

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Observasi

1.1.1. Sejarah PT. Veritra Sentosa Internasional

Beranjak dari penggalian potensi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi mutakhir, lahirlah gagasan cemerlang seorang Yusuf Mansur yang ingin menjembatani kemudahan pembayaran semua kebutuhan masyarakat dengan menggabungkan kebiasaan menggunakan gadget dan kebiasaan membayar kewajiban.

Perusahaan didirikan pada tanggal 10 Juli 2013 berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas No.47 oleh Notaris/ PPAT H.Wira Francisca, SH., MH. Perusahaan ini didirikan langsung oleh pemilik perusahaan – Ustadz Yusuf Mansur.

Pada tahun 2013, lahirlah **PT. Veritra Sentosa Internasional (*Treni*)** dengan produknya ***PayTren***. ***PayTren*** merupakan teknologi yang dapat digunakan pada semua jenis telepon selular atau *handphone* (melalui Aplikasi *Android*), *Yahoo Messenger*, *Gtalk/ Hangouts*, atau SMS biasa) dan dengan mudah/ sederhana maka kita dapat melakukan pembayaran seperti halnya kita melakukan pembayaran melalui ATM (Automatic Teller Machine)/ *Internet Banking*/ PPOB (*Payment Point Online Bank*) dan hanya berlaku di lingkungan komunitas tertutup/ *intern (komunitas treni)*.

1.1.2. Visi dan Misi PT. Veritra Sentosa Internasional

Berikut ini merupakan Visi dan Misi dari PT. Veritra Sentosa Internasional sebagai berikut :

a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan penyedia layanan teknologi perantara transaksi terbaik di tingkat nasional melalui pembentukan komunitas dengan konsep jejaring.

b. Misi Perusahaan

- 1) Mendorong Masyarakat pengguna atau pemilik *handphone* untuk meningkatkan fungsi *handphone* dari hanya sekedar alat berkomunikasi biasa menjadi alat untuk bertransaksi dengan manfaat atau keuntungan (*benefit*) yang tidak akan didapatkan dari cara bertransaksi biasa.
- 2) Mewujudkan system layanan bagi seluruh pengguna atau pemilik *handphone* untuk turut serta membantu pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkualitas pada sector berbasis biaya transaksi (*fee – based income*).
- 3) Membentuk satu miliar pengguna dengan konsep jejaring yang berlaku baik secara Regional maupun Internasional.

1.1.3. Layanan Aplikasi *Paytren*

PayTren dapat digunakan pada semua jenis *Smartphone* khususnya *Android* (*Ice Cream Sandwich*) agar dapat melakukan transaksi/pembayaran seperti halnya ATM, Internet/SMS/*Mobile Banking*, PPOB (*Payment Point Online Bank*) dan hanya berlaku di lingkungan komunitas tertutup, yaitu komunitas *Treni/PayTren*. Dalam kondisi tertentu dapat juga menggunakan media *Yahoo Messenger*, *Gtalk/Hangouts* maupun SMS (*Short Message Service*) dan lainnya (terus dikembangkan) namun dengan fitur yang tidak selengkap jika menggunakan *Android*, Jenis transaksi tersebut meliputi, diantaranya:

- a. Pembelian pulsa telefon seluler.
- b. Pembayaran jasa telekomunikasi (telefon dan *speedy*).
- c. Pembayaran langganan PLN (baik pra maupun pasca bayar).
- d. Pembayaran PDAM.
- e. Pembayaran langgan televisi berlangganan (*Indovision*, dan lain – lain).

- f. Pembayaran tagihan kredit kendaraan bermotor (*ADIRA, FIF, WOM*, dan lain – lain).
- g. Pembelian pada pedagang – pedagang (*merchants*) tertentu.
- h. Pembelian tiket pesawat dan kereta api (KA)
- i. Dan lain – lain.

1.1.4. Logo PT. Veritra Sentosa Internasional

Adapun Logo PT. Veritra Sentosa Internasional dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



GAMBAR 1.1

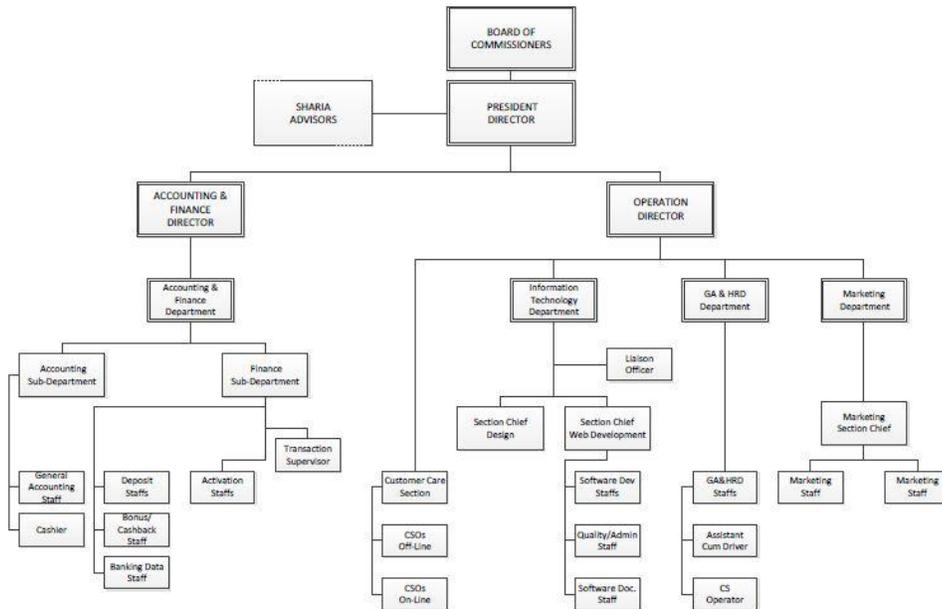
Logo PT. Veritra Sentosa Internasional

Sumber : PT. Veritra Sentosa Internasional. 2017

Arti logo ini memiliki singkatan yaitu *Tren-I* dan memiliki makna *Tren* untuk Indonesia dan Internasional (bahkan *Tren Islam*) sehingga sangat jelas arti dan Visi Misinya.

1.1.5. Struktur Organisasi PT. Veritra Sentosa Internasional

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Perseroan Terbatas PT. Veritra Sentosa Internasional No. 1 tanggal 1 Oktober 2014, struktur organisasi PT. Veritra Sentosa Internasional adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.2
Struktur Organisasi PT. Veritra Sentosa Internasional
Sumber : PT. Veritra Sentosa Internasional, 2014

Dewan Komisaris dijabat oleh Ibu Hajjah Siti Maemunah dan Ibu Sari Kumala, sedangkan Direktur Keuangan oleh Bapak Deddi Nordiawan dan Direktur Operasional oleh Bapak Hari Prabowo. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertanggung jawab atas pengawasan pelaksanaan kaidah-kaidah syariah pada bisnis yang dilaksanakan perusahaan. Apabila perusahaan menyimpang dari kaidah-kaidah syariah, DPS akan memberi peringatan untuk kembali mengacu pada kaidah-kaidah syariah yang telah ditetapkan dan disepakati.

1.1.6. Filosofi Usaha PT. Veritra Sentosa Internasional

PT Veritra Sentosa Internasional menggalang para mitra *PayTren* untuk menjadi pengguna teknologi *PayTren* dan menjadi pebisnis yang mengembangkan komunitas *treni*.

Dalam ekonomi islam, sama sekali tidak boleh ada penindasan, sehingga

seseorang memperoleh pendapatan pasif tanpa kegiatan ekonomi apapun, dan hanya berdasarkan kinerja orang lain. Hal ini berdasarkan pada firman Allah dalam surat An-Nisa ayat 29:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu” (Qur’an, Surat An-Nisa Ayat 29)

Berlandaskan dalil di atas, treni berfilosofi untuk membagi keuntungan yang diperoleh kepada para mitra *PayTren* dalam bentuk *cashback* dan komisi yang dijabarkan terpisah dalam proses bisnis. Dalam hal ini, treni menetapkan besaran *cashback* berdasarkan kemampuan perusahaan sesuai dengan perkembangan bisnis atau usaha perusahaan. *Treni* sama sekali tidak memberi peluang untuk melakukan praktik penindasan antar mitra *PayTren* dan *Treni* bukan perusahaan investasi.

Treni meminta para mitra *PayTren* untuk bertransaksi bagi mitra pengguna teknologi *PayTren* sebanyak-banyaknya dan bertransaksi serta mengembangkan komunitas *Treni* sebanyak-banyaknya bagi mitra pengguna sekaligus pebisnis teknologi *PayTren*.

Mitra *PayTren* menjadi mitra seumur hidup dan tidak akan kehilangan kemitraan terkecuali terjadi pelanggaran ketentuan perusahaan.

1.2. Latar Belakang

Masyarakat saat ini telah dimudahkan oleh perkembangan teknologi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari nya. Mulai dari kebutuhan akan informasi, komunikasi, sosial, dan kebutuhan akan membeli atau menjual sesuatu. Teknologi berkembang pesat seiring dengan modernisasi dan globalisasi yang mengikuti kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin beragam. Dalam hal ini, teknologi yang dimaksud merupakan *Internet*. Menurut Ahmadi dan Hermawan (2013:68), *Internet* adalah komunikasi jaringan komunikasi global yang

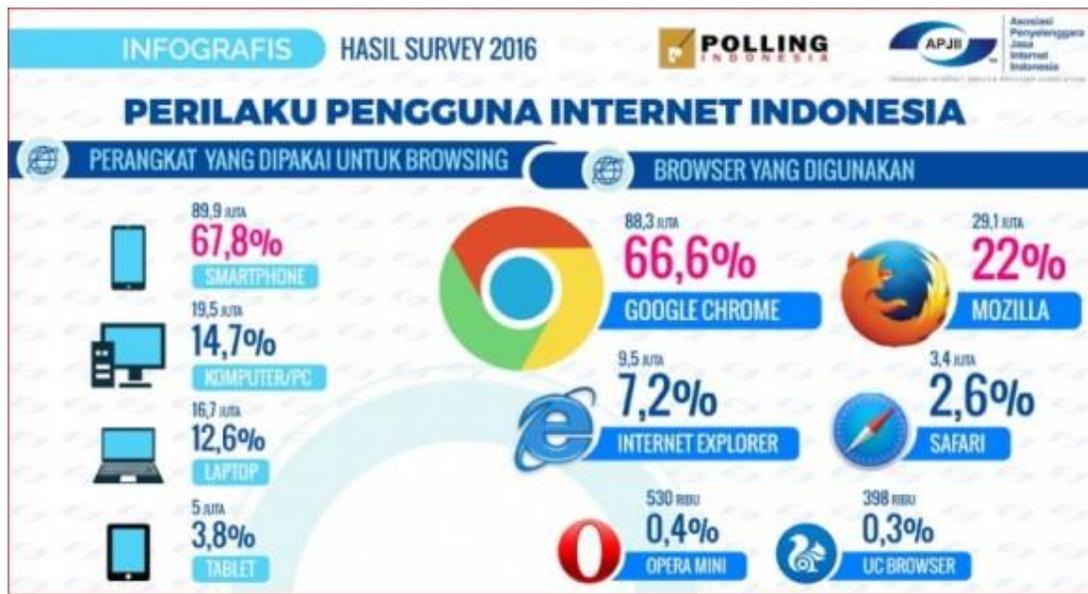
menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin.

Di Indonesia, pengguna internet semakin meningkat. Berdasarkan hasil riset dari Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2016 telah mencapai 132,7 juta (51,8 %) dari total populasi penduduk Indonesia yang mencapai 256 juta pengguna. Penyebaran pengguna internet di Indonesia masih di dominasi di pulau Jawa sebanyak 65 persen (86,3 juta orang) disusul dengan Sumatera (15,7 %), Sulawesi (6,3%), Kalimantan (5,8 %), Bali dan Lombok (4,7%), Maluku dan Papua (2,5%). Dibandingkan jumlah pengguna internet pada 2014 lalu. Survei yang dilakukan APJII pada 2014 hanya ada 88 juta pengguna internet. Berdasarkan data ini, dapat dikatakan bahwa kebutuhan dan kesadaran masyarakat akan internet semakin bertambah dan meningkat.



