

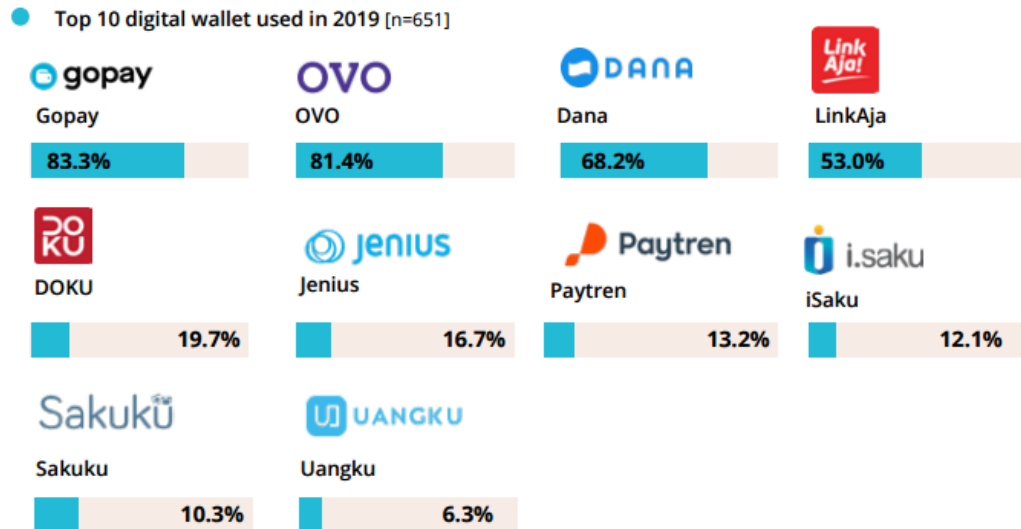
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi telah berkembang sangat pesat, bidang finansial juga mendapat pengaruh ke arah yang lebih modern dan efisien. Akibat perkembangan teknologi informasi ini, maka muncul teknologi yang mengarah pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern di bidang jasa yang bernama *Financial Technology (fintech)*. *Financial Technology (fintech)* memberikan potensi yang dapat menguntungkan berbagai pihak. *Fintech* dapat membuat transaksi pembayaran menjadi lebih mudah dan aman. Salah satu *fintech* yang mengalami perkembangan pesat yaitu Go-Pay, hal ini telah diprediksi sebelumnya oleh lembaga riset *Internasional Data Corporations (IDC)* sebagai layanan *Fintech* yang akan mengalami perkembangan pesat.

Go-Pay adalah salah satu produk *fintech* berupa fitur dompet virtual atau *e-wallet* yang dihadirkan Go-Jek untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pada aplikasi Go-Jek. Transaksi-transaksi yang dapat dibayar menggunakan Go-Pay antara lain membayar driver Go-Jek, membeli pulsa, membeli tiket bioskop, dan layanan lainnya yang terdapat dalam aplikasi. Go-Pay mengusung konsep *speed, simplicity, dan security*. Perusahaan Go-Jek menargetkan kedepannya Go-Pay dapat digunakan dalam cakupan lebih luas sebagai bagian dari cita-cita pemerintah yaitu menciptakan *cashless society*. Hal ini dapat dibuktikan dalam data survey yang dilakukan oleh JakPat :



Sumber : Fintech Report 2019 (DailySocial. Id)

Gambar 1. 1 DATA PENGGUNA GOPAY DI INDONESIA PADA TAHUN 2019

Hasil survei JakPat dalam *Fintech Report 2019* (DailySocial. Id), Go-Pay merupakan uang elektronik yang paling populer di Indonesia, sebanyak 83,3,%. Go-Pay memang lebih banyak di install oleh pengguna karena Go-Pay merupakan alat pembayaran pertama yang dapat melakukan pembayaran secara luas (kompasiana.com)

Kenyamanan telah diidentifikasi sebagai penentu penting mengapa konsumen memutuskan untuk membeli atau menggunakan. Rodriguez-Torrico, San-Martin, & Jose-Cabezudo, (2019) mendefinisikan kenyamanan sebagai persepsi waktu dan upaya yang dihemat konsumen terkait dengan penggunaan layanan. Pengguna dapat memperoleh yang belum pernah terjadi sebelumnya

kenyamanan dan efisiensi melalui perangkat seluler tanpa bepergian ke lembaga keuangan.

Kepercayaan masyarakat terhadap suatu merek atau perusahaan merupakan hal yang begitu diperlukan dalam bisnis (Rizanata, 2014). Baskara, (2014) menyatakan bahwa faktor kepercayaan menjadi faktor yang paling dipertimbangkan dalam setiap jual beli khususnya pada pembelian secara *online*.

Niat menggunakan kembali menurut (Kim, Kim, Lee, & Youn, 2014) mengatakan pelanggan akan selalu memilih bisnis yang menyediakan nilai tertinggi atau manfaat bisnis dapat mengharapkan pembelian kembali ketika pelanggan puas melalui penyediaan nilai atau manfaat. Kepuasan pelanggan merangsang pembelian kembali dan niat rekomendasi. Perusahaan harus melakukan perencanaan strategis agar perusahaan mencapai daya saing dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan dan kendala dengan faktor-faktor seperti produk, kualitas, harga, tempat dan promosi.

Glock and Stark, 1965 dalam (Pamungkas, 2014) mendefinisikan religiusitas adalah sebagai suatu sistem yang terintegrasi dari keyakinan, gaya hidup, aktivitas ritual, dan institusi yang memberikan makna dalam kehidupan manusia dan mengarahkan manusia pada nilai-nilai suci atau nilai-nilai tertinggi

Fenomena yang terjadi saat ini aplikasi Go-pay sebagai pemain besar aplikasi layanan pembayaran, aplikasi ini sangat banyak peminatnya, sering kali memberikan promosi atau diskon dari jasa yang di tawarkan dan selalu berusaha meningkatkan kinerja dari servernya. Hal tersebut di lakukan oleh aplikasi Go-pay

untuk mempertahankan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi Go-Pay. Seperti yang dilansir (Kompas.com), yaitu : Pihak Go-Pay untuk mengatasi para pesaing yang bermuculan saat ini mereka tidak terlalu fokus dalam memperlakukan para pesaingnya, tetapi mereka memfokuskan pada menawarkan yang terbaik agar pengguna percaya dan nyaman, selain itu aplikasi Go-Pay juga selalu berinovasi dalam mengembangkan aplikasinya, sehingga penelitian ini perlu dilakukan karena ada beberapa Masalah yang terjadi yaitu :

Pertama terkait dengan inovasi yang dikeluarkan oleh pihak Go-Pay berupa pembayaran zakat dan infaq, tidak semua orang dapat mempercayakan pembayaran zakat dan infaq melalui aplikasi Go-Pay karena masyarakat tidak tahu dana zakat dan infaqnya akan di salurkan kemana. Meskipun hampir semua rata-rata transaksi menggunakan *fintech* tetapi masyarakat dalam melakukan pembayaran zakat dan infaq lebih mempercayakan untuk menyalurkan dananya kepada lembaga zakat. (Kompas.com)

Kedua terkait dengan peningkatan server pada aplikasi Go-Pay banyak masyarakat yang tidak nyaman dengan jaringan server Go-Pay karena aplikasi Go-pay sering mendapat komplain dari masyarakat dengan erornya aplikasi tersebut seperti : melakukan isi ulang saldo Go-Pay dan melakukan pembayaran menggunakan Go-Pay terkadang mengalami kegagalan. Hal tersebut memperngaruhi kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. (liputan6.com)

Dalam sebuah hadits berkata “*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi semuanya*”. (HR. Bukhori Muslim).

Hadits tersebut menjelaskan bahwa manusia yang baik adalah manusia yang dalam hidupnya mampu bermanfaat bagi manusia yang lainnya, seperti dalam hal ini yaitu pemberian produk jasa layanan.

Terkait dari fenomena diatas, menjadikan suatu hal yang menarik untuk diteliti. Oleh karena itu hasil penelitian ini akan dituangkan dalam penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Dengan Moderasi Religiusitas Pada Layanan Go-Pay Di Surabaya dan Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kenyamanan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali pada layanan Go-pay?
2. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali pada layanan Go-Pay?
3. Apakah religiusitas memoderasi hubungan kepercayaan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali pada layanan Go-Pay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan diharapkan tercapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali pada layanan Go-Pay.

2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali pada layanan Go-pay.
3. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas sebagai moderasi hubungan terhadap kepercayaan pada aplikasi Go-pay.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi aplikasi Go-Pay
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada layanan Go-Pay pentingnya membangun hubungan antara kepercayaan dan kenyamanan bertransaksi terhadap niat menggunakan kembali dan religiusitas untuk meningkatkan penggunaan Go-Pay.
2. Bagi peneliti dan peneliti lain
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti agar memahami tentang pengaruh, kenyamanan pelanggan, kepercayaan pelanggan, terhadap niat menggunakan kembali. juga hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai sumber informasi dan referensi untuk bahan penelitian dengan topik yang sama.
3. Bagi STIE Perbanas
Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya secara akademis dapat memberikan pelajaran bagi mahasiswa/i dalam bidang pemasaran berkaitan dengan kenyamanan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan niat menggunakan kembali.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini dapat diuraikan dengan sistematika penulisan dengan maksud untuk memudahkan pemahaman dengan penjabaran sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Permasalahan, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Penyusunan Instrumen Penelitian, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Gambaan Subyek Penelitian, Analisis Data dan Pembahasan

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran.

