

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era sekarang, kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari yang namanya internet. Internet dijadikan teman hidup bagi keberlangsungan hidup manusia. Menurut Rahmayanty et al. (2023) dalam penelitiannya disebutkan bahwa internet berasal dari bahasa latin yakni *inter* yang berarti “antara”. Jadi dapat disimpulkan bahwa internet adalah suatu jaringan yang terdiri dari banyak komputer di seluruh dunia. Internet memungkinkan manusia berbagi informasi dan saling berkomunikasi dari mana saja dan kapan saja. Pada masa lalu seseorang ingin menggunakan internet maka dibutuhkan sebuah perangkat yang dinamakan komputer yang berukuran sangat besar, namun pada era ini manusia hanya membutuhkan *smartphone* untuk mengakses internet (Juliyana 2020).

Pengguna *smartphone* dapat dengan mudah mengakses internet kapan saja dan dimana saja. Dari gambar 1.1 yang dilansir dari detik.com (2023) dapat disimpulkan bahwa pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat dalam kurun waktu sepuluh tahun. Dilansir dari laman detik.com (2023) pada tahun 2013 tercatat pengguna internet di Indonesia hanya sekitar 70,5 juta jiwa, namun pada tahun 2023 jumlah itu melonjak hingga menyentuh angka 213 juta jiwa. Ini membuktikan peran internet sangat dibutuhkan manusia pada era sekarang. Dengan perkembangan internet yang sangat cepat dan ditambah kemudahan dalam menggunakan *smartphone*, internet tidak lagi hanya digunakan untuk media komunikasi dan informasi, namun banyak hal dan inovasi yang dikembangkan agar membantu dan memudahkan kegiatan manusia. Salah satu inovasi tersebut yaitu *financial technology (fintech)*.



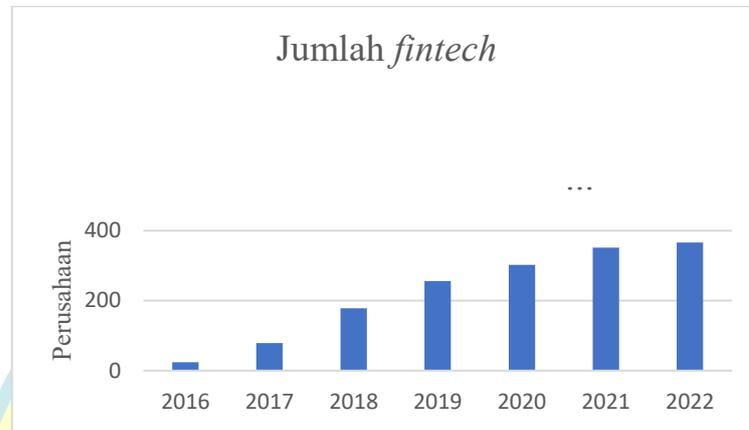
Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2023

Sumber: detik.com (2023)

Perkembangan teknologi keuangan atau biasa disebut dengan *financial technology (fintech)* di dunia digital dimulai dengan kemajuan teknologi dibidang keuangan. Di Indonesia, perusahaan yang memanfaatkan *fintech* baru bermunculan beberapa tahun kebelakang dan merupakan bagian dari Asosisasi Fintech Indonesia (AFI). Tujuan adanya *fintech* di Indonesia adalah untuk menjaring mitra bisnis dan membangun ekosistem *fintech* di Indonesia (Kusuma, Wiwiek, dan Asmoro 2022). Perkembangan itu sendiri kini banyak diminati dan digemari oleh masyarakat Indonesia terutama oleh kaum muda atau biasa disebut generasi Z. Perkembangan ini dinilai membawa banyak manfaat dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan artikel pada laman databoks yang dibuat Mutia (2023) Perkembangan jumlah fintech di Indonesia terus naik setiap tahunnya, dapat dilihat dari gambar 1.2 menunjukkan dalam kurun tujuh tahun perkembangan *fintech* terus mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 jumlah *fintech* di Indonesia berjumlah 24 perusahaan lalu terjadi kenaikan ditahun selanjutnya menjadi 79 perusahaan. Lalu pada tahun 2018 angka tersebut kembali mengalami kenaikan menjadi 178 perusahaan dan menembus angka 256 perusahaan pada tahun 2019. Data terakhir pada tahun

2022 menunjukkan bahwa jumlah *fintech* sudah berada di angka 366 perusahaan.

