

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di negara Indonesia telah muncul sebuah mekanisme pembayaran berbasis online dengan menggunakan uang elektronik (*e-money*). Pada tahun 2014, Bank Indonesia mencanangkan program bernama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) agar masyarakat Indonesia menjadi *Less Cash Society (LCS)* [1]. Hal ini dikarenakan penggunaan uang kartal pada masyarakat memiliki kendala dalam hal efisiensi. Selain itu sistem pembayaran tunai juga memiliki resiko berupa pencurian dan peredaran uang palsu. Dengan adanya alat pembayaran non tunai seperti *e-money* dalam sistem pembayaran Bank Indonesia akan mampu mengoptimalkan daya beli masyarakat yang sekaligus akan berdampak pada meningkatnya perekonomian negara [2].

E-wallet atau dompet elektronik merupakan salah satu bentuk *Fintech (Finance Technology)* yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran yang muncul dengan menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan. Indonesia saat ini memiliki generasi milenial, dimana kebanyakan remaja telah mengenal dan mengadopsi teknologi. Bersama dengan pelaku bisnis *e-commerce* dan beberapa *startup* yang lain, proses transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan aman. Hal tersebut dapat menciptakan keseimbangan dalam perekonomian digital [3].

Salah satu contoh perusahaan e-wallet di Indonesia saat ini yaitu Gopay yang didirikan pada tahun 2016 oleh PT. Dompet Anak bangsa. Pengisian saldo Go-Pay dapat dilakukan dengan mengisi saldo melalui *m-banking, sms banking, i-banking* ataupun *top-up* melalui *driver*. Adapun angka dari jumlah transaksi penggunaan Gopay meningkat selama masa pandemi ini [4]. Dari hal tersebut diduga bahwa tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi *E-wallet* Gopay ini cukup tinggi yang dimana membuat naik angka penggunaan transaksinya. Definisi dari sebuah kepuasan pengguna merupakan suatu perbandingan terhadap suatu jasa atau produk yang diterima oleh perasaan pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna akan sebuah produk [5]. Serta adanya berbagai jenis promo dan

diskon yang diberikan kepada penggunanya agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal selama menggunakan aplikasi Gopay ini. Pemenuhan kepuasan pengguna ini merupakan sesuatu yang cukup penting dikarenakan merupakan strategi jangka panjang dalam dunia bisnis.

Kemudahan akan penggunaan suatu produk merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami [6]. Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan *E-Wallet* Gopay ini tentu akan membantu para mahasiswa Universitas Mikroskil Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dalam melakukan transaksi secara online. Pada Aplikasi Gopay sendiri terdapat banyak sekali kemudahan yang diberikan kepada penggunanya. Salah satunya ialah apabila pengguna sudah melakukan *upgrade* akun Gopay *plus*. Apabila pengguna sudah melakukan *upgrade* pada akun gopay, maka akan ada beberapa fitur tambahan yang diberikan seperti fitur *PayLater*, bertambahnya jumlah maksimal saldo Gopay, transfer melalui rekening bank, dan Jaminan saldo kembali. Walaupun sudah banyaknya kemudahan yang ditawarkan setelah melakukan *upgrade* akun Gopay *plus*, namun masih ada beberapa pengguna Gopay dari mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis yang belum melakukan *upgrade* pada akun Gopay nya. Hal tersebut diduga dikarenakan proses yang menurut beberapa penggunanya dirasa cukup rumit dan memakan waktu sehingga mereka melewatkan untuk melakukan *upgrade* akun Gopay *plus*. Apabila ada mahasiswa Universitas Mikroskil Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis yang tidak melakukan *upgrade* pada akun mereka maka mereka akan melewatkan sebagian besar kemudahan yang ditawarkan seperti fitur *PayLater*, bertambahnya jumlah maksimal saldo Gopay, transfer melalui rekening bank, dan Jaminan saldo kembali sehingga hal tersebut tentunya akan berdampak pada kepuasan pengguna. Pada hasil penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Fintech” telah dibuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya [7]. Tetapi hasil penelitian lainnya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan LinkAja Di Indonesia” menyatakan bahwa kemudahan kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [8]

Adapun yang dinilai cukup penting dan perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan penyedia layanan jasa aplikasi Gopay ini ialah mengenai kualitas layanan yang mereka berikan kepada penggunanya. Kualitas Layanan sendiri merupakan sebuah hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan kemudian terima [9]. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan kualitas layanan adalah dengan mendengarkan suara penggunanya. Kondisi dialami yang oleh mahasiswa Universitas Mikroskil Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis selaku pengguna Gopay pada kualitas layanan ialah adanya *complain* yang belum juga diselesaikan sampai lewat batas tenggat waktunya dan munculnya gangguan mengakses layanan E-Wallet Gopay dalam beberapa waktu kedepan yang dimana respon yang diberikan oleh bagian *customer service* dinilai cukup lambat dalam menangani masalah tersebut.. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi” yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna [10]. Tetapi hasil penelitian lain dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café One Eighteenth Coffe” menyatakan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan [11]. Kualitas layanan yang maksimal tentunya akan memberikan dampak menguntungkan bagi E-Wallet Gopay karena mampu memberikan nilai lebih yang diharapkan dapat memenuhi harapan pengguna. akan tetapi ketika kualitas layanan tidak optimal maka mengakibatkan menurunnya kepuasan dari pengguna *E-Wallet* Gopay.

Kepuasan pengguna pada aplikasi *E-Wallet* gopay tidak hanya dipengaruhi dari segi kemudahan dan kualitas layanan saja namun juga bisa dilihat dari sistem keamanan yang disediakan oleh pihak aplikasi Gopay ini dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data penggunanya agar tidak sampai bocor ke pihak luar. Arti keamanan disini merupakan suatu kondisi dimana informasi mengenai data pengguna dalam akun e-wallet penggunanya itu terbebas dari resiko yang dapat menyebabkan kerugian berupa hilangnya saldo pada akun pengguna [12]. Dalam akun E-Wallet gopay yang digunakan juga terdapat banyak informasi yang bersifat rahasia karena berkaitan dengan pribadi seperti alamat, nomor telepon, tanggal lahir, dan nominal uang yang

tersedia. Kondisi yang terjadi pada beberapa mahasiswa Universitas Mikroskil Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis sebagai pengguna gopay yang khawatir jika akun *E-Wallet* Gopay mereka akan dibobol oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Yang dimana hal tersebut terjadi karena lemahnya tingkat keamanan dari pihak *E-Wallet* Gopay sehingga mengakibatkan mudahnya data atau informasi dibobol. Seperti halnya kasus pembobolan saldo gopay yang pernah terjadi pada selebriti tanah air yaitu Aura Kasih dan Maia Estianti, naasnya peristiwa pembobolan saldo bernilai jutaan rupiah tersebut terjadi dalam waktu berdekatan, yakni November dan Desember 2019 [13]. Pada penelitian sebelumnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Nasabah Jenius” dikatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif akan kepuasan penggunaannya [14]. Tetapi hasil penelitian lain dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* di Wilayah Jakarta Pusat)” menunjukkan bahwa Keamanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen [15]. Unsur keamanan merupakan hal yang penting yang harus dijaga dan dijamin oleh pengelola *E-Wallet* Gopay karena berkaitan dengan informasi penting dan bersifat pribadi para pengguna, jika informasi tersebut dapat diakses oleh pihak yang tidak bertanggungjawab tentunya akan mendatangkan kerugian bagi pengguna dan juga bagi pengelola *E-Wallet* Gopay karena dianggap perusahaan tidak memberikan jaminan keamanan bagi penggunaannya dan pada akhirnya

