

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya jaman, terjadi inovasi dan kemajuan teknologi di semua sektor, namun sektor keuangan dan perbankan mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan khususnya di Indonesia. Perubahan teknologi saat ini telah mengakibatkan pergeseran produk keuangan ke arah digitalisasi. Salah satu produk baru yang dikenal oleh masyarakat adalah teknologi keuangan atau *fintech*. Kemunculan *fintech* ini dimulai dari kebutuhan dan masalah yang tidak dapat dipenuhi oleh industri perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, *fintech* hadir untuk memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat di seluruh penjuru negara.

Industri *fintech* adalah bentuk layanan keuangan baru yang semakin populer di kalangan masyarakat, terutama di kalangan generasi milenial. *Fintech* merupakan gabungan dari kata 'Finance' dan 'Technology'. *Fintech* memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan transaksi keuangan, seperti pembayaran, pinjaman, dan investasi. Menurut informasi yang diberikan oleh Persatuan Fintech Indonesia, terdapat 165 perusahaan dalam negeri yang telah didirikan di Indonesia [1, p. 61]. Per Juni 2022, perkembangan fintech di Indonesia mencakup 102 *fintech*, yang terdiri dari 95 *fintech* konvensional dan 7 *fintech* syariah, dengan total aset mencapai Rp4,7 Triliun [2]. Beberapa di antaranya masuk ke dalam kategori aplikasi *fintech* di bidang pembayaran, seperti dompet digital yang sekaligus sedang diminati saat ini di kalangan masyarakat. Pada dasarnya, biaya transfer antar bank yang berbeda adalah sebesar Rp. 6.500,00 (enam ribu lima ratus rupiah) per transaksi. Namun, dengan adanya kemajuan teknologi dalam bentuk aplikasi *fintech* dompet digital seperti OVO, Gopay, dan Shopeepay, terdapat biaya administrasi sebesar Rp. 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) yang dikenakan untuk melakukan transfer saldo dari rekening ke bank [3]. Hal ini disebabkan oleh adanya proses administrasi tambahan yang dilakukan oleh penyedia layanan *fintech* tersebut. Oleh karena itu, pengguna harus mempertimbangkan biaya tambahan ini sebelum melakukan transfer melalui aplikasi *fintech*. Aplikasi *fintech* yang menyediakan jasa di bidang transfer dana di antaranya adalah *Flip: Transfer and Payment*, *Wise*,

dan *Western Union* yang dapat diakses menggunakan *smartphone* android maupun iOS. Aplikasi *Flip: Transfer and Payment* memiliki fokus pada layanan untuk mentransfer uang dan melakukan pembayaran, sedangkan *Wise* dan *Western Union* memiliki fokus pada layanan pengiriman uang digital yang memungkinkan pengguna untuk mengirim uang secara internasional. Berdasarkan data dari App Store, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh pengguna aplikasi *Transfer and Payment*, di antaranya ialah fitur *live chat* yang kurang solutif dalam menangani masalah, proses pengajuan refund yang rumit dan menyulitkan pengguna, kurangnya pemberitahuan tentang gangguan aplikasi, dan notifikasi yang salah mengenai status transaksi. Selain itu, saat terjadi gangguan sistem aplikasi, banyak transferan dari pengguna yang tertunda di rekening aplikasi. Pengguna juga mengalami kesulitan saat melakukan transfer menggunakan virtual akun karena dikenakan biaya seperti layanan perbankan pada umumnya dan jika memilih transfer manual memerlukan waktu tunggu sekitar 10 menit hingga 2 jam. Kendala - kendala yang dihadapi oleh pengguna pada aplikasi *Transfer and Payment* dapat menyebabkan risiko yang sangat tinggi bagi pengguna. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap aplikasi tersebut dan menurunkan tingkat niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu diteliti faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pengguna dalam menggunakan aplikasi *Transfer and Payment* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Selain itu, perlu dilakukan analisis terhadap dimensi pelayanan kualitas aplikasi dengan menggunakan metode *Modified E-Service Quality* untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *Transfer and Payment*. Metode *Modified E-Service Quality* berfokus pada empat dimensi utama yaitu *User Friendliness*, *Efficiency*, *Personal need*, dan *Site Organization* [4]. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan persepsi serta ekspektasi pengguna terhadap aplikasi *Transfer and Payment*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang akan dibahas :

1. Bagaimana persepsi dan ekspektasi pengguna di Indonesia terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *Transfer and Payment* dan sejauh mana harapan pengguna terpenuhi oleh kinerja aplikasi tersebut menggunakan metode *Modified E-Service Quality*?
2. Apa saja dimensi yang perlu ditingkatkan pada aplikasi *Transfer and Payment* berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, antara lain :

1. Mengukur persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap penggunaan aplikasi *Transfer and Payment* dengan pengumpulan data berdasarkan dimensi – dimensi pada metode *Modified E-Service Quality*.
2. Mengidentifikasi dan mengategorisasikan peluang perbaikan yang terkait dengan hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk aplikasi *Transfer and Payment*.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat beberapa nilai batasan yang akan diterapkan dalam penelitian ini, di antaranya :

1. Metode yang digunakan untuk menganalisis persepsi dan ekspektasi pengguna aplikasi *Transfer and Payment* adalah *Modified E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*.
2. Responden untuk penelitian ini adalah warga Indonesia yang berusia minimal 18 tahun serta telah minimal sekali menggunakan aplikasi *Transfer and Payment*

3. Proses pengumpulan data akan dilakukan secara online menggunakan *google form*.
4. Penelitian ini menghasilkan saran dan rekomendasi yang dapat dikembangkan pada aplikasi *Transfer and Payment* yang telah disebutkan sebelumnya.

1.5. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dimensi *Modified E-Service Quality*, aplikasi *Transfer & Payment* masih perlu ditingkatkan dari sisi dimensi *User Friendliness* dan *Responsiveness*.
2. Kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Transfer & Payment* masih di bawah harapan.

1.6. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan yang akan dilakukan adalah penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi *Transfer & Payment*. Penelitian ini akan dilakukan selama 7 bulan. Untuk memulai penelitian, penulis akan melakukan studi literatur, yaitu proses mencari, mempelajari, dan mengevaluasi literatur yang relevan dengan topik penelitian yang penulis lakukan. Setelah itu, penulis harus menentukan variabel-variabel yang sesuai berdasarkan dimensi *Modified E-Service Quality*. Setelah variabel diperoleh, penelitian akan dilanjutkan dengan tahap pengumpulan data, dengan cara menyebarkan formulir kuesioner kepada responden.

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Data tersebut akan diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk memudahkan penulis dalam mengukur kualitas layanan aplikasi *Transfer & Payment* dari segi perspektif pengguna, dengan membaginya ke dalam empat kuadran

yaitu kuadran pertama (*high importance & low performance*), kuadran kedua (*high importance & high performance*), kuadran ketiga (*low importance & low performance*) dan kuadran keempat (*low importance & high performance*) [5]. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, penulis akan mendapatkan hasil kualitas layanan aplikasi serta persepsi dan ekspektasi pengguna yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan layanan aplikasi selanjutnya.

1.7. Jadwal Kegiatan

Tabel 1 Jadwal Kegiatan

Nama Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Bimbingan							
Perancangan Penelitian							
Pengumpulan Data							
Menyusun model penelitian							
Uji Validitas dan Reliabilitas							
Pengujian model penelitian							
Penyusunan laporan							
Presentasi							