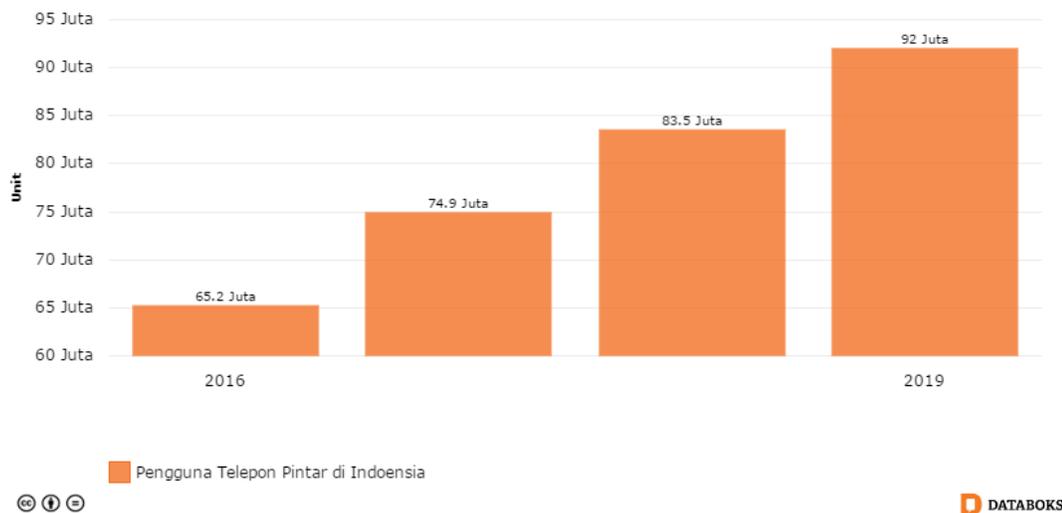
GAMBAR 1.3
Statistik Pengguna Internet Indonesia, 2016
Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2016

Dalam menggunakan *internet*, diperlukan suatu *device* atau alat yang dapat digunakan untuk mengakses internet dan menjalankan berbagai macam sistem dan aplikasi. Menurut survei dari APJII, perangkat yang dipakai untuk mengakses atau *browsing internet* paling banyak adalah *smartphone* sebesar 88,9 juta (67,8%), lalu computer atau *PC* sebesar 19,5 juta (14,7%), Laptop 16,7 juta (12,6%), dan Tablet 5 juta (3,8%).



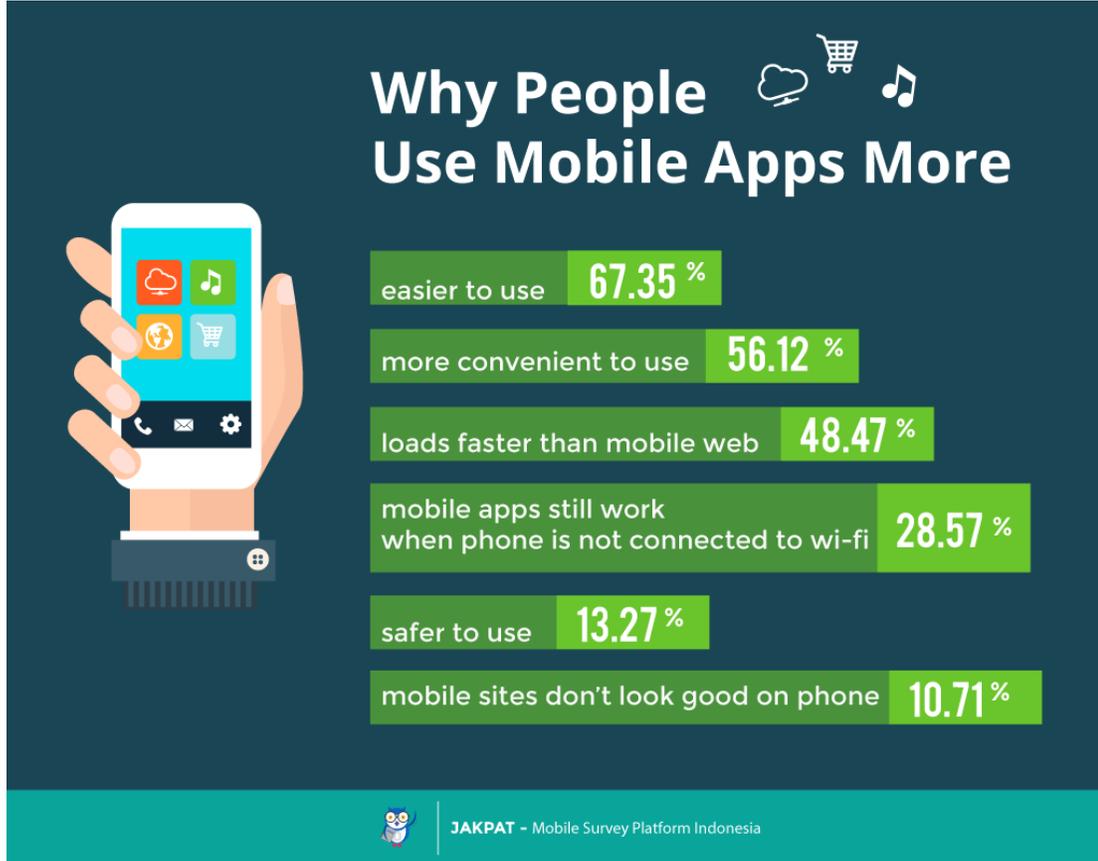
GAMBAR 1.4
Perilaku Pengguna Internet Indonesia, 2016
 Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2016

Jika dilihat berdasarkan data yang telah diuraikan, banyak sekali masyarakat yang menggunakan *smartphone* untuk mengakses *internet*, hal ini dikarenakan perkembangan infrastruktur dan mudahnya mendapatkan *smartphone* serta perangkat ini paling diminati dari perangkat yang lain dikarenakan efisiensi dan fleksibilitasnya. Maka dari itu, penggunaan *smartphone* saat ini telah meningkat di Indonesia. Berdasarkan Lembaga Riset Pasar *E-Marketer*, tahun ini penggunaan *Smartphone* di Indonesia sebesar 74,9 juta jika dibandingkan dari tahun sebelumnya yaitu 65,2 juta.



GAMBAR 1.5
Pengguna Smartphone di Indonesia, 2017
Sumber : Lembaga E-Marketer melalui Databoks, 2017

Data di atas pun membuktikan juga bahwa dengan banyaknya pengguna *smartphone* maka masyarakat pun tidak bisa lepas dari teknologi *smartphone* ini karena perkembangan zaman saat ini yang serba teknologi dan *trend* kehidupan. Selain itu, *smartphone* pun tidak lepas dari *mobile application* yang ada didalamnya. Ini yang menjadi pembeda antara *handphone* dan *smartphone*. Dan ini pula yang menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan *smartphone*. Berdasar kan survey *JAKPAT*, ada beberapa alasan mengapa masyarakat menggunakan *mobile apps* yang ada di dalam *smartphone*. Bisa dilihat dalam gambar 1.5 berikut ini :

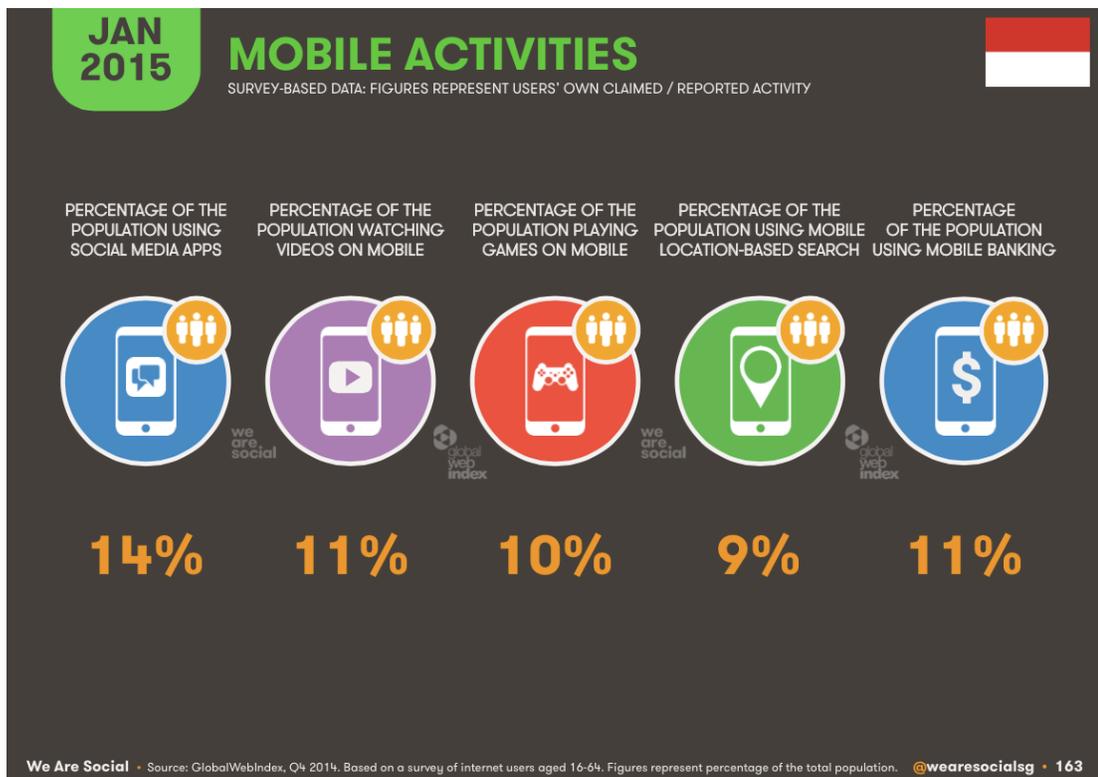


GAMBAR 1.6
Mengapa Orang-Orang Lebih Banyak Menggunakan *Mobile Apps*, 2015
Sumber : JAKPAT – Mobile Survey Platform Indonesia, 2015

Berdasarkan data di atas, sebanyak 67,35% masyarakat menggunakan *mobile apps* karena mudah digunakan. Lalu, 56,12% masyarakat menggunakan *mobile apps* karena lebih nyaman digunakan, sisanya 48,47% akses lebih cepat dari *mobile web*, 28,57% *mobile apps* masih bisa digunakan ketika *smartphone* tidak terkoneksi dengan *wi-fi*, 13,27% aman digunakan dan 10,71% situs *mobile* tidak terlihat cocok pada *smartphone*.

Selain itu, *mobile apps* pun memiliki beberapa fitur dan jenis aplikasi lainnya, diantaranya ada aplikasi *social media*, *game*, *mobile banking*, *videos*, dan lain – lain.

Berdasarkan survey dari *We Are Social* pada tahun 2015, *mobile activities* atau aktivitas penggunaan aplikasi di *smartphone* yang paling sering digunakan ialah aplikasi *social media* sebanyak 14% disusul penggunaan *mobile banking* dan *videos* sebanyak 11%, *game* 10% dan *location-based search* 9%.



GAMBAR 1.7
Mobile Activities, 2015
Sumber : We Are Social, 2015

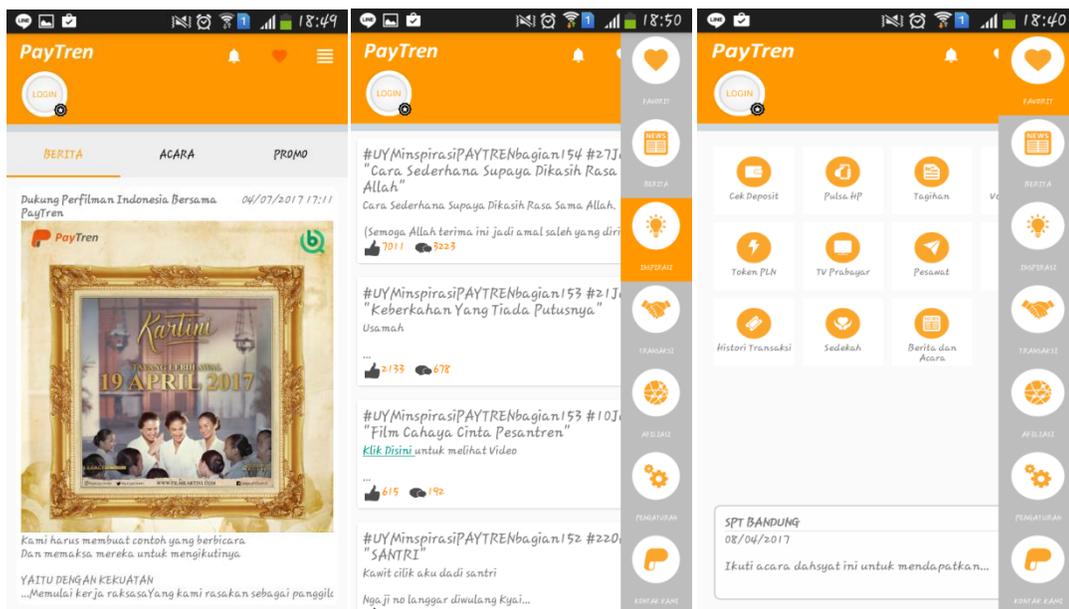
Namun, meskipun jumlah pengguna *social media* yang paling tinggi, tidak dipungkiri bahwa penggunaan *mobile banking* atau aplikasi lain dalam transaksi dan pembayaran sangat penting dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari baik untuk membayar tagihan bulanan seperti biaya listrik, biaya air, cicilan, dan lain – lain.