Dengan melihat fenomena pertumbuhan produk *E-Wallet* gopay yang semakin pesat, tidak dapat dipungkiri adanya kendala yang terdapat pada pemakaiannya tersebut yang akan berdampak pada kenyamanan penggunaannya. Hal ini menarik penulis untuk meneliti lebih lanjut seberapa besar dampaknya dan penulis pun memutuskan untuk mengambil judul **“Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet “Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan masalah yang ada, sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)?
4. Apakah kemudahan, kualitas pelayanan, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian, pelaksanaan penelitian mencakup permasalahan mengenai pengaruh kemudahan, kualitas Layanan, dan keamanan, terhadap variabel kepuasan pengguna e-wallet gopay (studi kasus pada mahasiswa program studi manajemen fakultas bisnis universitas mikroskil) Terdiri atas :

1. Variabel Bebas (X) : Kemudahan (x1), Kualitas Layanan (x2), Keamanan (x3)
2. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan pengguna (Y)
3. Objek Penelitian : Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil
4. Lokasi Penelitian : Universitas Mikroskil
5. Periode Pengumpulan Data : Oktober 2020 – Juni 2020

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan antara kemudahan, kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay (Studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan untuk mampu menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil mengenai sistem transaksi online menggunakan E-wallet gopay serta menjadi referensi kepada penulis selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian mengenai E-wallet gopay

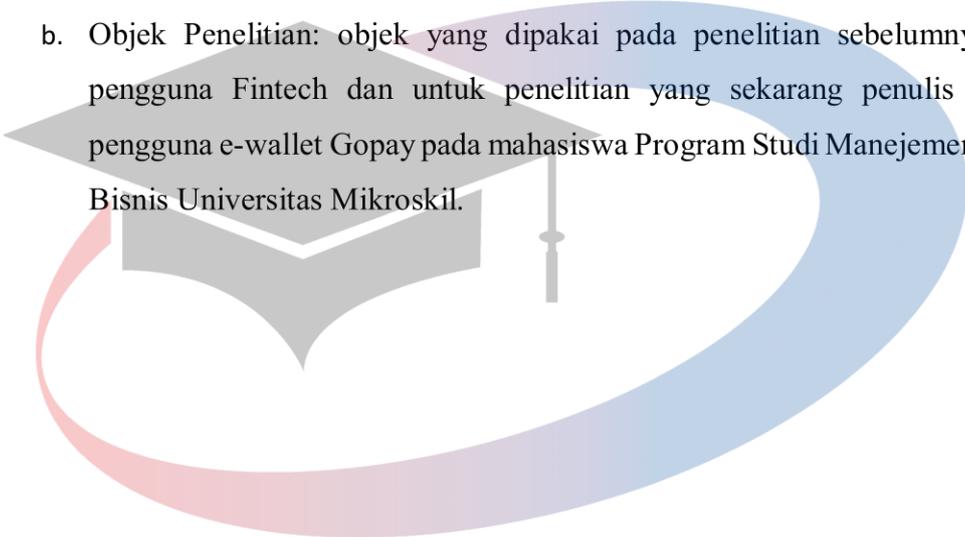
2. **Manfaat praktis**

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan E-wallet gopay agar menjadi tambahan informasi dan motivasi untuk lebih mengembangkan kembali layanan jasanya

#### **1.6 Originalitas**

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian saudara Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana, “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Fintech [16]“ yang dimana penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya yang ada pada :

- a. Variabel bebas: Pada penelitian sebelumnya memakai variable bebas berupa Kemudahan dan Keamanan. Sedangkan pada penelitian saat ini penulis menambahkan kembali satu variable untuk diteliti dan dianalisis yaitu Kualitas Layanan. Alasan penambahan dan perubahan variabel bebas: Penulis ingin menganalisis dan mengetahui bagaimana hasil dari Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna dari objek penelitian kali ini yaitu Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
- b. Objek Penelitian: objek yang dipakai pada penelitian sebelumnya adalah pengguna Fintech dan untuk penelitian yang sekarang penulis memakai pengguna e-wallet Gopay pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL