

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi telah dikenal manusia selama jutaan tahun untuk kebutuhan hidup yang lebih nyaman, dan sejahtera. Oleh karena itu, teknologi telah ada sejak awal peradaban. Teknologi juga bisa disebut dengan sebuah inovasi baru atau sebuah perubahan, yang diawali dari pola pikir yang lebih maju yang diakhiri dengan perubahan hasil dari apa yang telah dikerjakannya.

Dengan adanya sebuah teknologi atau sebuah inovasi yang baru tersebut, Setiap manusia berharap dengan adanya hal baru tersebut dapat membuat apapun yang dikerjakan menjadi lebih mudah untuk dikerjakan dan dijangkau. Dari sekian banyak inovasi baru atau teknologi, sebagai contoh teknologi yaitu *internet*. *Internet* adalah singkatan dari jaringan internasional yang diartikan sebagai jaringan komputer yang sangat besar, dimana jaringan komputer tersebut terdiri dari beberapa jaringan kecil yang saling berhubungan dan saling berhubungan. Dari pengertian tersebut dapat diartikan lagi bahwa *Internet* adalah suatu jaringan komunikasi elektronik (*Network for Interaction*) yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas yang diselenggarakan di seluruh dunia melalui telepon dan satelit global.



Gambar 1.1 Perubahan teknologi dari masa ke masa

Dengan teknologi seperti *smartphone* yang ada dan telah digunakan di zaman *modern* ini, manusia tidak hanya terbiasa berkomunikasi, tetapi juga memungkinkan *smartphone* ini untuk mengakses internet, yang dirancang untuk membantu orang dalam pekerjaannya. Dalam *era modern* ini hampir seluruh dunia sudah menerapkan industri 4.0 yang mana semua serba *digital*. *Revolusi industry* keempat juga terkait dengan teknologi kembar *digital*. Teknologi ini dapat membuat versi *virtual* dari instalasi, proses dan aplikasi yang ada di dunia nyata. Versi virtual ini dapat diuji agar lebih efektif, bermanfaat, dan ekonomis. Singkatnya, Industri 4.0 pada dasarnya adalah transformasi digital. Era industri ini akan memungkinkan otomatisasi peralatan dengan sistem gabungan yang dapat bekerja sama. Teknologi ini juga membantu dalam pemecahan masalah dan pelacakan proses sekaligus meningkatkan produktivitas bisnis dan produksi di semua skala. Dengan penerapan industri ini, produktivitas sumber daya manusia yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan banyak orang di seluruh dunia tentunya diharapkan dapat meningkat.

Di era industri ini terdapat banyak perubahan pola pikir dan perilaku yang mana sangat berpengaruh terhadap produktivitas hidup dan produktivitas kerja. Dengan ditopang menggunakan kemajuan teknologi semua aktifitas dan pekerjaan menjadi lebih mudah, bahkan dengan adanya teknologi membuat segala sesuatu menjadi lebih efektif dan lebih efisien. Sehingga dengan kemudahan itu membuat sumber daya manusia atau manusia itu sendiri lebih mandiri dan memiliki kemampuan *skill* yang lebih dibandingkan orang-orang yang hidup pada *era* sebelumnya.

Salah satu contoh penerapan tersebut yaitu pada jual beli *online*. Jual beli *online* tersebut merupakan jual beli melalui media *elektronik* dimana antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Penjual menjual dan memasarkan produknya kepada konsumen melalui media jual beli online seperti *website* dan aplikasi. Dengan adanya media jual beli online tersebut konsumen bisa lebih mudah mengakses dari mana saja dan kapan saja. Sehingga sistem jual beli bisa lebih efisien dan lebih efektif jika dibandingkan dengan sistem jual beli dengan menggunakan cara lama. Dan tentunya dengan sistem adanya sistem jual beli *online* tersebut membuat para konsumen lebih tertarik untuk melakukannya. Karena di *era modern* ini masyarakat sudah memiliki taraf hidup dan pola pikir yang lebih maju. Sehingga masyarakat cenderung lebih senang menggunakan suatu hal yang lebih instant, mudah dijangkau dan mudah digunakan pula.

Seiring perkembangan teknologi yang mana sudah banyak jual beli yang dilakukan secara online dengan menggunakan media jual beli *online*, tidak secara langsung juga diikuti dengan sistem pembayaran berbasis *online* juga. Sebagai contohnya yaitu pembayaran menggunakan uang virtual atau bisa disebut uang

giral (saldo). Sehingga konsumen tidak perlu ribet atau bersusah payah saat membawa uang untuk dibelanjakan. Yang mana jika pembayaran masih menggunakan sistem pembayaran lama, banyak kekurangan yang cenderung membuat konsumen menjadi malas ataupun tidak mau untuk melakukan transaksi jual beli. Seperti misalnya jika membayar barang dengan uang lebih dan pembeli mendapat uang kembalian yang sedikit. Setelah melakukan jual beli pembeli menerima uang pecahan kecil yang mungkin dalam jumlah fisik banyak namun nominalnya tidak seberapa, baik berupa uang kertas ataupun uang logam. Kembalian tersebut tidak secara langsung membuat dompet menjadi penuh atau mungkin menjadi berat dan berisik jika isinya banyak uang logamnya.