Maka dari itu, melihat dari fenomena ini, maka PT. Veritra Sentosa Internasional menyadari kebiasaan dan kebutuhan masyarakat dengan menghadirkan sebuah aplikasi bernama *PayTren*.



GAMBAR 1.8
Logo Aplikasi *PayTren*, 2017
Sumber : PT. Veritra Sentosa Internasional, 2017

PayTren ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk memudahkan penggunanya melakukan transaksi dan pembayaran seperti bayar listrik, beli tiket pesawat dan kereta api, beli pulsa, *voucher game*, pembelian barang, pembayaran tagihan kredit dan lain-lain. Selain layanan transaksi dan pembayaran, *Paytren* menyediakan berbagai macam layanan lain seperti *PayTren Inspirasi* yang merupakan ceramah motivasi dari Ustad Yusuf Mansur dan *Berita* yang berisi informasi *update* mengenai *PayTren*, agenda *PayTren*, dan promo. Berikut saya tampilkan aplikasi *Paytren* pada gambar 1.8 :



GAMBAR 1.9
Tampilan Aplikasi Paytren, 2017
Sumber : Aplikasi PayTren, 2017

Selain layanan yang dipaparkan sebelumnya, *PayTren* memiliki layanan lain apabila pengguna mengklik menu “*Afiliasi*” diantaranya adalah *Sedekah*, *PayTren Merchant*, *Belanjaqu* (*Belanja Online*), *FinTren* (*Financial Services*), *PayTren Mesengger*, dan lain – lain.

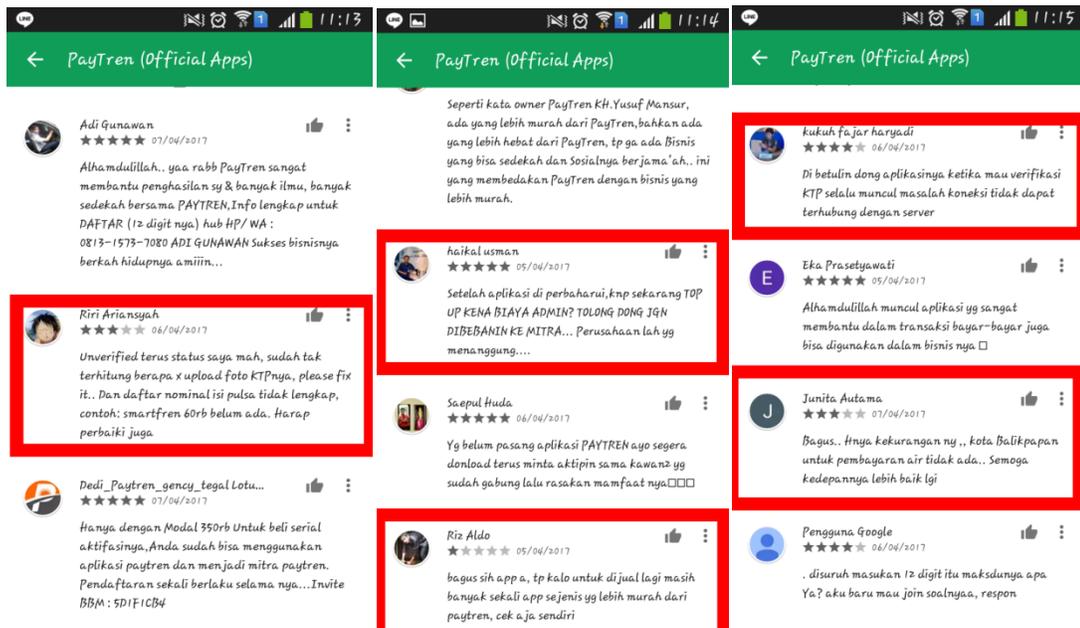
Jika dilihat dari aplikasi ini, dengan layanan yang besar dan begitu banyak, maka secara langsung PT. Veritra Sentosa Internasional telah melakukan dan menerapkan *E-Service Quality*.

