

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

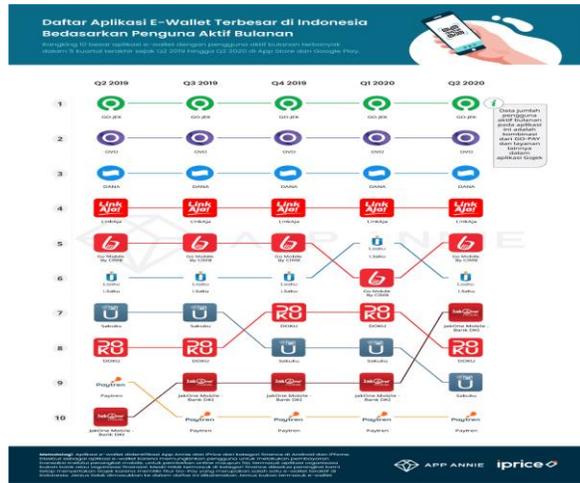
Seiring berjalannya waktu, era globalisasi memaksa manusia untuk mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). IPTEK merupakan ilmu yang mempelajari perkembangan teknologi berdasarkan ilmu pengetahuan (Khairally, 2022).

Semakin berkembangnya zaman, akan semakin canggih teknologi yang dihasilkan untuk memudahkan masyarakat, terutama mahasiswa. Salah satu teknologi yang sedang berkembang adalah transaksi *online*. Dimana masyarakat dapat membeli atau menjual barang, tanpa bertatap muka dengan pembeli atau penjual barang tersebut. Fenomena transaksi *online* ini membuat pengusaha berinovasi dalam memudahkan transaksi *online*, yaitu dengan pembayaran elektronik (*electronic payment*), atau biasa dikenal dengan e-payment (Hidayah, 2022).

Menurut Bank Indonesia dalam web resminya Bank Indonesia (2018), menyatakan bahwa uang elektronik diartikan menjadi alat transaksi berbentuk elektronik dimana uang akan tersimpan dalam perangkat elektronik sebelum uang digunakan dalam kegiatan transaksi. Uang elektronik menjadi bentuk pembayaran alternatif yang memudahkan para pengguna melakukan berbagai macam transaksi dengan mudah, cepat, tepat dan aman. Uang elektronik di Indonesia menjadi alat transaksi yang relatif baru karena diresmikan tanggal 13 April 2009 yang tertulis pada Peraturan Bank Indonesia nomer 11/12/PBI/2009. Saat ini, *e-payment* menjadi salah satu yang populer digunakan masyarakat dalam melakukan transaksi karena lebih efisien

dibandingkan dengan system pembayaran tradisional yang menggunakan uang kertas dan logam (Eka, 2021). Bank Indonesia mencatat lonjakan pengguna uang elektronik pada kuartal IV tahun 2019, mengenai pertumbuhan transaksi uang elektronik mencapai 241,2 persen. Dimana pada Februari 2019, hanya mengalami kenaikan 77,6 persen. Pada peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik pasal 1 ayat (4) menjelaskan bahwa uang elektronik adalah alat pembayaran yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip.(moneykompas, 2021).

Masyarakat Indonesia sendiri sudah mulai bergantung pada e-payment, mulai dari Ovo milik Lippo Group, Tcash milik Telkomsel yang saat ini sudah berganti nama menjadi LinkAja sejak bulan Februari 2019, Dana, dan lain sebagainya. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, sudah ada 38 layanan e-payment yang mendapatkan lisensi resmi dengan transaksi mencapai angka USD 1,5 miliar pada tahun 2018 (Rachmatunnisa, 2019). Salah satu e-payment yang sedang diminati masyarakat adalah Gopay dengan nama perusahaan PT. Dompot Anak Bangsa dibawah naungan PT. Aplikasi Anak Bangsa. Menurut Iprice (2020), Gopay menjadi dompet digital yang menduduki posisi pertama dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak.



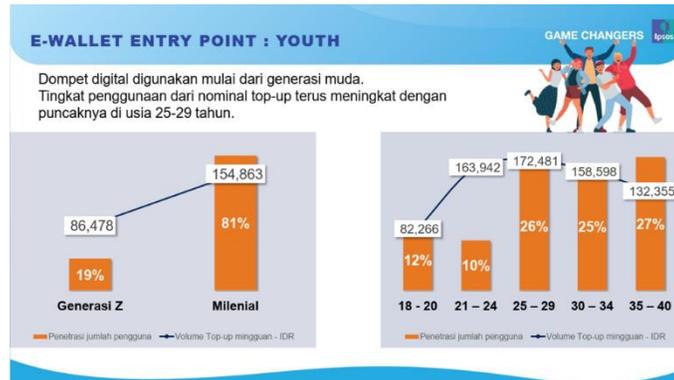
Gambar 1. 1 Pengguna Aktif Bulanan Terbanyak

