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN