

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

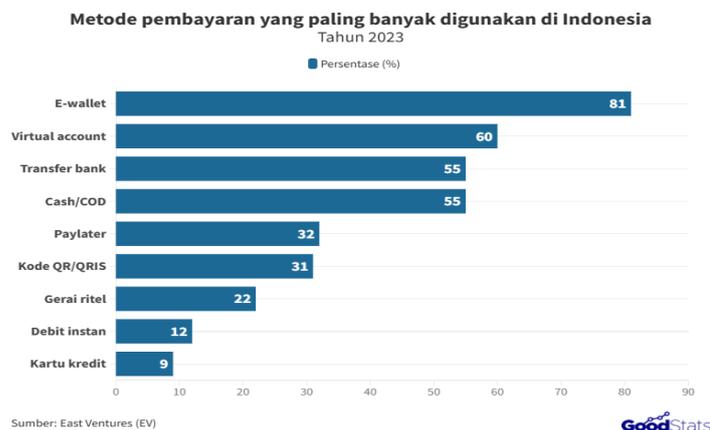
Kesadaran akan pentingnya perlindungan data pribadi di era digital semakin mendesak, mengingat maraknya kasus kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi. Berdasarkan laporan dari berbagai lembaga keamanan siber, jumlah insiden pelanggaran data terus meningkat setiap tahunnya. Misalnya, kebocoran data pada platform media sosial, layanan keuangan digital, dan ecommerce telah menimbulkan kerugian yang besar bagi individu dan organisasi (Rahmawati, 2018). Fenomena ini tidak hanya terjadi di tingkat global, tetapi juga di Indonesia. Beberapa kasus kebocoran data besar yang terjadi di Indonesia, seperti kebocoran data pelanggan sebuah e-commerce besar dan pencurian data dari aplikasi *E-Wallet* (dompet digital), menunjukkan betapa rentannya data pribadi masyarakat terhadap ancaman siber. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang menyadari pentingnya melindungi data pribadi mereka (Zahwani et al., 2023).

Teknologi *E-Wallet* (dompet digital) di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2014, Bank Indonesia merilis program bernama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) agar masyarakat Indonesia menjadi *Less Cash Society* (LCS) (Andika Sari et al., 2019). Penggunaan *E-Wallet* sendiri banyak macamnya seperti pembelian pulsa, pembayaran token listrik, pembayaran tagihan makan di restoran, pembayaran BPJS, pembayaran tagihan tv kabel, pembayaran tagihan belanja daring, hingga pembayaran pendidikan. Penggunaan *E-Wallet* (dompet digital) yang meningkat di Indonesia ditandai dengan banyaknya bank atau non-bank yang menerbitkan produk *E-money* (uang elektronik) mereka berbasis server (Harseno, 2021).

Kehadiran *E-Wallet* (dompet digital) telah memberikan dampak signifikan bagi perkembangan digital dalam sistem keuangan dan menjadi gerbang bagi masyarakat untuk mengakses layanan keuangan yang inovatif dan mudah dijangkau (Diva & Anshori, 2024). Berdasarkan grafik dari website GoodStats (Gambar 1) didapatkan bahwa metode pembayaran yang paling banyak digunakan pada tahun 2023 ialah *E-Wallet*, dengan persentase sebanyak 81%. *E-Wallet* (dompet digital) merupakan layanan elektronik guna menyimpan data instrumen pembayaran antara lain sebagai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, dan melakukan pembayaran.

Sistem keuangan yang ditawarkan oleh dompet elektronik yang ada di Indonesia diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu tertulis

dalam peraturan OJK yang berisikan “Bank umum yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, sebagaimana tertulis dalam Pasal 2 ayat 2 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital”(Otoritas Jasa Keuangan, 2018).



