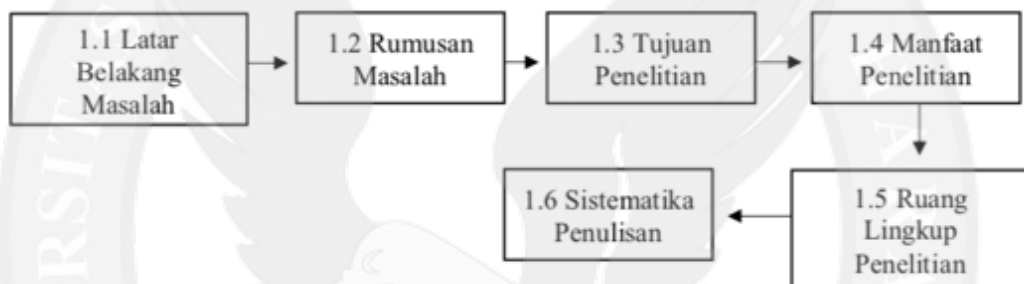


BAB I

Pendahuluan

Bagian BAB I berisi pendahuluan dari studi lapangan mengenai Analisa kenyamanan, keamanan, promosi, kualitas layanan, dan fitur layanan dari *digital payment* di apotek K-24 kota Yogyakarta. Bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penelitian.



I.1 Latar Belakang Masalah

Pada bulan Desember tahun 2019, dunia digemparkan dengan adanya temuan virus corona, yang kerap disebut COVID-19 pertama di Tiongkok, Wuhan. Virus ini sangat cepat menyebar dari Wuhan ke seluruh dunia termasuk Indonesia, sehingga WHO (World Health Organization) menetapkan wabah ini sebagai darurat kesehatan tingkat global (R. N. Putri, 2020). Dengan adanya wabah ini membuat ruang gerak individu dari setiap lapisan masyarakat menjadi terbatas. Guna menangani wabah COVID-19, pemerintah Indonesia menetapkan beberapa peraturan untuk memutus tali penyebaran COVID-19 di Indonesia, salah satunya menetapkan aturan 5M yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas (Wagiu & Sumual, 2021).

Penyebaran COVID-19 di Indonesia terjadi dalam kurun waktu yang singkat. Indonesia masih harus memikirkan dampak perekonomian warganya, sehingga tingkat mobilitas masyarakat di Indonesia sulit untuk ditekan. Oleh karena itu, untuk mengurangi persebaran virus di tengah mobilitas warga yang tinggi pemerintah Indonesia mulai menetapkan sistem pembayaran *cashless*. Sistem ini diterapkan karena virus COVID-19 dapat menyebar melalui uang yang digunakan untuk melakukan transaksi dalam kegiatan perekonomian. Uang sebagai nilai tukar dapat membantu percepatan persebaran COVID-19 karena uang dapat menjadi sarana perpindahan virus dari manusia yang terinfeksi virus ke orang yang sehat, jika uang sempat tertetes oleh droplets yang mengandung virus COVID-19 (Nasution et al., 2021).

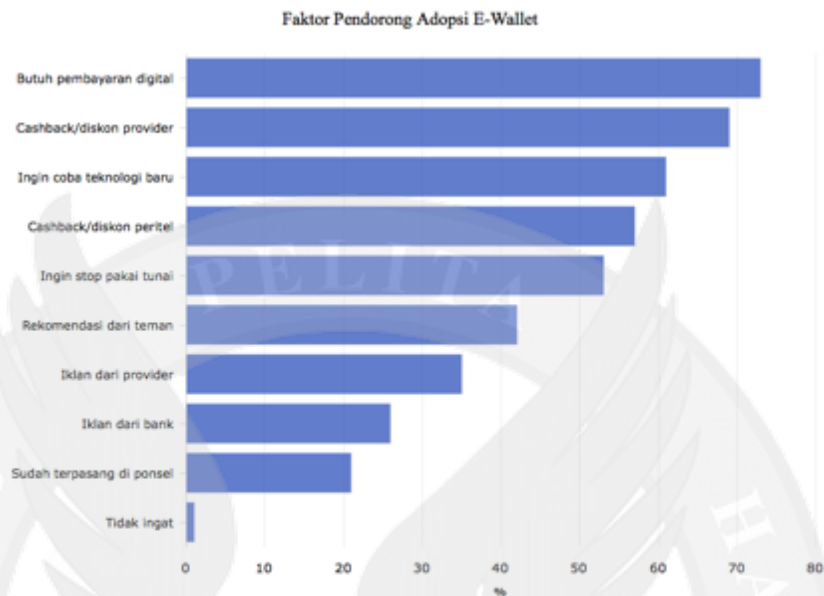
Pada masa pandemi seperti sekarang ini obat-obatan, suplemen, dan alat kesehatan merupakan barang yang paling sering dicari oleh masyarakat. Salah satu tempat yang menyediakan barang tersebut adalah apotek (Santi, 2019). Selain itu, di masa sekarang ini, apotek harus memiliki layanan *pharmaceutical care* yang dapat mendukung gerakan pemerintah dalam menekan jumlah kasus COVID-19 dengan menjual obat-obatan untuk penyembuhan pasien ataupun suplemen yang dapat digunakan untuk menambah daya tahan tubuh (Khoiriyah et al., 2020).

