

# BAB I

## PENDAHULUAN

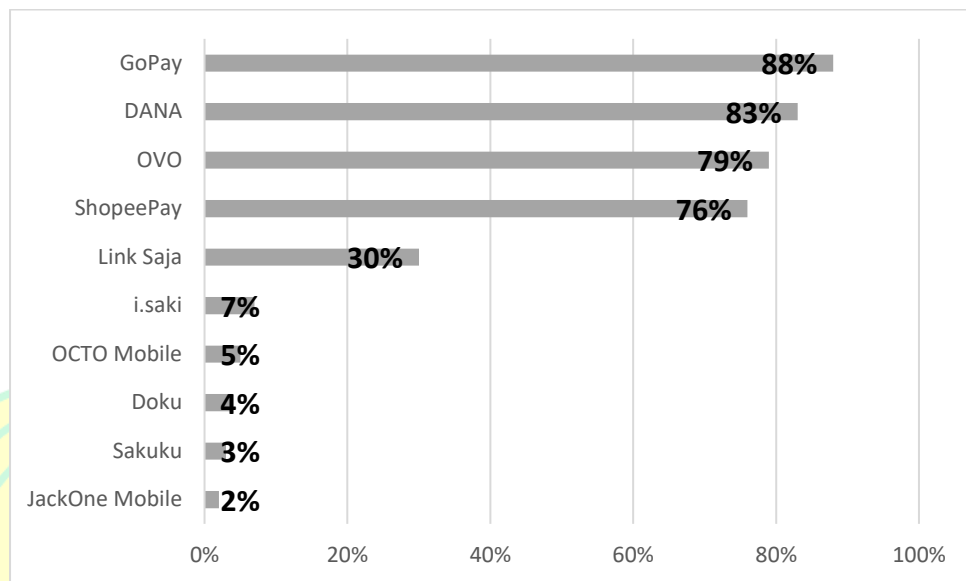
### A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang terjadi pada era saat ini mengalami perkembangan pesat terutama dalam sektor ekonomi. Berbagai kegiatan di sektor ekonomi yang dipengaruhi oleh teknologi salah satunya adalah alat transaksi yaitu uang. Dahulu manusia mengenai sistem barter sebagai alat transaksi. Namun seiring berjalannya waktu, sistem barter mulai tergantikan dikarenakan nilai tukar barang memiliki perbedaan serta sulitnya mencari seseorang yang saling memerlukan. Oleh karena itu, dalam sistem barter, kedua pihak yang terlibat harus memiliki keinginan yang saling cocok. Kondisi ini dikenal dalam bahasa Inggris sebagai "*double coincidence of wants*" (Zada, 2021). Karena sistem barter memiliki kelemahan, maka alat tukar kemudian beralih yaitu dengan uang.

Penggunaan teknologi yang efektif dan efisien bagi masyarakat salah satunya dapat dirasakan pada teknologi finansial yaitu pembayaran non-tunai sebagai alternatif dari pembayaran tunai. Teknologi Finansial (Fintech) adalah penerapan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan layanan, produk, teknologi, dan model bisnis baru, yang meningkatkan efisiensi, kelancaran, keandalan, dan keamanan sistem pembayaran (Sari *et al.*, 2022). Transaksi *digital* menggunakan *e-wallet*

merupakan salah satu teknologi finansial yang berkembang cepat dan dengan terjadinya Covid-19 mengakibatkan peningkatan yang cukup pesat di Indonesia. Penggunaan *e-wallet* sangat populer di kalangan generasi muda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Director Customer Experience Ipsos Indonesia*, 68% pengguna *e-wallet* adalah generasi milenial karena tingkat produktivitas mereka yang lebih tinggi (Milani *et al.*, 2023).

*E-wallet* adalah aplikasi atau layanan dompet digital yang memungkinkan transaksi antar pengguna menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat (Abrilia *et al.*, 2020). Kelebihan *e-wallet* termasuk kemampuannya untuk mengurangi peredaran uang palsu dan selama pandemi COVID-19, penggunaan *e-wallet* membantu meminimalkan kontak fisik dengan orang lain (Desita & Dewi, 2022). Di Indonesia, perkembangan serta inovasi penggunaan dompet elektronik semakin baik. Berdasarkan GoodStats, riset yang dilakukan Populix menunjukkan bahwa DANA merupakan dompet elektronik kedua terbanyak yang digunakan di Indonesia per periode 2022.



**Gambar 1.1 Data E-wallet Masyarakat Indonesia**

Sumber: Populix (2022)

Dari hasil riset Populix, *e-wallet* yang terbanyak diminati pada tahun 2022 adalah GoPay yang mencapai angka 88% pengguna. GoPay dan DANA memperoleh persentase penggunaan yang hampir sama yaitu selisih 5%, persentase DANA mencapai angka 83%. Selanjutnya *e-wallet* yang digunakan kemudian adalah OVO yang mencapai angka 79%, selanjutnya ShopeePay yang mencapai angka 76%. Sedangkan Link Saja, i.saku, OCTO Mobile, Doku, Sakuku, JakOne Mobile persentasenya dibawah 50%. Untuk *e-wallet* dibawah 50% diartikan bahwa kurang diminati masyarakat Indonesia.

DANA adalah aplikasi dompet digital yang memungkinkan penggunanya untuk membayar tagihan, mentransfer uang, dan mengajukan pinjaman. Aplikasi DANA diluncurkan pada 5 Desember 2018. Aplikasi ini didirikan oleh Elang Sejahtera, yang merupakan anak perusahaan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), bekerja sama dengan *Ant Financial*. E-

*wallet* aplikasi DANA didesain untuk menjadikan transaksi non tunai dan non kartu secara *digital*, cepat, dan praktis (Abrilia *et al.*, 2020). Beberapa faktor yang membuat generasi muda tertarik menggunakan aplikasi DANA adalah keuntungan-keuntungan yang ditawarkan seperti aplikasi DANA dapat mempercepat waktu pembayaran, memastikan nominal yang akurat, serta memberikan kemudahan dalam transaksi karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja (Milani *et al.*, 2023).

Dompot Elektronik DANA memiliki beberapa kelemahan, seperti jumlah *merchant* yang masih terbatas dan beberapa pengguna yang mengalami masalah dalam transaksi. Jumlah *merchant* yang bekerja sama dengan DANA masih sangat sedikit dan belum mencakup pedagang kecil, seperti pedagang kaki lima (Heryanti, 2023). Bila dibandingkan dengan aplikasi dompet elektronik lainnya seperti OVO, DANA belum menjangkau UMKM. Dibandingkan dengan aplikasi OVO sudah menjangkau UMKM untuk pembayaran transaksi. Selain itu, pelayanan dalam peningkatan akun premium DANA juga belum maksimal dan cepat. Bahkan beberapa pengguna mengeluhkan saldo DANA terkadang hilang dan mendapat respon yang kurang responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini memilih aplikasi DANA sebagai objek penelitian dalam mengukur kepuasan pengguna.

Tabel 1.1 *Review* Pengguna DANA

No.	Nama Pengguna	Komentar	Penilaian Review
1.	Hendri Prayudhi	Gak bisa transfer ke sesama DANA dan ke bank yang muncul tulisan "kesalahan sistem kami" dan "jaringan tidak ada koneksi". Padahal pake wifi internetnya. Dulu.	Negatif
2.	Bollang Ojol	Padahal DANA adalah andalan saya. Tapi kenapa semakin canggih fiturnya malah lebih gampang kehilangan saldo tanpa menyetujui pembelian dan memencet pin atau sandi. Saya baru saja kehilangan saldo di tanggal 05/02/2024. Yang berhasil saya pesan atau beli tau tau sukses dan berhasil dibayar. Katanya langganan. Padahal belum pernah langganan atau melakukan transaksi yang sama. Yang bisa di artikan akun saya atau akun DANA saya tidak aman dan tidak bisa dipercaya. Walaupun sudah premium. Saya sangat kecewa.	Negatif
3.	Mboh Lali	Sering mengalami gangguan, apalagi ketika pengguna yang transaksi terlalu banyak pasti gangguan dan keluar notif tunggu beberapa menit, sampai 24 jam pun masih gangguan, tolong diperbaiki lagi ke depannya agar pengguna dapat bertransaksi dengan nyaman.	Negatif
4.	Deny Wahyu	Mau masuk aplikasinya susah dan lama trus dibilang ga ada koneksi sinyal. Data ada sinyal bagus. Trus saya coba pake wifi sinyal bagus. Ehhhh tetap saja ga bisa masuk dan sudah saya coba <i>instal</i> 3x tetap ga bisa masuk bagaimana ini aplikasinya sih	Negatif
5.	Arfi Irawoo	Makin hari makin lemot. Banyak bug berkeliaran. Mau liat menu lainnya jaringan error / koneksi jaringan buruk. Sangat sangat kecewa. Padahal fitur2nya sudah bagus, tapi lemot, lelet, lambat, ga ketulungan. Kalo belum siap, jangan muncul dulu dech di playstore. Bikin kecewa saja. Ayo kawan2 <i>uninstal</i> rame rame.	Negatif
6.	Mugi Suwandi	Aplikasi norak, lemot, dan kebanyakan fitur yang tambah ribet dan ga penting. Iklan tu banyakin lagi biar ketutup semua tampilannya. Noh liat hp yang ram nya 6 giga, kesusahan buat transfer dan kirim uang. Lama2 tambah ga jelas ini aplikasi, maunya untung besar tapi menunya kebanyakan hal2 yang ga penting. Jijih!!.	Negatif

