

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

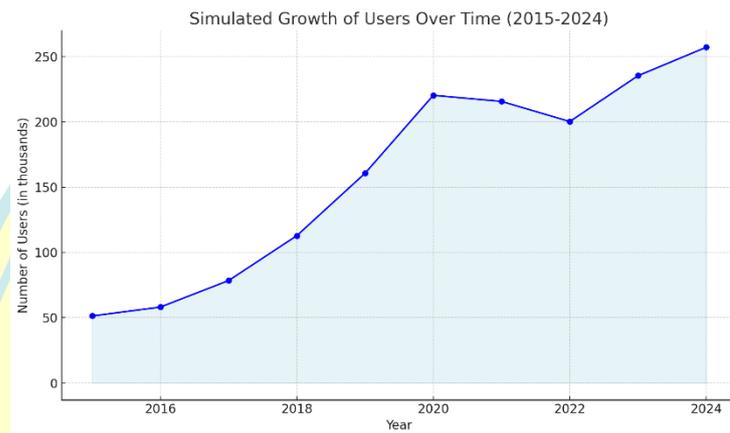
Seiring dengan pesatnya perkembangan era transformasi digital, teknologi kini menjadi bagian integral dari kehidupan manusia, termasuk dalam sektor bisnis dan transaksi keuangan. Digitalisasi memungkinkan berbagai aktivitas dilakukan dengan lebih efisien, cepat, dan aman, mengurangi hambatan yang ada pada sistem konvensional, serta memberikan kemudahan bagi pengguna. Salah satu inovasi penting yang muncul dalam konteks ini adalah tanda tangan digital berbasis aplikasi, yang memungkinkan pengguna untuk menandatangani dokumen secara elektronik dengan tingkat keamanan yang tinggi, tanpa memerlukan interaksi fisik secara langsung. Tanda tangan digital merupakan metode otentikasi elektronik yang digunakan untuk memastikan keaslian, integritas, dan tidak bisa dibantah (*non-repudiation*) dari dokumen atau pesan yang dikirimkan secara elektronik. Tanda tangan digital digunakan untuk menggantikan tanda tangan fisik dan menjadi alternatif yang lebih aman serta efisien dalam melakukan transaksi elektronik (Yuniati & Sidiq, 2020). Inovasi ini menjadi solusi terhadap berbagai tantangan dalam transaksi konvensional, seperti kebutuhan untuk bertemu langsung, pengelolaan dokumen fisik, serta risiko pemalsuan tanda tangan.

Tanda tangan digital tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi dan pengelolaan dokumen secara digital. Dengan hadirnya tanda tangan digital, proses penandatanganan dokumen menjadi lebih cepat, efisien, dan terjamin keamanannya dibandingkan dengan tanda tangan manual yang rawan

dipalsukan. Tanda tangan digital menggantikan tanda tangan fisik, yang seringkali rentan terhadap pemalsuan, dan menjadi solusi yang lebih efektif dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam transaksi tradisional. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, masalah pemalsuan identitas dan penipuan semakin marak, terutama dalam dunia bisnis dan transaksi elektronik. Keamanan dan keaslian dokumen serta transaksi digital menjadi tantangan besar bagi banyak organisasi. Pemalsuan tanda tangan fisik dan dokumen kertas dapat merusak kredibilitas dan keamanan transaksi. Oleh karena itu, tanda tangan digital muncul sebagai solusi yang tidak hanya lebih aman, tetapi juga lebih efisien dibandingkan dengan tanda tangan manual yang mudah dimanipulasi.

Berdasarkan laporan dari *Exploding Topics*, pasar tanda tangan digital global diperkirakan akan mencapai \$13,4 miliar pada tahun 2030, dengan tingkat pertumbuhan tahunan atau *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 26,7% antara 2024 dan 2030. Proyeksi ini menunjukkan bahwa tanda tangan digital bukan sekadar tren sementara, melainkan menjadi bagian integral dari sistem operasional bisnis modern. Selain itu, penggunaan tanda tangan digital dapat menghemat rata-rata \$28 per dokumen yang ditandatangani, yang memberikan manfaat ekonomis yang besar bagi perusahaan. Salah satu pemain dominan di pasar ini adalah DocuSign, yang menguasai 82,69% pangsa pasar *e-signature*. Pada tahun 2023, perusahaan ini tercatat menghasilkan pendapatan sebesar \$2,5 miliar, dengan sebagian besar pendapatan berasal dari langganan. Penggunaan tanda tangan digital juga membantu perusahaan mengurangi biaya pengelolaan dokumen kertas, yang di Amerika Serikat diperkirakan menghabiskan sekitar \$8 miliar setiap tahunnya. Namun, meskipun banyak keuntungan yang ditawarkan oleh tanda tangan digital, terdapat beberapa hambatan yang menghalangi adopsinya secara lebih luas, terutama terkait dengan keamanan dan keabsahan hukum. Meskipun demikian, mayoritas pengguna dan non-pengguna percaya bahwa tanda tangan digital lebih aman dibandingkan tanda tangan manual. Sebanyak 83% pengguna yang telah mengadopsi teknologi ini meyakini

bahwa tanda tangan digital memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi. Berdasarkan data tersebut, jelas bahwa tanda tangan digital memiliki peran yang sangat penting dalam dunia bisnis yang semakin terdigitalisasi. Namun, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan integrasi teknologi ini dalam berbagai sektor.



Gambar 1.1 Perkembangan Penggunaan Tanda Tangan Digital Global

Sumber: *Exploding Topics* (2024)

Grafik ini menggambarkan pertumbuhan penggunaan tanda tangan digital secara global dari tahun 2015 hingga 2024. Dimulai dengan 0 pengguna pada tahun 2015, grafik menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Puncaknya terjadi pada 2020, dengan 257.2k pengguna, yang kemudian mengalami penurunan di tahun-tahun berikutnya. Meskipun terjadi penurunan setelah puncak tersebut, grafik ini tetap menunjukkan tren pertumbuhan yang positif, mencerminkan peningkatan adopsi tanda tangan digital di berbagai sektor bisnis dan administrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat fluktuasi, penggunaan teknologi ini semakin diterima dan diimplementasikan secara global, terutama di sektor yang membutuhkan efisiensi dan keamanan dalam transaksi daring.