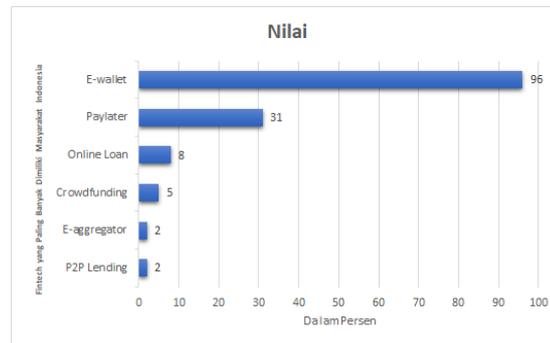


Gambar 1. 2 Perkembangan Jumlah *fintech* di Indonesia

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2021)

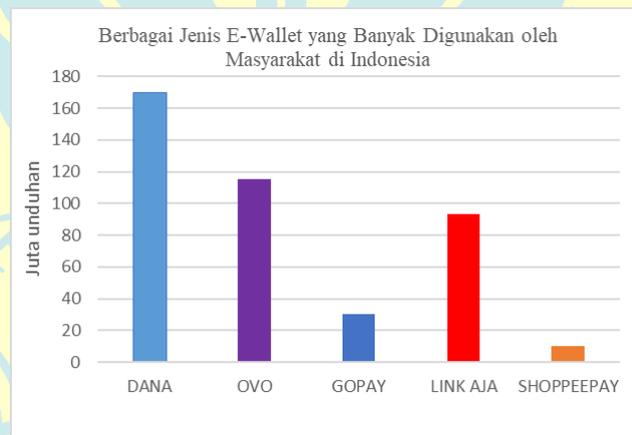
Adanya perkembangan yang begitu pesat ini pengusaha terdorong untuk mengembangkan lebih banyak *fintech* untuk membantu bisnis mereka. Salah satu contohnya adalah munculnya berbagai alat pembayaran digital atau *e-wallet*. Menurut Diva dan Anshori (2024) *E-wallet* adalah metode pembayaran yang menggunakan media elektronik sebagai server dan membutuhkan koneksi internet untuk menyelesaikan transaksi. Masyarakat biasanya menggunakan *e-wallet* untuk melakukan transaksi. Ini karena menggunakan uang tunai dianggap kurang nyaman, aman, dan efisien. Menurut survei Indonesia *Fintech Trends 2024* dari Jajak Pendapat (JakPat), 96% orang yang menjawab mengatakan bahwa mereka sudah memiliki atau menggunakan *e-wallet*, terutama di kalangan generasi muda.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 3 Fintech Yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia
Sumber: GoodStats (2024)

Sejalan dengan gambar 1.3 muncul beberapa *e-wallet* yang banyak digunakan oleh masyarakat. Salah satu *e-wallet* yang diminati masyarakat adalah DANA. Dilansir dari laman Rankia total unduhan aplikasi DANA pada awal tahun 2024 mencapai 170 juta unduhan yang membuktikan banyaknya Masyarakat yang menggunakan DANA.



Gambar 1. 4 Berbagai Jenis E-Wallet yang Banyak Digunakan oleh Masyarakat di Indonesia
Sumber: Rankia (2024)

DANA dapat digunakan untuk semua jenis transaksi, seperti melakukan pembelian pulsa dan kuota internet, pembayaran tagihan seperti listrik PLN dan PDAM serta dapat juga digunakan untuk transfer antar bank secara gratis dan juga pembayaran *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS). Dilansir dari data survei yang dilakukan oleh perusahaan DANA pada tahun 2023, DANA mencatat jumlah penggunaanya mencapai

170 juta jiwa atau meningkat 23 persen dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan positif ini tentu menunjukkan tingkat yang tinggi terhadap jasa pembayaran dan layanan keuangan digital oleh masyarakat, serta kepercayaan pengguna terhadap dompet digital DANA.

Dari awal, *vice president Product of* DANA Indonesia mengatakan “Kami mencatatkan pertumbuhan transaksi QRIS yang signifikan dari tahun 2022 ke 2023, yaitu mencapai 272 persen. Sedangkan, fitur kirim uang juga mengalami pertumbuhan sebesar 147 persen di tahun 2023.” Angka-angka ini tidak hanya menunjukkan antusiasme para pengguna terhadap fitur yang dihadirkan, tapi juga menggambarkan terpenuhinya gaya hidup finansial para pengguna dari layanan yang aplikasi DANA tawarkan. Oleh karena itu, DANA memiliki dua layanan finansial spesifik untuk asuransi dan investasi. DANA Siaga untuk asuransi, DANA eMAS dan DANA Goals untuk investasi.

Dengan segala fitur yang ditawarkan DANA, bukan berarti *e-wallet* ini tidak memiliki kelemahan dikalangan penggunanya, dapat dilihat dari Tabel 1.1 yang menunjukkan salah satu kasus pelanggan yang kecewa dan merasa dirugikan oleh pihak DANA, kekecewaan yang dialami pengguna berupa pembobolan akun miliknya, serta adanya transaksi mencurigakan berupa pembelian pulsa sebanyak 5 kali dan masih banyak lagi upaya pembobolan yang gagal.

Tabel 1. 1 Contoh Kasus Pembobolan Salah Satu Pengguna DANA

Akun Pengguna	Tanggal Unggahan	Komentar
@oct****r	02-Nov-22	<p>"Dear DANA @danawallet, saya sangat KECEWA DAN DIRUGIKAN. Akun DANA saya terbobol pada tgl 1 November 2022. Ada transaksi pulsa AXIS sebanyak 5x yg tidak saya ketahui. Ada banyak juga percobaan yg gagal. Yg saya tanyakan, kenapa bisa 5x transaksi BISA BERHASIL??"</p>

Sumber: Twitter (2022)

Sejalan dengan itu terdapat pula ulasan negatif yang dilansir dari laman berita Tempo (2023) yang menyatakan bahwa salah satu pengguna DANA kehilangan saldo DANA hampir enam juta rupiah. Pengguna tersebut mengaku mendapat kode otp setiap saldonya terpotong.



Gambar 1. 5 Berita Kasus Pengguna DANA
Sumber: Tempo (2023)

Sejalan dengan yang sudah dijelaskan sebelumnya, fasilitas yang disediakan DANA ini bermacam-macam, yaitu salah satunya ialah DANA Goals untuk kepentingan investasi pengguna. Namun, terdapat beberapa kasus yang dialami oleh pengguna DANA dimana dapat memengaruhi *customer loyalty* pengguna DANA apabila dari pihak DANA tidak memperbaikinya, maka DANA terancam kehilangan loyalitas dari penggunanya. Salah satu kasus yang terjadi ialah saldo di DANA Goals hilang setelah proses *log out*. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.2 yang menjabarkan salah satu komentar negatif pengguna terhadap aplikasi DANA terkait fitur DANA Goals.

Tabel 1. 2 Contoh Kasus Hilangnya Saldo DANA Goals

Akun Pengguna	Tanggal Unggahan	Komentar
@sav****o	13 Mei 2024	"@danawallet WOI DUIT DI DANA GOALS GW ILANG MASA PAS GW LOGOUT IN TRUS LOG IN BALIK, MAKSUDNYA APA AN**R."

Sumber: Twitter (2024)

Sebagai aplikasi penyedia layanan *e-wallet*, DANA harus mengutamakan kualitas pelayanan pada penggunanya apabila pengguna mengalami kendala ataupun kesulitan dalam menggunakan DANA. Namun, terdapat beberapa pengalaman dari pengguna DANA yang kurang menyenangkan sehingga dapat memengaruhi *service quality* dan *customer trust* pengguna terhadap DANA. Tabel 1.3 menunjukkan salah satu kasus pengguna DANA yang mengalami kendala, yaitu gagalnya transaksi Apple Service, namun saldo terpotong serta pihak *customer service* yang kurang responsif.