Untuk mencegah penularan virus COVID-19, apotek zaman sekarang menyediakan layanan konsultasi kesehatan secara online dan juga layanan antar obat dan alat kesehatan ke rumah pasien. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah tatap muka antar orang agar penularan virus dapat diminimalisir (Khoiriyah et al., 2020). Penggunaan pelayanan secara online sangat dibutuhkan oleh masyarakat di

era pandemic ini, sehingga pihak apotek dituntut untuk dapat bisa memberikan pelayanan kepada publik secara maksimal. Pelayanan ini berbentuk dalam kesiapan pihak apotek untuk dapat menyediakan akses layanan secara online dimanapun dan kapanpun. Selain itu, dalam bentuk penampungan input dari publik, dan juga dapat memberikan informasi seputar obat-obatan, layanan konsultasi online, dan juga alat kesehatan (Santi, 2019). Manfaat yang didapat dari penggunaan teknologi informasi dan juga teknologi komunikasi ini ada dua, yaitu untuk pihak internal dalam artian bisa untuk memotivasi pelayan dan juga staf agar dapat bekerja dengan kontrol yang lebih bagus agar dapat memperbaiki citra apotek di mata publik. Lalu untuk pihak eksternal dapat dengan mudah mengakses segala informasi dan kebutuhan berkaitan dengan bidang farmasi sehingga dapat dinikmati oleh populasi yang lebih luas (Santi, 2019).

Pandemi telah merubah pola perilaku dari masyarakat di dalam melakukan transaksi pembayaran, yang dulunya dilakukan dengan menggunakan pembayaran *cash*, sekarang pembayaran dilakukan secara non tunai atau digital untuk mengurangi resiko terpapar dari virus (Situmorang, 2021). Pembayaran secara umum memiliki arti yaitu pemindahan sejumlah uang dari pembeli ke penjual, pembayaran secara umum ini biasa menggunakan uang *cash* ataupun dengan menggunakan cek, sedangkan pembayaran digital memiliki arti pembayaran yang berbasis teknologi dan dilakukan dengan cara pemindahan dana yang diproses dalam bentuk informasi digital dan alat bantu elektronik untuk perpindahan dana. Komponen pendukung di dalam pembayaran digital ini adalah jaringan, peraturan,

dan prosedur yang memerintah penggunaan dari sistem itu sendiri (Tarantang et al., 2019).



Gambar 1.1 Faktor pendorong Adopsi E-Wallet

Sumber : (Annur, 2021)

Berdasar data grafik di atas, diketahui bahwa faktor utama yang mendorong penggunaan pembayaran digital di kalangan masyarakat adalah karena butuhnya pembayaran secara digital. Selain itu, faktor lain yang mendukung adalah untuk mencari cashback, ingin mencoba teknologi yang baru, ingin stop menggunakan uang tunai, rekomendasi dari teman, iklan, dan sudah hadirnya metode ini di ponsel. Salah satu alasan yang dapat memicu faktor-faktor tersebut adalah karena ingin terhindar dari penularan virus COVID-19 (Annur dalam Databoks, 2021).

Selama masa pandemi ini, salah satu perusahaan farmasi yang menyediakan jasa *digital payment* dan memberikan layanan untuk pembelian obat selama 24 jam

adalah Apotek K-24, Apotek K-24 merupakan bentuk jaringan apotek yang bergerak sebagai waralaba dalam skala cakupan nasional yang dapat ditemukan di berbagai daerah di Indonesia dan pertama didirikan di Yogyakarta pada tanggal 24 Oktober tahun 2002. Apotek K-24 berdiri di bawah naungan PT. K-24 Indonesia yang didirikan oleh dr.Gideon Hartono. (Andriani, 2018).

Awal mula bisa tercipta apotek K-24 adalah karena dr. Gideon yang saat itu masih berprofesi sebagai dokter umum kerap mengalami kendala disaat mencari produk farmasi pada malam hari karena sangat sedikit apotek yang masih melayani pembelian obat pada malam hari. Meskipun ditemukan apotek yang masih terjaga, harga obat dibandrol dengan harga yang tergolong sangat tinggi dibandingkan harga pasaran sesungguhnya sehingga saat Apotek K-24 ini dibentuk oleh dr. Gideon, apotek ini akan memberi bentuk lima jaminan pasti, yaitu lengkap selama 24 jam , harga obat sesuai pasaran, hanyaa menjual obat yang asli, layanan konsultasi yang tidak dikenakan biaya, serta memberikan pelayanan jasa antar obat. Karena layanannya yang komplit dan memiliki harga yang sama selama 24 jam, maka nama apotek tersebut diberi nama K-24 (Andriani, 2018).

Agar dapat bersaing di tengah pandemi, apotek K-24 menyediakan pembayaran secara tunai/*cash* apotek K-24 dan digital. Pembayaran digital di apotek dapat menggunakan *m-banking*, kartu kredit, dan QRIS atau biasa disebut dengan *Quick Response Code Indonesian Standard*. QRIS adalah metode pembayaran berbasis teknologi yang memakai fitur kode QR dari Bank Indonesia sehingga dapat membuat bentuk transaksi yang jauh lebih efisien, mudah, dan aman. Kode yang ditampilkan pada transaksi QRIS merupakan kode respon yang

dikembangkan oleh regulator dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia atau biasa dikenal dengan (ASPI) dengan tujuan untuk memperlancar sistem pembayaran yang dilakukan secara digital. (Saputri, 2020) Pembayaran QRIS dapat menggunakan beberapa macam *e-wallet*, seperti OVO, Gopay, Shopeepay, DANA, Linkaja, dll. Dengan naiknya minat masyarakat dalam menggunakan pembayaran secara digital terutama sebagai alat transaksi di apotek, sehingga peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisa Kenyamanan, Keamanan, Promosi, Kualitas Layanan, dan Fitur Layanan dari Digital Payment di Apotek K24 Kota Yogyakarta “.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh positif kenyamanan pada penggunaan *digital payment* untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh positif keamanan *digital payment* pada pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh positif promosi *digital payment* pada minat pengguna untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh positif kualitas layanan *digital payment* pada minat pengguna untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh positif fitur layanan *digital payment* pada minat pengguna untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan pada penggunaan *digital payment* untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan *digital payment* pada pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi *digital payment* pada minat pengguna untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *digital payment* pada minat pengguna untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan *digital payment* pada minat pengguna untuk pembayaran di apotek K24 kota Yogyakarta.
6. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu Manajemen dari Universitas Pelita Harapan

I.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan beberapa aspek yang berupa manfaat dari hasil penelitian :

I.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian diharapkan dapat digunakan menjadi teori acuan terhadap pengembangan ilmu manajemen khususnya pada bidang *digital payment*. Selain itu, untuk pengembangan ilmu dan pengetahuan pada penggunaan *digital payment* dibidang kesehatan.

I.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi saran yang membangun serta menjadi masukan dalam penetapan kebijakan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka merubah sistem pembayaran dibidang kesehatan menjadi bentuk digital. Hal ini diharapkan dapat menurunkan angka penyebaran virus COVID-19 di Indonesia.

I.4.3 Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan pikiran untuk memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen terutama pada pembahasan digital payment dibidang kesehatan pada masa pandemi COVID-19.

I.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup permasalahan dalam peneilitan ini akan dibatasi dengan beberapa hal, yaitu:

1. Penelitian ini akan membahas beberapa variabel yaitu kenyamanan, keamanan, promosi, kualitas layanan, dan fitur layanan dari *digital payment* sebagai alat pembayaran di apotek K-24 kota Yogyakarta.
2. Penelitian ini ditujukan ke responden atau pengunjung apotek K-24 kota Yogyakarta.

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum yang dapat memudahkan isi dari penelitian ini, maka penelitian ini akan terbagi menjadi 5 bab yang didalamnya akan

menjelaskan mengenai topik yang akan dibahas dalam bab tersebut. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian secara akademis, praktis, dan teoritis; ruang lingkup penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan landasan teori atau tinjauan Pustaka yang dipergunakan untuk menjadi dasar teori-teori terkait penelitian ini, yang dimana akan digunakan untuk mendukung argument dalam penelitian ini. Teori yang akan dijelaskan dalam bagian ini adalah semua variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kenyamanan, keamanan, promosi, kualitas layanan, dan fitur layanan. Selain itu pada bab ini juga akan menjelaskan tentang apotek K-24, *digital payment*, dan hubungan antara variabel penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini akan berisi mengenai metodologi penelitian yang berupa paradigma penelitian, design penelitian, objek dan subjek penelitian, unit analisis, variabel, skala pengukuran variabel, definisi konseptual dan operasional, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, populasi dan ukuran sampel, teknis analisis data, studi pendahuluan, dan model penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menguraikan dan menganalisis hasil penelitian. Hasil didapatkan melalui serangkaian uji statistik terhadap variabel yang telah dikumpulkan melalui kuesioner.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini memaparkan kesimpulan yang diperoleh melalui hasil penelitian serta saran dalam penelitian yang perlu dilakukan kembali dimasa depan, agar dapat memahami masalah yang akan diteliti lebih dalam lagi, sehingga diharapkan penelitian ini dapat berkembang.

