

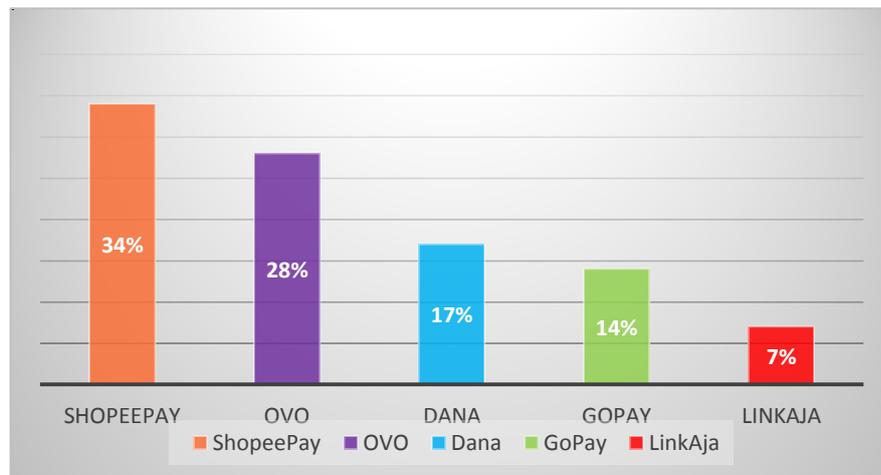
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pada teknologi, salah satunya pada transaksi pembayaran melalui seluler yang diketahui dengan adanya pembayaran melalui seluler membuat transaksi menjadi lebih mudah. Menurut Kim (2012) mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi pembayaran seluler didorong dengan adanya kalangan pengguna atau kesadaran pengguna yang lebih banyak menggunakan transaksi melalui perangkat seluler mereka, yang digunakan untuk membayar barang dan jasa. Keuntungan utama dalam pembayaran seluler jika dibandingkan dengan pembayaran secara tradisional yaitu, memungkinkan pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran kapan saja dan dari mana saja melalui ponsel mereka, serta dapat menghemat waktu pengguna dalam melakukan transaksi (Zhou, 2013). Dimana pengguna akan sadar manfaat yang diberikan oleh pembayaran seluler lebih nyaman dan mudah digunakan kapan saja dan dimana saja.

Salah satu teknologi pembayaran seluler secara *online* yang ada di Indonesia yaitu *Shopeepay*, *Shopeepay* merupakan pembayaran seluler yang dimiliki oleh *e-commerce* dari Shopee. *Shopeepay* digunakan untuk membantu konsumen dari Shopee dalam hal proses transaksi pembayaran agar menjadi efisien dan efektif sehingga konsumen dari Shopee merasa puas. *Shopeepay* juga tercatat sebagai aplikasi pembayaran seluler dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia pada tahun 2020, yang disajikan dari gambar 1.1 berikut



Sumber : www.keuangan.kontan.co.id

Gambar 1.1
 PENGGUNA *MOBILE PAYMENT* DI INDONESIA TAHUN 2020

Dapat dilihat dari gambar di atas merupakan total perbandingan pengguna pembayaran seluler dari 5 produk (*Shopeepay*, OVO, Dana, *Gopay*, LinkAja) yang ada di Indonesia pada tahun 2020. Diketahui dari gambar diagram tersebut pembayaran seluler *Shopeepay* memiliki pengguna sebanyak 34%, sedangkan pembayaran seluler OVO memiliki pengguna sebanyak 28%, selanjutnya pembayaran seluler Dana memiliki pengguna sebanyak 17%, untuk pembayaran seluler *Gopay* memiliki pengguna sebanyak 14%, dan pembayaran seluler LinkAja memiliki pengguna sebanyak 7%.

Tetapi dengan adanya teknologi yang semakin canggih pada pembayaran seluler, masih banyak ditemukannya keluhan dari para pengguna aplikasi *Shopeepay*. Sebagai salah satu contoh pengguna mengeluhkan adanya kendala pada penarikan dana *Shopeepay* yang terlambat (www.mediakonsumen.com). Menurut informasi yang didapat dari mediakonsumen.com, diketahui pengguna *Shopeepay* mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan diantaranya

disebabkan karena masalah penarikan dana. Hal ini diduga akan berpengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay* itu sendiri.

Dikarenakan ini, pada penelitian Ramadhan (2018) menyebutkan bahwa keinginan untuk terus menggunakan *mobile payment* dipengaruhi oleh kualitas sistem serta sistem keamanan.