Sumber : Website GoodStats tahun 2023

Gambar 1. Metode pembayaran yang paling banyak digunakan diIndonesia Tahun 2023

Salah satu *E-Wallet* (dompet digital) yang ada di Indonesia adalah Aplikasi DANA yang diluncurkan pada tanggal 5 Desember 2018 yang didirikan oleh PT. Elang Sejahtera Mandiri termasuk anak usahanya PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dan kongsi bersama *Ant Financial*. DANA merupakan salah satu dompet digital pendatang baru di Indonesia yang memperkenalkan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non-tunai dan non-kartu. Tidak hanya itu dompet digital (*E-Wallet*) DANA juga terdapat banyak fitur-fiturnya yang tidak ditemukan di dompet digital (*E-Wallet*) yang lain, seperti layanan pemesanan tiket bioskop, layanan investasi Emas Virtual serta layanan Daget (DANA Kaget, yaitu pemberian saldo seperti hadiah untuk pengguna yang dituju)(Marliyah, M., & Rahma, 2023).

Konsep dompet digital (*E-Wallet*) Dana berbeda dengan dompet digital lain yaitu dengan konsep *open platform* yang berbeda baik offline maupun online namun tetap terintegrasi. Konsep *open platform* yang buat oleh Dana memungkinkan dompet digital ini dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran seperti saldo online, kartu debit dan kartu kredit. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yang diantaranya terdapat kepuasan, kepercayaan, kesadaran privasi, dan keamanan. Terdapat resiko pada keamanan data kita yang perlu dipertimbangkan Ketika melakukan transaksi online menggunakan *E-Wallet* (dompet digital) Dana yaitu seperti penipuan atau

scam. Kejahatan online yang berjalan pada transaksi digital merupakan contoh wujud utama pelanggaran hukum di dunia digital dan tentunya akan sulit untuk mengidentifikasi dan menangkap pelakunya. Salah satunya adalah kasus data pengguna DANA yang bocor. Ini termasuk nama, nomor KTP, Lokasi, dan identitas fisik, mental, genetik, ekonomi, sosial dan budaya lainnya, seperti Kartu Keluarga yang menunjukkan identitas seseorang.

Aplikasi Dana masih belum maksimal dalam menjaga data pribadi nasabahnya. Kebocoran data pribadi nasabah tersebut dapat menimbulkan penyalahgunaan data pribadi yang merugikan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya nasabah mendapatkan telepon yang mengatas namakan pihak Dana untuk melakukan penipuan. Sehingga menimbulkan dugaan adanya kebocoran data pribadi dari para nasabah. Dugaan kebocoran data pribadi nasabah Dana dialami oleh beberapa nasabah Dana. Dugaan kebocoran data pribadi yang menimbulkan kerugian bagi nasabah ini timbul setelah beberapa nasabah menerima panggilan telepon yang mengatasnamakan pihak Dana. Permasalahan tersebut menyebabkan masalah dan risiko yang perlu mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum terhadap penggunaan aplikasi Dana melibatkan peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah dan otoritas keuangan. Pemerintah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi layanan fintech untuk memastikan bahwa operasionalnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Regulasi ini mencakup persyaratan izin, perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, perlindungan konsumen, dan tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran (Septia et al., 2024).

Oleh karena itu kesadaran privasi merupakan aspek yang penting dalam penggunaan *E-Wallet* (dompet digital) mengingat transaksi yang dilakukan menggunakan informasi dan data pribadi pengguna. Risiko kebocoran data pribadi, pencurian identitas seperti SIM, Nomor Rekening, Kode Verifikasi, KTP dan informasi rahasia yang lainnya. Hal ini merupakan ancaman yang nyata terhadap penggunaan *E-Wallet* (dompet digital). Mengingat para pelaku penipuan online dapat mengakses informasi sensitif pengguna, seperti nomor kartu kredit atau informasi rekening bank, untuk melakukan transaksi ilegal. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan bagi pengguna. Oleh sebab itu, penting untuk menganalisis prosedur-prosedur *security* yang telah di implementasikan oleh para penyedia aplikasi dompet digital untuk melindungi data pengguna dan mencegah terjadinya penipuan online (Khaidir et al., 2024).

Salah satu model yang digunakan untuk mengetahui niat perilaku terencana adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen dari teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Netemeyer &

Ryn, 1991). *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah kerangka teoritis yang digunakan untuk memahami dan memprediksi perilaku individu, termasuk dalam konteks penggunaan *E-Wallet* seperti DANA. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tiga komponen utama yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan.

Kesadaran privasi data terhadap kepercayaan pengguna dan sikap mereka dalam menggunakan *E-Wallet* (dompet digital) Dana menjadi topik yang menarik untuk dieksplorasi lebih lanjut, khususnya berdasarkan persepsi pengguna di Indonesia. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti terkait kesadaran privasi data dan kepercayaan pengguna terhadap sikap penggunaan *E-Wallet* Dana di Indonesia. Sehingga berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, peneliti memilih judul "Kesadaran Privasi Data dan Kepercayaan Pengguna Terhadap Sikap Penggunaan *E-Wallet* DANA di Indonesia Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB)". Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesadaran privasi data dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dan sikap pengguna terhadap penggunaan *E-Wallet* Dana berdasarkan model yang telah dipilih.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*) dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) terhadap Niat menggunakan (*intention to use*) aplikasi DANA?
2. Bagaimana kesadaran privasi (*privacy awareness*) mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA di Indonesia ?
3. Bagaimana kepercayaan (*trust*) mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*) dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) terhadap Niat menggunakan (*intention to use*) aplikasi DANA.

2. Mengetahui bagaimana kesadaran privasi (*privacy awareness*) mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA di Indonesia.
3. Mengetahui bagaimana kepercayaan (*trust*) mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kesadaran privasi dan kepercayaan pengguna terhadap niat menggunakan E-Wallet DANA, khususnya dengan menggunakan dan memperluas kerangka *Theory Of Planned Behavior* (TPB). Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademis dan landasan bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti adopsi teknologi finansial dengan mengintegrasikan faktor-faktor psikologis seperti kesadaran privasi dan kepercayaan pengguna

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengembang aplikasi DANA mengenai pentingnya transparansi privasi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, pihak DANA dapat lebih memahami faktor faktor yang mendorong niat pengguna untuk menggunakan aplikasi mereka, serta menjaga kepercayaan pengguna secara berkelanjutan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini ditujukan kepada pengguna DANA di Indonesia, namun tidak mencakup seluruh provinsi secara merata. Dari total 38 provinsi di Indonesia, hanya sebagian provinsi yang terwakili oleh responden. Beberapa provinsi seperti Kalimantan Tengah, Sulawesi Barat, Maluku Utara, Nusa Tenggara Barat, Papua Barat, Papua Tengah, Papua Selatan dan Papua Barat Daya tidak memperoleh respon sama sekali dalam pengisian kuesioner. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat mewakili seluruh pengguna DANA di Indonesia secara menyeluruh, tetapi hanya menggambarkan kondisi dan perilaku pengguna yang berasal dari wilayah-wilayah yang terwakili dalam data.

2. Penelitian ini menggunakan variabel Sikap (*Attitude*), Norma Subjektif (*Subjective Norms*), Persepsi Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*), Kedararan Privasi (*Privacy Awareness*), Kepercayaan (*Trust*) dan Niat Menggunakan (*Intention to Use*). Penelitian ini tidak memasukkan variabel *Perilaku (Behavior)* dalam model penelitian. Meskipun variabel tersebut merupakan bagian akhir dari Theory of Planned Behavior (TPB), penelitian ini hanya difokuskan sampai pada variabel *Niat Menggunakan (Intention to Use)*, karena niat telah dianggap cukup merepresentasikan kecenderungan perilaku pengguna dalam konteks penggunaan E-Wallet DANA.