Sumber: Persaingan Dompot Digital di Indonesia, Gopay Miliki Pengguna Terbanyak (Jayani Hadya Dwi, 2020)

Gopay merupakan salah satu layanan yang tersedia di super app Gojek yang berhasil menduduki peringkat pertama sebagai e-wallet dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak sejak Q2 2019 hingga Q2 2020. Gopay juga disebutkan sebagai e-wallet yang akan dipilih pertama kali jika ada new user yang baru akan menggunakan e-wallet untuk bertransaksi. Sebanyak 60% responden menyebutkan mereka menggunakan Gopay sebagai e-wallet pertama. Selain itu, Gopay juga memiliki organic user terbanyak (54%). Walaupun sudah tidak ada promo atau cashback yang ditawarkan, user Gopay masih tetap menggunakan Gopay sebagai alat transaksi mereka.

Gambar 1. 2 Pengguna Dompot Digital di Indonesia

Sumber: Pengguna Dompot Digital di Indonesia Mulai Tidak Terpengaruh Promo (Ramadhan Bagus, 2020)



Dari survey yang dilakukan oleh Ipsos (2020), mereka menemukan bahwa mayoritas pengguna dompet digital adalah generasi muda yang sudah memiliki kemampuan bayar. Persentase pengguna dompet digital tertinggi berada dalam rentang 25–40 tahun. Dalam rentang usia tersebut usia yang paling banyak melakukan pengisian (top-up) saldo untuk dompet digital adalah pengguna usia 25–29 tahun. Ini membuktikan bahwa aplikasi Gopay memudahkan para pengguna bahwa dalam kehidupan sehari-harinya dalam hal bertransaksi berbasis online, salah satunya didasari oleh kemudahan penggunaan suatu aplikasi.

Kemudahan penggunaan suatu teknologi memudahkan aktivitas seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Konsep kemudahan penggunaan suatu teknologi dapat menunjukkan sejauh mana seseorang percaya dalam menggunakan sistem informasi yang mudah dan tidak membutuhkan usaha lebih dari penggunaannya. Menurut Davis (2019), Kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan

teknologi akan bebas dari usaha.

Selain kemudahan penggunaan, promosi juga memiliki peran penting untuk memajukan perusahaan. Jika promosi dilakukan secara meningkat dan menguntungkan konsumen, maka konsumen akan merasa puas untuk berminat menggunakan Gopay. Menurut Schmitt (dalam Pratiwi, 2018) promosi merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam strategi pemasaran untuk menginformasikan suatu produk. Promosi yang dilakukan oleh aplikasi gopay ini dilakukan semenarik mungkin agar terus menerus dapat menarik perhatian dari konsumen. Dengan promosi, aplikasi gopay dapat memberikan pemahaman mengenai produk yang ditawarkan perusahaan dengan skala jangkauan yang lebih luas, sehingga dapat membantu konsumen dalam mempertimbangkan suatu produk tersebut.

Selain promosi yang diberikan, pengguna Gopay diresahkan dengan keamanan aplikasi. Beberapa pengguna yang kurang beruntung mendapat musibah kehilangan saldo Gopay. Bahkan nominalnya yang tidak sedikit. Hal ini disebabkan rusaknya keamanan aplikasi Gopay yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pengguna.

Menurut Tuilan,dkk (2018), keamanan adalah serangkaian prosedur dan program untuk memverifikasi sumber informasi dan menjamin integritas dan privasi informasi. Keamanan menjadi hal yang penting karena didalam Gopay tersebut menyimpan data dari pengguna. Sehingga dengan jaminan keamanan diharapkan akan meyakinkan pengguna dengan memiliki rasa aman serta kepercayaan kepada teknologi Gopay, seperti menjaga akun pengguna agar tidak mudah dihack atau diretas oleh pencuri yang ingin mencuri atau mengambil saldo gopay milik pengguna dan lebih memperketat keamanan akun gopay agar privasi pengguna terlindungi dan merasa aman.

Hal ini menandakan bahwa keamanan menjadi salah satu mekanisme penting yang digunakan untuk memastikan bahwa suatu teknologi dapat dipercaya dalam menjaga dan menyimpan informasi pribadi pengguna teknologi tersebut. Menurut Cabanillas,dkk (2017) karena mayoritas konsumen cenderung merasa bahwa ada risiko atau kemungkinan mengalami kerugian ketika menggunakan suatu teknologi sehingga masalah keamanan menjadi hal yang dapat menghambat seseorang untuk mengadopsi teknologi khususnya m-payment.

Selain keamanan, ada juga bagian penting dalam aplikasi ini, yaitu kepercayaan. Menurut Susilo,dkk (2018) kepercayaan adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.