Kualitas sistem merupakan pelayanan sistem terbaik yang diberikan pembayaran seluler terhadap keinginan penggunanya (Ramadhan, 2018). Menurut Ramadhan (2018) kualitas sistem bisa menjadikan sebagai dasar evaluasi dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya sehingga membuat pengalaman yang baik dari pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Dengan adanya kualitas sistem yang baik terhadap pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, responsif dari layanan yang diberikan sehingga memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna dan menghasilkan pengalaman yang baik terhadap pembayaran seluler (Cabanillas *et al*, 2014). Hasil penelitian terhadap kualitas sistem, menunjukkan bahwa layanan berdampak positif terhadap pengalaman penggunaan *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Keamanan, kepercayaan, serta keefisiensinya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna terhadap pengalaman yang nantinya memicu menggunakan pembayaran seluler secara berkelanjutan (Singh *et al*, 2014). Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap pembayaran seluler sehingga

menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler. Hasil penelitian terhadap sistem keamanan menunjukkan bahwa berdampak positif terhadap pengalaman pengguna (Ramadhan, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2018) juga mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem, sistem keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengalaman yang nantinya akan mempengaruhi eskpektasi, loyalitas, serta keinginan untuk terus menggunakan layanan *mobile payment*.

Pengguna yang berpengalaman menggunakan pembayaran seluler lebih cenderung untuk terus menggunakan pembayaran seluler dimasa mendatang (Ramadhan, 2018). Pengalaman yang dimiliki pengguna terhadap pembayaran seluler membuat pengguna lebih mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut (Ramadhan, 2018). Hasil penelitian terhadap pengalaman, menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara harapan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas aplikasi pembayaran seluler sehingga meningkatkan pengalaman penggunaan pada *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Ekspektasi lebih dari pengguna terhadap pembayaran seluler dapat menjadikan pembayaran seluler selalu meng-upgrade kebutuhan dan keinginan dari pengguna sehingga membuat pengguna memilih penggunaan pembayaran seluler secara berkelanjutan (Ramadhan, 2018). Hasil penelitian terhadap Ekspektasi, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan positif antara pengalaman pengguna dan ekspektasi pengguna terhadap *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Loyalitas merupakan Ekspektasi yang diterima oleh pengguna terhadap pembayaran seluler yang menjadikan pengguna loyal terhadap pembayaran seluler untuk penggunaan yang berkelanjutan (Siddiqi, 2011). Menurut Zhou (2013) menyatakan bahwa pengguna yang merasakan Ekspektasi dari pembayaran seluler dapat membuat penggunaan pada pembayaran seluler yang berkelanjutan. Hasil dari penelitian terhadap loyalitas, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan positif antara Ekspektasi yang dirasakan pengguna terhadap loyalitas pengguna *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Sebuah pengalaman, ekspektasi yang bagus diterima oleh pengguna menjadi poin penting untuk memotivasi dan mempertahankan pengguna agar pengguna tetap mempunyai keinginan terus menggunakan pembayaran seluler (Hsiao *et al*, 2016). Hasil penelitian terhadap keinginan untuk terus menggunakan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan positif antara loyalitas dan niat untuk terus menggunakan dan Ekspektasi pengguna dapat mempengaruhi niat untuk terus menggunakan dari *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*, dikaitkan dengan layanan dan keamanan. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan Terhadap Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas dan Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay*”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka perumusan yang dapat diajukan untuk beberapa masalah yaitu:

1. Apakah Kualitas Sistem mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman?
2. Apakah Sistem Keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman?
3. Apakah Pengalaman mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Ekspektasi?
4. Apakah Ekspektasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Loyalitas?
5. Apakah Loyalitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Pengalaman
2. Untuk menganalisis pengaruh Sistem Keamanan terhadap Pengalaman
3. Untuk menganalisis pengaruh Pengalaman terhadap Ekspektasi
4. Untuk menganalisis pengaruh Ekspektasi terhadap Loyalitas
5. Untuk menganalisis pengaruh Loyalitas terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini, nantinya diperuntukkan bagi Shopee, bagi ilmu pengetahuan, bagi peneliti, serta bermanfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya. Dengan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan Terhadap Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas dan Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay*” sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang pemasaran yang berkaitan dengan keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*.

2. Bagi Shopee

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan serta evaluasi terhadap perusahaan Shopee.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat dijadikan untuk sarana menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas sistem dan sistem keamanan terhadap pengalaman, ekspektasi, loyalitas dan keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*.

4. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas terutama untuk jurusan Manajemen Pemasaran.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian, terbagi menjadi lima bab beserta pembahasannya yang berkaitan satu sama lain. Adapun pembagian setiap babnya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat penguraian mengenai uraian dari latar belakang masalah yang berkaitan pada topik yang diambil pada penelitian ini yakni, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai penelitian dari sebelumnya (terdahulu) yang terkait pada topik yang diambil untuk penelitian ini, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan untuk penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, penjelasan populasi sampel dan teknik pengambilan sampel data, serta metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran subyek penelitian, beserta analisis data dan yang terakhir pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang dihasilkan dari hasil penelitian, keterbatasan selama penelitian dan saran.