

## BAB I

### PENDAHULUAN

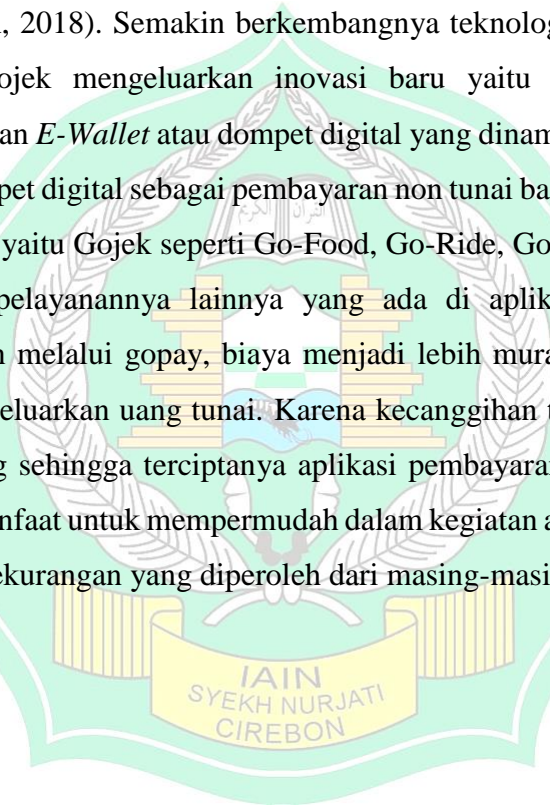
#### A. Latar Belakang Masalah

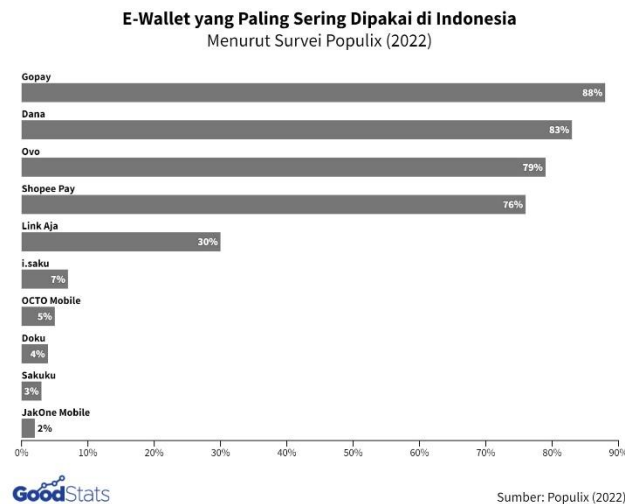
Semakin berkembangnya teknologi informasi yang semakin berkembang pesat di Indonesia dalam berbagai bidang yaitu, bidang pendidikan, bidang pemerintahan, bidang transportasi dan juga keuangan/perbankan. Menurut Amajida mengatakan bahwa teknologi telah mendorong berkembangnya masyarakat digital (*Digital Society*). Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, manusia berhasil menciptakan *E-Wallet* atau dompet digital. *E-Wallet* itu sendiri merupakan produk keuangan melalui media *smartphone* yang dimana peningkatan perkembangan produk keuangan dari tahun 2012 sampai tahun 2019 meningkat diposisi pertama sebagai produk keuangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu wewenang Bank Indonesia dalam rangka mengatur juga menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan alat pembayaran. Penetapan alat pembayaran ini bertujuan agar alat pembayaran yang digunakan oleh masyarakat dapat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi bagi penggunaannya (Husein, 2021).

Mengingat Indonesia pada saat itu terkena musibah adanya pandemi COVID-19 yang terjadi, telah mengubah pola pikir masyarakat agar lebih disiplin dalam mematuhi protokol kesehatan, membuat para konsumen lebih memilih transportasi yang memberikan kualitas pelayanan terbaik sehingga menimbulkan rasa aman dan kepuasan dalam layanan yang telah diberikan kepada mereka. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa yang berdasarkan kemampuan untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung (Victorya et al 2022).

