

# BAB I

## PENDAHULUAN

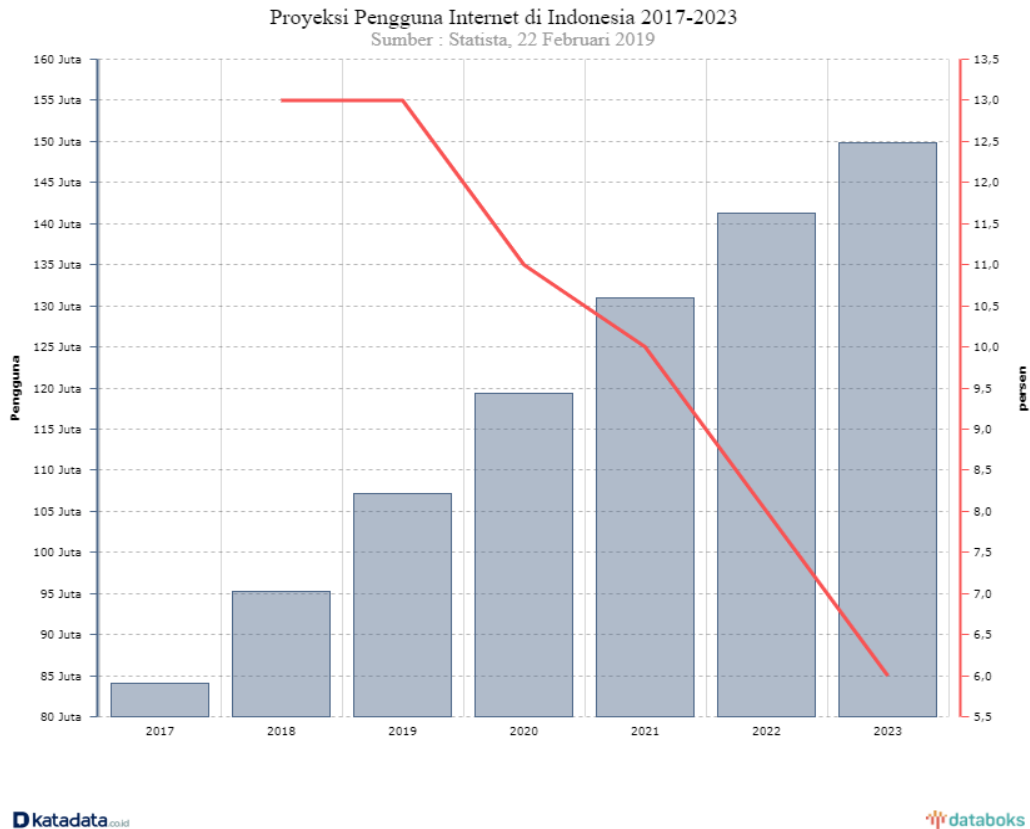
### 1.1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi internet di Indonesia yang semakin berkembang dengan cepat dan semakin maju dapat mempengaruhi kegiatan kehidupan masyarakat sehari-hari. Umum nya masyarakat Indonesia rata-rata sudah mempunyai dan menggunakan *smartphone* yang telah terhubung dengan jaringan internet. Perkembangan teknologi internet juga menjadi salah satu hal yang dibutuhkan dalam berbagai kegiatan, seperti kegiatan bertransaksi dalam berbelanja. Masyarakat juga menjadi lebih tertarik dengan menggunakan metode pembayaran yang lebih cepat, aman, serta mudah digunakan, sementara kegiatan transaksi tunai perlahan sudah mulai di tinggalkan oleh sebagian masyarakat dan beralih ke transaksi non-tunai, meskipun masih ada masyarakat yang menggunakan transaksi tunai sebagai metode pembayaran utamanya. Jika masyarakat ingin membawa uang yang lebih banyak saat sedang ingin berpergian, ada beberapa resiko yang bisa dihadapi seperti kemalingan, uang yang tertinggal atau uang yang terselip, hal tersebut dapat membuat masyarakat khawatir untuk membawa uang tunai yang cukup banyak. Dengan semakin berkembang nya teknologi pada saat ini, munculah sebuah pengembangan baru dari pemanfaatan teknologi, yaitu teknologi finansial (*Fintech*) lalu menciptakan sebuah inovasi baru dari teknologi finansial ini yaitu aplikasi dompet *digital* (*E-wallet*).

