

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi kian pesat khususnya pada era globalisasi ini mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semua ini diiringi oleh kesibukan masyarakat yang padat dan kebutuhan yang makin kompleks dan lebih memilih fasilitas atau kebutuhan yang lebih mudah untuk memenuhinya. Saat ini, teknologi sudah berkembang cepat sehingga berdampak pada kehidupan sehari-hari yang selalu ada kaitannya dengan teknologi. Banyak kalangan berpendapat dengan adanya teknologi dapat membantu dalam mengatasi masalah yang sering terjadi di era digital, misalnya dalam hal pembayaran. Seiring berkembangnya zaman, masyarakat Indonesia mulai beralih menggunakan pembayaran uang elektronik dibandingkan pembayaran konvensional.

Alat pembayaran mengalami perubahan dimulai dari dalam bentuk tunai berupa logam dan kertas konvensional, sekarang telah mengalami perkembangan dalam bentuk lebih praktis yang disebut uang elektronik (*e-money*) termasuk aplikasi DANA adalah aplikasi dompet digital yang dapat digunakan untuk transaksi keuangan sehari-hari dan dapat diakses dari *smartphone* dan digunakan untuk berbagai transaksi keuangan, seperti transfer uang, beli makanan, isi pulsa, dan hingga bayar tagihan, DANA juga punya banyak fitur yang membuat pengalaman transaksi lebih praktis dan cepat.

Pada umumnya, masyarakat lebih mengenal uang kertas sebagai alat untuk melakukan pembayaran. Penggunaan uang sebagai sarana pembayaran sudah merupakan kebutuhan pokok hampir disetiap kegiatan masyarakat. Melalui aplikasi DANA dapat melakukan untuk transaksi harian seperti transportasi, pengiriman makanan cepat saji, dan berbelanja online. Konsumen menikmati pengalaman ketika bertransaksi menjadi lebih praktis dan cepat, bukan karena itu saja melainkan pihak DANA juga harus mempertahankan kepercayaan pengguna atau pelanggan bahwasannya dengan fitur yang ada dapat meyakinkan atau membuat percaya pada pengguna, bukan itu saja namun aplikasi dana juga menerapkan gratis biaya admin jika untuk transfer ke seluruh ATM mana saja, Maka dapat mempermudah kebutuhan masyarakat. Faktor lain mengapa pengguna DANA lebih menikmati layanan yang sudah ada, karena tidak perlu membawa uang tunai, dan akan mendapat 10 kali gratis biaya tarik saldo dan dengan adanya biaya bebas admin transfer antara bank . Jika kuota habis, akan dikenakan biaya admin sebesar Rp4.500 per transaksi. Transaksi dengan menggunakan aplikasi DANA tentunya membutuhkan rasa percaya dari para pengguna atau pelanggan, namun sering terjadi *server error* disaat melakukan *upgride* ke Dana Premium status awal mengatakan berhasil tetapi ketika setelah keluar dari aplikasi kemudian masuk lagi namun status tertuliskan gagal sedangkan konsumen sudah melakukan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Dana, dan sering terjadi update aplikasi namun setelah di *update* terjadi *error* ketika untuk membuka kotak masuk dan beranda Dana jadi konsumen mengalami kesulitan ketika ingin melakukan transaksi. Seperti yang didefinisikan oleh Davis (1989) persepsi kemudahan

penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras.

Sejak diperkenalkan pada April 2018 sebagai layanan pembayaran dan meluncurkan aplikasi DANA pada Desember 2018. Data yang diperoleh dari katadata.co.id berdasarkan riset dari *DailySocial* mengenai dompet digital untuk aplikasi Dana pada tahun 2019 sebanyak 68.2%, pada tahun 2020 sebesar 75,6%, pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 55,7%, kemudian pada tahun 2022 yaitu 61%. Dari banyaknya keuntungan yang didapatkan dengan menggunakan Pembayaran Elektronik pada layanan transaksi aplikasi DANA, tidak terlepas kemungkinan adanya kekurangan dalam praktik layanan transaksi aplikasi DANA yang sering kali mengalami gangguan server sehingga menimbulkan permasalahan di pengguna, seperti ketika pengguna DANA melakukan salah satu layanan transaksi yaitu pada transfer dana lalu saldo milik pengguna DANA sudah terpotong akan tetapi transaksi transfer dana tersebut tidak berhasil selama proses transaksi sedang berlangsung. Dan saat pengguna DANA melakukan *top up* saldo dan berhasil masuk dalam dompet digital akun DANA, namun kemudian saldo miliknya tiba-tiba berkurang dengan riwayat status transaksi yang berisi keterangan bahwa pembayaran digunakan untuk membayar tagihan berlangganan aplikasi, padahal pengguna tersebut tidak memiliki langganan aplikasi apapun terdapat permasalahan tersebut sehingga kepercayaan konsumen terhadap Dana mengalami penurunan sehingga kepuasan pengguna juga menurun. Kotler dan Gary Armstrong (2008), kepercayaan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Maka dari itu kepercayaan

konsumen sangatlah penting bagi sebuah perusahaan karena dengan adanya kepercayaan tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikan.

Kepercayaan pelanggan dan kemudahan penggunaan aplikasi DANA atas fitur yang diberikan oleh pihak DANA dapat menimbulkan kepuasan tersendiri pada konsumennya, namun pihak DANA harus mempertahankan kepercayaan dari fitur- fitur yang telah ada. Jika suatu pelayanan atau kinerja produk tidak sesuai yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan maka tidak akan merasa puas oleh produk atau jasa yang telah diberikan oleh sebuah perusahaan. Sangadji dan Sopiah (2013:182) kepuasan diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan layanan yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, saat ada suatu perkembangan pada kemajuan teknologi salah satunya pada metode pembayaran yaitu sebagian masyarakat lebih menggunakan sistem pembayaran elektronik dibandingkan sistem pembayaran konvensional, karena lebih mudah digunakan dan dapat meminimalisir waktu di tengah-tengah kesibukan masyarakat saat ini. Dengan itu maka pengguna atau pelanggan memerlukan kepercayaan pada pihak DANA sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan pada diri pelanggan. Maka, terdapat judul **“Pengaruh Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan?
2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

## **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapat gelar S1 di

Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi dan bacaan bagi penelitian serupa di masa yang akan datang.

2. Bagi Universitas Merdeka Pasuruan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah hasil pustaka bagi pihak Universitas.

3. Bagi Sosial

Bagi sosial, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kemajuan dalam transaksi.

