ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN E-PAYMENT INDOMARET DAN ALFAMART DI KOTA BANDUNG

THE ANALYSIS AND COMPARISON SERVICE QUALITY E-PAYMENT INDOMARET AND ALFAMART IN BANDUNG

Muhammad Aidil Akbar[1] & Elvira Azis SE.,MT[2]

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University

[1)] aidilakbar@students.telkomuniversity.ac.id [2)]vira.azis@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan zaman pada saat ini yang semakin maju dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi, dengan adanya teknologi internet dimana semua hal yang dibutuhkan dan semua kegiatan dapat dilakukan secara online. Hal ini membuat perubahan pada sistem pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Perbandingan *Kualitas Pelayanan E-Payment* di Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan E-Payment di Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling.* Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada 385 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis peringkat bertanda *Wilcoxon*. Pengukuran kualitas pelayanan *e-payment* terhadap kedua objek penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat pengukuran *Service Quality* (*ServQual)* yang dikemukakan oleh A.Pasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Barry yang di dalamnya terdapat 5 Dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara *kualitas pelayanan E-Payment* Indomaret dan Alfamart. Hal ini dapat dilihat pada hasil *Asymp.sig. (2-tailed)* sebesar 0,022. Dikarenakan nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari alpha (0,022 < 0,05), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan antara *kualitas pelayanan E-Payment* di Indomaret dan Alfamart. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan yang signifikan antara *kualitas pelayanan E-Payment* Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. Hal ini dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart di kota Bandung memiliki perbedaan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, E-Payment*, Indomaret, Alfamart.

ABSTRACT

The times at this point in the more advanced technology and information and communication in the era of globalization, with the technology of the internet where all the things that are needed and all activities can be done online. The progress of this technology, all our exchanges are. through the internet it is a change of system. paymentThis study attempts to analyze comparison service quality e-payment in Indomaret and Alfamart in city of Bandung. This research including the kind of research quantitative. Research methodology that is comparative. Population in this

research is service users e-payment in Indomaret and Alfamart in the greater Bandung. Sampling techniques used is nonprobability sampling with the methods the sample collection uses the method purposive sampling. The data collection was done with spread kuisioner to 385 respondents. Technique analysis the data used was analysis rank marked wilcoxon. Measurement service quality of the object e-payment this report is written with use an instrument for measuring *Service Quality (ServQual)* put forward by A. Pasuraman, A Valarie.Zeithaml, and Leonard L.Barry in which is 5 dimensions, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles. The result of research shows that there are significant differences between service quality and Alfamart Indomaret e-payment.It can be seen on the outcome asymp.sig.(2-tailed) of 0,022. Because the value p-value smaller than alpha (0,022 & it; 0,05), so H_0 rejected and H_a received, it means there were the difference between and in service quality e-payment Indomaret Alfamart. Based on the research, there are significant differences between Indomaret e-payment Alfamart service quality and in the greater Bandung.This we can conclude that Indomaret e-payment Alfamart service quality and in the greater Bandung having the difference.

Keywords: *Service Quality, E-Payment*, Indomaret, Alfamart.

1. Pendahuluan

Perkembangan zaman pada saat ini yang semakin maju dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi dengan adanya teknologi internet, dimana semua hal yang dibutuhkan dan semua kegiatan dapat dilakukan secara online. Dengan semakin berkembangnya teknologi ini, semua urusan bisa dilakukan dengan melalui internet. Pada dunia bisnis teknologi ini sangat memberikan dampak yang cukup besar. Dimana hampir semua hal bisa dilakukan dengan internet, dimulai dengan transaksi, tawar menawar, jual beli barang dan jasa dapat dilakukan dengan online. Dengan perkembangan teknologi ini system pembayaran yang biasa dilakukan dengan secara langsung juga ikut berubah dengan adanya system pembayaran dengan E-Payment.

E-Payment adalah system pembayaran yang menggunakan internet sebagai sarana perantara. Saat ini begitu banyak perusahaan bisnis yang telah menerapkan metode pembayaran seperti ini. Hal ini dilakukan untuk mempermudah konsumen untuk melakukan transaksi dengan perusahaan tersebut tanpa harus dengan bertemu secara langsung dan melakukannya secara langsung. Berbagai contoh Marketplace seperti ; Lazada, Toko Pedia, Buka Lapak sudah menerapkan system pembayaran dengan E-Payment.

Beberapa tahun belakangan ini telah bermunculan berbagai bentuk macam bisnis salah satunya bisnis ritel. Kemunculan minimarket dalam beberapa tahun terakhir semakin pesat di tengah kehidupan masyrakat yang semakin modern. Dengan system waralaba, perusahaan ritel tersebut semakin berkembang pesat tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Hal ini menyebabkan outlet Indomaret dan Alfamart semakin banyak di jumpai di berbagai pelosok desa di seluruh Indonesia. Keduanya sama-sama bergerak dibidang yang sama dengan menyediakan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Persaingan antara dua ritel ini terlihat pada jumlah gerai yang mereka miliki. Setiap tahunnya Alfamart dan Indomaret selalu melakukan penambahan gerai yang mereka miliki. Sepanjang kuartal III 2017, Alfamart memiliki jumlah gerai sebanyak 13.376 unit atau bertambah 920 gerai jika dibandingkan awal 2017. Sementara itu Indomaret terus genjar melakukan penambahan gerai baru. Hingga pada kuartal III

2017, Indomaret sudah memliki 14.846 gerai yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Sehingga total asset yang dimiliki oleh kedua perusahaan ini juga ikut mengalami peningkatan tajam setiap tahunnya. Pada kuartal III 2017, nilai asset yang dimiliki Alfamart naik menjadi Rp. 21,5 triliun atau naik 20% dari periode yang sama tahun sebelumnya Rp. 17.8 triliun. Tidak berbeda jauh Indomaret juga mengalami peningkatan total asset yang dimiliki pada kuartal III 2017 naik 9% menjadi Rp. 22 triliun dari sebelumnya yang hanya Rp. 20,3 triliun.

Indomaret dan Alfamart juga melakukan persaingan dalam hal pelayanan yang mereka sajikan. Salah satunya menyediakan layanan pembayaran secara online. Dengan adanya layanan ini Indomaret dan Alfamart dapat melayani segala bentuk pembayaran yang dibutuhkan. Dimulai dari pembayaran belanjaan sampai ke pembelian pulsa, token listrik hingga ticketing.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, saat ini begitu banyak perusahaan bisnis yang telah menerapkan metode pembayaran dengan menerapkan metode E-Payment. Hal ini dilakukan untuk mempermudah konsumen untuk melakukan transaksi dengan perusahaan tersebut tanpa harus dengan melakukan kontak fisik atau melakukan tatap muka secara langsung. Untuk menerapkan metode ini perusahaan-perusahaan pelaku bisnis harus melakukan kerja sama dengan perusahaan lainnya. Sebagai contoh telah banyak perusahaan bisnis di Indonesia telah bekerja sama dengan Indomaret dan Alfamart sebagai perantara transaksi yang akan dilakukan.

Indomaret dan Alfamart adalah dua brand minimarket terbesar yang secara fisik sangat sering kita jumpai bersebelahan satu sama lain. Tentu antara dua brand ini memiliki perbedaan salah satunya dari segi pelayanan yang ditawarkan. Indomaret dan Alfamart sama-sama memiliki produk dan system yang hampir sama. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan analisis perbandingan kualitas pelayanan system pemabayaran yang dimiliki oleh kedua minimarket tersebut. Maka dari itu peneliti mengangkat judul dengan "***Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart di kota Bandung***".

2. Tinjauan Pustaka dan Metodologi

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses dan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

2.1.2 Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Intinya pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh

seorang penjual kepada konsumen demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

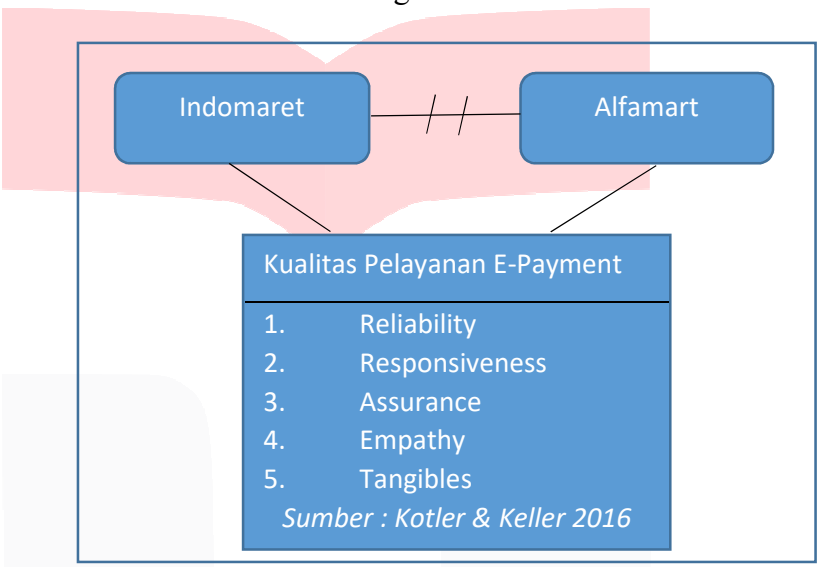
2.1.4 Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana pada kegiatan perekonomian.

2.1.5 Kerangka Pemikiran

Berikut model kerangka pemikiran pada penelitian ini :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



2.2 Metodologi

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat komparatif. Dengan teknik pengamibilan sampel *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling.* Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan layanan E-Payment di Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Analisis Statistik Deskriptif

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan e-payment di Indomaret dan Alfamart sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden

Dimensi Variabel	**Rata-rata Nilai Indomaret (%)**	**Rata-rata Nilai Alfamart (%)**
Reliability	77.7%	76.7%
Responsiveness	74.2%	72.9%

Assurance	80.3%	78.4%
Empathy	74.8%	74.2%
Tangible	85.8%	81.1%
Total	11865	11661
Rata-rata Total	78.6%	76.7%

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan e-payment di Indomaret dan Alfamart dapat lihat pada table 4.20 Indomaret memiliki keunggulan pada 78.6%. Sedangkan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan e-payment pada Alfamart ada pada 76.7%. dapat dilihat pada table 4.20 setiap dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan bahwa Indoamret lebih unggul dari pada Alfamart. Namun dapat kita lihat tanggapan responden terhadap Indomaret dan Alfamart masuk kedalam kategori baik. Berdasarkan tanggapan responden pada kualitas pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart bahwa kualitas pelayanan E-Payment yang dimiliki Indomaret dan Alfamart Baik.

3.1.2 Uji Hipotesis

Berikut table hasil dari uji peringkat Wilcoxon menggunakan program *SPSS* diperoleh *output* sebagai berikut :

Tabel 1.2
Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon

Test Statistics[a]

	Kualitas Pelayanan E-Payment di Alfamart-Kualitas Pelayanan E-Payment di Indomaret
Z	-2.290[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.022

Sumber: Hasil pengolahan data 2019

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan hasil output SPSS diatas didapat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,022. Dikarenakan nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari alpha (0,022 < 0,05), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan E-Payment di Indomaret dan Alfamart. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan E-Payment di Indomaret dan Alfamart berbeda signifikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian secara keseluruhan tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-Payment di Indomaret memiliki kualitas **Reliability**, **Responsiveness**, **Assurance**, **Empathy** dan **Tangible** diperoleh rata-rata persentase sebesar 78,6%. Dengan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan E-Payment di Indomaret di Kota Bandung dari sudut pandang pengguna dalam kategori baik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian secara keseluruhan tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-Payment di Alfamart memiliki kualitas **Reliability**, **Responsiveness**, **Assurance**, **Empathy** dan **Tangible** diperoleh rata-rata persentase sebesar 76,7%. Dengan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan E-Payment di Alfamart di Kota Bandung dari sudut pandang pengguna dalam kategori baik.
3. Berdasarkan hasil analisis perbandingan antara kedua kelompok data penelitian menunjukkan hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,022. dan lebih kecil dari alpha (0,022 < 0,05), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan E-Payment di Indomaret dan Alfamart di kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Indonesia. (n.d.). *Sistem Pembayaran*. Retrieved from www.bi.go.id: https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx

Bank Indonesia,. (n.d.). *Uang Elektronik*. Retrieved from www.bi.go.id: https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx

Divayana. (2018). Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. BPR. Mertha Sedana dan PT. BPR. Mas Giri Wangi). *E-Jurnal Management Unud*.

Fandy Tjiptono, P. (2017). *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: ANDI.

Fandy Tjiptono, P. d. (2016). *Service Quality and Satisfaction.* Yogyakarta: ANDI.

Foster, B. (2008). Manajemen Ritel. In M. Dr. Ir. Bob Foster, *Manajemen Ritel.* Bandung: Alfabeta.

Harman Malau, P. (2017). *Manajemen Pemasaran-Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global.* Bandung: Alfabeta.

Haryani, A. S. (n.d.). *Pengaruh Penerapan E-Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta*.

Hatikarini, A. (2016). Skripsi. *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Di PT. Pos Indonesia dan JNE Kota Serang*.

Indrawati, P. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. In P. Indrawati, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi.* Bandung: refika ADITAMA.

Keller, P. K. (2016). *Marketing Management 15 Global Edition.* United State: Pearson Education Limited.

Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. In D. H. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, N. (2015). Manajemen Mutu Terpadu. In M. Drs. M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Edisi 3.* Bogor: Ghalia Indonesia.

PT. Indomarco Prismatama. (2014, 1 16). *Indomaret*. Retrieved from indomaret.co.id: http://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/sejarah-dan-visi/

PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. (2013). *Alfamartku*. Retrieved from http://corporate.alfamartku.com: http://corporate.alfamartku.com/corporate

Rahman, A. (2018, Februari 17). *Uang Elektronik di Indonesia Rp. 11,5 Triliun*. Retrieved from bisnis.com: http://finansial.bisnis.com/read/20180217/90/739792/uang-elektronik-di-indonesia-rp115-triliun

Rahmayanti, E. (2018, maret 07). *Adu Kuat Alfamart dan Indomaret, Kinerja Siapa Lebih Unggul?* Retrieved from Bareska: https://www.bareksa.com/id/text/2018/03/07/adu-kuat-alfamart-dan-indomaret-kinerja-siapa-lebih-unggul/18617/news

Ryza, P. (2015, 07 27). *Persaingan Indomaret dan Alfamart Merembet ke Kancah Digital*. Retrieved from DailySocialid: https://dailysocial.id/post/indomaret-alfamart-digital

Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: PENERBIT ANDI (anggota IKAPI).

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.* Yogyakarta: Pustakabarupress.

Sunarti, D. A. (2017). Jurnal Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo).*

Suyoto, U. d. (2014). Jurnal Nasional. *Analisis Perbandingan Kepuasan atas Pelayanan Minimarket Indomaret dan Alfamart di wilayah Dukuhwaluh*.

Wahab, W. (2017). Jurnal Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*.