Di Indonesia sendiri masyarakat yang menggunakan teknologi internet juga sudah mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun ke tahun, dengan begitu perkembangan teknologi internet di Indonesia akan terus mengalami perkembangan yang lebih maju dan lebih baik lagi dari tahun-tahun sebelum nya, karena semakin meningkatnya masyarakat yang menggunakan teknologi internet. Berdasarkan artikel yang dikutip dari [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id) menyatakan bahwa “Menurut hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) hingga kuartal II tahun 2020, jumlah pengguna internet Indonesia ada 196,7 juta orang atau 73,7 persen dari total populasi Indonesia 266,9 juta berdasarkan data Badan Pusat Statistik

(BPS)”. Dengan ini maka penggunaan teknologi internet mengalami kenaikan sebesar 8,9 persen atau setara 25,5 juta pengguna internet dari periode yang sama tahun 2019”.

**Tabel 1.1.** Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia 2017-2023



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/berapa-pengguna-internet-di-indonesia>

Dari tabel 1.1. di atas menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 yaitu sebanyak 95,2 juta mengalami peningkatan 13,3% dari tahun 2017 yang sebanyak 84 juta pengguna. Pada tahun selanjutnya pengguna internet di Indonesia akan semakin meningkat dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 10,2% pada periode 2018-2023. Pada tahun 2019 jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mengalami peningkatan 12,6% dibandingkan dengan tahun 2018, yaitu menjadi 107,2 juta pengguna. Pada tahun 2023 jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mencapai 150 juta pengguna.

Dengan adanya perkembangan teknologi internet ini, terdapat salah satu hasil dari perkembangan teknologi internet yaitu Teknologi finansial (*Fintech*) sehingga menciptakan inovasi baru yang sebelumnya belum ada. Semakin berkembangnya teknologi internet tidak hanya membantu masyarakat saja, para pelaku bisnis juga tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun untuk membantu dalam menjalankan setiap kegiatan bisnisnya, bahkan sekarang informasi dapat diperoleh dari berbagai macam sumber karena adanya teknologi internet ini, sehingga informasi harus disaring lagi untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan. Penggunaan internet dalam bisnis berubah dari fungsi sebagai alat untuk pertukaran informasi secara elektronik menjadi alat untuk aplikasi strategi dalam bisnis.

Teknologi finansial (*Fintech*) menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 adalah penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, kemananan dan keandalan sistem pembayaran. Teknologi finansial (*Fintech*) ini termasuk ke dalam teknologi internet dalam bidang keuangan yang mempermudah aktivitas masyarakat. Penyelenggara teknologi finansial yakni meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya.

Lalu terdapat inovasi baru yang muncul dari perkembangan teknologi finansial (*Fintech*) ini yaitu berupa dompet *digital* (*E-wallet*) dan uang elektronik (*E-money*). Uang elektronik adalah sebagai metode pembayaran non tunai, sedangkan dompet *digital* merupakan aplikasi untuk menyimpan uang elektronik tersebut. Dengan adanya perkembangan teknologi finansial (*Fintech*) di Indonesia saat ini juga ikut mempengaruhi munculnya perusahaan perusahaan *start up* yang bergerak dalam bidang keuangan *digital*, sehingga terdapat beberapa kegiatan bisnis yang memanfaatkan serta mengembangkan lebih dalam lagi dari teknologi finansial (*Fintech*) ini, salah satunya yaitu pada aplikasi dompet *digital* (*E-wallet*).

Dompet *digital* (*E-wallet*) merupakan sebuah konsep penyimpanan uang berbasis aplikasi yang terpasang dalam *smartphone* yang digunakan untuk

melakukan kegiatan bertransaksi secara *online* yang terhubung dengan jaringan internet, sehingga dompet *digital (E-wallet)* bisa digunakan kapan pun dan dimana saja sebagai alternatif pembayaran transaksi yang sah, baik transaksi yang dilakukan secara *online* maupun transaksi yang dilakukan secara *offline* tanpa menggunakan uang tunai (*Cashless*), sehingga dengan menggunakan dompet *digital (E-wallet)* masyarakat tidak harus menghabiskan waktu lagi untuk pergi ke atm terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan transaksi.

Berdasarkan artikel yang dikutip dari liputan6.com menyatakan bahwa “Dalam tiga bulan terakhir ini, bahkan dompet *digital (E-wallet)* semakin menjadi pilihan utama konsumen dalam melakukan pembayaran di gerai-gerai belanja baik *online* maupun *offline*”. Sehingga dengan adanya dompet digital (*E-wallet*) membuat masyarakat terbantu dalam melakukan kegiatan bertransaksi.

**Tabel 1.2.** Aplikasi Dompet *Digital (E-Wallet)* Terbesar Di Indonesia

Peringkat	2017	2018	2019	2020
1	GOPAY	GOPAY	GOPAY	GOPAY
2	LINK AJA	OVO	OVO	OVO
3	OVO	LINK AJA	DANA	DANA
4	GO MOBILE	DANA	LINK AJA	LINK AJA

Sumber: <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>

Dari tabel 1.2. di atas menunjukkan bahwa perkembangan dari dompet *digital (E-wallet)* di Indonesia yang setiap tahun mengalami perubahan berdasarkan pengguna aktif bulanan. Gopay menjadi aplikasi dompet *digital* terbesar di peringkat pertama dari tahun 2017-2020. OVO di tahun 2017 di peringkat 3, lalu mengalami peningkatan yang stabil dari 2018-2020 menjadi peringkat kedua, Link Aja mengalami penurunan dari tahun 2018-2020. DANA mengalami kenaikan dari tahun 2018-2020 menjadi peringkat 3.

Di Indonesia salah satu aplikasi dompet *digital (E-wallet)* yang mengalami perkembangan yaitu aplikasi dompet *digital (E-wallet)* OVO. OVO adalah sarana *digital* yang memberikan berbagai penawaran menarik, cara pembayaran yang mudah, dan layanan finansial yang cerdas. Aplikasi OVO mencoba memenuhi berbagai kebutuhan terkait dengan cara pembayaran *cashless* dan *mobile payment*.

Dengan menggunakan OVO maka proses transaksi lebih cepat karena lebih mementingkan efisiensi dan efektivitas. OVO mempunyai visi untuk menjangkau layanannya sebagai sebuah *simple payment system* dan *smart financial service*. Dengan berbagai layanan yang ditawarkan oleh OVO, masyarakat diharapkan berpindah menggunakan OVO sebagai uang elektronik dibandingkan dengan menggunakan uang tunai dalam aktivitas transaksi sehari-hari. OVO merupakan salah satu dompet elektronik dengan penggunaan tertinggi dan paling dikenal publik Indonesia.

Berdasarkan artikel yang dikutip dari katadata.co.id menyatakan bahwa “Riset yang dilakukan Kantar pada Mei 2019 menyebutkan bahwa OVO adalah dompet elektronik yang tersering digunakan responden di delapan kota besar Indonesia. Sebanyak 53% responden mengaku menjadi pengguna *electronic wallet* ini, disusul oleh 47% responden yang menyebut lima (*E-wallet*) nasional keluaran perusahaan tekfin lain dan bank. OVO juga disebutkan sebagai *top of mind* dalam kategori dompet *digital* oleh 49% responden, meninggalkan saingan terdekatnya yang dipilih oleh 42% responden”. Yang membuat tingginya popularitas dompet digital OVO juga didorong dengan adanya program kampanye Patungan Untuk Berbagi yang dibuat oleh OVO, Grab, dan Tokopedia sepanjang Mei 2019. Program ini dibuat bertujuan untuk memfasilitasi donasi untuk keberlangsungan pendidikan anak yatim pada tiga platform digital yang terlibat yaitu OVO, Grab, dan Tokopedia.

OVO juga memberikan kualitas layanan yang diharapkan dapat mempermudah pengguna nya dalam menggunakan OVO. Berdasarkan artikel yang dikutip dari bareksa.com menyatakan bahwa “Tiga transaksi paling besar dan menjadi fokus OVO adalah transportasi, *e-commerce*, dan ritel termasuk *food and beverage*. Dalam sektor *e-commerce*, OVO melakukan kerjasama dengan Tokopedia, lalu di sektor transportasi, OVO bekerjasama dengan Grab. OVO juga akan terus berinovasi demi memberikan pelayanan baru seperti OVO *PayLater* dan OVO *SmartCube* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fokus utama OVO saat ini ialah memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat Indonesia. OVO akan bekerja sama dengan *digital payment* lainnya dalam

mewujudkan inklusi keuangan di Indonesia. OVO juga sudah menjadi perusahaan unicorn karena memiliki valuasi US\$2,9 miliar atau setara Rp.40,6 triliun, unicorn merupakan julukan bagi startup yang memiliki valuasi di atas US\$1 miliar atau Rp14 triliun”.

