

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembayaran dengan uang digital atau *e-Money* sedang berkembang pesat di Indonesia, hal ini karena kebutuhan konsumen yang menginginkan kemudahan dalam transaksi jual beli dan jasa. Contoh *e-Money* seperti OVO, Gopay, dan juga i.saku yang sering digunakan dalam transaksi di toko retail indomaret.

I.saku merupakan aplikasi *e-Money* yang sudah berlisensi penerbit uang elektronik di Bank Indonesia, serta tersedia di *platform* iOS dan Android. Aplikasi ini sudah dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk setor tunai, belanja, maupun tarik saldo dengan basis token. Semua transaksi tersebut bisa dilakukan melalui sekitar 14 ribu gerai Indomaret yang tersebar di seluruh Indonesia. Berbagai jenis promo dan program loyalitas untuk pelanggan Indomaret kini juga mulai disatukan ke dalam aplikasi tersebut. (I.saku, 2018; Setiyoko & Djoko, 2017)

Berkembangnya kemudahan transaksi diharapkan dapat meningkatkan jumlah konsumen dan penjualan, hal ini dapat diperkirakan dari seberapa puas pengguna i.saku dalam transaksi non-tunai untuk belanja di toko retail indomaret. Survei kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui apakah aplikasi i.saku sudah digunakan secara maksimal atau malah menjadi penghambat dalam peningkatan penjualan.

Seorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok atau produsen. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau konsumen mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau konsumen mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi konsumen adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Pengukuran dalam survei kepuasan bisa dilakukan dengan meminta pengguna i.saku untuk mengisi angket atau kuisioner.

Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner kepada para pelanggan gerai indomaret di Kecamatan/Keluarahan : Kaliwates rt/rw : 01/01 kabupaten Jember secara acak. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam transaksi pembayaran i.saku melalui kriteria yang ditentukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD diharapkan dapat menentukan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen.

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang muncul pada penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen i.saku menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

### 1.3. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen i.saku menggunakan metode *Quality Funtion Deployment* (QFD)?

### 1.4. Batasan Masalah

- 1) Penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dalam pengukuran uji validitas dan reliailitas
- 2) Penelitian ini mengambil responden secara acak, selama pernah menggunakan i.saku di indomaret dan sekitarnya jl.hayam wuruk kelurahan/kecamatan : Kaliwates Kabupaten : Jember
- 3) Ada 5 Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam transaksi pembayaran menggunakan i-saku :
  1. Tangible (Bukti Fisik/Tampilan Aplikasi)
  2. Reliably (Kehandalan Aplikasi)
  3. Responsiveness (Daya Tanggap / Informasi)
  4. Assurance (Jaminan)
  5. Empathy (Perhatian)