

BAB I

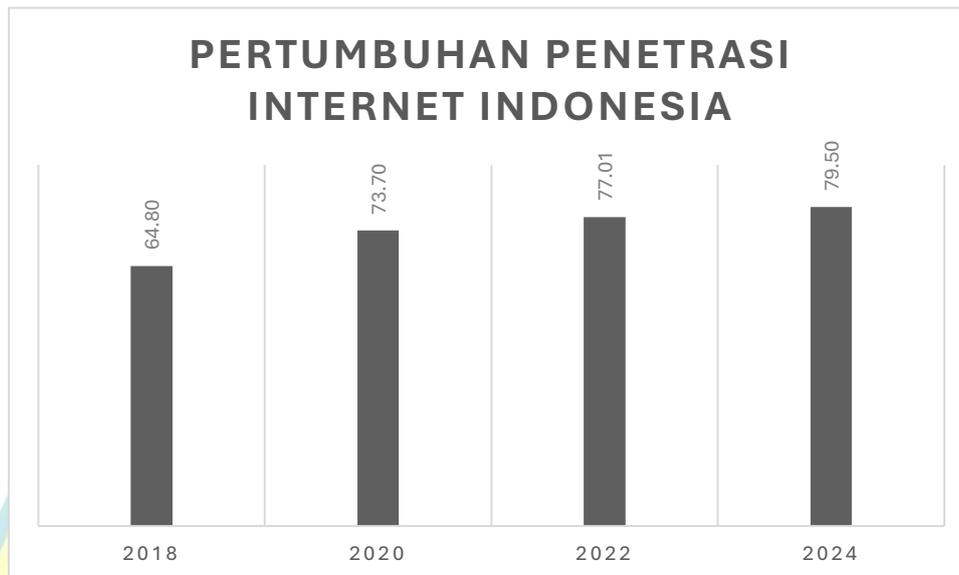
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era yang semakin berkembang, teknologi telah mengubah setiap aspek kehidupan manusia dan mempengaruhi cara masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Pesatnya kemajuan dan evolusi teknologi menyebabkan gaya hidup semakin dinamis. Salah satu kemajuan teknologi yang sangat signifikan dan memberikan dampak besar terhadap kehidupan masyarakat adalah internet. (Aryana, 2020).

Kemajuan dan perkembangan teknologi turut berkontribusi terhadap meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), mengatakan bahwasanya jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mencapai 221.563.479 orang pada 2024, dari total jumlah penduduk sebesar 278.696.200 orang pada 2023. Hasilnya diketahui bahwa penetrasi internet Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan tahun 2024 yang dirilis APJII, tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 79,5%, mengalami peningkatan 1,4% (APJII, 2024).

Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan penetrasi internet yang stabil selama bertahun-tahun, dimulai dari 64,8% pada tahun 2018, meningkat menjadi 73,7% pada tahun 2020, dan mencapai 77,01% pada tahun 2022. Dalam hal distribusi gender, penggunaan internet sedikit lebih tinggi pada laki-laki (50,7%) dibandingkan perempuan (49,1%). Mayoritas pengguna internet adalah Generasi Z (34,40%), diikuti oleh Generasi Milenial (30,62%) (APJII, 2024).



Dalam mensurvei pengguna internet di Indonesia, APJII menggunakan wawancara sebagai metodenya didampingi oleh konsultan. Cara ini dilakukan terhadap 8720 responden dari 38 provinsi di Indonesia. Survei dimulai pada 18 Desember 2023 sampai 19 Januari 2024.(APJII, 2024).

Internet memungkinkan konektivitas, menyediakan akses terhadap informasi dan hiburan, memfasilitasi belanja, dan berfungsi sebagai alat komunikasi yang penting. Oleh karena itu, pangan telah menjadi kebutuhan mendasar bagi banyak orang, sebanding dengan pangan, sandang, dan papan. Teknologi kini menjadi bagian yang penting, sehingga sulit untuk berfungsi tanpa perangkat modern seperti ponsel pintar, tablet, dan komputer. Aktivitas seperti bekerja, berbelanja, belajar, dan mencari informasi semakin bergantung pada dukungan teknologi. Dengan kemajuan yang berkelanjutan, internet tetap menjadi cara paling nyaman dan efisien untuk mengakses sistem informasi (Permatahati & Djamaris, 2021).

Kemajuan internet juga memberikan dampak yang baik untuk perekonomian kita, yang berujung pada munculnya ekonomi digital dan mendorong inovasi baik di bidang teknologi maupun perekonomian. Teknologi

memainkan peran penting dalam menyederhanakan akses terhadap sumber daya penting, sementara sektor keuangan tetap menjadi pilar utama pertumbuhan ekonomi. Menyadari pentingnya teknologi dan keuangan, sebuah inovasi inovatif yang dikenal sebagai teknologi keuangan atau *Fintech*, telah muncul merevolusi transaksi dan layanan keuangan. (Rakhmanita & Anggarini, 2020).

Fintech merupakan integrasi teknologi digital dengan layanan keuangan sehingga menghasilkan inovasi yang mempermudah, mempercepat, dan memperluas akses produk keuangan bagi masyarakat. Menurut *National Digital Research Center* (NDRC), *fintech* mewakili kemajuan teknologi dan digital di sektor keuangan, menjadikan layanan lebih efisien dan inklusif. Fenomena ini mencakup solusi keuangan berbasis teknologi yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan aksesibilitas. (Adji et al., 2023).

Fintech terus berkembang pesat dan berhasil membawa perubahan signifikan pada bagian bisnis keuangan. Kehadirannya membawa perubahan positif dengan membuat ruang yang lebih efisien dan kompetitif. Sejumlah bisnis keuangan saat ini menggunakan *fintech* dalam menyediakan layanan yang mudah diakses kapanpun dan aman, sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna serta memperluas inklusi keuangan. Perkembangan pesat teknologi finansial ini telah mengubah bagaimana cara seseorang melakukan transaksi keuangan. Aplikasi pembayaran digital kian diminati karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Tren ini sejalan dengan kecenderungan global, di mana semakin banyak konsumen yang mengandalkan pembayaran secara langsung, baik untuk berbelanja, membayar tagihan, maupun melakukan transfer uang (Heryanti, 2023).

Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa pada tahun 2024, transaksi uang elektronik di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pada Mei 2024, nominal transaksi uang elektronik mencapai Rp92,79 triliun, meningkat 35,24% dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, proyeksi untuk tahun 2023 memperkirakan total transaksi uang elektronik bisa mencapai Rp495 triliun. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya penggunaan

teknologi pembayaran digital serta ekspansi ekosistem keuangan digital di Indonesia (BI, 2024)

Menurut Azindhani (2021) saat ini, masyarakat semakin memanfaatkan internet sebagai media untuk melakukan transaksi pembelian. Permintaan global terhadap transaksi digital non-tunai melalui pembayaran seluler telah meningkat secara signifikan. Dengan mengadopsi konsep baru dan meningkatkan berbagai aspek layanan, konsumen dan penjual dapat mengakses solusi pembayaran yang efisien dan nyaman melalui ponsel pintar. Pergeseran ini mempengaruhi niat dan perilaku pengguna terhadap teknologi. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa konsumen cenderung menyukai teknologi yang memberikan layanan cepat, sederhana, dan praktis dalam satu platform..

Saat ini banyak penyedia layanan *e-wallet* yang menawarkan fitur yang mempermudah transaksi digital. Selain itu, menurut *E-Wallet Industry Outlook 2023* yang diterbitkan oleh *Insight Asia*, 74% dari 1.300 penduduk di kota yang disurvei telah menggunakan e-wallet dalam kegiatan bertransaksi (Editya et al., 2024).



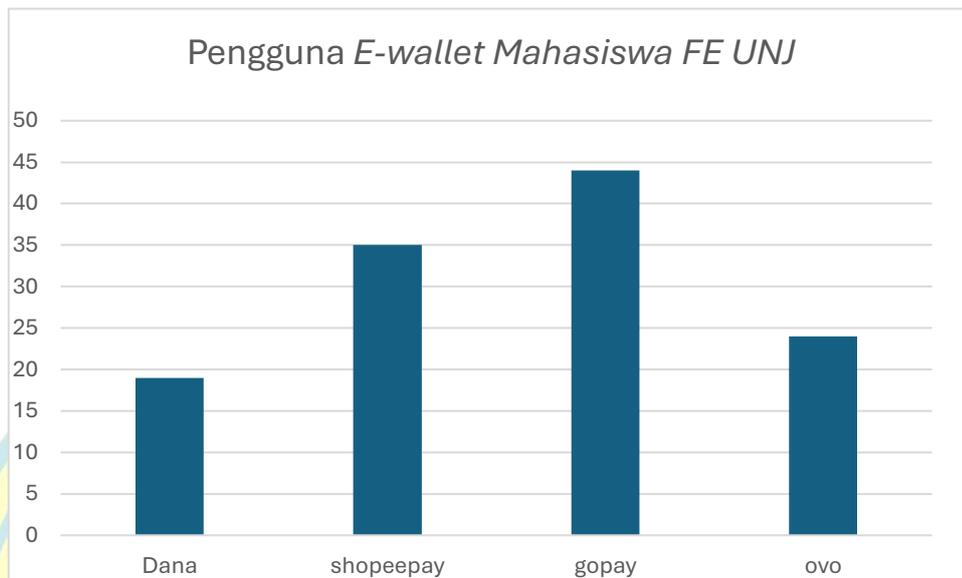
Berdasarkan gambar diatas dari 1.300 responden, 74% di antaranya menyatakan pernah menggunakan layanan dompet digital. Gopay menempati posisi teratas dengan 71% pengguna, diikuti oleh OVO dengan 70% lalu aplikasi DANA 61 % dan Shopepay 60% dan untuk LinkAja sebanyak 27%. Usia responden berkisar antara 18 hingga 55 tahun, dengan profesi bervariasi mulai dari pegawai swasta hingga pelajar dan mahasiswa (Editya et al., 2024)

Di era digital yang semakin berkembang, dompet elektronik telah muncul sebagai alat transaksi keuangan yang populer dan diadopsi secara luas, terutama di kalangan generasi muda seperti pelajar. Berdasarkan survei Katadata *Insight Center*, kebanyakan individu Generasi Z (Gen Z) lebih memilih *e-wallet* dibandingkan (ATM) bank. Survei yang dilaksanakan dengan cara online pada 5.204 responden dari 34 provinsi di Indonesia mengungkapkan bahwa sekitar 68% Gen Z menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi. Sementara itu 35,4% Gen Z yang mempergunakan ATM bank pada aktivitas keuangannya. Di sisi lain, kepemilikan rekening pada generasi sekarang lebih sedikit dari pengguna *e-wallet* (Center, 2022).

Hal ini didukung oleh penelitian *YouGov* terhadap lebih dari 4.000 responden secara nasional pada kuartal ketiga, yang menemukan bahwa penggunaan aplikasi layanan keuangan digital terus tumbuh. Saat ini pengguna dompet digital sudah mencapai 87% dengan mayoritas adalah individu berusia 18-24 tahun. Sebagai bagian dari Gen Z, mahasiswa tumbuh di era digital, sehingga sangat akrab dengan penggunaan teknologi, termasuk aplikasi keuangan digital seperti *e-wallet* (Hapsari & Indriyanti, 2023).

Oleh karena itu peneliti menjadikan mahasiswa untuk dijadikan subjek dari penelitian ini karena mereka berada dalam rentang usia yang relevan, memiliki karakteristik sebagai *digital native*, dan merupakan pengguna aktif teknologi keuangan seperti *e-wallet*.

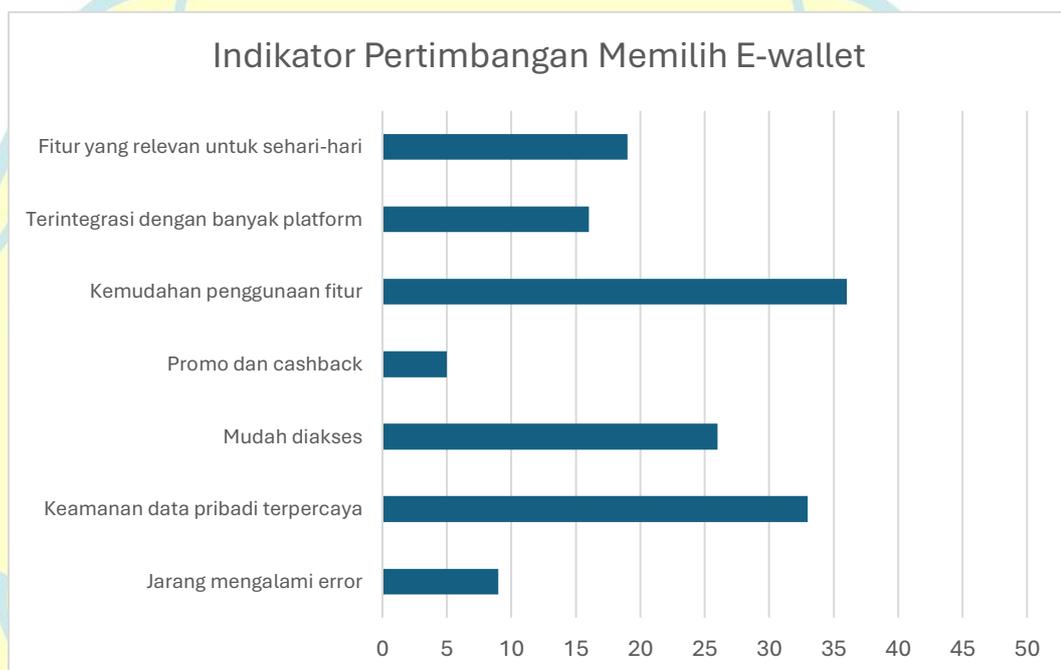
Dari beberapa *e-wallet*, peneliti melakukan pra survei pengguna *e-wallet* di kalangan mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta dengan hasil sebagai berikut.



Dari 50 responden yang peneliti survei, menunjukkan bahwa pengguna *e-wallet* terbanyak di kalangan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta adalah Aplikasi Gopay dengan pengguna sebanyak 44 pengguna sedangkan posisi kedua ditempati oleh shopeepay dengan jumlah pengguna sebanyak 35 orang, dan diikuti oleh OVO dengan pengguna sebanyak 21 pengguna dan Dana sebanyak 19 pengguna. Berdasarkan hasil survei, aplikasi Dana merupakan *e-wallet* dengan jumlah pengguna paling sedikit di kalangan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta jika dibandingkan dengan *e-wallet* lainnya. Rendahnya jumlah pengguna Dana

dibandingkan aplikasi lain mengindikasikan bahwa loyalitas mahasiswa terhadap aplikasi ini relatif lebih rendah dibandingkan dengan e-wallet lainnya.

Selanjutnya dilihat dari hasil pra survei indikator pertimbangan penggunaan *e-wallet*, terlihat bahwa 36 orang mengutamakan kemudahan penggunaan fitur dan 33 orang mengutamakan keamanan data pribadi yang terpercaya. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna dalam memilih *e-wallet* mengutamakan kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pribadinya. Hal ini dapat diindikasikan bahwa aplikasi



Dana masih menghadapi tantangan dalam membangun kepercayaan di kalangan pengguna. Selain itu, faktor kemudahan penggunaan aplikasi Dana dinilai kurang optimal. Hal ini juga menunjukkan adanya masalah yang mempengaruhi banyaknya pengguna aplikasi ini di kalangan mahasiswa.

Hal ini juga didukung dengan pernyataan para pengguna aplikasi Dana yang peneliti rangkum dari ulasan aplikasi Dana di Google Play Store.

DANA Dompot Digital Indonesia

Rating dan ulasan

Budy TwentyOne

★ ★ ★ ★ ★ 21 November 2024

Aplikasi ini sungguh tidak aman, padahal udh bertahun2 menyimpan saldo d Aplikasi ini, akan tetapi hanya gara2 oknum dalam yang secara sengaja menipu dengan alasan mau membantu pengguna buat mengamankan akun, akan tetapi setelah mengikuti arahnya justru itu hanya jebakan yg justru menjerumuskan pengguna, saya kecewa kepercayaan saya seketika hilang, percuma bnyk meminta persyaratan ini itu sewaktu mendaftar kalau akhirnya tidak ada solusi lebih lanjut buat mengembalikan saldo yg sudah hilang.

62 orang merasa ulasan ini berguna

Adek Maryati

★ ★ ★ ★ ★ 5 Desember 2024

Sebenarnya saya sdh nyaman memakai aplikasi ini,tetapi belakangan ini saldo saya sdh 2 kali terpotong dan setelah saya complain,cs ny bilang transaksi nya normal,pin hanya saya yg tau,saya tdk pernah meng-klik tautan,tdk prnah terima otp,dan transaksi terjadi ketika hp saya sdg d charge dan aplikasi nya pun letaknya saya sembunyikan dalam file yg jrg saya buka,jd kecil kemungkinan aplikasi terbuka secara tdk sengaja

113 orang merasa ulasan ini berguna

Israeni Iskandar

★ ★ ★ ★ ★ 24 November 2024

Yang mau download aplikasi ini pikir-pikir dulu. 1. Susah di upgrade 2. Kalau tidak premium susah dalam segi pembayaran dan tranfer, hanya bisa di pakai beli pulsa dan token 3. Pelayanan mengatasi masalahnya buruk, saya sudah mau setengah bulan masalah upgrade premium tidak ada kejelasan, sudah kirim email sampai telfon CS nya langsung tapi masih tidak bagus juga

115 orang merasa ulasan ini berguna

Herjan Herjan

★ ★ ★ ★ ★ 8 Desember 2024

saya tidak bisa login,setiap memasukan pin atau verifikasi wajah,aplikasi nya mental terus,saya sudah menggunakan segala cara,bahkan saya sudah hapus aplikasi nya kemudian di download lagi secara berkala,tapi masih tidak bisa login,sangat mengecewakan dan tolong buat yang bersangkutan supaya di perbaiki lagi,terima kasih.

5 orang merasa ulasan ini berguna

Surya Putra

★ ★ ★ ★ ★ 8 Desember 2024

Gk bisa Upgrade premium, alasan aplikasi foto kurang baik, padahal kualitas kamera bagus, diana sangat tidak berguna atau membantu, hapus aja bantuan seperti itu, apk ini sangat jelek kualitas nya, tidak layak pakai, jika mau bintang 5 , upgrade akun saya jd premium

3 orang merasa ulasan ini berguna

Dari ulasan diatas dapat terlihat bahwa pengguna aplikasi Dana banyak yang mengeluhkan terkait pelayanan aplikasi Dana. Dimulai dari hilangnya saldo dana pengguna yang tiba-tiba sehingga menghilangkan rasa kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, hingga kesulitan dalam melakukan upgrade premium Dana yang menyebabkan sulitnya pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi di aplikasi tersebut karena diharuskan menjadi premium untuk mengakses fitur tersebut. Situasi ini memberikan peluang untuk mengeksplorasi penyebab rendahnya loyalitas terhadap Dana, terutama dalam hal kepercayaan pengguna dan kemudahan penggunaan.

Dalam teknologi digital, kepercayaan pengguna merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan teknologi tersebut. Pengguna akan tetap menggunakan aplikasi pembayaran tersebut jika mereka yakin bahwa aplikasi tersebut aman, terlindungi dari risiko penipuan, dan dapat dipercaya. Kepercayaan ini mencakup perlindungan data pribadi, keamanan transaksi keuangan, serta reputasi perusahaan yang menyediakan aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mondego dan Gide dalam Etikaria & Munari, (2022) mengungkapkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam memengaruhi penggunaan dompet digital. Ketika konsumen memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, mereka cenderung tidak khawatir terhadap risiko yang mungkin terkait dengan penggunaan dompet digital, sehingga lebih terdorong untuk memanfaatkannya. Sebaliknya, perusahaan akan sulit mempertahankan keberlangsungan jangka panjang jika mereka gagal membangun kepercayaan dari konsumen.

Selain faktor kepercayaan, kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut juga merupakan bagian dari kunci keberhasilan yang memengaruhi loyalitas pengguna. Aplikasi dengan antarmuka yang intuitif, sederhana, dan efisien dalam menjalankan fungsinya cenderung lebih diminati. Ini mencakup kemudahan dalam proses pendaftaran, transaksi yang cepat, serta akses yang praktis ke berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu bentuk kepercayaan mengenai pengambilan keputusan, apabila seseorang merasa percaya bahwa Jika

suatu system yang dianggap mudah untuk digunakan, individu akan lebih cenderung untuk mengadopsinya. (Mawardani & Dwijayanti, 2021).

Penyedia aplikasi juga perlu mendapatkan nilai pengguna yang tinggi agar pengguna tetap menggunakan aplikasi tersebut, yang pada akhirnya menghasilkan loyalitas terhadap aplikasi tersebut. loyalitas pengguna dapat terlihat dari penggunaan aplikasi yang konsisten, rekomendasi kepada orang lain, serta ketidakcenderungan untuk berpindah ke aplikasi serupa yang lain. Loyalitas pelanggan mengacu pada komitmen yang muncul secara sukarela, tanpa paksaan. Ini berkembang dari kesadaran individu dan pengalaman positif dari waktu ke waktu. (Desi Wahyuningsih, 2022).

Loyalitas pelanggan mengacu pada kesediaan pelanggan untuk secara konsisten memilih merek tertentu dibandingkan merek lain. Hal ini dibentuk oleh pengalaman sikap dan perilaku yang memenuhi kebutuhan mereka. (Permatahati & Djamaris, 2021).

Penelitian mengenai *e-wallet* telah banyak dilakukan. Seperti penelitian Desi Wahyuningsih (2022) dari hasil penelitian tersebut jika dilihat secara parsial, kemudahan yang ditawarkan *e-wallet* Dana berkontribusi pada loyalitas pelanggan, hal yang sama terjadi dengan penelitian Fernando (2021) hasil penelitiannya adalah kemudahan penggunaan menimbulkan dampak yang baik terhadap loyalitas, namun riset dari Larasati (2021) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menimbulkan pengaruh negatif pada loyalitas pelanggan. Hal yang serupa terjadi pada studi dari Samara & Metta (2023) hasil penelitiannya menunjukkan kemudahan penggunaan yaitu tidak signifikan pada loyalitas pelanggan dengan cara parsial. Hal ini dapat menjadi celah riset (*research gap*) untuk dapat diujikan lebih lanjut pada studi ini.

Seperti penelitian Adestyan & Rapida (2022) menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna BSI Net Banking, hal serupa juga terjadi pada penelitian Gultom (2020) hasil penelitiannya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Lubis & Sitorus (2023) juga menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan pada loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatahati & Djamaris (2021) yang meneliti loyalitas dari berbagai macam *e-wallet* seperti loyalitas pelanggan antara pengguna Aplikasi Dompot Digital. Dari hasil penelitian tersebut ternyata loyalitas pengguna Aplikasi Dana masih rendah dibandingkan dengan dompet digital lainnya.

Bedasarkan latar belakang masalah dan pra survey yang sudah dipaparkan, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan harapan dapat menggali bagaimana pengaruh kepercayaan serta kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pada aplikasi Dana pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta, dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi DANA : Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta .”



1.2 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada latar belakang penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan untuk pertanyaan penelitian difokuskan seperti di bawah ini:

1. Apakah terdapat pengaruh dari kepercayaan pada loyalitas pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta ?
2. Apakah terdapat pengaruh dari kemudahan penggunaan pada loyalitas pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta ?
3. Apakah terdapat pengaruh dari kepercayaan dan kemudahan penggunaan pada loyalitas pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Fokus yang menjadi tujuan pada studi ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan pada loyalitas pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan penggunaan pada loyalitas pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini seperti di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan adanya studi ini dapat menambah wawasan dan interaksi antara variabel kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna, yang dapat memperluas perspektif akademik tentang hubungan antar variabel dalam konteks penggunaan aplikasi digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, agar dapat berguna untuk menambah wawasan terkait loyalitas pengguna aplikasi Dana.
- a. Bagi akademisi, studi ini menjadi sumber perpustakaan yang berharga untuk mempraktikkan teori yang diperoleh, menghasilkan konsep baru, dan memperluas pengetahuan bagaimana menilai aplikasi Dana.
- b. Bagi Perusahaan Dana, studi ini dapat sebagai rekomendasi dan bahan pertimbangan untuk perusahaan pengembang dalam mengevaluasi aplikasi Dana
- c. Bagi masyarakat, studi ini sebagai bahan edukasi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kepercayaan dan kemudahan pada aplikasi Dana.