Menurut data kuesioner yang didapat, 100% masyarakat masih mempercayai aplikasi gopay ini dalam hal bertransaksi. Dapat disimpulkan bahwa perusahaan akan terus meningkatkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan aplikasi gopay agar bisa mempertahankan presentase kepercayaan masyarakat dalam hal bertransaksi menggunakan aplikasi gopay. Menurut Jufrizen,dkk (2020) kepercayaan konsumen sangat penting karena kepercayaan ini merupakan salah satu metode yang paling efektif untuk mengurangi ketidakpastian konsumen.

Pengguna terbesar Gopay milik Gojek ini adalah generasi milenial di Indonesia berdasarkan hasil Hasil yang dilakukan oleh Alvara Research Center (2019) dengan metode wawancara tatap muka serta cluster random sampling. didapatkan hasil jumlah pengguna Gopay tercatat digunakan sebanyak 67,9% dengan melibatkan responden yang

lahir pada 1981-1997 di wilayah Jabodetabek, Bali, Padang, Yogyakarta, dan Manado. Jumlah sampel dalam survey yang digunakan pada 3-20 April 2019 itu adalah 1.204 responden dengan margin of error 2,89 persen.

Namun dibalik kemudahan penggunaan aplikasi Gopay, tentunya ada resiko yang dapat muncul dari penggunaan e-wallet ini karena terkait dengan transaksi keuangan didalamnya. Pencurian informasi data diri user dan informasi pribadi didalamnya seperti informasi data diri, kartu kredit sampai saldo keuangan didalamnya menjadi beberapa risiko yang dimiliki e-wallet. Meskipun terdapat resiko seperti bocornya informasi data pengguna dan bentuk resiko lainnya, sebagian besar pengguna masih mempercayai layanan e-wallet ini dan masih tetap menggunakannya (Priyono,dkk, 2017). Disamping itu, untuk meyakinkan pengguna untuk terus bertransaksi dengan Gopay, keamanan penggunaan aplikasi ini sudah seharusnya menjadi hal penting untuk ditanggapi oleh penyedia jasa penerbit Gopay supaya dilakukan peningkatan keamanan transaksi dan data penggunanya.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang bermanfaat, jangan memberikan yang tidak bermanfaat kepada orang lain. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah (kepercayaan) yang diberikan oleh perusahaan serta pelanggan untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Dalam islam sendiri kepercayaan didalam AlQur'an surah Al-Anfal (8):27) yang berbunyi:

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَانَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۚ ﴾ (الانفال/8: 27)

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui”. (QS Al-Anfal/8:27).

Ayat diatas menjelaskan bahwa janganlah kita seorang muslim mengkhianati Allah dengan mengkhianati amanat yang dipercayakan kepada kita, karena sesungguhnya Allah SWT sangat membencinya.

Dalam Islam, bisnis online diperbolehkan selagi tidak terdapat unsur-unsur riba seperti di dalam Al-Qur’an surah Ali-Imran (3):130 yang berbunyi:

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝ ١٣٠ ﴾ (ال عمران/3: 130)

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”. (QS Ali-Imran/3:130).

Dari beberapa penelitian, membuktikan bahwa gopay tetap konsisten menjadi aplikasi favorit dan paling banyak digunakan meskipun tidak sedikit pengguna yang merasa dirugikan karena tingkat keamanan yang kurang sehingga menyebabkan hilangnya saldo Gopay secara tiba-tiba. Maka penulis ingin melihat apakah sebagian besar pengguna masih ada rasa puas dalam menggunakan aplikasi Gopay meski sering dirugikan dalam hal keamanan aplikasinya dan apakah juga tetap konsisten sebagai alat pembayaran elektronik/E-Wallet yang paling banyak digunakan saat ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka judul penelitian yang telah ditetapkan adalah **“Pengaruh Promosi, Persepsi kemudahan penggunaan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi Gopay” (Studi Kasus Pada Pengguna Gopay di Wilayah DKI Jakarta).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka rumusan masalah yang akan diidentifikasi ialah:

1. Apakah Promosi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay?
2. Apakah Persepsi kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay?
3. Apakah Persepsi Keamanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay?
4. Apakah Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay?
5. Apakah Promosi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay?
6. Bagaimana Promosi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay

menurut sudut pandang islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay.
2. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay.
3. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay.
5. Untuk menganalisis masing-masing pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay.
6. Untuk menganalisis Promosi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay menurut sudut pandang islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. **Bagi Perusahaan**
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan untuk mempertahankan Kepuasan Pelanggan Pada pengguna yang menggunakan aplikasi Gopay.
2. **Bagi Pembaca**
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca mengenai *e-wallet*. Sehingga dapat membantu pemerintah Indonesia dalam gerakan *cashless society*. Selain itu, dapat menjadi bahan perbandingan peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.
3. **Bagi Penulis**
Penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam memahami faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi Gopay.
4. **Bagi Universitas**
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam di masa yang akan datang.