

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian merupakan suatu hal yang sangat lumrah bagi semua orang dikarenakan kegiatan ekonomi tersebut bisa dilakukan oleh siapapun dan dimanapun. Semakin berkembangnya zaman maka banyak terjadi perubahan dalam kegiatan ekonomi seperti dalam hal produk yang dijual, varian produk tersebut, sampai bagaimana cara transaksi produk tersebut. Pada awalnya cara transaksi kegiatan ekonomi dilakukan dengan cara barter (menukar barang dengan barang lain) yang kemudian berkembang lagi setelah dikeluarkannya sebuah benda yang memiliki nilai tukar atau nilai jual yang sering disebut sebagai uang. Melihat perkembangan zaman pada era saat ini yang dimana-mana telah dipenuhi dengan teknologi yang cukup mutakhir perkembangan ekonomi pun ikut menjadi sangat baik. Pada era saat ini banyak orang disetiap penjuru dunia melakukan kegiatan ekonomi, karena pada zaman ini telah ditemukan cara untuk melakukan kegiatan ekonomi secara *online* (melalui jaringan internet).

Melakukan kegiatan transaksi perekonomian menggunakan jaringan internet sangatlah menguntungkan, tidak hanya bagi perorangan namun bagi instansi atau perusahaan juga sangat menguntungkan. Banyak perusahaan yang menggunakan metode pembayaran *online* (ATM, M-Banking) ini guna lebih efisien dan efektif dalam bekerja karena dapat mengurangi resiko kecurangan dalam perusahaanya.

PT. Adira Multifinance Metro adalah perusahaan yang bergerak dibidang pemberian jasa pembayaran kredit bagi nasabah yang ingin membeli kendaraan bermotor. PT. Adira Multifinance menerapkan metode pembayaran bagi nasabah dengan cara langsung datang ke kantor atau bagian debitur yang akan mendatangi nasabah ke lokasinya untuk melakukan pelunasan pembayaran angsuran. Namun saat ini PT. Adira Multifinance Metro menerapkan transaksi pembayaran atau pelunasan angsuran melalui via internet (*online*). Kendati pembayaran dengan menggunakan metode *face to face* sangat kurang efektif. Maka perusahaan menambahkan metode pembayaran menggunakan via *online* (internet) atau menggunakan metode non tunai.

Penerapan metode ini tidak lain untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah atau konsumen agar mereka merasa puas atas apa yang ada didalam perusahaan ini. Kepuasan nasabah merupakan penilaian secara sadar mengenai kinerja perusahaan tersebut dan bagaimana produk perusahaan tersebut apakah sudah baik atau belum sehingga melalui kepuasan tersebut kita dapat menilai tindakan apa yang akan dilakukan dikemudian harinya.

Kepuasan nasabah secara umum adalah hasil penilaian konsumen atas apa yang diharapkan oleh konsumen tersebut setelah membeli produk. Harapan tersebut lantas akan dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja perusahaan setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut. Jika harapan konsumen lebih tinggi dari kinerja produk maka konsumen kemungkinan akan merasa tidak puas. Begitupun sebaliknya, jika harapan konsumen lebih rendah atau setara dengan kinerja produk maka akan sangat memungkinkan untuk konsumen tersebut merasa puas atas produk tersebut. Apabila konsumen tidak mendapatkan kepuasan dalam mengkonsumsi produk maka konsumen tersebut

bisa saja mencari produk lain untuk mengganti produk yang sebelumnya guna memperoleh kepuasan atas harapan yang dimilikinya. Selain itu juga konsumen tersebut bisa saja menceritakan kepada calon konsumen lain mengenai kinerja perusahaan tersebut yang mengakibatkan calon konsumen tersebut membatalkan niat untuk membeli atau menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Oleh sebab itu sangat penting bagi perusahaan untuk mendapatkan kepuasan konsumen guna menilai kinerja perusahaan tersebut. Salah satu cara yang bisa digunakan yakni dengan memberikan inovasi-inovasi baru di dalam perusahaan tersebut agar lebih menarik minat pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk tersebut.

PT. Adira Multifinance Metro telah memberikan inovasi di dalam perusahaannya yakni dalam metode pembayarannya. Perusahaan ini menerapkan metode pembayaran secara *online* (via internet, ATM, M-Banking) guna lebih efisien dan efektif dalam proses pembayarannya. Mengingat penggunaan internet belum bisa diakses semua kalangan maka terdapat beberapa nasabah yang masih menggunakan cara lama yang mengakibatkan proses transaksinya menjadi memakan waktu.

Berikut ini merupakan data jumlah nasabah PT. Adira Multifinance Metro yang tercatat selama tahun 2017-2019.

Tabel 1 : Data Nasabah PT Adira Multifinance Metro Tahun 2017-2019.

| Bulan | Nasabah | | |
|---------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| Januari | 235 | 312 | 375 |
| Februari | 243 | 325 | 310 |
| Maret | 255 | 326 | 395 |
| April | 254 | 329 | 420 |
| Mei | 251 | 321 | 423 |
| Juni | 266 | 331 | 400 |
| Juli | 296 | 332 | 430 |
| Agustus | 301 | 322 | 440 |
| September | 299 | 342 | 441 |
| Oktober | 297 | 361 | 532 |
| November | 305 | 367 | - |
| Desember | 301 | 371 | - |
| Jumlah | 3303 | 4039 | 4166 |

Sumber : PT Adira Multifinance Metro, 2020

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa nasabah PT. Adira Multifinance Metro semakin bertambah setiap tahunnya. Karena jumlah nasabah yang meningkat setiap tahunnya maka perusahaan menerapkan sistem pembayaran baru dengan metode *online*. Hal ini dikarenakan sistem pembayaran yang lama memakan banyak waktu dan juga kurang efisien sehingga sulit mengimbangi peningkatan nasabah. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti apakah nasabah puas dengan penerapan sistem pembayaran dengan metode pembayaran *online* pada PT Adira Multifinance Metro.

Data tersebut akan peneliti gunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti pada penelitian kali ini.

B. Identifikasi Dan Perumusan Masalah

a) Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa nasabah yang masih memilih menggunakan sistem pembayaran langsung pada PT. Adira Multifinance Metro.

b) Perumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Sistem Pembayaran *Online* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Adira Multi Finance Metro ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Sistem Pembayaran *Online* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Adira Multi Finance Metro ?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, perusahaan dan pihak lain.

- 1 Bagi Penulis, untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen
- 2 Bagi Perusahaan, sebagai bahan informasi bagi pihak manajemen mengenai kepuasan nasabah atas sistem yang diterapkan.
- 3 Bagi Pihak Lain, memberikan sumbangan wawasan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem pembayaran.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, maka penulis akan memaparkan sistem penulisan proposal penelitian ini sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teoritik, membahas mengenai teori-teori yang menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini. Mencangkup deskripsi teori, hasil penelitian relevansi, dan kerangka pemikiran.

Bab III Metodologi Penelitian, membahas mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta pengujian persyaratan instrument

Bab IV Hasil dan Pembahasan, membahas tentang gambaran umum perusahaan, hasil penelitian, dan pembahasan.

Bab V Kesimpulan Dan Saran, berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN