

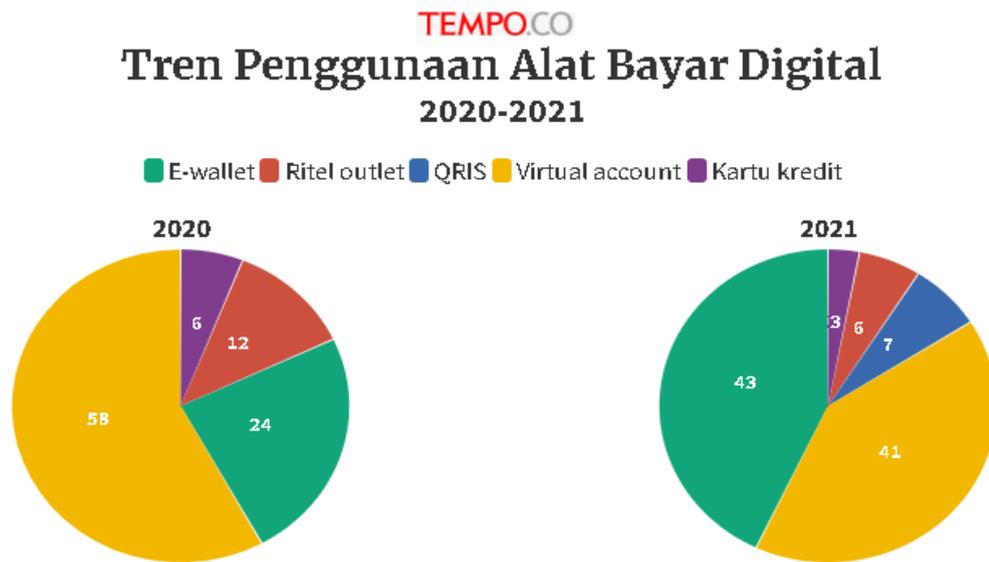
## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi di Indonesia dari waktu ke waktu memiliki pertumbuhan yang signifikan berdasarkan data bahwa Indeks Pertumbuhan Teknologi Informasi (IPTI) di Indonesia sebesar 5,53 pada tahun 2020 dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang berkisar 5,32, penghitungan skala IPTI mulai dari 1-10([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), 2021). Pertumbuhan teknologi salah satunya internet merupakan faktor yang berdampak fundamental terhadap aktivitas perusahaan terutama pada *Service Quality* (SQ). SQ digunakan sebagai keunggulan dalam persaingan pada kompetisi bisnis, contohnya pelanggan dengan mudahnya berpaling dari aplikasi ke aplikasi lainnya yang menjadi ancaman dari perusahaan. Akuisisi pelanggan baru menjadi lebih menantang dikarenakan pelanggan memiliki berbagai alternatif sesuai dengan kinerja dan kualitas layanan yang dirasakan (Zhou et al., 2019).

Perusahaan tradisional yang telah mentransformasikan model bisnisnya dengan teknologi akan menjangkau pelanggan lebih jauh yang tak terikat oleh batasan wilayah. Pengguna internet di Indonesia Desember 2021 sebesar 278 juta pengguna atau 76,3% penetrasi internet dari seluruh Indonesia ([www.internetworldstat.com](http://www.internetworldstat.com), 2022) ini menjadi sasaran perusahaan saat ini untuk menjangkau dan mempertahankan pelanggan mereka dengan mengoptimalkan E- SQ.

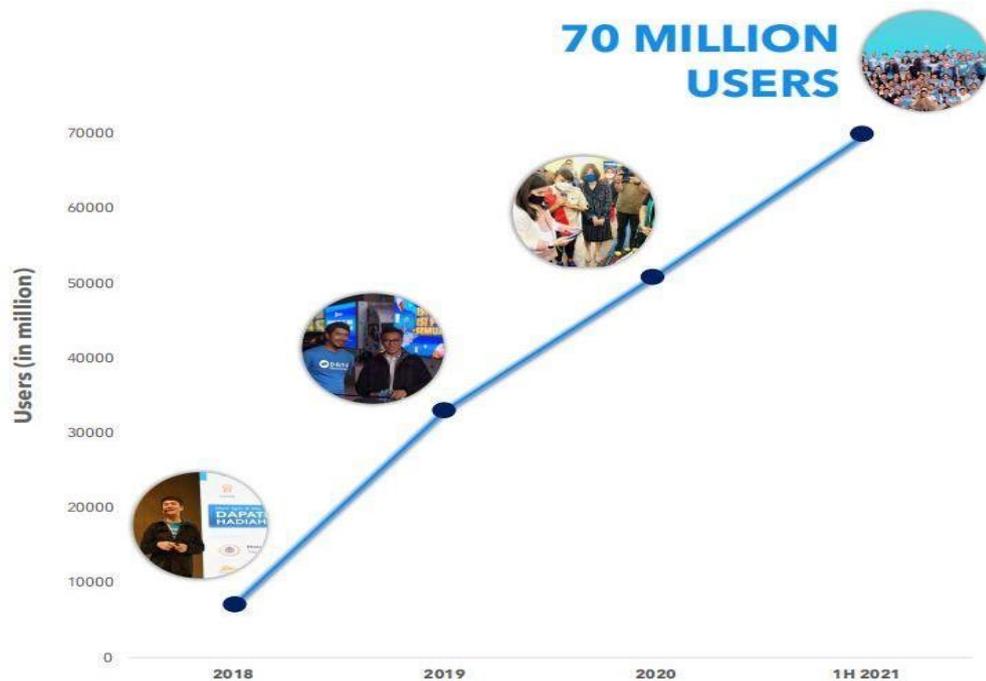
Berdasarkan Juvier ([www.data.tempo.com](http://www.data.tempo.com), 2022) transaksi keuangan menggunakan layanan *e-wallet* 43% ini mendominasi transaksi keuangan lainnya, kemudian jumlah transaksi menggunakan *e-wallet*



meningkat sebesar 24 % dari tahun 2020 menjadi 150 juta

Gambar 1. 1 Data Jumlah Transaksi

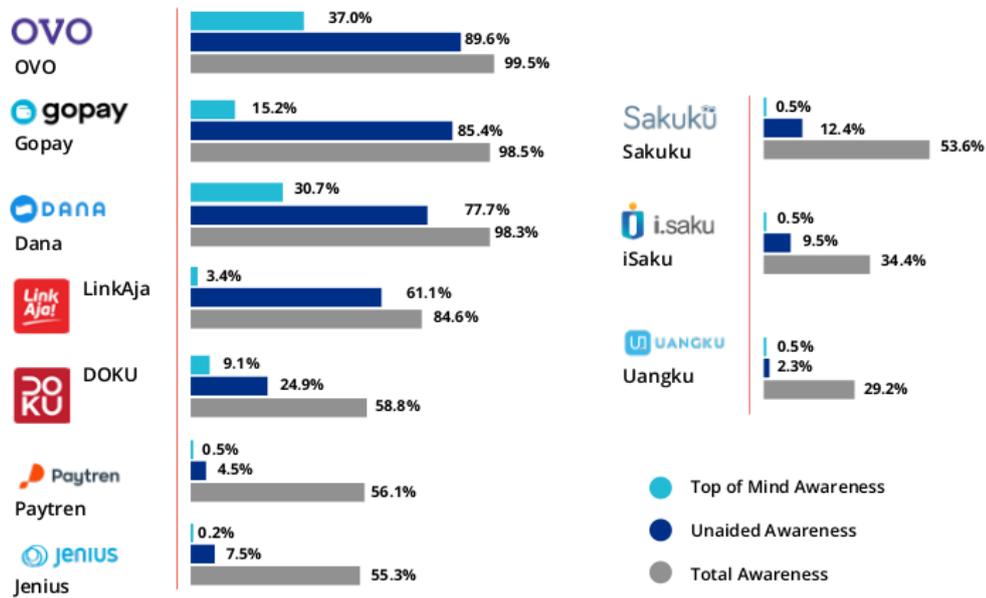
Salah satu Perusahaan yang menyediakan transaksi digital adalah DANA Dompot Digital adalah perusahaan finansial yang mengintegrasikan teknologi ke dalam proses dan produk bisnisnya. Jasa pelayanan penyimpanan uang elektronik dan menggunakan uang secara virtual, memudahkan pengguna untuk tidak perlu membawa uang kertas. Data pengguna aplikasi DANA saat ini sebanyak 95 juta pengguna pada tahun 2021 (Sugandi, 2022). Jumlah pengguna dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan secara signifikan ini dapat dilihat pada gambar 1.2



Gambar 1. 2 peningkatan pengguna Aplikasi DANA

Pengguna aplikasi yang besar menuntut perusahaan DANA untuk dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dari pelanggan untuk mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan aplikasi DANA. Peningkatan pengguna aplikasi dana disebabkan fitur-fitur yang dinilai membantu aktivitas penggunanya salah satunya promo yang diberikan oleh Aplikasi Dana dompet digital lebih Umum maksudnya banyak variasi promo yang diberikan karena Aplikasi Dana dompet Digital bekerja sama dengan berbagai merchant, kemudian, adanya fitur Dana Bisnis yang memudahkan usaha kecil hingga menengah dapat dengan mudah bertransaksi dengan uang digital

(www.duniafintech.com)



Gambar 1. 3 Data Pengguna E-wallet

Mengoptimalkan E-SQ strategi bisnis adalah menyesuaikan mutu pelayanan yang diberikan perusahaan dengan harapan kinerja yang dihasilkan aplikasi dari pelanggan. Pengukuran E-SQ ini agar perusahaan *sustainability* pada persaingan global maupun local, dimensi pengukuran E-SQ bermacam-macam, penelitian ini akan terfokus pada 4 dimensi yaitu *Reliability*, *Privasi and Security*, *Self-Service*, dan *Design*.