Sistem transaksi pembayaran melalui dompet digital atau *E-Wallet* ini kemudian digunakan oleh jasa transportasi online. Transportasi *online* muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi *online* seperti Gojek. Kehadiran perusahaan PT Go-jek Indonesia pada tahun 2011 yang didirikan oleh Nadiem, yaitu sebuah layanan antar jemput penumpang, memesan makanan, antar paket dan layanan lainnya yang tersedia di aplikasi Go-jek. Aplikasi ini memudahkan konsumen untuk memesan ojek secara *online* (Ayu Aziah, 2018). Semakin berkembangnya teknologi pada aplikasi Go-jek ini, Gojek mengeluarkan inovasi baru yaitu sistem pembayaran menggunakan *E-Wallet* atau dompet digital yang dinamakan Gopay. Gopay adalah dompet digital sebagai pembayaran non tunai bagi pengguna aplikasi ojek *online* yaitu Gojek seperti Go-Food, Go-Ride, Go-Box, Go-Send, Go-Mart dan pelayanannya lainnya yang ada di aplikasi Gojek. Dengan pembayaran melalui gopay, biaya menjadi lebih murah dan mudah tanpa harus mengeluarkan uang tunai. Karena kecanggihan teknologi yang terus berkembang sehingga terciptanya aplikasi pembayaran non tunai tersebut terdapat manfaat untuk mempermudah dalam kegiatan aktivitasnya dan juga memiliki kekurangan yang diperoleh dari masing-masing aplikasi *E-Wallet* tersebut.





<https://goodstats.id/article/ini-10-e-wallet-yang-paling-sering-dipakai-masyarakat-indonesia-M4TA4>

**Gambar 1. 1**

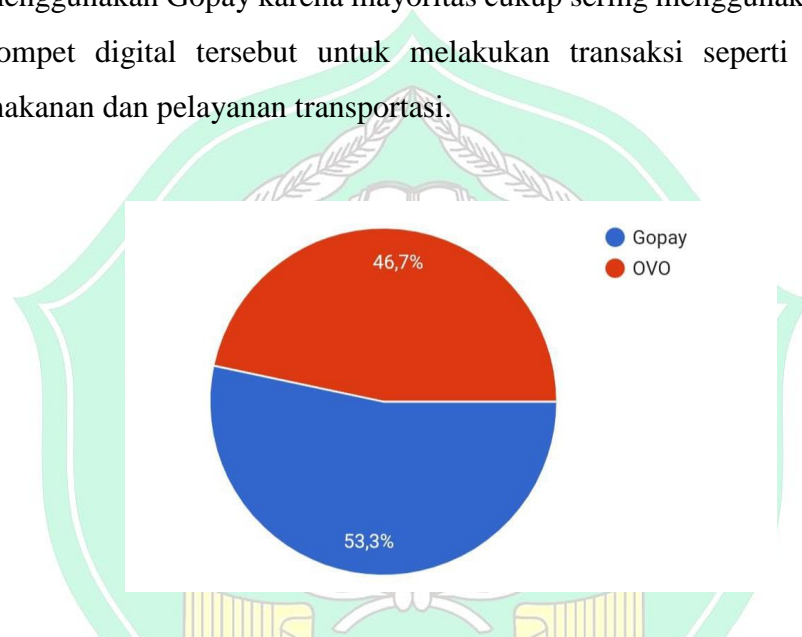
### Data Pengguna E-Wallet Yang Paling Sering Digunakan Di Indonesia

Menurut survei Populix pengguna *E-Wallet* yang paling sering digunakan yaitu Gopay dengan 88% responden. Gopay sendiri merupakan dompet digital yang awalnya digunakan sebagai alat pembayaran untuk seluruh layanan Gojek, namun kini telah menjadi alat pembayaran resmi di sebagian kios di Indonesia. Beberapa fitur khas Gopay yaitu Gopay *Diary*, patungan, *Paylater* dan yang lainnya (Raihan Hasya 2022).

Kepuasan konsumen juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting agar pembayaran digital melalui gopay ini dapat diketahui penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan di tengah persaingan yang begitu ketat sehingga PT Go-Jek yang menciptakan produk *E-Wallet* gopay tersebut terus berinovasi mengembangkan pangsa pasar dan jangkauan pengguna untuk memudahkan masyarakat menggunakan *E-Wallet* Gopay agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen dalam menjaga keberlangsungan bisnisnya. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

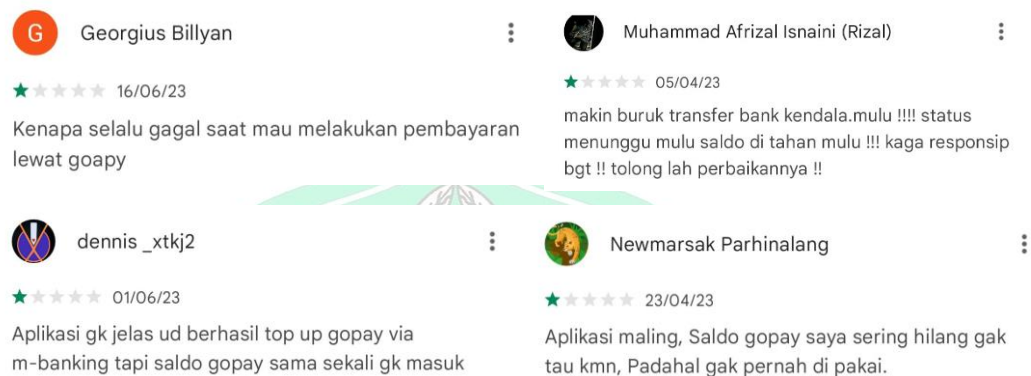
membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Victorya et al 2022).

Dengan adanya Gopay konsumen lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi, seperti pembayaran transportasi online, pembelian makanan, membayar tagihan, pembelian token listrik, pulsa dan yang lainnya. Dari hasil survey yang dilakukan pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019 sebanyak 30 mahasiswa yang menggunakan Gopay yang menunjukkan sebanyak 53,3% alasan mahasiswa memilih menggunakan Gopay karena mayoritas cukup sering menggunakan aplikasi dompet digital tersebut untuk melakukan transaksi seperti pembelian makanan dan pelayanan transportasi.



**Gambar 1.2**  
**Pengguna Gopay Pada Mahasiswa Perbankan**  
**Syariah**

Berdasarkan gambar diatas mayoritas mahasiswa menggunakan Gopay. Alasan mahasiswa yang tidak menggunakan Gopay karena memiliki kendala seperti saldo Gopay yang di transfer ke bank tidak terkirim, mengisi saldo Gopay melalui M-Banking berhasil namun setelah dicek saldo Gopay tidak masuk, kegagalan dalam melakukan pembayaran, saldo Gopay yang tiba-tiba terpotong tanpa alasan yang jelas.



**Gambar 1. 3**

**Sumber : Keluhan dari Playstore**

Dari fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang diidentifikasi pada penelitian ini yaitu:

- a. Saldo Gopay yang di transfer ke bank tidak terkirim.
- b. Mengisi saldo Gopay melalui M-Banking tidak masuk.
- c. Saldo Gopay yang tiba-tiba terpotong tanpa alasan yang jelas.
- d. Tidak bisa melakukan pembayaran melalui saldo Gopay.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya suatu masalah yang akan dibahas maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay. Masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

- a. Pembahasan ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay.
- b. Penelitian dilakukan pada mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang menggunakan Gopay.

### **D. Rumusan Masalah**

Pertanyaan pada penelitian ini berdasarkan pada uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian skripsi ini yaitu:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna Gopay?
- b. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pengguna gopay?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pengguna Gopay?

### **E. Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain:

- a. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna Gopay.
- b. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay.
- c. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay.

## F. Kegunaan Penelitian

Berikut ini merupakan beberapa kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### a. Secara teoritis

- 1) Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca baik masyarakat luas maupun mahasiswa atau dosen secara khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay.
- 2) Dapat digunakan sebagai dasar pengetahuan dan pengalaman penelitian berikutnya bagi mahasiswa dan masyarakat luas yang juga akan meneliti mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay.

### b. Secara Praktisi

- 1) Bagi peneliti, ini sebagai langkah dalam mengembangkan dan melatih berpikir secara ilmiah untuk menambah wawasan bila menghadapi permasalahan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna Gopay.
- 2) Bagi PT. Gojek Indonesia, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan saran yang bermanfaat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada alat pembayaran Gopay agar dapat mempertahankan penggunaannya sehingga pengguna Gopay merasa puas.

## G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui pembahasan secara menyeluruh, maka dibuat sistem penulisan, maka akan disusun dengan sistematika yang terdiri dari lima bab yaitu:

Bab I Pendahuluan di dalam bab ini, membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dimana bab ini penulis akan membahas mengenai penelitian terdahulu untuk digunakan sebagai acuan penelitian dari ini.

Bab III Metode Penelitian di bab ini penulis membahas mengenai pendekatan penelitian, metode penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan juga memeriksa keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan dimana bab ini penulis membahas mengenai hasil penelitian dari data kuesioner, dan teknik analisis data dari uji instrumen data terdiri dari uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis linear berganda, uji hipotesis terdiri dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji T, dan uji F.

Bab V yaitu Penutup, di bab ini berisi mengenai kesimpulan dari jawaban permasalahan yang dijadikan objek penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian.