

BAB I

PENDAHULUAN

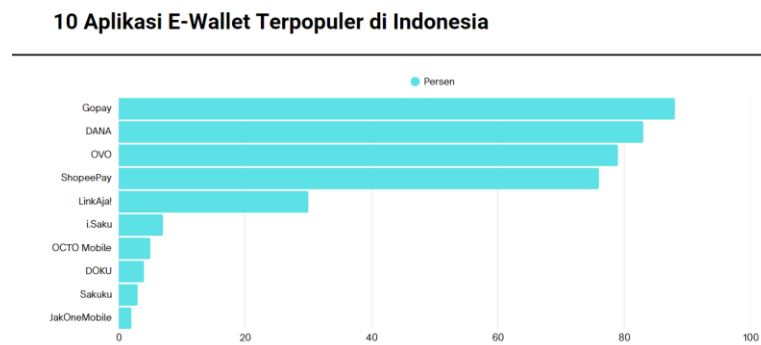
1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi finansial atau fintech di Indonesia telah menciptakan perubahan signifikan dalam sistem pembayaran masyarakat, salah satunya melalui hadirnya *e-wallet* (dompet digital). *E-wallet* kini menjadi alternatif utama dalam melakukan transaksi *cashless* (tanpa uang tunai), seiring dengan meningkatnya penetrasi smartphone dan internet. Menurut *Bank Indonesia* (2023), transaksi uang elektronik di Indonesia mencapai Rp 508 triliun sepanjang tahun 2023, meningkat lebih dari 30% dibandingkan tahun sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin nyaman menggunakan layanan berbasis digital untuk mendukung aktivitas finansial sehari-hari.

Riko Abdurrahman, selaku Presiden Direktur Visa Indonesia, mengungkapkan bahwa mayoritas Generasi Z di Indonesia yakni sebesar 89% memanfaatkan *e-wallet* sebagai metode utama dalam melakukan transaksi secara digital. Temuan ini diperoleh dari survei Visa yang dilaksanakan pada tahun sebelumnya dengan melibatkan 1.000 responden yang tersebar di berbagai kota besar di Indonesia. Berdasarkan hasil survei tersebut, penggunaan *e-wallet* menduduki posisi teratas di kalangan Gen Z, diikuti oleh pemakaian kartu debit atau kredit sebanyak 76 persen, serta pemindaian kode QR sebesar 67%

Salah satu penyedia layanan *e-wallet* yang menonjol di Indonesia adalah DANA yang dikembangkan dan dikelola oleh perusahaan teknologi finansial PT Espay Debit Indonesia Koe. Berdasarkan informasi dari laman resmi DANA Indonesia (2024), aplikasi ini bertujuan menyediakan sistem pembayaran yang aman, cepat, dan praktis untuk semua kalangan. DANA menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga transfer antar pengguna, yang semuanya dapat diakses hanya dengan

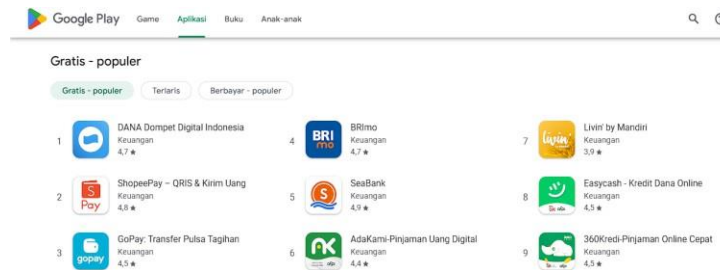
ponsel. *Perceived Ease of Use* ini menjadikan DANA sebagai salah satu aplikasi yang paling banyak diunduh dan digunakan di Indonesia.



Gambar 1. 1 Aplikasi Gratis Populer Kategori Keuangan di Indonesia

Sumber: <https://www.inilah.com/> (2024)

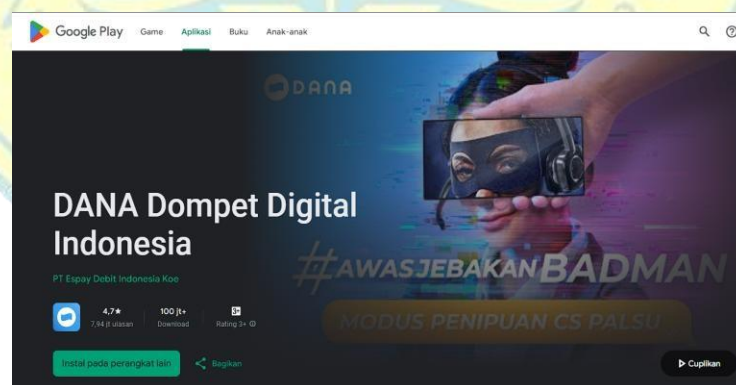
Mendukung pernyataan tersebut, sebuah survei yang dimuat melalui portal *Inilah.com*, melibatkan 1.000 responden di lima kota besar di Indonesia menunjukkan bahwa DANA merupakan aplikasi *e-wallet* terpopuler kedua dengan tingkat penggunaan sebesar DANA 83%, setelah Gopay (88%). Dilanjut dengan OVO (79%), ShopeePay (76%), dan LinkAja! (30%), menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil membangun basis pengguna yang luas di Indonesia. Selain itu, survei tersebut juga mencatat bahwa 81% responden menggunakan *e-wallet* karena praktis, 80% karena terintegrasi dengan e-commerce, dan 79% merasa *e-wallet* mudah digunakan. Frekuensi penggunaan *e-wallet* rata-rata adalah 2–3 kali seminggu, dengan jenis transaksi terbanyak meliputi pembelian di e-commerce (85%), pembayaran transportasi umum (71%), dan pembelian pulsa atau kuota (69%) (Populix melalui portal *Inilah.com*, 2024). Data ini menunjukkan bahwa *e-wallet*, termasuk DANA, telah menjadi bagian penting dalam rutinitas digital masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 2 Aplikasi Gratis Populer Kategori Keuangan di Indonesia

Sumber: Google Play Store (2025)

Memasuki awal tahun 2025, aplikasi *e-wallet* DANA menunjukkan dominasinya sebagai salah satu layanan keuangan digital yang paling banyak diminati di Indonesia. Hal ini tercermin dari posisinya di Google Play Store sebagai aplikasi keuangan gratis terpopuler. DANA berhasil meraih lebih dari 100 juta unduhan, dengan penilaian rata-rata 4,7 dari 5 bintang, serta memperoleh lebih dari 7,94 juta ulasan pengguna. Jumlah unduhan dan ulasan yang tinggi ini mencerminkan tingkat adopsi yang luas dari masyarakat terhadap performa aplikasi tersebut.

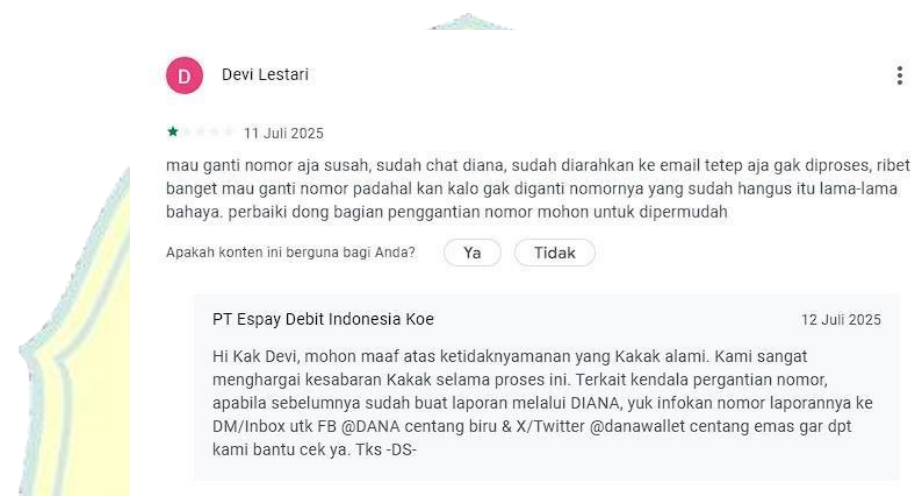


Gambar 1. 3 Unduhan dan Rating *E-wallet* DANA

Sumber: Google Play Store (2025)

Tingginya angka unduhan dan rating tersebut dapat diartikan sebagai indikator positif terhadap layanan *e-wallet* DANA, baik dari sisi *Perceived Ease of Use*, kelengkapan fitur, hingga aspek *Perceived Security* dalam

transaksi. Pencapaian ini sekaligus menunjukkan bahwa DANA mampu mempertahankan daya saingnya di tengah ketatnya persaingan platform *e-wallet* di Indonesia, serta tetap relevan bagi pengguna dari berbagai kalangan remaja, terutama mahasiswa yang menjadi segmen dominan dalam adopsi teknologi finansial saat ini. Tingginya tingkat adopsi belum tentu menjamin keberlangsungan penggunaan jika tidak diimbangi dengan kepuasan dan rasa percaya dari pengguna.

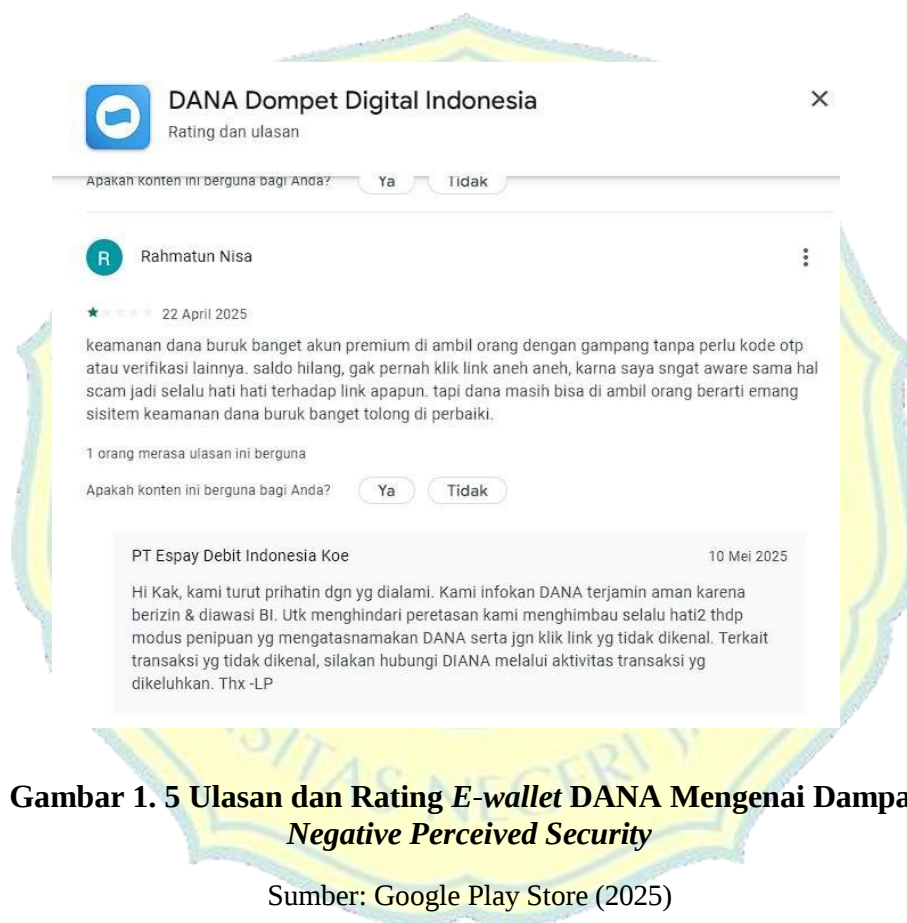


Gambar 1. 4 Ulasan dan Rating E-wallet DANA Mengenai Dampak *Negative Perceived Ease of Use*

Sumber: Google Play Store (2025)

Berdasarkan tangkapan layar ulasan pengguna atas layanan *e-wallet* DANA, terlihat bahwa proses penggantian nomor telepon yang dianggap rumit dan tidak responsif menjadi sumber ketidakpuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian terbaru oleh Setiawan dan Purnamasari (2023) dalam *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Indonesia*, yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* berperan signifikan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi keuangan digital. Ketika pengguna menghadapi kesulitan teknis dalam prosedur yang seharusnya bersifat rutin seperti pergantian nomor, hal ini menciptakan hambatan yang dapat merusak pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selain itu, dalam konteks *Technology Acceptance Model (TAM)*, kemudahan

penggunaan bukan hanya berpengaruh pada persepsi awal pengguna, tetapi juga menjadi faktor kritis dalam keberlanjutan penggunaan layanan digital (Wijaya & Santoso, 2022). Dengan demikian, penyedia layanan seperti DANA perlu mengoptimalkan proses layanan pelanggan dan memastikan bahwa sistem mendukung proses-proses penting secara efisien agar tidak menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

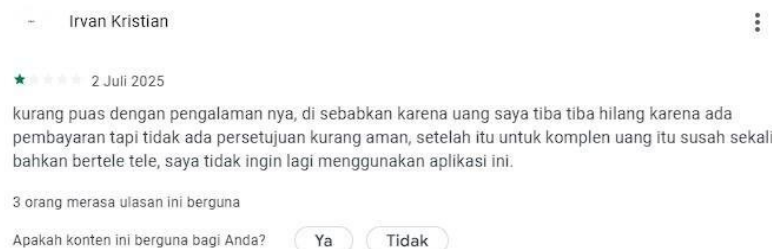


Gambar 1. 5 Ulasan dan Rating E-wallet DANA Mengenai Dampak *Negative Perceived Security*

Sumber: Google Play Store (2025)

Meskipun *e-wallet* seperti DANA menawarkan *Perceived Ease of Use* dalam bertransaksi, pengguna masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kasus yang pernah terjadi ialah, pengguna aplikasi DANA yang melaporkan hilangnya saldo secara tiba-tiba dari akun mereka. Kasus semacam ini menimbulkan kekhawatiran terhadap aspek *Perceived of Security* dalam sistem, dan pada akhirnya dapat membentuk pengaruh negatif terkait kemudahan serta rasa aman dalam menggunakan aplikasi. Apabila *Perceived*

Ease of Use dan *Perceived of Security* terganggu, hal ini sangat mungkin berimbas pada tingkat *User Satisfaction* serta memengaruhi *Intention to Continue Using*. Penelitian oleh Suhendry (2021) menemukan bahwa *Perceived Security* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use e-wallet* DANA di Pontianak. Hal ini menegaskan pentingnya *Perceived Security* sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas.

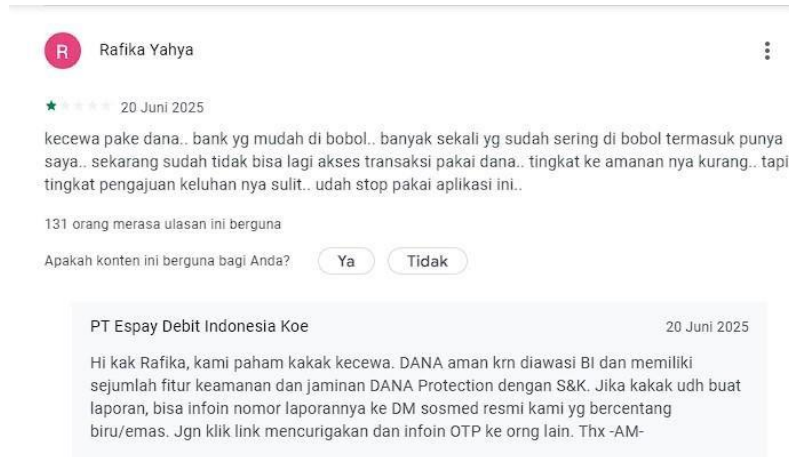


Gambar 1. 6 Ulasan dan Rating *E-wallet* DANA Mengenai Dampak *Negative User Satisfaction*

Sumber: Google Play Store (2025)

