

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini mampu membuat seluruh aktivitas berubah menjadi lebih mudah dan cepat. Adapun terjadi pada aktivitas sehari-hari yang berubah yaitu pada sistem pembayaran. Metode pembayaran secara non tunai sekarang semakin berkembang sangat pesat terlebih dengan adanya *smartphone, user* semakin mudah melakukan *payment* tanpa harus menggunakan kartu atau membawa dompet [1].

Dalam perkembangan sistem pembayaran, pada dompet elektronik sangat membantu proses pembayaran yang lebih cepat dan mudah. Dompet elektronik, juga dikenal sebagai *e-wallet*, adalah bagian dari suatu sistem keuangan yang menggunakan teknologi untuk menghasilkan produk, teknologi, layanan, dan model bisnis baru. Mereka juga dapat memengaruhi stabilitas ekonomi moneter dan stabilitas sistem keuangan, serta efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik mengatur *penggunaan e-wallet* [2].

Pembayaran berbasis aplikasi mulai banyak digunakan dan membantu dalam urusan finansial, salah satunya yaitu aplikasi DANA. DANA adalah perusahaan teknologi finansial yang berbasis di Indonesia yang menawarkan infrastruktur memungkinkan orang-orang di seluruh Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi digital non-tunai dan non-kartu secara digital, baik secara online maupun offline, dengan cepat, praktis, dan tetap aman. Dengan konsep *open-platform*, dompet digital DANA dapat terintegrasi dengan aplikasi DANA secara *offline* dan *online*. DANA dapat digunakan pada berbagai industri, seperti pedagang kaki lima, layanan publik, dan pendidikan, berkat konsep *open platform* dan kemampuan untuk terhubung dengan berbagai jenis alat pembayaran lainnya [3].

Alat pembayaran menggunakan aplikasi DANA sangat membantu dalam proses transaksi pada berbagai kalangan di Indonesia. Dengan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas dan *Ant Financial*, dengan investor kelas

dunia, DANA dibentuk di Indonesia dan didukung oleh *programmer* dari Indonesia. *Chief Executive Officer* DANA menegaskan bahwa layanan transaksi keuangan digital DANA tidak sama dengan yang lain. Tingkat keamanan infrastruktur DANA sama dengan transaksi bank. Selain itu, DANA memiliki *Data Center (DC)* dan *Data Recovery Center (DRC)* di Indonesia yang dianggap sangat canggih dan telah memiliki kemampuan untuk menangani jumlah transaksi yang cukup besar. Dengan meningkatkan kualitas layanan, *e-wallet* dapat bersaing dan mempertahankan kepuasan dari *merchant* yang bergabung pada *e-wallet*, serta untuk kemudahan bertransaksi bagi pengguna dan pelaku bisnis.

Kepuasan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan minat pengguna maupun *merchant*. Kepuasan *merchant* menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan oleh DANA dalam mendukung pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Karena dengan semakin tingginya kinerja atribut, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi [4]. Dengan adanya keberadaan atribut produk suatu perusahaan, maka dapat menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan tersebut. Maka dari itu, perusahaan memiliki sistem dan mekanisme unik untuk setiap fitur produknya sehingga pelanggan merasa puas ketika mereka membeli barang tersebut. Kegiatan *marketing* bisa dilakukan dengan cara memperbaiki dan memberikan reka baru terhadap produk yang akan diproduksi. Dengan memproduksi produk yang harus memiliki atribut produk yang baik dan selaras dengan harapan pelanggan, serta menciptakan kepuasan pelanggan [5]. Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menemukan dan menerapkan sistem yang terpadu untuk mendapatkan pelanggan yang setia dan dapat mempertahankannya. Namun, perlu diperhatikan bahwa kepuasan konsumen bukan tujuan utama perusahaan. Ini berarti bahwa perusahaan hanya dapat menghasilkan keuntungan yang tinggi jika mereka juga dapat memenuhi setidaknya tingkat kepuasan yang dapat diterima oleh pihak-pihak lain yang berkepentingan sesuai dengan keterbatasan sumber daya mereka. [6].

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepuasan *merchant* merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan DANA dalam mendukung layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Karena semakin tinggi kinerja atribut, maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi. Namun demikian belum diketahui bagaimana kepuasan *merchant* dalam menggunakan layanan DANA.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan pada *merchant* DANA di Maguwoharjo?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini hanya mengambil sampel dari beberapa UMKM di kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menganalisis indikator – indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan *merchant* DANA terhadap kualitas layanan DANA menggunakan Model Kano.

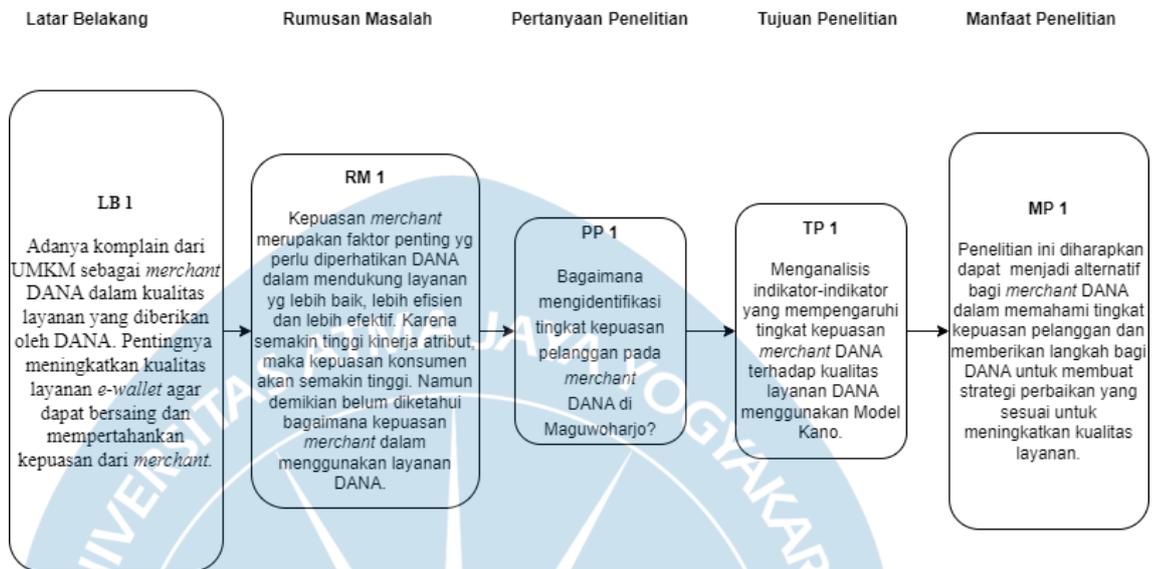
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif bagi *merchant* DANA dalam memahami tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan langkah bagi DANA untuk membuat strategi perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.7. Bagan Keterkaitan

Pada gambar 1.1 menunjukkan diagram keterkaitan antara latar belakang, pertanyaan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan