

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

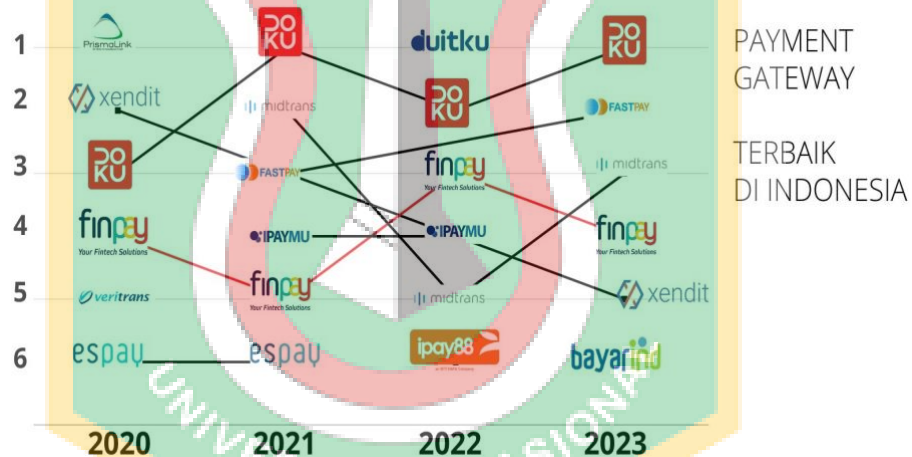
Perkembangan dunia saat ini berjalan dengan pesat, yang menciptakan suatu persaingan yang semakin ketat. Pembayaran penjual kepada pembeli melalui internet, tidak ada interaksi eksternal atau langsung yang dekat antara pelanggan dan penjual. Perkembangannya yang demikian pesat menyebabkan tiap-tiap pengguna harus terus menyesuaikan diri terhadap kemajuan arus teknologi informasi. Pelanggan juga dimanjakan dengan berbagai layanan dari perusahaan-perusahaan penyedia layanan *Payment Gateway*, salah satu dari banyaknya penyedia layanan *Payment Gateway* ialah PT Finnet Indonesia.

PT Finnet Indonesia atau biasa di sebut Finnet merupakan anak usaha PT Telkom Indonesia melalui Telkom Metra yang bekerjasama dengan anak usahanya yayasan kesejahteraan karyawan bank indonesia melalui mekar prana indah. Finpay merupakan umbrella brand produk dari PT Finnet Indonesia yang mulai beroperasi pada tahun 2006 yang bergerak pada penyediaan layanan *finance technology* dan fokus memberikan solusi untuk industri perbankan, gerai waralaba, Telekomunikasi, *ecommerce*, transportasi, *government*, perusahaan services yang menyediakan tagihan rutin dan industri lainnya yang membutuhkan solusi digital *Payment* dan pendukungnya.

Teknologi untuk meningkatkan operasi bisnis, penjualan, dan pembelian produk dengan memfasilitas transaksi *Payment Gateway* bagi pelaku bisnis. Dengan itu konsep kerjasama *Business to Business* (B2B) adalah suatu proses yang terjadi pada suatu perusahaan yang menjual produk atau jasa antara perusahaan, dengan memudahkan mitra pengguna sistem pembayaran dirancangan sistem *Payment Gateway* sehingga kemudahan transaksi ke stabilan layanan yang diberikan oleh

PT Finnet Indonesia mendapatkan kenyamanan kemudahan dalam bertransaksi serta kepuasan pengguna Finpay *Payment Gateway*.

Memperkenalkan fenomena di era milenial saat ini mempermudah dalam proses bertransaksi antara penjual dan pembeli, dimana waktu dulu pembayaran dilakukan di tempat ataupun dengan melakukan transfer bank terdekat, namun saat ini sangat mudah mulai direct debit (BCAKlikPay, Mandiriklickpay, dan e-Pay BRI) dan e-wallet (Gopay, OVO, Shopepay & DANA) menggunakan fitur layanan *Payment Gateway*, untuk pengelolaan ribuan transaksi pengguna maka inilah kegunaan *Payment Gateway* dapat menghemat waktu dengan dilengkapi dashboard untuk membantu pelaku bisnis mengurus transaksi penjualannya, hadirnya *Payment Gateway* sudah tidak perlu lagi



Sumber : riset www.brankas.com

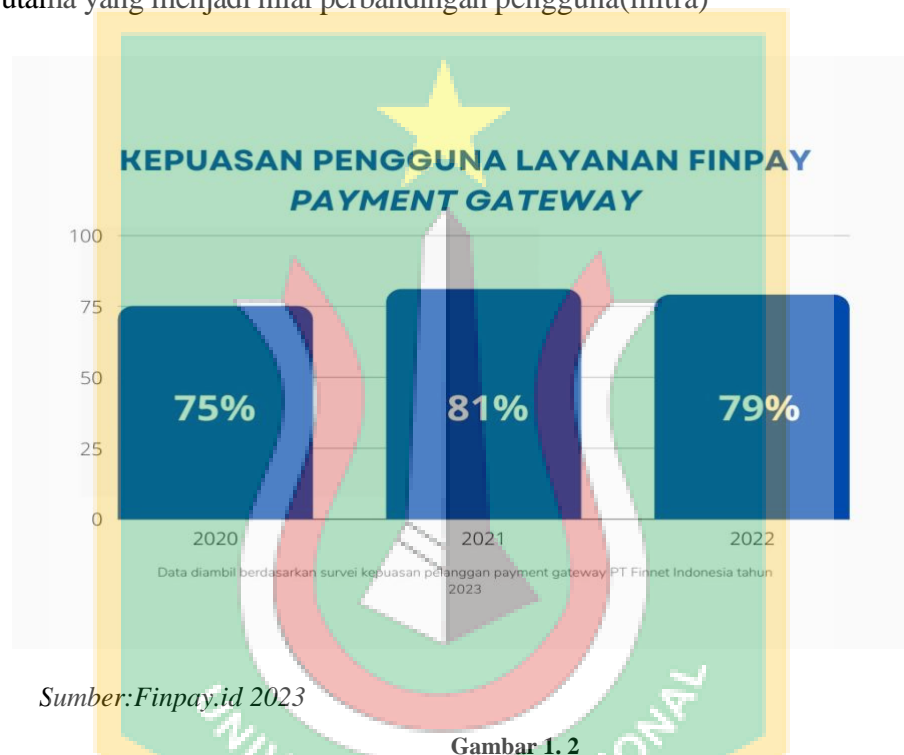
Gambar 1. 1 *Payment Gateway* terbaik di Indonesia, 2023

membawa uang fisik melainkan hanya perlu membawa smartphone (*e-wallet*) untuk melakukan pembayaran, di era saat ini *system* layanan *Payment Gateway* pelengkap dalam model bisnis.

Berdasarkan grafik data yang diperoleh pada beinvest.id terdapat beberapa perusahaan yang menyediakan *Payment Gateway*, ada beberapa contoh perusahaan yang menyediakan layanan jasa *Payment Gateway*, seperti Midtrans, Xendit, Doku, Faspay, Duitku, iPaymu, dan lain sebagainya,

termasuk salah satunya adalah Finpay yang merupakan produk *Finpay Payment Gateway* PT. Finnet Indonesia, dari data tersebut dapat dilihat bahwa tiap tahunnya *Finpay Payment Gateway* berada pada urutan yang variatif.

Dari banyaknya penyedia layanan *Payment Gateway* Kepuasan Pengguna terhadap layanan yang diberikan PT Finnet Indonesia adalah hal utama yang menjadi nilai perbandingan pengguna(mitra)



Data Kepuasan Pelanggan PT Finnet Indonesia

Berdasarkan dari data diatas kepuasan Pengguna Payment Gateway penting sekali memperkuat branding dan meningkatkan jumlah pengguna, pengguna merasa tidak puas menggunakan tentunya perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan layanan dalam hal penilaian kepuasan pengguna. Sehingga belum diketahui secara ilmiah bagaimana tingkat kepuasan pengguna yang dimiliki oleh *Finpay Payment Gateway*. Kemudahan transaksi menggunakan *Finpay Payment Gateway* mampu membuat mitra (pengguna) merasa aman, sebagai pembayaran non tunai

yang memudahkan pelanggan mitra untuk melakukan transaksi dengan praktis dan hemat waktu, serta di dukung dengan fitur keamanan data privasi yang lengkap, dari kepercayaan mitra inilah yang dapat meningkatkan kepuasan penggunaan *Finpay Payment Gateway*,

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mitra terhadap layanan yang diberikan, serta mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna layanan *Finpay Payment Gateway* diantara berbagai pembayaran *Payment Gateway*, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap *Finpay Payment Gateway*. Berdasarkan uraian latar belakang masalah, penulis tertarik untuk melakukan analisis penelitian analisis yang berjudul **“Pengaruh *Payment Gateway*, kemudahan transaksi dan keamanan terhadap kepuasan pengguna layanan di PT. Finnet Indonesia”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka perumusan masalahnya ialah “Pengaruh *Payment Gateway*, kemudahan transaksi dan keamanan terhadap kepuasan pengguna layanan di PT Finnet Indonesia” maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Payment Gateway* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna layanan PT Finnet Indonesia?
2. Apakah Kemudahan Transaksi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna layanan PT Finnet Indonesia?
3. Apakah Keamanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna layanan PT Finnet Indonesia?
4. Apakah *Payment Gateway*, kemudahan Transaksi, Keamanan berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan PT. Finnet Indonesia?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan besarnya masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penulis melakukan penelitian yang dilakukan adalah untuk :

- a. Untuk menganalisis pengaruh *Payment Gateway* terhadap Kepuasan Pengguna layanan PT Finnet Indonesia
- b. Untuk menganalisis kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan pengguna layanan PT Finnet Indonesia
- c. Untuk menganalisis keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna layanan PT Finnet Indonesia.
- d. Untuk menganalisis Pengaruh *Payment Gateway*, kemudahan Transaksi, Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan PT. Finnet Indonesia

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan akan bermanfaat oleh karena itu, manfaat penelitian inidapat di uraikan sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui dan mempertimbangkan mengenai pengaruh *Payment Gateway*, kemudahan transaksi dan keamanan terhadap kepuasan pengguna layanan memilih kepercayaan PT Finnet Indonesia.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini berguna untuk mengimplementasikan teori dan ilmu pengetahuan yang telah di dapat semasa kuliah di kehidupan nyata dan sebagai perbandingan dalam mengadakan suatu penelitian. Dari penelitian yang dilakukan juga dapat menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pengguna *Payment Gateway*, pengaruh *Payment Gateway*, kemudahan transaksi dan keamanan terhadap pengguna layanan memilih kepercayaan.

3) Bagi Peneliti Lain

Peneliti lain dapat membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan menggunakan topik yang serupa. Kedepannya, penelitian ini hendaknya menambah ilmu dan pengetahuan. pengetahuan serta dapat dijadikan referensi tambahan literatur ilmiah bagi peneliti selanjutnya.