Tidak hanya layanan yang diberikan oleh OVO, kemudahan penggunaan juga di perhatikan oleh OVO. Berdasarkan artikel yang dikutip dari teknologi.bisnis.com menyatakan bahwa “sepanjang masa pandemi, terlihat bahwa solusi pembayaran digital serta layanan investasi dan asuransi digital yang dihadirkan OVO semakin meningkat penggunaannya, seiring dengan perilaku konsumen yang cenderung beralih ke *digital* dan non tunai. OVO berupaya agar penggunaannya merasakan manfaat dan kemudahan yang nyata dan meningkatkan akses terhadap layanan investasi, asuransi dan pinjaman modal bagi UMKM, khususnya saat pandemi. OVO juga melakukan kerjasama dengan *Fastpay*, perusahaan penyelenggara transaksi pembayaran elektronik berskala mikro, agar bisa melayani semua lapisan masyarakat, khususnya masyarakat yang tidak memiliki rekening *bank (unbanked)* sehingga bagi masyarakat yang tidak memiliki rekening *bank* tetap bisa melakukan *top up* saldo OVO secara offline melalui mitra-mitra *Fastpay*”. Dalam memberikan kemudahan penggunaan, OVO bekerjasama dengan Adira *Finance*, berdasarkan artikel yang dikutip beritasatu.com menyatakan bahwa “Melalui kerja sama ini, konsumen dapat melakukan pembelian motor baru dengan pembiayaan Adira *Finance* melalui aplikasi OVO tanpa perlu keluar rumah, sehingga menjadi lebih mudah dan nyaman. melalui kerja sama dengan Adira *Finance*, OVO dapat memberikan kemudahan dan manfaat lebih bagi para pengguna. Terlebih, layanan pembiayaan otomotif, merupakan inovasi baru dari OVO”.

Kualitas pelayanan adalah mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan espektasi pelanggan, (Tjiptono,2019:75). Kualitas pelayanan juga merupakan upaya untuk memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan perlu di perhatikan oleh perusahaan dompet *digital* OVO agar para penggunaannya merasa puas akan pelayanan yang berikan.

Davis dalam Permana et.al (2012:53) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. *Perceived ease of use* digunakan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami untuk meningkatkan performa penggunaannya. Jika pengguna dompet *digital* OVO telah dapat merasakan manfaat yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan dijanjikan oleh suatu layanan maka pengguna akan merasa puas dan merasa terbantu akan adanya dompet *digital* OVO ini, ditambah dengan kemudahan penggunaan yang membuat para pengguna merasa tidak sulit untuk menggunakan dompet *digital* OVO.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Perusahaan dompet *digital* OVO harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan pengguna nya, karena dengan selalu memperhatikan kepuasan penggunaannya, diharapkan dapat meningkatkan layanan yang berikan agar pengguna dapat merasa puas menggunakan dompet *digital* OVO dan juga dapat meningkatkan layanan yang belum berjalan maksimal sehingga dapat memperbaiki layanan untuk kedepan nya agar menjadi lebih baik lagi.

Dengan ada nya pengguna OVO di berbagai wilayah, peneliti tertarik untuk memilih wilayah jatinegara untuk mencari para pengguna OVO. Berdasarkan artikel yang dikutip dari jakarta.tribunnews.com menyatakan bahwa “Kawasan Jatinegara termasuk dari kawasan strategis ekonomi pusat DKI Jakarta. Hal ini dikarenakan letaknya yang strategis membuat kawasan ini menjadi kawasan yang memiliki nilai ekonomis yang tinggi. terdapatnya Stasiun Kereta Api Jatinegara dan Terminal Bus Kampung Melayu. Dengan adanya Stasiun Jatinegara dan terminal Kampung Melayu membuat kawasan Jatinegara ini menjadi lebih strategis dan mudah untuk dijangkau dari kawasan sekitarnya. Sebagai kawasan yang memiliki potensi cukup tinggi maka kawasan Jatinegara perlu dilakukan peningkatan, penataan dan pemeliharaan secara bertahap dan terencana dengan baik. Dengan

demikian maka diharapkan wilayah jatinegara ini bisa menjadi wilayah prospektif dan berfungsi optimal bagi kegiatan ekonomi di Kota Administrasi Jakarta Timur”.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Dompot *Digital* OVO Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)**”. Karena pada penelitian sebelumnya, melakukan penelitian di wilayah yang berbeda.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur?
3. Apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur.



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan suatu pembelajaran dan suatu pemahaman tentang faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu layanan sistem pembayaran dompet *digital*.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan dompet *digital* OVO untuk mengembangkan dan meningkatkan layanannya serta untuk mengetahui respon yang berikan masyarakat terhadap dompet digital tersebut.

3. Bagi Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai salah satu bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai penambah ilmu pengetahuan.