

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi telah hadir serta melekat erat dalam kehidupan masyarakat, seolah menjadikan perangkat modern seperti smartphone, tablet, dan komputer sebagai kebutuhan utama yang sulit dipisahkan. Berbagai aktivitas sehari-hari, mulai dari pekerjaan, belanja, pendidikan, hingga pencarian informasi, kini banyak dilakukan dengan bantuan teknologi. Seiring dengan bertambahnya penggunaan internet, terutama di Indonesia, semakin banyak bermunculan bisnis berbasis digital, termasuk layanan *e-wallet* yang terus mengalami perkembangan pesat (Wahyuningsih & Nirawati, 2022).

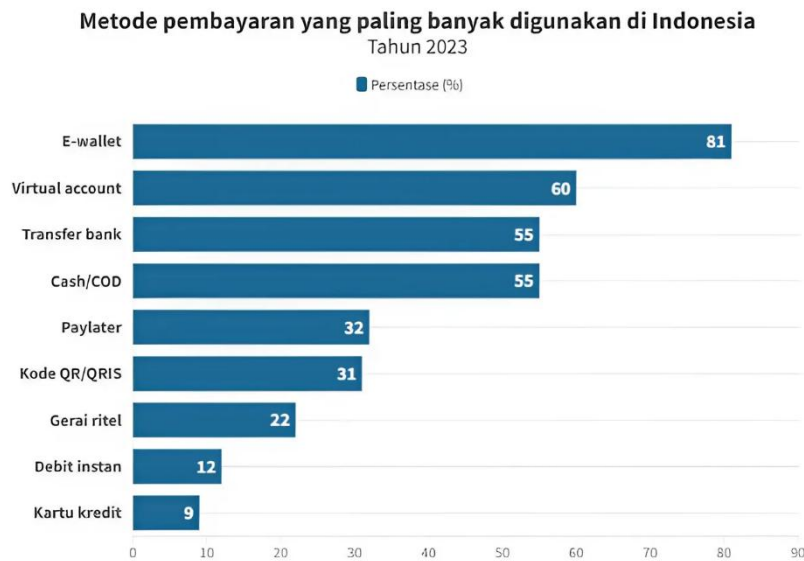
Pada era globalisasi, kemajuan teknologi mendorong masyarakat berkembang pesat dalam berbagai aspek kehidupan, terutama sosial, budaya, pendidikan, dan ekonomi, sehingga aktivitas sehari-hari menjadi lebih mudah dilakukan. Kondisi ini sekaligus menjadi dorongan serta peluang bagi perusahaan untuk menghadirkan inovasi-inovasi kreatif yang sesuai dengan tren modern. Kehadiran internet kini telah menjadi bagian yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan masyarakat. Di Indonesia sendiri, penggunaan layanan transfer digital atau yang lebih dikenal dengan *e-wallet* sudah menjadi hal yang umum dan meluas (Ardana & Artanti, 2022).

Pada era revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi membawa dampak signifikan pada beragam aspek kehidupan manusia serta mendorong perkembangan di banyak sektor, terutama industri teknologi. Pesatnya perkembangan teknologi modern sudah membawa perubahan besar, satu di antaranya dalam sistem pembayaran, yang kini beralih dari metode konvensional menjadi metode pembayaran digital yang digunakan secara luas di seluruh dunia (Latifah et al., 2022).

Persaingan bisnis terus meningkat. *Fintech* merupakan solusi terpenting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, yang dulunya banyak berdagang secara tunai, namun saat ini telah mengenal dan menggunakan metode pembayaran nontunai (*cashless*) dengan melakukan berbagai transaksi dan memanfaatkan kemajuan teknologi, *fintech* menawarkan kemungkinan mengakses layanan keuangan dengan mudah dan sangat aman (Oktaviani et al., 2024).

Dompot digital merupakan fitur pembayaran online dalam kegiatan transaksi dengan praktis. Dengan adanya layanan dompet digital akan memudahkan setiap pengguna untuk menyimpan uang dalam dompet digital, sehingga membuat pengguna dapat mempermudah dalam melakukan pembayaran. Salah satu kegiatan pada dompet digital yaitu berbelanja *online*. Munculnya dompet digital mempermudah pembayaran karena tidak memerlukan uang tunai atau *cash*. Dompot digital berada di bawah pengaturan Bank Indonesia berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sesuai dengan regulasi tersebut, setiap layanan dompet digital sebagai metode pembayaran wajib memperoleh izin dari Bank Indonesia. Dengan demikian, dompet digital dapat dikategorikan sebagai salah satu alat pembayaran yang sah, selain uang tunai, kartu kredit, maupun kartu debit (Mustofan & Kurniawati, 2024).

Pembayaran dompet digital mengacu pada layanan pembayaran apa pun yang dapat dilakukan melalui ponsel. Hal ini disebabkan oleh fenomena kebutuhan mobilitas konsumen yang semakin meningkat dalam melakukan transaksi pembayaran. Metode pembayaran yang paling terkenal di Indonesia ialah *mobile banking*, terutama melalui *smartphone*. Sistem bisa diakses dengan mengunduh aplikasi di *Playstore* atau *Appstore* (Atintyasputri & Hapsari, 2019).



Gambar 1. 1 *Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia*
Sumber: GoodStats.id (2024)

Berdasarkan data GoodStats.id pada tahun 2023, metode pembayaran yang paling populer digunakan di Indonesia saat ini adalah *e-wallet*, dengan pangsa sebesar 81% pada tahun 2023. *Virtual account* kemudian sebesar 60%. Selain itu, metode pembayaran melalui transfer dan tunai (*Payment on Delivery*) juga tersedia di website yang tarifnya mencapai 55% di setiap kasus. Data ini menunjukkan dompet elektronik banyak diminati masyarakat di Indonesia.

Dompot digital telah menyederhanakan pekerjaan pengguna, menghemat waktu serta menyediakan akses ke layanan keuangan yang lebih luas. Dengan munculnya berbagai dompet digital dengan fitur berbeda-beda, masyarakat harus lebih berhati-hati dalam memilih dompet digital yang tepat untuk bertransaksi. Seluruh penyedia dompet digital berupaya memberikan layanan yang meningkatkan kemudahan dan keamanan bertransaksi (Agustino et al., 2021).

Saat ini, masyarakat dapat memilih berbagai jenis dompet digital berdasarkan kebutuhan serta preferensi masing-masing. Sejumlah layanan e-wallet yang populer di Indonesia meliputi DANA, OVO, ShopeePay, GoPay, dan LinkAja.



Gambar 1.2 *Dompet Digital (E-Wallet)*

Sumber: duitku.com (2024)

DANA merupakan aplikasi dompet digital yang memberikan penawaran menarik kepada penggunanya. Sebagai platform dompet digital yang berkembang pesat, aplikasi DANA menawarkan fitur keamanan yang nyaman dan beragam untuk menarik pengguna. Aplikasi ini adalah satu di antara perusahaan terkemuka di Indonesia yang berdiri dari tahun 2018 dan berfokus pada sektor teknologi finansial. Perusahaan ini menyediakan infrastruktur yang memberi kemungkinan masyarakat melaksanakan pembayaran serta transaksi non-tunai dengan cara yang cepat, praktis, dan aman (Azindhani, 2022).

DANA yakni satu di antara aplikasi dompet digital populer di Indonesia yang dibuat untuk memudahkan transaksi keuangan secara elektronik. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas transaksi, seperti membayar tagihan, membeli pulsa, melakukan transfer uang, pembayaran toko

online maupun *offline*, dengan menggunakan kode QR. Aplikasi DANA juga menyediakan beragam fitur yang mendukung kebutuhan finansial harian, seperti pembayaran tagihan listrik, air, internet, hingga donasi. Dengan kolaborasi bersama banyak merchant dan platform *e-commerce*, aplikasi ini semakin relevan dan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia. Pengguna juga dapat menikmati efisiensi dan kecepatan dalam bertransaksi, tanpa harus membawa uang tunai atau kartu, cukup menggunakan *smartphone*. Secara keseluruhan, DANA berperan penting dalam mendukung transaksi digital dan inklusi keuangan di Indonesia.



Gambar 1.3 Platform Dompet Digital Paling Populer (%)

Sumber: Katadata.co.id (2024)

Berdasarkan hasil survei dari katadata.co.id tahun 2022 GoPay merupakan platform digital terpopuler di kalangan masyarakat dengan 71% responden menggunakannya dan 58% responden pernah menggunakannya dalam tiga bulan terakhir. Berikutnya, posisi kedua ditempati oleh OVO dengan persentase 70 persen responden menggunakannya dan 53 persen responden menggunakannya dalam tiga bulan terakhir. Kemudian di urutan ketiga ada DANA dengan persentase 61 persen responden pernah menggunakannya dan 45 persen responden sudah menggunakannya dalam tiga bulan terakhir. Selain

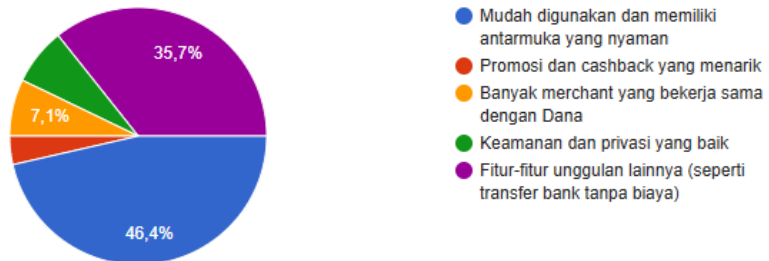
itu, 61% responden menggunakan dua hingga tiga platform *e-wallet* secara bersamaan.

DANA adalah sejenis dompet elektronik untuk transaksi keuangan non-tunai dengan informasi pengguna yang terlindungi dan kenyamanan pengguna. Saat ini aplikasi DANA menjadi salah satu dompet elektronik yang banyak diminati masyarakat karena sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan dan mempermudah transaksi terutama dalam hal pembayaran dan transfer uang antar bank. Program DANA menawarkan kemudahan dalam berbisnis, dimulai dari keamanan dan kepercayaan. Oleh karena itu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang membantu dalam retensi pengguna (Dirnaeni et al., 2021).

Aplikasi *e-wallet* DANA bertumpu pada tiga pilar, yaitu: dapat diandalkan, karena aplikasi DANA menjamin keamanan 100% dalam bertransaksi pengguna, ramah pengguna, yaitu platform terbuka yang lebih baik, dan mudah diakses, karena aplikasi DANA memberikan kemudahan bagi pengguna dan pengusaha dalam melakukan dan mengakses pembayaran tanpa uang tunai. Strategi yang dapat diterapkan oleh program DANA untuk menarik pengguna program DANA adalah dengan memberikan berbagai reward dan promosi seperti pembelian tiket bioskop dan mendapatkan diskon 50% sehingga pembayaran tagihan listrik lebih mudah dan efisien, dengan adanya acara ini dapat menarik lebih banyak lagi konsumen yang berniat menggunakan aplikasi dompet digital DANA (Agnes et al., 2022).

Salah satu keunggulan aplikasi DANA dibandingkan pesaingnya, seperti GoPay, adalah tidak adanya biaya administrasi saat pengguna melaksanakan *top-up* maupun transfer ke bank. Hal ini memberi nilai tambah bagi pengguna, karena mereka dapat menghemat biaya yang biasanya dikenakan pada transaksi serupa di aplikasi lain. Selain itu, DANA juga menawarkan fitur-fitur unggulan, seperti kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, keamanan yang terjamin, dan layanan pelanggan yang responsif, menjadikannya pilihan yang menarik bagi pengguna dompet digital di Indonesia (Hikmah & Nurlinda, 2023).

Apa alasan utama Anda memilih menggunakan Dana dibandingkan aplikasi lain?



Gambar 1. 4 *Diagram Survei Alasan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Jambi*

Sumber: Data Primer (diolah, 2024)

Hasil survei awal yang dilaksanakan oleh peneliti pada 30 responden masyarakat Kota Jambi menunjukkan bahwa alasan utama pengguna memilih Dana adalah kemudahan penggunaan dan antarmuka yang nyaman (46,4%), diikuti oleh fitur-fitur menarik seperti transfer bank gratis (35,7%). Namun, keamanan dan privasi hanya dipilih oleh 7,1% responden. Secara keseluruhan, pengguna memprioritaskan pengalaman pengguna dan keuntungan finansial dibandingkan faktor lainnya, sehingga menunjukkan bahwa kenyamanan dan fitur unggulan menjadi kunci utama untuk menarik minat pengguna dompet digital.

Ketika seorang pengguna memutuskan untuk mempergunakan layanan digital, ia memikirkan manfaat yang dapat didapatkan dari penggunaan layanan digital tersebut. Pengguna aplikasi DANA diharapkan mendapatkan manfaat: Tidak perlu antri panjang, proses pembayaran lebih cepat, dan waktu lebih singkat (Ayu et al., 2022). Manfaat tersebut akan meningkatkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*.

Dengan semakin meningkatnya penggunaan Internet di Indonesia, bermunculanlah berbagai perusahaan yang menggunakan metode elektronik dan aplikasi *e-wallet* yang berkembang di Indonesia adalah salah satunya. Oleh

karena itu, pemasar perlu menciptakan nilai pelanggan yang tinggi agar konsumen termotivasi untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan penjual, yang berujung pada loyalitas terhadap *platform online* (Ardana & Artanti, 2022). Menurut Ambitan, Et al, (2021) Loyalitas pelanggan yakni bentuk komitmen konsumen pada sebuah merek, toko, atau penyedia layanan yang didasarkan pada pengalaman serta karakteristik positif, sehingga mendorong mereka untuk melakukan pembelian secara berkelanjutan dalam jangka panjang.

Selain loyalitas pelanggan, kemudahan menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di berbagai bidang kehidupan. Meskipun aplikasi DANA dikenal karena kemudahannya, beberapa kelemahan dapat memengaruhi loyalitas pengguna. Pengguna sering kali kesulitan memahami fitur baru seperti *cashback* atau promo, sehingga tidak bisa memaksimalkan manfaat aplikasi. Selain itu, pengguna dengan pemahaman teknologi terbatas sering mengalami kendala saat registrasi atau verifikasi, yang mengurangi kenyamanan. Ketergantungan pada koneksi internet juga menjadi masalah, terutama di daerah dengan akses tidak stabil, termasuk di Kota Jambi. Jika gangguan ini terus terjadi, kepuasan pengguna dapat menurun, mendorong mereka beralih ke aplikasi lain yang lebih andal.

Berdasarkan hasil penelitian Samara & Susanti, (2023) menyatakan temuan penelitian memaparkan bahwasanya faktor kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil dari penelitian Saputri & Sukresna, (2022) menyatakan temuan penelitian mengungkapkan bahwa faktor kemudahan penggunaan memberikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna.

Selain kemudahan, ada juga faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna DANA yakni dari segi keamanan. DANA menyediakan fitur keamanan seperti PIN dan verifikasi biometrik, beberapa kelemahan masih ada yang dapat memengaruhi loyalitas pengguna. Pengguna yang tidak memahami risiko keamanan digital, seperti penipuan atau *phishing*, mungkin merasa tidak cukup terlindungi. Selain itu, jika terjadi masalah keamanan seperti akun

diretas, proses penyelesaiannya bisa memakan waktu lama, yang dapat membuat pengguna kehilangan kepercayaan. Pengalaman negatif terkait penanganan masalah keamanan ini dapat membuat pengguna ragu untuk terus menggunakan DANA, sehingga berdampak pada loyalitas mereka.

Berdasarkan hasil penelitian Lestari et al., (2024) menyatakan temuan penelitian mengungkapkan bahwa faktor keamanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil dari penelitian Lubis & Sitorus, (2023) menyatakan temuan penelitian mengungkapkan bahwa faktor keamanan memberikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Selain faktor kemudahan dan keamanan, ada juga faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna DANA yakni dari segi kepuasan pelanggan. Dimana, DANA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan transaksi, kepuasan pelanggan juga terdapat/memiliki beberapa kelemahan yang dapat memengaruhi loyalitas pengguna. Salah satunya adalah respon layanan pelanggan yang terkadang lambat atau kurang memuaskan, terutama dalam menangani keluhan atau masalah teknis. Pengguna yang tidak mendapatkan solusi cepat atau jelas mungkin merasa frustrasi, yang dapat mengurangi kepuasan konsumen.

Selain itu, promosi atau *cashback* yang ditawarkan terkadang tidak sesuai dengan harapan pengguna, baik karena persyaratan yang rumit maupun informasi yang kurang jelas. Ketidakpuasan ini bisa membuat pengguna merasa kurang dihargai, sehingga menurunkan loyalitas mereka terhadap aplikasi.

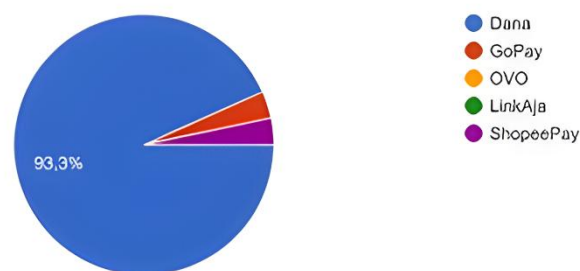
Berdasarkan hasil penelitian Septiani & Alam, (2024) menyatakan temuan penelitian memaparkan bahwasanya faktor kepuasan pelanggan memberikan pengaruh signifikan pada loyalitas pengguna. Penelitian ini didukung oleh hasil dari penelitian Indrawati & Syafrida, (2024) menyatakan temuan penelitian mengungkapkan bahwa faktor kepuasan pelanggan memberikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna.

Penelitian ini difokuskan pada pengguna dompet digital DANA di wilayah Kota Jambi. Kota Jambi dipilih karena meskipun penggunaan *e-wallet* seperti

DANA berkembang, penelitian di kota ini masih terbatas dibandingkan kota besar lainnya. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana kemudahan, keamanan, serta kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pengguna di kota yang sedang berkembang, serta memberikan wawasan bagi pengembangan strategi pemasaran DANA di wilayah serupa.

Sesuai hasil survei awal yang telah dilaksanakan penulis kepada 30 responden di Kota Jambi terkait minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital. Hasil survei menunjukkan bahwa 93,3 % dari 30 responden masyarakat Kota Jambi memilih menggunakan aplikasi DANA dibandingkan aplikasi transaksi digital lainnya.

Aplikasi apa yang paling sering Anda gunakan untuk pembayaran digital?
30 jawaban



Gambar 1. 5 *Diagram Survei Awal Pengguna Aplikasi DANA di Kota Jambi*

Sumber: Data Primer (diolah, 2024)

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengacu kepada penelitian Wahyuningsih & Nirawati, (2022). Ketidaksamaan studi ini dengan studi sebelumnya yakni adanya penambahan variabel baru berupa kepuasan pelanggan, serta objek penelitian yang difokuskan pada wilayah Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang yang mencakup fenomena dan teori yang didukung terhadap *gap* terdahulu, maka *research gap* mendorong peneliti ini untuk mengeksplorasi tentang **Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet Dana di Kota Jambi.**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang diuraikan, perlu dibuat rumusan masalah yang telah diidentifikasi agar pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan baik. Ada pula permasalahan yang akan diangkat di studi ini, meliputi:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan secara bersamaan terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang sudah dijabarkan tersebut, dengan demikian tujuan dari penelitian ini meliputi:

1. Untuk menganalisa dan menjelaskan kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi.
2. Untuk menganalisa dan menjelaskan keamanan berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi.
3. Untuk menganalisa dan menjelaskan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi.
4. Untuk menganalisa dan menjelaskan kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan secara bersamaan berpengaruh terhadap loyalitas penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil pengujian mengenai pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna *e-wallet* DANA di Kota Jambi dimaksud untuk mengetahui bagaimana

Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Loyalitas Pengguna DANA.

b. Manfaat Praktisi

1. Bagi Pemasar

Penelitian ini membantu pemasar mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan penggunaan program DANA. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna, pemasar dapat mengoptimalkan promosi, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan menciptakan pesan pemasaran yang menarik dan relevan, sehingga meningkatkan keterlibatan dan loyalitas.

2. Bagi Platform DANA

Bagi platform DANA, penelitian ini memberikan wawasan dalam meningkatkan fitur, keamanan, dan kepuasan pengguna. Dengan memahami kebutuhan serta preferensi pengguna, DANA dapat mengembangkan layanan yang lebih inovatif, meningkatkan pengalaman pengguna, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil studi bisa dipergunakan untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran guna memperluas basis pengguna dan meningkatkan daya saing di industri dompet digital.