E-Service Quality pada dasarnya merupakan pengembangan kualitas layanan jasa dari layanan secara tradisional menjadi layanan secara elektronik dengan menggunakan media seperti internet. Menurut Kurt, et al., (2012:623) bahwa, *E-Service Quality* adalah salah satu skala pengukuran kualitas *E-Service* yang paling banyak digunakan. Adapun Pelayanan elektronik atau *E-Service Quality* merupakan versi baru dari *Service Quality* (*ServQual*). *E-ServQual* dikembangkan untuk

mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-ServQual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. (Jonathan, 2013).

Adanya *E-Service Quality* yang baik yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Sebaliknya, apabila layanan aplikasi ini memiliki performa yang kurang dan dirasa belum memenuhi kebutuhan konsumen atau mitra maka kemungkinan konsumen akan beralih ke aplikasi *mobile* yang lain dan tidak menggunakan *E-Service Quality* dari aplikasi ini.

Disini, ada beberapa komentar dari pengguna aplikasi *PayTren* yang dirasa mereka mendapat keluhan dalam menggunakan aplikasi ini. Berikut penulis tampilkan komentar mitra yang membahas aplikasi *PayTren* :



GAMBAR 1.10
Komentar Keluhan Pengguna Aplikasi *PayTren*, 2017
*Sumber : Aplikasi *PayTren*, 2017*

Jika dilihat komentar dari pengguna yang mengalami keluhan ini, masih ada beberapa kekurangan dalam layanan dari aplikasi *PayTren* diantaranya ialah masalah koneksi dalam memverifikasi identitas diri, lalu tidak semua layanan aplikasi ini dipakai diseluruh kota, dan masih banyak lagi keluhan seperti terkendala transaksi, *maintenance*, dan lain – lain.

Berdasarkan situasi dan fenomena yang terjadi pada PT. Veritra Sentosa Internasional dan mengingat arti pentingnya kualitas layanan transaksi dan bayar – berbayar pada aplikasi *PayTren* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maka penulis ingin meneliti lebih lanjut *E-Service Quality* dari PT. Veritra Sentosa Internasional dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dengan judul “*Analisis Penerapan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi PayTren (Studi Kasus Konsumen PayTren di Bandung Tahun 2017)*”.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Harapan Pengguna pada Penerapan *E-Service Quality* dari aplikasi *PayTren* ?
2. Bagaimana Kinerja Perusahaan dalam Penerapan *E-Service Quality* dari aplikasi *PayTren* ?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Paytren* ?
4. Aspek Apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *E – Service Quality* ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana harapan pengguna pada Penerapan *E – Service Quality* yang dilakukan perusahaan pada Aplikasi *PayTren*.

2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan dalam menerapkan *E – Service Quality* dari Aplikasi *PayTren*.
3. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pelanggan dari pengguna aplikasi *Paytren*.
4. Untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *E – Service Quality* dari Aplikasi *PayTren*.

1.5. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar baik secara teoritis maupun praktis. Berikut beberapa pihak yang diharapkan merasakan manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai dimensi *E-Service Quality* yang diterapkan dan bagaimana respon dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *PayTren* sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi PT. Veritra Sentosa Internasional khususnya *staff* yang mengelola aplikasi tersebut untuk memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki sekarang demi tercapainya kepuasan pelanggan.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi besar dalam dunia pendidikan khususnya ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran agar bertambah ilmu dan wawasannya mengenai penerapan *E-Service Quality* dan bagaimana kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi yang menjalankannya secara *online* dan *mobile*. Terutama dalam pelayanan transaksi atau bayar – berbayar dari aplikasi ini.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bukti pengimplementasian dari ilmu yang didapat di perkuliahan dan menjadi manfaat bagi semua pihak.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Didalam proses penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Teori yang berkaitan mengenai pengertian Pemasaran, Pemasaran Jasa, Kualitas Pelayanan, *E-Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan serta Penelitian Terdahulu juga Kerangka Pemikiran.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan lebih tampak jelas luas cakupan, batas dan benang merahnya.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil observasi yang disajikan dalam bentuk kesimpulan dan saran. Ini merupakan jawaban dari hasil penelitian.