Seiring dengan tren global yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam penggunaan tanda tangan digital, hal yang sama juga terlihat di Indonesia. Pandemi COVID-19 menjadi salah satu pendorong utama percepatan adopsi teknologi digital, termasuk tanda tangan elektronik, yang mengubah cara transaksi dan pengelolaan dokumen dilakukan di banyak

sektor. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mengonfirmasi hal ini, dengan lebih dari 2,58 juta sertifikat elektronik yang diterbitkan antara tahun 2018–2020. Penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) bahkan meningkat sebesar 350% selama pandemi, menandakan bahwa tanda tangan digital telah menjadi katalisator penting dalam transaksi daring di Indonesia. Selanjutnya, hasil survei dari Katadata Insight Center (KIC, 2023) menunjukkan bahwa 74% pelaku fintech di Indonesia telah mengadopsi tanda tangan digital, dengan 88% di antaranya berkomitmen untuk terus menggunakannya di masa depan. Hal ini menandakan bahwa tanda tangan digital tidak hanya mempercepat proses bisnis, tetapi juga memainkan peran kunci dalam penguatan perlindungan data di berbagai sektor.

Selain itu, perkembangan penyedia layanan tanda tangan digital di Indonesia menunjukkan tren positif. Beberapa platform, seperti PrivyID, Mekari Sign, VIDA Digital Identity, dan Peruri Sign, kini semakin bersaing di pasar untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan solusi tanda tangan digital yang aman dan efisien. Tabel berikut merangkum perkembangan tersebut:

Tabel 1.1 Perkembangan Aplikasi Tanda Tangan Digital di Indonesia

No.	Nama Aplikasi	Tahun	Jumlah Pengguna	Keterangan
1	PrivyID	2025(terbaru)	13 juta	Mayoritas pengguna di Jabodetabek, didominasi usia 25-40 tahun (Digunakan lebih dari 700 perusahaan di Indonesia)
2	DocuSign	2021	1,1 juta	Potensi pasar global diperkirakan USD 25 triliun.

No.	Nama Aplikasi	Tahun	Jumlah Pengguna	Keterangan
3	MekariSign	2024	Diperkirakan tumbuh 20% <i>year-over-year</i> , dengan total pengguna sekitar 336 ribu	Lonjakan adopsi dari sektor keuangan dan kesehatan
4	VIDA Digital Identity	Perkembangan terkini	Tidak disebutkan jumlah spesifik	Fokus pada digital ID, digunakan di sektor keuangan dan teknologi
5	Peruri Sign	Perkembangan terkini	Tidak disebutkan jumlah spesifik	Tanda tangan digital tersertifikasi, dukungan dari BUMN

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Laporan terbaru dari Tempo (2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan tanda tangan digital semakin diminati oleh sektor perbankan, pemerintahan, dan perusahaan swasta. Data Kominfo menyebutkan bahwa pada tahun 2023, penggunaan tanda tangan digital meningkat sebesar 175% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan jumlah pengguna yang telah melampaui angka 280.000. Dalam konteks ini, tanda tangan digital menjadi solusi yang semakin banyak digunakan karena menawarkan keamanan yang lebih tinggi dibandingkan tanda tangan elektronik biasa.

Salah satu pelopor dan pemimpin pasar dalam penyediaan layanan tanda tangan digital di Indonesia adalah PrivyID. Perusahaan startup berbasis teknologi finansial (*fintech*) ini didirikan pada tahun 2016, dan menyediakan layanan tanda tangan digital yang legal serta aman secara hukum. PrivyID menawarkan solusi berbasis kriptografi asimetris dan telah memperoleh status resmi sebagai Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) dari Kominfo. Selain itu, PrivyID menjadi satu-satunya penyedia yang lolos dalam program *regulatory sandbox* dari Bank Indonesia, serta masuk dalam kategori layanan e-KYC dari OJK dan menjadi anggota Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH).

Dilansir dari situs resmi PrivyID, penerapan verifikasi identitas digital secara langsung mendukung visi perusahaan untuk menjadi pemimpin global dalam layanan identifikasi dan otorisasi elektronik yang aman dan terpercaya. Melalui teknologi ini, PrivyID mampu memberikan pengalaman pengguna yang efisien, aman, dan bebas hambatan, khususnya dalam proses verifikasi identitas saat onboarding maupun transaksi digital. Kemudahan tersebut menciptakan persepsi positif terhadap tiga aspek penting, yaitu *perceived ease of use*, *perceived value*, dan *perceived security*, yang berkontribusi terhadap meningkatnya *continuance intention* yakni niat pengguna untuk terus menggunakan layanan digital Privy dalam jangka panjang. Ketika pengguna merasakan kenyamanan, keamanan, serta nilai tambah dari layanan yang ditawarkan, mereka cenderung mempertahankan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Hal ini memperkuat posisi PrivyID sebagai solusi identitas digital yang terpercaya di era digital saat ini.

PrivyID saat ini telah dipercaya oleh lebih dari 13 juta pengguna dan lebih dari 700 institusi bisnis maupun pemerintah. Layanan ini memungkinkan pengguna menandatangani dokumen dari mana saja dan kapan saja dengan keamanan yang dijamin melalui verifikasi identitas berbasis data Dukcapil. PrivyID juga menggunakan teknologi enkripsi yang menjamin integritas, autentikasi, serta keamanan data (AFTECH, n.d.). Dengan semakin meningkatnya adopsi teknologi digital dan bergesernya preferensi masyarakat serta pelaku industri ke solusi berbasis digital, menjadi penting untuk mengevaluasi lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi tanda tangan digital seperti PrivyID. Penelitian ini secara khusus akan mengkaji bagaimana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi keamanan (*perceived security*), dan persepsi nilai (*perceived value*) dapat memengaruhi kepuasan elektronik (*e-satisfaction*), yang pada akhirnya mendorong niat berkelanjutan (*continuance intention*) dalam penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID.

Continuance intention menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah aplikasi digital, termasuk aplikasi tanda tangan digital seperti PrivyID. Saat ini, PrivyID telah digunakan secara luas oleh masyarakat untuk berbagai kebutuhan, mulai dari menandatangani kontrak kerja, dokumen legal, hingga administrasi kampus atau pemerintahan. Seperti halnya, sejak tahun 2024 Badan Kepegawaian Negara (BKN) telah mewajibkan penggunaan e-meterai pada dokumen-dokumen penting dalam proses pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), termasuk surat lamaran dan surat pernyataan data diri (Kompas, 2024). E-meterai ini berfungsi sebagai bukti legal yang menjamin keabsahan dokumen yang diunggah oleh pelamar. Namun, implementasi e-meterai juga menghadapi tantangan, seperti yang terjadi pada awal September 2024 ketika situs resmi Perum Peruri mengalami gangguan teknis, menyebabkan kesulitan dalam pembelian e-meterai dan memicu keluhan dari pelamar CPNS. Menanggapi hal ini, Ketua DPR RI, Puan Maharani, bahkan meminta agar pemerintah menyederhanakan proses administratif pendaftaran CPNS (Merdeka, 2024).

Dalam kondisi tersebut, PrivyID muncul sebagai alternatif yang banyak digunakan oleh pelamar CPNS karena kemudahan akses, kecepatan proses, dan keandalannya dalam menyediakan layanan pembubuhan e-meterai secara digital (AyoBogor, 2024). Tidak hanya dalam sektor pemerintahan, PrivyID juga digunakan dalam sektor perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI), misalnya, telah mengintegrasikan layanan *electronic Know Your Customer* (e-KYC) dalam aplikasi BRImo dengan sistem verifikasi identitas yang bekerja sama dengan PrivyID. Melalui proses ini, nasabah dapat membuka rekening secara digital dengan mengunggah KTP, NPWP, serta melakukan swafoto dan video untuk validasi, tanpa harus datang ke kantor cabang (Bank Raya, 2024).

Meskipun adopsi awal terhadap aplikasi tanda tangan digital seperti PrivyID meningkat karena dorongan kebutuhan administratif, fenomena penggunaan sekali lalu tidak kembali (*discontinuance*) menjadi isu yang

perlu diperhatikan. Banyak pengguna hanya mengakses aplikasi untuk keperluan spesifik, lalu tidak melanjutkan penggunaannya secara konsisten. Dalam konteks inilah, konsep *continuance intention* penggunaan menjadi penting untuk diteliti sebagai indikator keberhasilan jangka panjang suatu aplikasi digital. Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa keberlanjutan penggunaan aplikasi digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan, dan persepsi terhadap keamanan data pribadi.

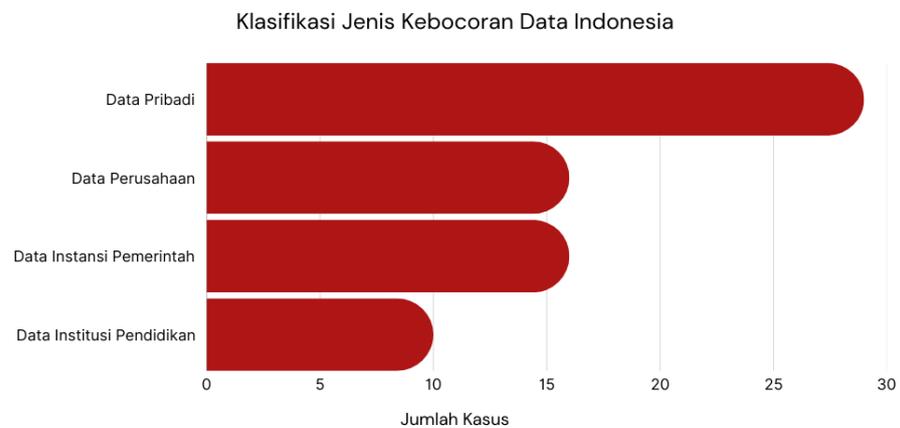
Salah satu kekhawatiran terbesar saat ini adalah isu keamanan data. Pada tahun 2023 saja, Indonesia mencatat kenaikan 25% dalam kasus pencurian identitas, yang menyebabkan kerugian lebih dari Rp500 miliar, menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), (Media Indonesia, 2025). Tren yang mengkhawatirkan ini mencerminkan pergeseran regional yang lebih luas, di mana para penjahat memanfaatkan teknologi terbaru seperti AI dan deepfakes untuk menjebol sistem keamanan dan mengeksploitasi kelemahan digital. Di Tengah maraknya penipuan di sektor keuangan, verifikasi identitas online menjadi Solusi yang aman untuk memitigasi risiko fraud, meningkatkan compliance, dan mempercepat onboarding pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada PrivyID sebagai penyedia layanan verifikasi identitas digital yang memiliki peran krusial dalam menghadirkan solusi keamanan di tengah meningkatnya ancaman pencurian identitas. Melalui teknologi seperti digital signature dan e-KYC, PrivyID berupaya memberikan pengalaman verifikasi yang aman, praktis, dan terpercaya bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan, keamanan, nilai

yang dirasakan, dan kepuasan dapat memengaruhi keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) layanan PrivyID di masa mendatang.



Gambar 1.2 Sektor Industri dengan Kasus Kebocoran Data Terbanyak
Sumber: Databoks (2022)

Tidak hanya kasus pencurian identitas yang meningkat, permasalahan kebocoran data pribadi juga menjadi ancaman serius, terutama di sektor keuangan. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Databoks (2022), sektor keuangan tercatat sebagai industri dengan jumlah kebocoran data terbanyak secara global pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa sektor-sektor yang mengelola informasi bernilai tinggi dan bersifat sensitif sangat rentan terhadap serangan siber. Selain sektor keuangan, industri profesional, kesehatan, pemerintahan, dan teknologi informasi juga tidak luput dari ancaman ini. Visualisasi tren tersebut dapat dilihat pada Gambar 1, yang memperlihatkan 10 sektor industri global dengan kasus kebocoran data terbanyak. Di Indonesia sendiri, kekhawatiran atas keamanan data diperkuat oleh sejumlah insiden kebocoran data yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir.



Gambar 1.3 Klasifikasi Jenis Kebocoran Data Indonesia

Sumber: Breached.to, Tempo (2024)

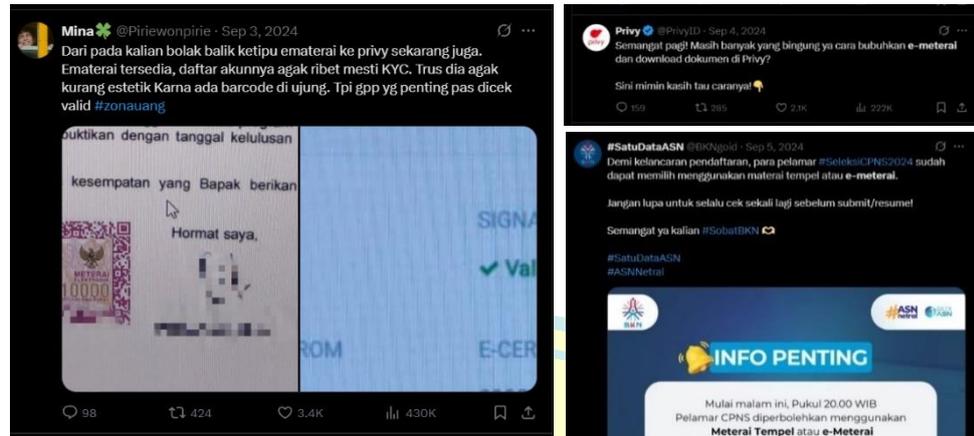
Di Indonesia sendiri, kekhawatiran atas keamanan data diperkuat oleh sejumlah insiden kebocoran data yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan Tempo (2024) yang merujuk pada unggahan forum breached.to, terjadi kasus kebocoran 6 juta data pribadi masyarakat Indonesia, termasuk NIK, NPWP, alamat, nomor telepon, dan email, yang diperjualbelikan dengan harga sekitar Rp150 juta. Jenis data ini merupakan inti dari identitas digital, dan kebocorannya dapat menimbulkan dampak serius, mulai dari pencurian identitas hingga penipuan finansial. Informasi ini diperjelas dalam Gambar 2, yang menunjukkan bahwa data pribadi merupakan kategori data yang paling sering terekspos dalam insiden kebocoran. Studi menunjukkan bahwa perilaku pengguna yang belum memahami risiko keamanan informasi menjadi salah satu penyebab utama kebocoran data (Yuswanto et al., 2024). Ketika pengguna meragukan perlindungan data pribadinya dalam suatu aplikasi, kepercayaan dan kepuasan penggunaan aplikasi pun menurun, yang kemudian berdampak pada penurunan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (continuance intention).

Kondisi ini semakin penting untuk dikaji karena PrivyID sebagai objek penelitian bukan hanya menawarkan layanan tanda tangan digital, tetapi juga

menyediakan fitur verifikasi identitas digital yang sah secara hukum, disertifikasi, dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Meskipun secara teknis telah memenuhi standar keamanan dan kepatuhan regulasi, tingkat kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi tetap menjadi penentu utama apakah mereka akan melanjutkan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan atau tidak. Oleh karena itu, dalam konteks meningkatnya kebutuhan akan layanan identitas digital yang aman di Indonesia, penting untuk meneliti lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* terhadap aplikasi seperti PrivyID. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital yang berorientasi pada perlindungan data pengguna.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi *continuance intention* adalah *perceived ease of use*, yaitu persepsi pengguna terhadap sejauh mana aplikasi mudah digunakan. Dalam konteks PrivyID, hal ini mencakup kemudahan dalam mengunggah dokumen, mengatur posisi tanda tangan, memilih jenis tanda tangan, hingga mengirimkan dokumen ke penerima. Fenomena penggunaan aplikasi PrivyID dalam proses pendaftaran CPNS kembali menjadi perbincangan di berbagai platform digital pada tahun 2024, khususnya platform Twitter (kini X), karena menjadi salah satu syarat penting dalam proses pendaftaran seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).

Intelligentia - Dignitas

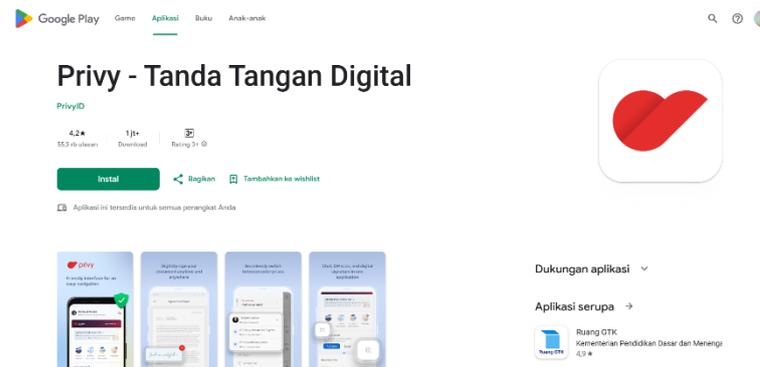


Gambar 1.4 Tangkapan Layar Unggahan Twitter (X) terkait Penggunaan PrivyID untuk CPNS 2024

Sumber: Twitter (X) (2024)

Banyak pengguna membagikan pengalaman mereka menggunakan e-Meterai melalui PrivyID, terutama ketika situs resmi Peruri mengalami gangguan akses akibat tingginya lonjakan trafik. Salah satu unggahan yang menyoroti solusi penggunaan e-Meterai dari PrivyID mendapatkan respons yang sangat tinggi dari warganet, dengan jumlah retweet mencapai lebih dari 424 kali, disukai oleh lebih dari 3.4k pengguna, serta mendapatkan puluhan komentar yang membahas kemudahan maupun tantangan penggunaan aplikasi tersebut.

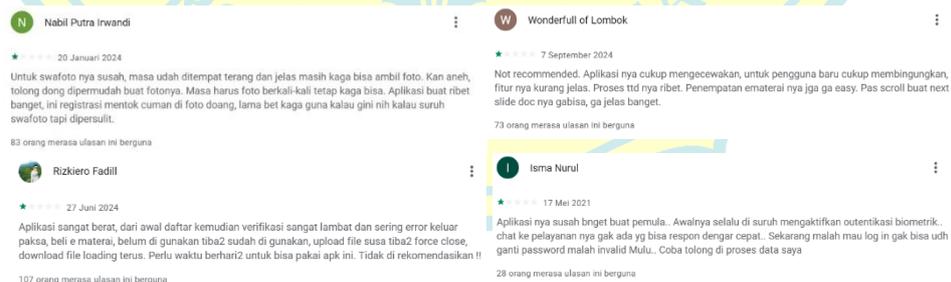
Tingginya interaksi terhadap unggahan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PrivyID menjadi topik yang relevan dan ramai dibicarakan oleh masyarakat, khususnya oleh calon pelamar CPNS yang mengalami kendala teknis dalam proses pembubuhan e-Meterai. Data ini dapat digunakan sebagai bukti awal bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi PrivyID menjadi perhatian nyata di tengah masyarakat digital. Dengan demikian, analisis terhadap persepsi ini menjadi penting untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan menjadi faktor pendukung atau penghambat dalam adopsi layanan tanda tangan elektronik di Indonesia. Terlepas dari hal tersebut, dukungan dari pemerintah dan lembaga perbankan membuat adopsi aplikasi PrivyID meningkat secara signifikan.



Gambar 1.5 Tampilan *PlayStore* Tahun 2025

Sumber: *Google Playstore* (2025)

Berdasarkan data di *Google Play Store*, hingga awal tahun 2025, PrivyID telah diunduh lebih dari satu juta kali, dengan 55,3 ribu ulasan dari pengguna. Namun, di tengah meningkatnya jumlah pengguna, banyak ditemukan ulasan negatif yang menunjukkan adanya keluhan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Beberapa pengguna melaporkan bahwa navigasi antarmuka tidak intuitif, proses verifikasi terlalu kompleks, serta sering mengalami kendala teknis saat mengakses layanan. Hal ini menimbulkan perhatian khusus terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari aplikasi PrivyID.



Gambar 1.6 Keluhan Pengguna Terkait Sistem Aplikasi PrivyID yang Rumit

Sumber: *Google Playstore* (2025)

Meskipun PrivyID telah banyak digunakan, tidak sedikit pengguna yang menyampaikan ulasan negatif, khususnya terkait dengan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa keluhan menyebutkan bahwa antarmuka pengguna (*user interface*) dianggap membingungkan dan proses

verifikasi yang rumit menyulitkan pengguna baru dalam menyelesaikan pendaftaran maupun penggunaan layanan tanda tangan digital.

Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi PrivyID. Dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi ini merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi niat pengguna untuk menerima dan menggunakan suatu sistem teknologi (Davis, 1989). Ketika pengguna merasa aplikasi sulit digunakan, maka minat dan keberlanjutan penggunaannya dapat menurun.



Gambar 1.7 Tampilan Halaman Utama pada Aplikasi PrivyID

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Gambar 1.7 menampilkan tampilan beranda aplikasi PrivyID yang berkaitan langsung dengan variabel *perceived ease of use* dalam penelitian ini. Meskipun secara visual aplikasi ini menampilkan tata letak yang cukup terstruktur dan ikon-ikon yang informatif, berbagai ulasan pengguna menunjukkan adanya kesulitan dalam proses penggunaan fitur-fitur utama, seperti swafoto untuk verifikasi identitas, proses KYC (*Know Your Customer*), serta navigasi sistem verifikasi tanda tangan elektronik. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa sistem terlalu sensitif dalam proses

pengambilan foto wajah, mempersulit pendaftaran, dan menyebabkan proses tidak dapat dilanjutkan. Selain itu, alur penggunaan fitur yang dianggap tidak intuitif atau membingungkan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi belum sepenuhnya dirasakan oleh sebagian pengguna, terutama mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan digital serupa.

Tampilan ini menjadi relevan dalam menggambarkan bagaimana desain dan alur fungsi aplikasi PrivyID berkontribusi terhadap persepsi pengguna mengenai seberapa mudah aplikasi ini untuk digunakan. Persepsi ini menjadi krusial karena dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, *perceived ease of use* secara langsung berpengaruh terhadap sikap dan niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi (*continuance intention*). Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penting untuk meninjau berbagai penelitian terdahulu yang membahas topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan *perceived ease of use* dan pengaruhnya terhadap *continuance intention*. Misalnya, penelitian oleh Hafidhuddin & Azizah (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi digital, karena meningkatkan kepuasan pengguna yang menjadi perantara penting dalam niat berkelanjutan. Penelitian lain oleh Jatimoyo et al. (2021) juga menegaskan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance intention* dalam konteks layanan e-commerce, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepercayaan dan persepsi kegunaan. Temuan ini diperkuat oleh Utami et al. (2022), yang menyatakan bahwa dalam konteks aplikasi perbankan digital, kemudahan penggunaan berperan penting dalam membangun kepercayaan, yang kemudian berpengaruh signifikan terhadap keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, jika pengguna merasa bahwa aplikasi seperti Privy dapat menyederhanakan proses tanda tangan digital yang sebelumnya kompleks

dan konvensional, maka mereka akan lebih memilih untuk terus menggunakannya.

Selain kemudahan penggunaan, *perceived value* atau persepsi terhadap nilai yang diperoleh juga menjadi faktor penting yang memengaruhi *continuance intention to use* aplikasi digital seperti Privy. Perceived value mencerminkan sejauh mana pengguna merasa bahwa manfaat yang mereka terima dari sebuah aplikasi sepadan atau bahkan melebihi usaha, waktu, dan biaya yang dikeluarkan.

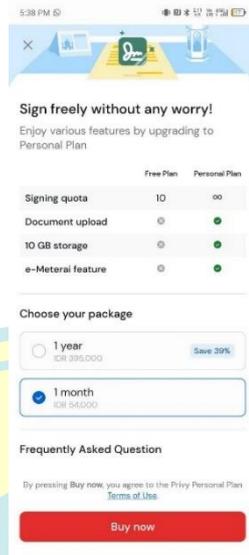


Gambar 1.8 Keluhan Pengguna Terkait Kebijakan Pembayaran di Aplikasi PrivyID

Sumber: *Google Playstore (2025)*

Gambar ini menunjukkan keluhan dari salah satu pengguna PrivyID yang menyayangkan perubahan sistem pembayaran. Pengguna mengungkapkan bahwa sebelumnya layanan dapat dibayar per transaksi, tetapi kini diarahkan ke sistem langganan (personal plan) bulanan atau tahunan. Hal ini dirasakan menyulitkan, terutama bagi pengguna yang hanya menggunakan aplikasi untuk keperluan tertentu saja.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1.9 Tampilan Penawaran Produk pada Aplikasi PrivyID

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Gambar ini menampilkan informasi terkait biaya berlangganan layanan Privy, yang menjadi bagian dari variabel *perceived value* dalam penelitian ini. Kejelasan harga, seperti pada paket *Personal Plan* yang menawarkan layanan tanda tangan digital tanpa batas dengan biaya tetap, mencerminkan upaya PrivyID dalam menyederhanakan akses layanan premium secara lebih terstruktur.

Namun, penting dicatat bahwa skema berlangganan ini merupakan perubahan kebijakan dari sistem sebelumnya yang berbasis pembayaran per transaksi. Bagi sebagian pengguna lama, peralihan dari sistem bayar sekali per tanda tangan ke sistem langganan bulanan atau tahunan menimbulkan kebingungan dan resistensi. Beberapa pengguna merasa bahwa sistem baru ini lebih rumit dan kurang fleksibel, terutama bagi mereka yang hanya membutuhkan layanan tanda tangan digital dalam jumlah terbatas atau sesekali, seperti untuk keperluan.

Meskipun demikian, jika pengguna dapat memahami manfaat jangka panjang dari paket berlangganan seperti efisiensi biaya per penggunaan, kemudahan akses tanpa batas, serta peningkatan keamanan dokumen digital

maka *perceived value* terhadap layanan dapat meningkat. Ketika pengguna merasa bahwa layanan yang ditawarkan sebanding, bahkan melebihi, dengan biaya yang dikeluarkan baik dari segi efisiensi waktu, kemudahan proses, maupun keamanan, maka persepsi nilai yang dirasakan (*perceived value*) akan turut meningkat. Hal ini diyakini dapat mendorong *continuance intention* atau niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penting untuk meninjau berbagai penelitian terdahulu yang membahas topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan *perceived value* dan pengaruhnya terhadap *continuance intention*. Ngoc et al. (2020) yang meneliti pengguna sosial *commerce* dan menemukan bahwa *perceived value* berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas merek melalui niat penggunaan berkelanjutan. Artinya, jika pengguna merasa bahwa aplikasi memberikan manfaat yang berarti, mereka akan lebih cenderung tetap menggunakannya dan setia pada *platform* tersebut. Hal ini didukung oleh Jamaludin et al. (2025) yang menemukan bahwa kenyamanan dan harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Mereka menjelaskan bahwa kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi serta harga yang kompetitif adalah faktor utama yang meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Sebaliknya, kepercayaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, pemilihan variabel nilai yang dirasakan dalam penelitian ini didasarkan pada pemahaman tentang bagaimana pengguna menilai manfaat aplikasi Privy dalam kehidupan mereka sehari-hari. Ketika aplikasi ini menawarkan kenyamanan dan harga yang menarik, peluang pengguna untuk terus menggunakannya menjadi lebih besar.

Lebih lanjut, studi oleh Hal ini didukung oleh Chen et al. (2025) yang menemukan bahwa *perceived value* (nilai yang dirasakan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention* (niat untuk

melanjutkan penggunaan) produk atau layanan. Mereka menjelaskan bahwa nilai yang dirasakan mencakup beberapa dimensi, termasuk nilai fungsional, nilai emosional, dan nilai epistemik, yang semuanya mempengaruhi keputusan konsumen untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan. Dengan demikian, pemilihan variabel *perceived value* dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami bagaimana pengguna menilai manfaat aplikasi Privy dalam kehidupan mereka sehari-hari. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi ini bernilai tinggi, maka peluang mereka untuk terus menggunakannya juga semakin besar.

Selain *perceived ease of use* dan *perceived value*, faktor *perceived security* atau persepsi terhadap keamanan juga memainkan peran krusial dalam menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi tanda tangan digital seperti Privy. Karena Privy digunakan untuk menangani dokumen penting seperti kontrak kerja, data pribadi, hingga dokumen legal rasa aman dalam menggunakan aplikasi menjadi sangat penting.

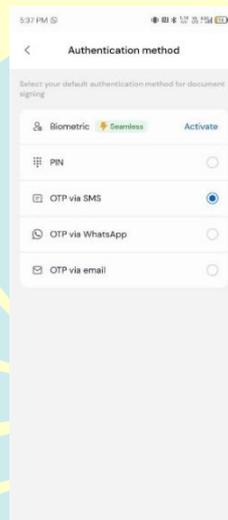


Gambar 1.10 Keluhan Pengguna Terkait Persepsi Keamanan Penggunaan Aplikasi PrivyID

Sumber: *Google Playstore* (2025)

Gambar ini memperlihatkan keluhan pengguna terhadap aspek keamanan aplikasi PrivyID, yang menjadi bagian penting dari persepsi pengguna dalam menggunakan layanan digital. Keluhan yang ditampilkan mencakup masalah seperti kode OTP yang tidak terkirim atau gagal diverifikasi, pengkinian data yang dinilai terlalu sering atau membingungkan, serta verifikasi identitas yang dianggap tidak transparan. Permasalahan-permasalahan ini dapat berdampak pada persepsi keamanan sistem (*perceived security*), yaitu sejauh mana pengguna merasa yakin bahwa data pribadi mereka aman dan proses autentikasi berjalan dengan benar. Ketika pengguna mengalami kendala dalam proses verifikasi atau tidak

mendapatkan kejelasan terkait keamanan data, maka kepercayaan terhadap sistem bisa menurun. Persepsi ini sangat penting dalam konteks aplikasi tanda tangan elektronik yang bersinggungan langsung dengan data sensitif dan dokumen resmi. Oleh karena itu, persepsi terhadap keamanan tidak hanya ditentukan oleh sistem keamanan yang diterapkan oleh penyedia layanan, tetapi juga oleh pengalaman langsung pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Apabila pengguna merasa sistem tidak bekerja secara andal atau membingungkan, maka persepsi keamanan bisa menurun, dan pada akhirnya memengaruhi *continuance intention* atau niat untuk terus menggunakan aplikasi.



Gambar 1.11 Tampilan Sistem Keamanan pada Aplikasi PrivyID

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Gambar ini menampilkan berbagai metode autentikasi yang diterapkan dalam aplikasi PrivyID, termasuk *biometric authentication*, PIN, dan OTP (*One-Time Password*). Ketiga metode ini dirancang untuk memberikan lapisan perlindungan yang berbeda, guna memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses dan melakukan transaksi digital melalui aplikasi. Biometrik seperti pemindaian wajah atau sidik jari berfungsi memverifikasi identitas secara langsung, sedangkan PIN dan OTP menambah pengamanan berbasis kode rahasia yang hanya diketahui oleh pengguna. Selain itu, PrivyID juga terintegrasi dengan Dukcapil dalam

proses verifikasi identitas, guna memastikan keabsahan dan legalitas data pengguna sesuai ketentuan UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 11.

Meskipun secara sistem keamanan PrivyID telah memenuhi standar dan memperoleh sertifikasi PSRE dari Kominfo, kenyataannya masih terdapat gap antara desain sistem dan persepsi pengguna. Beberapa pengguna menyampaikan keluhan terkait OTP yang tidak terkirim atau gagal diverifikasi, kebingungan saat penggunaan biometric, serta ketidakjelasan mengenai alur dan keamanan data pribadi mereka. Pertanyaan seperti “Data saya disimpan di mana?”, atau “Kenapa harus kirim swafoto lagi untuk update data?” kerap muncul di ulasan pengguna dan media sosial, mencerminkan adanya keraguan terhadap keamanan sistem, terutama dari sisi transparansi.

Dengan demikian, meskipun fitur keamanan seperti yang ditampilkan pada UI/UX aplikasi dirancang untuk meningkatkan kepercayaan, pengalaman negatif pengguna saat menggunakan fitur tersebut justru dapat menurunkan persepsi keamanan (*perceived security*). Ketika pengguna merasa sistem tidak andal atau tidak transparan dalam melindungi data pribadi mereka, maka kepercayaan mereka terhadap aplikasi juga menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi *continuance intention* atau niat untuk tetap menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, variabel *perceived security* menjadi fokus penting dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana persepsi terhadap keamanan sistem memengaruhi keputusan pengguna secara berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian oleh Lanniari & Rahmadhani (2025), *perceived security* berpengaruh positif terhadap adopsi sistem e-filing, dimana persepsi keamanan data mendorong pengguna untuk lebih aktif menggunakan layanan. Dalam konteks aplikasi PrivyID, *perceived security* juga sangat penting, karena pengguna cenderung melanjutkan penggunaan aplikasi jika mereka merasa data pribadi dan dokumen mereka terlindungi dengan baik.

Oleh karena itu, pemilihan variabel ini bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi keamanan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi PrivyID.

Berdasarkan penelitian oleh Surbakti et al. (2024), *perceived security* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Ketika pengguna merasa aman dengan keamanan data dan transaksi di *platform* digital, mereka cenderung merasa nyaman dan puas. Dalam konteks aplikasi PrivyID, jika pengguna yakin bahwa data mereka terlindungi dengan baik, seperti melalui enkripsi dan otentikasi yang kuat, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, *perceived security* tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi pada *continuance intention* atau niat untuk terus menggunakan aplikasi PrivyID di masa depan. Semakin aman pengguna merasa, semakin besar kemungkinan mereka untuk melanjutkan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Hal ini diperkuat oleh Irsyad & Hapsari, (2023) yang mengungkapkan bahwa *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pengguna sistem pembayaran QRIS. Mereka menjelaskan bahwa ketika pengguna merasa aman dan yakin bahwa transaksi mereka terlindungi, maka mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan *platform* tersebut. Dalam konteks PrivyID, jika pengguna merasa bahwa data mereka aman, tidak akan bocor atau disalahgunakan, maka *perceived security* akan berkontribusi langsung pada *continuance intention* mereka untuk terus menggunakan aplikasi PrivyID untuk menandatangani dokumen dan berbagi data sensitif secara elektronik.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam memengaruhi *continuance intention to use* adalah *e-satisfaction*, yaitu kepuasan pengguna setelah berinteraksi dengan layanan digital. Dalam aplikasi seperti Privy, *e-satisfaction* muncul dari pengalaman menyeluruh mulai dari kecepatan proses, kemudahan akses, tampilan antarmuka, hingga kualitas layanan

pelanggan. Ketika pengguna merasa puas setelah menggunakan Privy, terutama karena kebutuhan mereka terpenuhi secara efisien dan tanpa hambatan, maka mereka cenderung akan terus menggunakan aplikasi ini untuk keperluan tanda tangan digital di masa depan.

Berdasarkan penelitian Simangunsong & Putri (2025), *e-satisfaction* berperan sebagai mediator yang signifikan dalam mempengaruhi *e-loyalty* pengguna pada *platform e-commerce*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *e-satisfaction* dipengaruhi oleh faktor seperti *e-trust* dan pengalaman positif dengan layanan yang diberikan oleh *platform*. Mereka menemukan bahwa pengguna yang merasa puas dengan pengalaman transaksi digital, termasuk faktor kepercayaan dan keamanan yang terjaga, cenderung lebih loyal dan berkeinginan untuk terus menggunakan *platform* tersebut. Hal ini diperkuat oleh Thuy (2025) yang menyatakan bahwa *e-satisfaction* berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna pada *platform e-commerce*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi terhadap kualitas produk, layanan pengiriman, dan kualitas situs web dapat memperkuat *e-trust* dan mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Dalam konteks aplikasi PrivyID, jika pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka, terutama dalam hal keamanan dan kemudahan penggunaan, maka *e-satisfaction* akan meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini juga diperkuat oleh Hidayah (2025) yang menekankan bahwa *e-satisfaction* memainkan peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan niat untuk terus menggunakan layanan. Penelitian ini menemukan bahwa ketika pengguna merasa puas dengan kualitas layanan, kepercayaan, dan pengalaman yang mereka terima dari *platform e-commerce*, mereka lebih cenderung untuk menjadi pengguna yang setia. Dalam konteks aplikasi PrivyID, jika pengguna merasa puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi, terutama terkait dengan keamanan dan kenyamanan dalam menandatangani dokumen

digital, maka *e-satisfaction* akan berperan penting dalam mendorong *continuance intention* atau niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas penggunaan tanda tangan digital dalam berbagai sektor. Santosa & Alamsjah (2022) melalui pendekatan TOE dan UTAUT menemukan bahwa adopsi tanda tangan digital di industri keuangan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti dukungan manajemen, skala organisasi, dan pengaruh sosial. Sementara itu, studi oleh Tektona & Laoly (2023) menyoroti peran teknologi kriptografi dalam menjamin keamanan dan integritas dokumen digital melalui enkripsi yang kuat pada layanan tanda tangan elektronik di Indonesia. Selanjutnya, penelitian oleh Saeidia et al. (2025) berfokus pada aspek keamanan dalam penggunaan tanda tangan digital, dengan menggabungkan teknologi *blockchain* dan *digital signatures* untuk meningkatkan keandalan dan keamanan dokumen keuangan digital. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian yang ada lebih menyoroti aspek teknologi dan adopsi awal penggunaan tanda tangan digital, sementara kurang menggali faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) seperti *perceived ease of use*, *perceived security*, *perceived value*, dan *e-satisfaction*.

Kesenjangan yang muncul adalah bahwa meskipun keamanan dan teknologi sudah banyak dibahas, perilaku pengguna yang mempengaruhi *continuance intention*, khususnya *perceived ease of use*, *perceived value*, dan *e-satisfaction*, masih belum banyak dikaji dalam konteks penggunaan tanda tangan digital. *Perceived ease of use*, yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, adalah salah satu variabel penting yang dapat memengaruhi *continuance intention*, namun hal ini belum banyak ditemukan dalam penelitian terkait tanda tangan digital. Selain itu, *perceived value* yang menggambarkan manfaat yang dirasakan pengguna dibandingkan dengan metode konvensional juga belum banyak diteliti dalam konteks tanda tangan digital. *E-satisfaction*, yang berpotensi menjadi faktor mediasi untuk

meningkatkan loyalitas pengguna, juga belum banyak dibahas dalam kaitannya dengan tanda tangan digital. Selain itu, meskipun ada beberapa penelitian yang membahas *perceived security* terkait dengan penggunaan teknologi seperti *blockchain*, aspek regulasi dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem tanda tangan digital masih kurang dieksplorasi secara mendalam. Padahal, kedua faktor ini memiliki peran signifikan dalam memastikan keberlanjutan penggunaan teknologi, khususnya di industri yang membutuhkan validitas hukum dan jaminan keamanan seperti fintech.

Penelitian ini menghadirkan kontribusi baru dengan mengintegrasikan analisis faktor-faktor perilaku pengguna yang berperan dalam keberlanjutan penggunaan teknologi tanda tangan digital, yakni *Perceived Ease of Use*, *Perceived Value*, dan *Perceived Security*, yang belum banyak dikaji secara simultan dalam konteks tanda tangan digital di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menambahkan variabel *E-Satisfaction* sebagai variabel intervening untuk mengkaji bagaimana kepuasan elektronik dapat memediasi hubungan antara persepsi pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*), sebuah pendekatan yang masih jarang diterapkan dalam domain layanan tanda tangan digital. Studi ini juga memberikan fokus kontekstual pada aplikasi PrivyID, yang merupakan salah satu penyedia layanan tanda tangan digital terkemuka di Indonesia, sehingga hasilnya dapat memberikan insight praktis dan strategis bagi pengembang layanan digital dalam meningkatkan loyalitas dan keamanan pengguna di industri fintech yang sangat dinamis dan teregulasi ketat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur tentang perilaku pengguna dalam penggunaan tanda tangan digital secara berkelanjutan, tetapi juga menyajikan model konseptual yang dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan produk digital serupa di pasar Indonesia dan sekitarnya.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka terbentuklah pertanyaan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *e-satisfaction* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- b. Apakah *perceived value* berpengaruh terhadap *e-satisfaction* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- c. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *e-satisfaction* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- d. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- e. Apakah *perceived value* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- f. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- g. Apakah *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- h. Apakah *perceived ease of use* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID?
- i. Apakah *perceived value* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi PrivyID?
- j. Apakah *perceived security* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi PrivyID?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan masalah yang telah dibuat, maka dirumuskan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *e-satisfaction* penggunaan aplikasi PrivyID.
- b. Untuk menguji pengaruh dari *perceived value* terhadap *e-satisfaction* penggunaan aplikasi t PrivyID.
- c. Untuk menguji pengaruh dari *perceived security* terhadap *e-satisfaction* penggunaan aplikasi PrivyID.

- d. Untuk menguji pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi PrivyID.
- e. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan dari *perceived value* terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi PrivyID.
- f. Untuk menguji pengaruh dari *perceived security* terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi PrivyID.
- g. Untuk menguji pengaruh dari *e-satisfaction* terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi PrivyID.
- h. Untuk menguji pengaruh dari *perceived ease of use* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi PrivyID.
- i. Untuk menguji pengaruh dari *perceived value* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi PrivyID.
- j. Untuk menguji pengaruh dari *perceived security* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi PrivyID.

1.4 Manfaat Penelitian

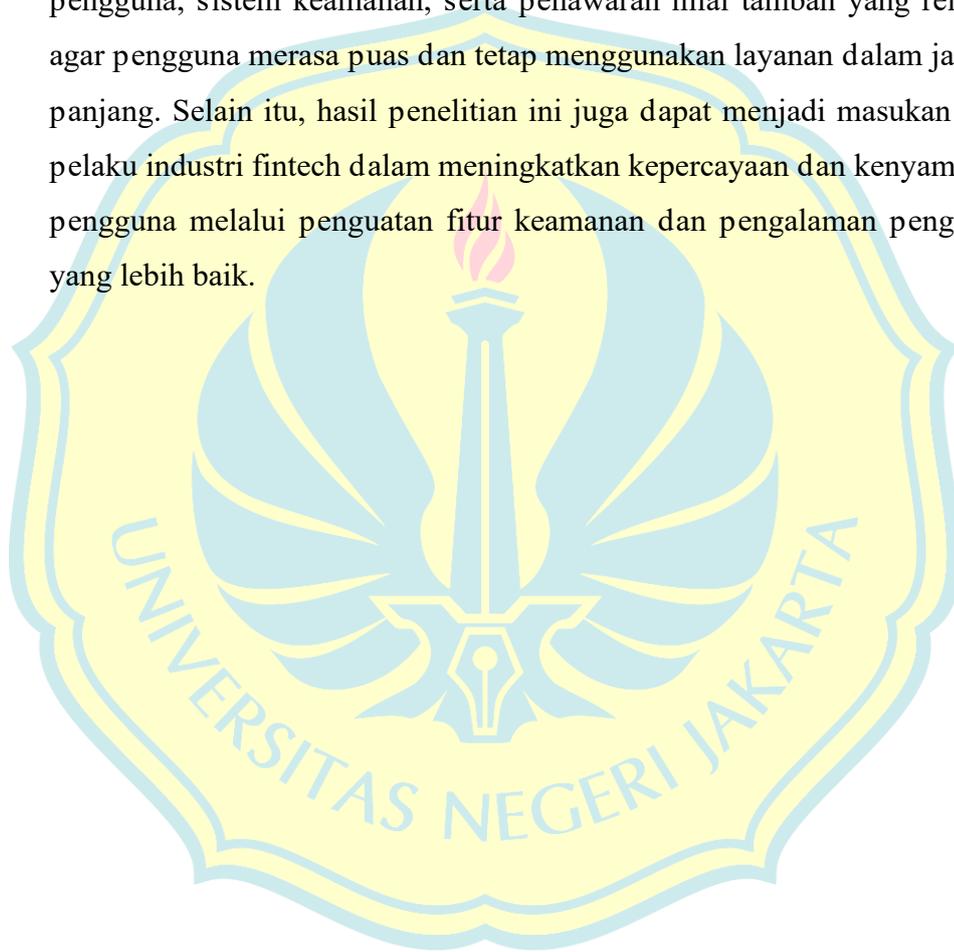
Dengan pelaksanaan penelitian ini, diharapkan bahwa pihak yang membutuhkan akan mendapatkan manfaat. Manfaat dari penelitian ini meliputi:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan teori perilaku pengguna dalam konteks teknologi finansial (*financial technology*), khususnya terkait keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) aplikasi tanda tangan digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai *perceived ease of use*, *perceived value*, *perceived security*, dan *e-satisfaction* dalam pengaruhnya terhadap keputusan pengguna dalam mempertahankan penggunaan layanan berbasis teknologi digital, serta menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi penyedia layanan tanda tangan digital, seperti PrivyID, dalam merancang strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna. Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan antarmuka pengguna, sistem keamanan, serta penawaran nilai tambah yang relevan agar pengguna merasa puas dan tetap menggunakan layanan dalam jangka panjang. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pelaku industri fintech dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna melalui penguatan fitur keamanan dan pengalaman pengguna yang lebih baik.



Intelligentia - Dignitas