

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi menjadi sebuah fenomena kemajuan yang menyebabkan terjadinya percepatan globalisasi dan penyebaran informasi yang tidak terbatas di seluruh dunia. Pada revolusi industri 4.0 terdapat sebuah transformasi di dunia industri melalui penggabungan antara teknologi digital serta internet yang merupakan sarana elektronik untuk dipergunakan berbagai aktivitas seperti komunikasi, riset transaksi bisnis dan lainnya. Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa (APJII, 2020). Teknologi dan internet dapat membantu masyarakat dalam kegiatan sehari-hari karena telah menjadi gaya hidup bagi masyarakat. Hal ini menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan peluang bisnis dalam bidang teknologi keuangan untuk mendapatkan laba perusahaan. Elektronik dalam industri perbankan telah memunculkan bentuk baru kegiatan perbankan yang di sebut dengan *electronic banking*. *Electronic banking* juga termasuk dalam *financial technology*. *Financial technology (FinTech)* adalah hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis yang konvensional menjadi moderat. Biaya administrasi transfer antar bank sudah menjadi rahasia umum yang terjadi di dunia perbankan di mana biaya administrasi transfer antar bank ini digunakan oleh bank penerima dana dan bank tujuan sebagai biaya operasionalnya (kontan.co.id, 2022). Flip merupakan salah satu *financial technology* yang menawarkan transfer antar bank tanpa dikenakan biaya administrasi transfer antar bank. Salah satu pengguna *financial technology* adalah Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil karena lebih banyak bertransaksi menggunakan internet terutama dalam proses transaksi uang. Perlu adanya alat pembayaran online yang bisa mereka akses untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa aplikasi Flip cukup diminati oleh pengguna. Dengan berkembangnya teknologi keuangan sekarang khususnya transaksi digital membuat semakin banyak kompetitor muncul dengan memiliki

kelebihan dan layanan yang berbeda seperti DANA, OVO, LinkAja dan AlloBank. Umumnya masyarakat mengeluh adanya masalah pada biaya admin yang diberikan oleh bank-bank di Indonesia dimana hal itu merupakan masalah utama bagi masyarakat yang sering melakukan transaksi pada salah satu bank konvensional swasta ternama pada aktivitas transaksi atau transfer antar bank yang dikenakan biaya sebesar Rp.6,500 (Ridwan, 2018), kemudian Bank Indonesia (BI) juga menerapkan tarif transfer antar bank maksimal sebesar Rp.2,500 per transaksi melalui sistem *BI-FAST*. Ketentuan penyelenggaraan *BI-FAST* pun sudah diterbitkan melalui PADG No. 23/25/PADG/2021 tentang Penyelenggaraan *BI-FAST* (Fatimah, 2021).

Pemasaran merupakan strategi untuk mempromosikan usaha mereka. Tujuan dari pemasaran adalah memahami kebutuhan dan keinginan konsumen lalu menjual produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pemasaran menjadi penunjang bagi konsumen untuk mempertimbangkan suatu keputusan pembelian atau penggunaan (Sudarsono, 2020). Keputusan penggunaan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan menggunakan, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan penggunaan merupakan proses pengintergrasi yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Keputusan penggunaan juga dapat diartikan sebagai kegiatan dimana yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya (Hendro, Asiati, & Sari, 2020). Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil dan setiap keputusan penggunaan yang dilakukan mahasiswa didasarkan oleh keinginan pribadi dengan adanya kesadaran akan kebutuhan. Berdasarkan hasil prasarvei oleh peneliti kepada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, sebanyak 80% responden yaitu sejumlah 12 responden dari 15 responden menyatakan menggunakan aplikasi Flip untuk pengisian *e-wallet*, sebanyak 13,3% responden yaitu sejumlah 2 responden dari 15 responden menyatakan tidak akan merekomendasikan Flip kepada orang lain.

Variabel pertama pada penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan

suatu sistem baru dapat dengan mudah digunakan dan dipahami (Nasri & Charfeddine, 2018). Kemudahan penggunaan digunakan untuk pengukuran kepuasan dengan mempertimbangkan segi kemudahan pengguna sistem (*entry data*, olah data dan mencari data). Variabel ini digunakan untuk pengukuran tingkat rasa percaya pengguna terhadap aplikasi Flip bahwa aplikasi ini mudah untuk digunakan. Kemudahan pengguna (*user friendly*) dalam mengakses sistem sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna. Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil sering menggunakan bank untuk transfer transaksi administrasi mereka, untuk itu perlu adanya penyelesaian terkait keluhan yang dialami pengguna dalam bertransaksi antar bank. Hasil prasarvei oleh peneliti kepada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, sebanyak 20% responden yaitu sejumlah 3 responden dari 15 responden menyatakan bawah sering kesulitan dalam melakukan transaksi pada Flip, sebanyak 20% responden yaitu sejumlah 3 responden dari 15 responden menyatakan jika Flip melakukan upgrade tampilan visual pada beranda maka tampilan tersebut tidak mudah dipahami dan tidak mudah digunakan. Dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, semakin mudahnya konsumen dalam menggunakan produk, semakin tinggi juga tingkat penggunaannya (Lestarie, Budianto, & Prabowo, 2020). Sebaliknya, bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan karena kemudahan penggunaan tidak bisa menjadi patokan utama dalam keputusan penggunaan produk (Nurhayati, 2020).

Variabel selanjutnya dalam penelitian ini yaitu kepuasan. Kepuasan adalah penilaian keistimewaan suatu produk atau layanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan dan menjaga loyalitas konsumen. Kepuasan penggunaan terhadap sebuah aplikasi dinilai sangat penting karena nantinya dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi tersebut. Tentunya baik pengguna dan pengembang pasti ingin menjadikan aplikasi tersebut sempurna. Nilai tambah dapat dicapai dalam bentuk informasi berdasarkan data nyata yang diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi penerimanya (Putra & Prehanto, 2021). Pengalaman yang diperoleh didasarkan pada sikap yang merupakan definisi dari kepuasan. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan

pengguna, guna mengetahui hal apa yang diinginkan oleh konsumen untuk dikembangkan maupun dijaga perusahaan. Hasil prasurvei oleh peneliti kepada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, sebanyak 20% responden yaitu sejumlah 3 responden dari 15 responden menyatakan tidak puas menggunakan Flip dalam bertransaksi karena proses transaksi memakan waktu cukup lama dan sebanyak 13,3% responden yaitu sejumlah 2 responden dari 15 responden menyatakan Flip sangat lambat dalam melakukan transaksi transfer antar bank dan sering terjadi kegagalan dalam bertransaksi. Dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, semakin tinggi kepuasan penggunaan maka semakin tinggi juga keputusan penggunaannya (Istiono & Hernita, 2022). Sebaliknya, kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, dikarenakan faktor kepuasan tidak bisa menjadi patokan utama dalam keputusan penggunaan, mahasiswa lebih mementingkan faktor lain (Sunarya, Sulastri, & Santoso, 2022).

Variabel terakhir dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan adalah hal multi dimensi yang dimulai dari konsep, dibuat dan dirasakan oleh pelanggan untuk sistem pemenuhan ekspektasi yang perlu dipenuhi oleh perusahaan akan pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi. Kualitas layanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah layanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut (Insan & Yusuf, 2021). Hasil prasurvei oleh peneliti kepada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, sebanyak 20% responden yaitu sejumlah 3 responden

dari 15 responden menyatakan bahwa pihak Flip merespon dan membantu menyelesaikan masalah dengan waktu yang lama namun sebanyak 100% responden yaitu sejumlah 15 responden menyatakan pihak Flip menyelesaikan masalah dengan tepat sasaran. Dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi keputusan penggunaan, ini dikarenakan adanya pelayanan yang diberikan dengan baik terhadap pengguna agar pengguna merasa nyaman saat bertransaksi (Istiono & Hernita, 2022). Sebaliknya, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, ini dikarenakan adanya persaingan penggunaan meskipun aplikasi telah memberikan kualitas layanan yang baik (Suryani & Rosalina, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil?
4. Apakah kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Terikat : Keputusan Penggunaan (Y)
Variabel Bebas : - Kemudahan Penggunaan (X1)
- Kepuasan (X2)
- Kualitas Layanan (X3)
2. Objek Penelitian : Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas
Mikroskil Medan
3. Periode Pengamatan : Penelitian dilakukan tahun 2023

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan aplikasi Flip serta dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya dengan melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi para pengusaha yang sedang melakukan praktik langsung pada bidang teknologi keuangan dan dapat memperluas wawasan yang berhubungan dengan *financial technology*. Khususnya teknologi finansial yang merupakan sebuah inovasi teknologi dan digitalisasi pada layanan finansial, seperti aplikasi Flip.id, OVO, DANA, dan lain-lain sehingga dapat mempertahankan keunggulan dan inovasi dalam layanan finansial di masa yang akan datang.

1.6 Originalitas Penelitian

Originalitas atau keaslian penelitian ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Flip.Id”.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel kualitas layanan dan variabel kemudahan penggunaan. Kualitas layanan adalah hal multi dimensi yang dimulai dari konsep, dibuat dan dirasakan oleh pelanggan untuk sistem pemenuhan ekspektasi yang perlu dipenuhi oleh perusahaan akan pelanggan. (Tjiptono, 2018) Kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu sistem baru dapat dengan mudah digunakan dan dipahami (Cahyani & Rahanatha, 2021). Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan variabel tersebut karena kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan sangat berperan penting dalam meningkatkan minat penggunaan pada perusahaan.
2. Objek penelitian sebelumnya merupakan pengguna Flip pada wilayah Makasar sedangkan penelitian ini menggunakan objek Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
3. Tahun penelitian sebelumnya adalah tahun 2021 sedangkan penelitian ini adalah tahun 2023.