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah *customer* dengan jangka waktu yang singkat. *Reliability* adalah fungsi teknis dari situs terkait, terutama sejauh mana situs tersedia dan berfungsi dengan baik (Tjiptono & Fandy, 2015). Pengertian *reliability* adalah perusahaan berusaha untuk menepati janji-janji yang telah disebarkan secara luas mengenai produk barang atau jasa, penyelesaian masalah dan harga yang diberikan (Ronny et al., 2021)

*Privasi and Security* adalah penjagaan secara ketat terkait data personal dan keamanan terhadap serangan *hacker* yang memungkinkan dapat menimbulkan kerugian terhadap pengguna. *Privacy/Security* merupakan upaya untuk melindungi informasi pengguna yang dinilai berharga (Akraman et al., 2018). *Self-Service* sejauh mana pengguna dapat melakukan aktivitas pada aplikasi secara mandiri dan tidak perlu memerlukan bantuan pihak *Costumers Service*. *Self-service* berguna untuk meningkatkan pengetahuan pengguna, karena memungkinkan mereka untuk menyelesaikan masalah secara cepat dan belajar sebanyak atau sesedikit yang mereka inginkan (Rambing et al., 2022). *Design* merupakan tampilan interior, font, penggunaan warna, dan icon-icon pada aplikasi. *Design* dapat diartikan sebagai keseluruhan kualitas yang dimiliki oleh sebuah website, dimana kualitas ini meliputi dua aspek utama yaitu kualitas tampilan dan fungsi navigasi (Wilson & Keni, 2018)

*User Perceived Value* (UPV) adalah penilaian pengguna aplikasi dengan berdasarkan nilai ketika pemakaian aplikasi dengan ekspektasi pengguna menjadi variabel dependent pada penelitian ini. UPV menghasilkan informasi terkait apa yang dialami para pelanggan untuk dilakukan perbaikan pada perusahaan DANA, maka dari perlu pengukuran pengaruh E-SQ perusahaan DANA terhadap UPV pelanggan, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam pengaruh E-SQ terhadap UPV pada aplikasi DANA Dompot Digital dengan cara mengukur reliabilitas dan validitas dimensi dari E-SQ dan UPV menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian terkait e-service quality yang berfokus pada e-wallet saat

ini belum banyak diteliti oleh para cendekiawan, studi ini akan membahas e-wallet khususnya aplikasi Dana Dompot Digital. Penelitian ini akan mengidentifikasi pengalaman yang dirasakan oleh pengguna terhadap dimensi-dimensi E-SQ, penelitian sebelumnya kurang membahas *self-service* sebagai variabel pada E-SQ variabel-variabel

## **B. Rumusan Masalah**

Penggunaan aplikasi uang elektronik begitu *massive* menimbulkan mudahnya pelanggan berpaling dari aplikasi lainnya ancaman yang nyata sedang dihadapi perusahaan digital salah satunya Aplikasi DANA, salah satu faktor penyebab pelanggan berpaling ada E-SQ pada aplikasi-aplikasi sejenis namun penelitian saat ini belum menjelaskan pengaruh E-SQ terhadap penyedia jasa Uang Elektronik

1. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap *User Perceived Value* (UPV)?
2. Apakah *Privacy/Security* berpengaruh signifikan terhadap *User Perceived Value* (UPV)?
3. Apakah *Self-Service* berpengaruh signifikan terhadap *User Perceived Value* (UPV)?
4. Apakah *Design* berpengaruh Signifikan terhadap *User Perceived Value* (UPV)?

### **C. Tujuan**

Mengukur pengaruh *Reliability*, *Privacy/Security*, *Self-Service*, Dan *Design* terhadap *User Perceived Value* aplikasi DANA, tujuan penelitian adalah untuk

1. Mengukur signifikansi variabel *Reliability* terhadap *User Perceived Value* (UPV)
2. Mengukur signifikansi variabel *Privacy/Security* terhadap *User Perceived Value* (UPV)
3. Mengukur signifikansi variabel *Self-Service* terhadap *User Perceived Value* (UPV)
4. Mengukur signifikansi variabel *Design* terhadap *User Perceived Value* (UPV)

#### **D. Manfaat**

1. Manfaat Teoritis sebagai salah satu pembuktian terhadap pengaruh *reliability*, *Privacy/Security*, *Self-Service*, dan *Design* terhadap *User Perceived Value*. Berfungsi sebagai jurnal acuan bagi para peneliti yang memiliki kemiripan studi kasus
2. Manfaat Praktis bagi pengusaha yang memiliki bisnis *E-wallet* untuk *E-Service quality* sehingga dapat menambah nilai perusahaan .Bagi manajer adalah sebagai penambah teori untuk menentukan keputusan dalam operasional. Bagi peneliti adalah sebagai referensi untuk topik penelitian mereka