

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zaman yang modern beriringan dengan kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat menuntut adanya sistem pembayaran yang efektif dalam pelaksanaan kegiatan transaksi. Sistem keuangan akan didominasi dengan adanya transaksi yang memanfaatkan media elektronik. Aktivitas perdagangan elektronik akan meningkatkan kebutuhan akan transaksi dengan media elektronik. Terdapat beberapa aktivitas bisnis yang memanfaatkan media elektronik, salah satunya adalah aplikasi dompet digital yang telah berkembang di Indonesia dan dikenal dengan istilah Electronic Wallet atau E-Wallet.

Mekanisme pembayaran alternatif yang dikenal sebagai e-wallet, atau dompet elektronik, adalah jenis Fintech (Teknologi Keuangan) yang memanfaatkan media online (Nawawi, 2020). Agar lebih banyak tersedia, E-Wallet merupakan suatu layanan dompet elektronik yang bertindak sebagai saluran untuk transaksi pengguna. Transaksi E-Wallet termasuk mengirim uang ke teman dan kenalan, serta melakukan pembelian dengan menetapkan jumlah maksimum uang yang dapat disimpan dalam aplikasi.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, E-Wallet atau dompet digital adalah layanan elektronik yang berfungsi sebagai penyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, menampung dana, dan juga untuk melakukan pembayaran (BI, 2016).

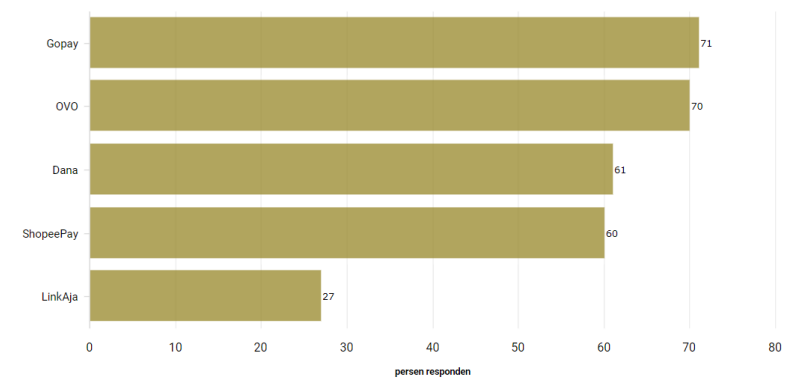
Gambar 1.1. Metode pembayaran paling populer di Indonesia.



Sumber: Goodstats

Menurut riset Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation oleh East Ventures (EV), e-wallet menyumbang 81% dari seluruh metode pembayaran di Indonesia per tahun 2023. Di Indonesia, aplikasi pembayaran seperti ShopeePay, Go-pay, OVO, DANA, Linkaja, DOKU dan I.saku yang dapat membantu transaksi konsumen masih terus berkembang. Diikuti oleh Virtual Account dengan presentase sebesar 60%, selanjutnya metode transfer bank dan cash/COD (cash on delivery) masing-masing mencapai 55%. Metode paylater mencapai 32% dan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) menapai 31% di tahun 2022 (East Ventures, 2023)

Gambar 1.2. Merek Dompet Digital yang Digunakan Responden September 2022.



Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat Gopay menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan, digunakan oleh 71% pengguna. Gopay dan OVO adalah pesaing dengan masing-masing 70% pengguna. Dana, dengan 61% pengguna, berada di posisi ketiga dan berhadapan dengan Shopeepay, yang memiliki 60% pengguna. LinkAja berada di posisi terakhir, dengan persentase pengguna 27% (databoks, 2023)

Menggunakan kecanggihan teknis, Indonesia merupakan negara yang bebas dari kerumitan transaksi keuangan dan metode pembayaran. Semua transaksi dan pembayaran dilakukan tanpa uang tunai dan tanpa perlu kartu menggunakan aplikasi "dompet digital" yang dapat ditemukan di smartphone apa pun. Berbagai merek E-wallet yang tersedia di Indonesia memiliki keunggulan yang menjadi ciri khas masing-masing. Salah satu E-wallet yang memiliki keunggulan tersendiri yang berbeda dengan merek E-wallet lainnya yaitu Aplikasi DANA. Aktivitas perusahaan Aplikasi DANA menjadi salah satu nilai unggul seperti terdapat aktivitas pemberdayaan perempuan, edukasi untuk literasi digital, keberlanjutan lingkungan dan bantuan kemanusiaan.

DANA hadir melalui dompet digital yang mereka buat untuk memungkinkan hal ini. DANA, perusahaan berdiri pada tahun 2018, menyediakan layanan yang memungkinkan memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran secara digital serta transaksi non-tunai dan non-kartu. DANA merupakan perusahaan startup di bidang financial technology yang diartikan sebagai bisnis teknologi yang mengembangkan teknologi untuk sektor keuangan.

Aplikasi DANA merupakan platform pembayaran elektronik yang dikembangkan oleh Elang Sejahtera Mandiri bekerja sama dengan anak usahanya PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dan Ant Financial. (Abrilia et al, 2020). DANA dapat digunakan untuk transaksi nontunai di berbagai merchant rekanan, antara lain pembelian kredit, pembayaran tagihan, pembayaran cicilan, transaksi scan barcode, dan e-commerce. DANA juga menawarkan kemampuan untuk mengirim dan menarik saldo tunai melalui rekening bank, dan top-up sederhana karena dapat dilakukan melalui transfer dari berbagai bank serta alfamart dan pegadaian. DANA juga memiliki perbedaan antara pengguna premium dan

tidak premium. Pengguna premium mendapat keuntungan gratis transfer ke berbagai bank lain sebanyak 10 kali dalam setiap bulan dengan minimal nominal transfer sebesar Rp 50.000. Sedangkan pengguna yang tidak premium tidak terdapat fitur transfer ke sesama pengguna DANA dan transfer antar bank (Johan, 2023).

Fitur layanan dari program ini diperlukan untuk memenuhi beragam kebutuhan penggunanya, memungkinkan transaksi diselesaikan dengan tetap menjaga keamanan tinggi saat menggunakan aplikasi. Fitur layanan adalah keluaran produk perusahaan untuk membedakan item fitur mereka dengan yang lainnya. Berbagai elemen layanan perusahaan harus sesuai dengan kebutuhan klien sehingga mereka puas (Hamidah et al, 2013).

Setiap pelaku bisnis berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kesenangan konsumen, selain menjadi vital bagi keberadaan perusahaan, dapat memberikan keunggulan dibandingkan pesaing. Konsumen yang menunjukkan rasa senang terhadap produk layanan cenderung akan melakukan pembelian ulang dan menggunakannya kembali ketika kebutuhan konsumen yang sama muncul di masa depan (Sri Lestari et al, 2021). Menurut Kotler dan Keller (2016) rasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan dan mengukur kinerja dan hasil dari suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan disebut sebagai kepuasan.

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor kemudahan adalah salah satunya. Davis (1989) dalam (Meileny & Wijaksana, 2020) menyatakan *perceived ease of use* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap kemudahan akses teknologi tanpa memerlukan usaha apa pun. Salah satu variabel yang mempengaruhi minat dalam melakukan transaksi pada aplikasi ini adalah kemudahan penggunaannya. DANA menawarkan *user interface* yang sangat *user-friendly*, bahkan untuk pengguna pemula, karena ada tutorial untuk pendaftaran dan transaksi awal. Hal ini terlihat pada prosedur mutasi top-up, yang dapat diselesaikan tanpa mengunjungi bank, ATM, atau *merchant* yang telah berkolaborasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, hal ini sangat memudahkan penggunanya dalam melakukan pembayaran transaksi non tunai (*cashless*). Semakin banyak elemen yang mempengaruhi, semakin besar jumlah transaksi yang dilakukan oleh pengguna melalui e-wallet, terutama selama norma baru, yang tidak diragukan lagi

akan meningkatkan perekonomian Indonesia karena akses yang lebih mudah untuk bertransaksi online. (Cahyono & Adha, 2022)

Terdapat juga masalah keamanan yang dapat mempengaruhi kesediaan pelanggan untuk menggunakan DANA. Rasa aman konsumen mengarah pada kerahasiaan dan tidak bocornya data pribadi yang telah diberikan agar tidak terlihat, tidak dapat disimpan, dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab atas tindakannya. Mempertimbangkan faktor keamanan diperlukan ketika menggunakan e-wallet karena jaminan keamanan yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan pada pengguna e-wallet, meningkatkan minat dalam melakukan transaksi atau pembayaran melalui e-wallet. Karena kode keamanan diperlukan saat masuk ke dalam aplikasi dan bertransaksi, maka perlindungan keamanan diberikan untuk mencegah data pribadi pengguna dieksploitasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Darmawan & Putra, 2022).

Dalam bisnis, kepercayaan sangat penting. Transaksi bisnis akan terjadi jika kedua belah pihak yang terlibat saling percaya. Kepercayaan harus dibangun dan dibuktikan sejak awal bisnis. Definisi kepercayaan menurut Kotler dan Keller (2016) dalam (Meileny & Wijaksana, 2020) sebagai kemampuan organisasi untuk membentuk hubungan dan menciptakan kerjasama pada mitra bisnisnya. Unsur-unsur interpersonal seperti integritas, kebaikan, dan kejujuran juga mempengaruhi tingkat kepercayaan. Terdapat empat indikator kepercayaan pelanggan antara lain, *benevolence, ability, integrity, dan willingness to depend*. Almalis (2017) dalam (Artina, 2021) mendefinisikan Kepercayaan adalah apa yang diyakini, dan memiliki hubungan antara dua pihak yang dituntut untuk memahami dan yang aman dalam asumsi dan hal-hal yang dianggap vital dalam mendorong transaksi. Ketika seseorang berada dalam tahap pengambilan keputusan, mereka akan lebih memilih untuk membuat keputusan berdasarkan pilihan dan bimbingan yang diberikan oleh keluarga atau individu yang mereka percayai.

Transaksi yang dilakukan oleh konsumen adalah salah satu tolok ukur yang digunakan untuk menentukan tingkat perkembangan e-wallet di antara populasi umum. Kualitas layanan yang diberikan merupakan salah satu elemen yang dapat mempengaruhi pemanfaatan suatu teknologi. Aplikasi DANA menawarkan fitur

yang sangat sederhana yang dapat membantu pengguna menjadi lebih mudah beradaptasi dengan dinamika ekonomi cashless dan mahir dalam pengelolaan transaksi. Fitur saldo digital antara lain kirim uang, tarik saldo, transfer antar bank, pembelian tiket transportasi, isi ulang pulsa/data, bayar air, listrik, BPJS kesehatan, Telkom, tv kabel, lazada, voucher digital tickets.id, cicilan, asuransi, zakat, *parker*, *e-commerce*, pembelian voucher game dan lain sebagainya. Terdapat juga faktor keamanan yang dapat mempengaruhi minat mahasiswa dalam melakukan transaksi melalui e-wallet DANA.

Hasil penelitian Sri Lestari dan Khairunnisa Tri Indriana (2021) menyatakan setuju Variabel Kemudahan dan Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Dana. Selanjutnya, Hasil penelitian Nurya Dina Abrilia dan Tri Sudarwanto (2020) menyatakan berpengaruh positif variabel Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. Nyimas Artina (2021) menyatakan dalam penelitiannya bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan secara positif dan signifikan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan tingkat kepuasan pelanggan E-Money di Kota Palembang. Afidah Hissi Heryanti (2023) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, dalam penelitian ini ingin diketahui bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA?
2. Apakah keamanan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA?
3. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA?
4. Apakah kemudahan fitur layanan, keamanan fitur layanan dan kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan fitur layanan, keamanan fitur layanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendatangkan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan tujuan penelitian yang akan dipenuhi. Berikut ini adalah manfaat penelitian:

1. Penulis dapat mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh kemudahan dan keamanan fitur layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi dana sebagai alat pembayaran digital.
2. Agar dapat memberikan kemudahan dan keamanan bagi penggunanya dalam bertransaksi aplikasi menggunakan aplikasi dana sebagai alat pembayaran digital
3. Diharapkan penelitian ini dapat membantu pihak DANA dalam meningkatkan kualitas fitur layanan aplikasi DANA yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna DANA.