Sehingga mulai banyak masyarakat atau konsumen yang berpindah dengan menggunakan pembayaran online seperti kartu kredit dan debit. Namun tidak cukup sampai disitu. Pembayaran menggunakan kartu debit dan kredit kurang fleksibel yang mana tidak semua toko *support* terhadap pembayaran menggunakan kartu. Pembayaran menggunakan kartu cenderung hanya bisa dilakukan dan hanya tersedia di toko yang besar. Jadi jika ingin melakukan transaksi jual beli online di toko sekelas umkm dan toko-toko kecil lainnya. Pembeli harus kembali menggunakan pembayaran cara lama yaitu dengan menggunakan uang kartal. Baik uang kertas ataupun uang logam.

Dari peristiwa tersebut timbulah sebuah inovasi yang dinamakan dengan dompet *digital* atau biasa disebut dengan *e-wallet*. Yang mana di *era modern* sekarang ini dengan adanya dompet digital ini dapat menjangkau hampir seluruh usaha kecil seperti umkm dengan sistem pembayaran online menggunakan uang *virtual*. Dompet *digital* itu sendiri berupa aplikasi yang dapat diakses melalui

smartphone. Aplikasi *e-wallet* sendiri memiliki berbagai macam fitur, yang umumnya terdapat beberapa fitur seperti mengisi saldo dompet digital menggunakan *m-banking* pribadi ataupun *m-banking* milik orang lain, dapat menarik saldo dari dompet ke rekening pribadi, dapat mengirim uang atau saldo dari aplikasi *e-wallet* ke pengguna dompet digital yang sama, dan yang paling penting adalah fitur pembayaran menggunakan sistem *scan barcode* yang mana scan barcode sendiri yaitu dengan menempelkan *barcode* pembayaran yang ada di aplikasi *e-wallet* yang ada di *handphone* kepada *barcode* yang sudah disediakan oleh pihak penjual. Namun yang lebih penting lagi dari pihak penjual juga harus support pembayaran melalui aplikasi *e-wallet* yang sama, jadi satu sama lain antara aplikasi dan si penjual saling terhubung dan nantinya dapat terhubung dengan mudah saat terjadi transaksi. Karena jika aplikasi *e-wallet* yang digunakan berbeda maka transaksi tidak bisa dilakukan. Di lain sisi terdapat banyak aplikasi *e-wallet* yang mana sudah memiliki fitur *barcode scanner* bisa lebih memudahkan untuk pembayaran *payment*, atau juga bisa disebut pembayaran secara transfer kecil-kecilan atau versi mini tanpa menggunakan kartu ATM baik *debit* maupun *kredit*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Peneliti tergugah untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Layanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada pengguna Dompet Digital DANA di Surabaya”. Dimana aplikasi dompet *digital* DANA tersebut adalah Salah satu aplikasi dompet *digital* yang baru, hadir dengan fitur-fitur yang berbeda dengan aplikasi dompet *digital* yang lain. Dan juga penulis pikir dari penelitian aplikasi *online* dompet *digital* DANA ini belum terdapat banyak penelitian yang

menggunakannya untuk objek penelitian. Dan juga latar belakang atau motif penulis menulis skripsi ini yang paling utama atau yang paling mendasari skripsi adalah agar orang yang belum tahu menjadi tahu dan yang sudah tahu tapi belum mengenal bisa lebih mengetahui dan mengenal aplikasi online dompet digital atau bisa disebut aplikasi *e-wallet*, khususnya mengenalnya dari segi fungsi dan kegunaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan secara signifikan memengaruhi loyalitas konsumen?
2. Apakah kemudahan transaksi secara signifikan memengaruhi loyalitas konsumen?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah kemudahan transaksi mempengaruhi kepuasan konsumen?
5. Apakah kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen?
6. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen?
7. Apakah kemudahan transaksi mempengaruhi loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari pada penelitian ini adalah berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas layanan kepada loyalitas konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kemudahan transaksi terhadap loyalitas konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.
7. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek akademis

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat informasi ke civitas akademika terkait ilmu manajemen pemasaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan bertransaksi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.pelanggan (siswa, guru dan perpustakaan).

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Peneliti lain diharapkan menggunakan pengertian penelitian pada tingkat yang lebih luas atau lebih spesifik untuk memaksimalkan hasil penelitian lanjutan.

3. Aspek praktis

Hasil penelitian ini hendaknya bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan pemasarannya khususnya di bidang jasa.