

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digital ini, perkembangan teknologi sudah banyak memberi pengaruh terhadap aspek kehidupan. Dalam aspek bisnis, hampir semua perusahaan menggunakan teknologi dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menjadi alasan setiap perusahaan bersaing dalam meningkatkan pelayanannya melalui teknologi. Salah satunya adalah perusahaan dibidang keuangan.

Perkembangan teknologi informasi di bidang keuangan atau *fintech* dan perkembangan *e-commerce* di indonesia meningkat tajam. Berbicara mengenai industri *fintech* di indonesia tentu selalu tidak ketinggalan dengan berbagai kabar menarik didalamnya. Perkembangan industri *fintech* yang bertumbuh sangat pesat dipicu oleh banyak hal. Salah satunya adalah temuan terbaru dari laporan *DSInnovate* yang mengemukakan, nilai *GMV (Gross Merchandise Value)* tanah air yang mencapai *US\$70* miliar diyakini menjadi salah satu sebab *fintech* kian populer di masyarakat indonesia (CNNIndonesia, 2019).

Salah satu industri *fintech* yang saat ini berkembang pesat adalah Aplikasi Kredivo. Aplikasi Kredivo merupakan aplikasi pinjaman online yang pertama kali diluncurkan sebagai penyempurna dari layanan kredivo yang awalnya hanya menyediakan pinjaman online melalui *e-commerce*. Pinjaman tunai di kredivo terbagi menjadi dua kategori yaitu pinjaman mini dan pinjaman besar.

Aplikasi Kredivo juga bekerja sama dengan berbagai *merchant* seperti Lazada, Toko Pedia, Shopee, MyTelkomsel, Bukalapak, Tiket.com dan lain sebagainya. Aplikasi kredivo juga terdapat fitur pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran BPJS serta pinjaman tunai yang dapat dibayar dalam jangka waktu yang diinginkan, aplikasi kredivo dapat diunduh gratis di *app store* dan *Google Play Store*.

**Tabel 1. 1. Top Brand Index (TBI) Pinjaman Online 2022**

<b>Brand</b>	<b>Top Brand Index 2022</b>
Kredivo	38.2%
Akulaku	35.8%
Kredit Pintar	15.3%
Modalku	5.1%
Uang Teman	1.9%

Berdasarkan tabel 1.1 survey *popularity Brand Index* menunjukkan bahwa aplikasi kredivo berada pada peringkat pertama *Top Brand Award 2022* dengan persentase 38.2%. (katadata, 2022)

Pada saat ini aplikasi Kredivo yang ada pada *Google Play Store* mendapat rating 4.6. *review* dari pengguna sebanyak 2.607.295 juta *reviewer*, dengan banyaknya pengguna aplikasi Kredivo, tentunya aplikasi Kredivo memiliki beragam komentar dan masalah dari pelanggan, salah satu contoh komentar dari pengguna adalah “parah kecewa sama kredivo. Pengguna lama membayar tidak pernah telat sama sekali, tiba-tiba ditangguhkan permanen, katanya ada transaksi yang melanggar. Padahal saya tidak pernah melakukan transaksi yang aneh-aneh. Buat pengguna lain sebaiknya *uninstall* saja”. Dan ada juga komentar lainnya seperti kenaikan limit, pelayanan buruk, dan tidak bisa

melakukan transaksi pinjaman. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi kredivo belum sepenuhnya maksimal yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan fakta tersebut, kredivo seharusnya mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap masih kurang oleh pengguna sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Pengukuran kualitas menggunakan metode *E-Servqual* untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (jonatan, 2013). Menurut Zhou(2009) mengatakan *E-servqual* memiliki tujuh dimensi yaitu *Efficiency*, *Fulfilment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *contact*.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Kredivo Dengan Menggunakan Metode *E-ServQual* ( *Electronic Service Quality* )**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di bagian latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu “ Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Kredivo berdasarkan perspektif pelanggan menggunakan metode *E-Servqual*?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :  
Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Kredivo dari perspektif pelanggan menggunakan metode *E-Servqual*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan hasil pengukuran mengenai sejauh mana kualitas layanan aplikasi Kredivo dan faktor apa saja yang harus diperbaiki. Hasil rekomendasi diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik.

2. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui bagaimana hasil penerapan metode E-Servqual. Selain itu juga melatih kemampuan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan

### **1.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang telah ditentukan berdasarkan latar belakang diatas, adapun batasan masalah yang sudah ditentukan yaitu :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Kredivo yang ada di kota PALEMBANG.

2. Penyebaran kuesioner melalui media sosial seperti *whatsapp*, *instagram* dan *facebook*.
3. Waktu yang dibutuhkan untuk penyebaran kuesioner selama 2 bulan.
4. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *E-Servqual* dengan menggunakan tujuh variabel yaitu *Efficiency*, *Fulfilment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *contact*.
5. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*)

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang dalam penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi Tinjauan Pustaka merupakan dasar acuan untuk pelaksanaan penelitian ini, tinjauan pustaka mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta tentang teori-teori yang digunakan dalam mendukung penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang data yang digunakan atau yang dibutuhkan, peralatan yang digunakan dalam penelitian seperti perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur dan pengumpulan data serta teknik analisis data.

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisa dari perhitungan yang didapat pada pengolahan data, membahas teknik pengolahan data. Serta berisi hasil dari pengolahan data .

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran yang perlu disampaikan kepada pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian yang dilakukan