No.	Nama Pengguna	Komentar	Penilaian Review
7.	Jaguart	Ini aplikasi DANA kenapa mau masuk saja kenapa tidak bisa <i>Uninstal</i> ulang malah gk bisa masuk. Kalo gak bisa masuk ke aplikasi DANA ruginya. Masalahnya jaringan terus semestara pake data/WiFi hasilnya juga tetap dah seharian full tetap.	Negatif
8.	Alerika	Awalnya saya nyaman menggunakan aplikasi DANA. Transaksi lancar, bisa bayar tagihan dll. Tapi beberapa jam lalu saya tidak bisa mengakses akun saya beberapa menit kemudian saya kehilangan saldo yang begitu besar tanpa sepengetahuan saya, diriwayat transaksi tiba-tiba ada pengiriman uang ke nomor yang tidak sama sekali saya kenali. Sudah melapor masalah tersebut ke <i>customer service</i> namun tidak ada penindakan. Saya benar-benar merasa kecewa atas kejadian itu.	Negatif
9.	Ervin Widiyanto	Halo kak kenapa ya mau <i>upgrade</i> ke premium kok di persulit, padahal sudah menghubungi <i>customer service</i> dan disuruh untuk memasuki data dan semuanya data udah lengkap foto juga sudah jelas dan kenapa masih belum mendaftar menjadi premium dan di proses juga cukup lama. Tolong pihak DANA dipercepat untuk masalah <i>upgrade</i> data ke premium untuk masalah transaksi. Terima kasih.	Negatif
10.	R Keint	Saldo tiba tiba hilang, tidak ada angin tidak ada hujan, raip, dalam data transaksi terakhir tidak ada laporan. Tiba tiba sudah tidak ada. Mohon di tindak lanjuti sistem keamanan aplikasi. Walaupun sedikit yang hilang tapi sangat krusial bagi aplikasi sebesar ini	Negatif

Sumber: Google Play Store (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat *review* dari pengguna DANA dengan total rating 4,6 yang bersumber dari Google Play Store. Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa beberapa pengguna mempunyai penilaian negatif terhadap aplikasi DANA tersebut. Dapat disimpulkan berdasarkan tabel diatas dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan DANA belum memuaskan. Adapun keluhan karena ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi DANA yaitu pada tingkat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi DANA dan faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi DANA. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, DANA dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka serta menemukan kebutuhan dan harapan konsumen yang belum terpenuhi. Metode kuantitatif akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna dengan aplikasi DANA. Kuesioner *online* akan dibagikan kepada pengguna aplikasi DANA menggunakan metode *purposive sampling*. Diharapkan penelitian ini akan membantu DANA memperkuat posisinya di pasar digital dan meningkatkan kualitas barang dan layanan. Adapun judul dari penelitian ini yaitu **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA di DKI Jakarta”**.

### **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang, penulis dapat mengemukakan pertanyaan penelitian sebagai berikut: bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di DKI Jakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di DKI Jakarta

#### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan akademis di bidang manajemen, pemasaran dan layanan keuangan *digital* dengan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks penerapan keuangan *digital*. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori terkait kepuasan konsumen dan pemanfaatan aplikasi keuangan *digital*. Hal ini dapat menjadi dasar untuk penelitian masa depan di bidang ini.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat dari berbagai pihak, yaitu:

###### a. Manfaat bagi Penulis

Manfaat praktis bagi Penulis diharapkan dapat memperoleh pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan memperluas keterampilan penulisan dalam metodologi penelitian.

###### b. Manfaat bagi Pengguna Aplikasi DANA

Manfaat praktis bagi pengguna aplikasi DANA diharapkan mampu membantu membuat Keputusan yang lebih baik dalam layanan uang digital



c. Manfaat bagi Perusahaan Pengembang Aplikasi DANA

Manfaat praktis bagi perusahaan pengembang aplikasi DANA diharapkan mampu memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi pertimbangan evaluasi pengembang aplikasi DANA agar dapat terus berkembang dan memberikan layanan terbaik.