Tabel 1. 3 Contoh Kasus Saldo Terpotong Namun Transaksi Gagal

Akun Pengguna	Tanggal Unggahan	Komentar
Arissulistyo	13 Mei 2022	"Hati-hati pengguna Apple, metode pembayaran menggunakan Aplikasi ini. Transaksi apple servis gagal tetapi saldo terpotong. Jangan banyak-banyak menyimpan saldo anda di aplikasi ini, Bahaya. CS tidak responsif."

Sumber: IOS AppStore (2022)

Selain dari kasus yang ada di table 1.3 terdapat pula pengalaman yang kurang menyenangkan dari pengguna DANA yang diunggah di media sosial instagram. Dapat dilihat dari gambar Pengguna tersebut mengaku telah kehilangan saldo DANA sebanyak kurang lebih 2,5 juta rupiah. Pihak DANA menyatakan akun pengguna tersebut terindikasi tindak penipuan.

Namun pihak pengguna merasa tidak pernah melakukan penipuan menggunakan akun DANA yang digunakan. Hal ini mempengaruhi *customer trust* pengguna dana.



Gambar 1. 6 Kasus pengguna DANA kehilangan saldo
Sumber : Instagram (2024)

Dari masalah yang yang ditemukan, peneliti juga melakukan wawancara pada salah satu konter yang terletak di Jakarta Utara (Rio Cell 3). Wawancara dilakukan ke salah satu pelanggan yang datang. Datul (29 Tahun) mengatakan bahwa dia sudah tidak lagi menggunakan DANA dikarenakan saldo yang ada pada DANA miliknya seringkali terpotong tanpa ada kejelasan.

Setelah menjabarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti aspek aspek yang terkait dengan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*). Walaupun demikian, penelitian ini memusatkan pada tiga variabel spesifik, yaitu kualitas layanan (*service quality*), kepercayaan pelanggan (*customer trust*), dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1) Apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna DANA?
- 2) Apakah *customer trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna DANA?
- 3) Apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna DANA?
- 4) Apakah *customer trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna DANA?
- 5) Apakah *customer satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna DANA?
- 6) Apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pengguna DANA?
- 7) Apakah *customer trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pengguna DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Secara detailnya adalah sebagai berikut:

- 1) Menguji pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer satisfaction* pengguna DANA.
- 2) Menguji pengaruh positif dan signifikan *customer trust* terhadap *customer satisfaction* pengguna DANA.
- 3) Menguji pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer loyalty* pengguna DANA.

- 4) Menguji pengaruh positif dan signifikan *customer trust* terhadap *customer loyalty* pengguna DANA.
- 5) Menguji pengaruh positif dan signifikan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pengguna DANA.
- 6) Menguji pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pengguna DANA.
- 7) Menguji pengaruh positif dan signifikan *customer trust* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pengguna DANA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti agar dapat memberikan manfaat sebagai referensi serta media pembelajaran dalam pengaplikasian ilmu dan memperluas pengetahuan terhadap permasalahan mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi *customer loyalty* pengguna *e-wallet* di DKI Jakarta terhadap fitur pembayaran digital. Berdasarkan dari pertanyaan dan tujuan penelitian tersebut, maka melalui penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

- 1) Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk menentukan tingkat kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan hubungan antara faktor-faktor tersebut. Penelitian ini, dapat dijadikan sebagai alternatif untuk penelitian selanjutnya.
- 2) Secara metodologi, penelitian ini dapat mendukung penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian di bidang *e-wallet*, serta dapat memberikan referensi untuk penelitian sejenis atau selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dari hasil penelitian ini ialah diharapkan agar dapat bermanfaat serta dapat memberikan informasi ataupun gambaran bagi instansi terkait dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan *service quality*, *customer trust*, terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* :

1. Peneliti

Hasil penelitian ini tidak hanya sebagai bentuk pengimplementasian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. Namun, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi modal di masa depan jikalau peneliti ingin memiliki perusahaan ataupun bekerja di suatu industri dompet digital atau *e-wallet*.

2. Pengguna

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber referensi dalam meningkatkan dan memperluas wawasan terkait *service quality*, *customer trust*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty* terhadap DANA.

3. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi perusahaan DANA untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang menjadi faktor pada penelitian ini sehingga pengguna akan terus menggunakan DANA secara berkelanjutan.

Intelligentia - Dignitas