Pada gambar 1.6 terlihat bahwa ketidakpuasan terhadap aplikasi e-wallet DANA disebabkan oleh pengalaman buruk, yaitu terjadinya transaksi tanpa persetujuan yang menyebabkan kehilangan saldo secara tiba-tiba, serta hambatan dalam menyampaikan keluhan yang dinilai lambat dan berbelit-belit. Kondisi seperti ini mencerminkan dampak negatif dari rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Ketika pengguna tidak merasa puas, hal tersebut dapat menurunkan persepsi terhadap keamanan dan keandalan aplikasi secara keseluruhan, yang pada akhirnya mendorong pengguna untuk berhenti menggunakan layanan. Fenomena ini diperkuat oleh penelitian Yuliani dan Prasetyo (2022) yang menemukan bahwa ketidakpuasan terhadap sistem keuangan digital dapat secara langsung memengaruhi penurunan niat untuk terus menggunakan aplikasi. Faktor-faktor seperti jaminan keamanan, kecepatan penanganan keluhan, serta kualitas dukungan pelanggan memiliki peran penting dalam menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna terhadap

platform digital. Dengan demikian, penyedia layanan perlu memastikan bahwa sistem mereka dapat merespons keluhan dengan cepat dan memberikan perlindungan maksimal terhadap transaksi yang dilakukan pengguna.



Gambar 1. 7 Ulasan dan Rating *E-wallet* DANA Mengenai Dampak *Negative Intention to Continue Using*

Sumber: Google Play Store (2025)

Ulasan yang ada pada gambar 1.7 menunjukkan bahwa permasalahan terkait keamanan serta lambatnya sistem penanganan keluhan dapat memberikan dampak yang serius terhadap *Intention to Continue Using* memakai aplikasi *e-wallet* DANA. Dalam kasus ini, pengguna merasa kecewa karena akunnya berhasil dibobol dan tidak lagi dapat mengakses layanan transaksi, sehingga kehilangan kepercayaan dan memutuskan untuk berhenti menggunakan aplikasi DANA. Kejadian semacam ini menggambarkan bahwa jika pengguna merasa tidak terlindungi secara optimal dan tidak memperoleh bantuan yang memadai saat menghadapi masalah, maka kecenderungan untuk meninggalkan aplikasi akan meningkat. Temuan ini didukung oleh penelitian Permatasari dan Nugroho (2021), yang menjelaskan bahwa persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan pengguna sangat memengaruhi keputusan untuk melanjutkan penggunaan layanan digital. Penelitian lain oleh Sari dan Kurniawan (2023) juga menyatakan bahwa ketersediaan sistem pemulihan layanan (*service recovery*) yang baik serta jaminan keamanan menjadi faktor

penting dalam membentuk loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi keuangan digital. Dengan demikian, perusahaan penyedia layanan digital harus memastikan bahwa sistem keamanan dan dukungan pelanggan berfungsi dengan optimal agar pengguna tetap merasa nyaman dan percaya.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Surbakti et al. (2023) menemukan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived of Security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction e-wallet*. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa aplikasi mudah digunakan dan aman, *User Satisfaction* mereka meningkat, yang pada gilirannya memperkuat *Intention to Use* layanan tersebut. Namun, penelitian oleh Aprilia dan Sukri (2025) menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* aplikasi DANA di Pekanbaru, sementara kualitas layanan elektronik dan keamanan data memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *Perceived Ease of Use* penting, elemen kualitas layanan dan perlindungan data justru lebih krusial dalam menentukan kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Berdasarkan fenomena serta permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah dalam literatur dengan mengkaji pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction*, serta menganalisis dampaknya secara langsung terhadap *Intention to Continue Using* dalam konteks penggunaan teknologi digital pada aplikasi e-wallet DANA. Selain itu, studi ini juga akan mengevaluasi sejauh mana *User Satisfaction* berperan dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang, terutama mengingat karakteristik unik dari pengguna e-wallet DANA yang sebagian besar merupakan mahasiswa berusia 18 hingga 25 tahun dan berdomisili di wilayah DKI Jakarta.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan memanfaatkan kerangka kerja dari *Modified Technology Acceptance*

Model (TAM) guna menelusuri pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction*, serta implikasinya terhadap *Intention to Continue Using* pada pengguna e-wallet DANA. Model ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keinginan pengguna, khususnya mahasiswa di Jakarta, dalam mempertahankan penggunaan aplikasi e-wallet DANA. Temuan dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga menawarkan wawasan praktis mengenai adopsi teknologi e-wallet, sehingga pengguna dapat lebih bijak dalam mempertimbangkan berbagai aspek sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan keuangan digital di era modern ini.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, berikut berbagai pertanyaan penelitian yang digunakan oleh peneliti:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* pada layanan e-wallet DANA?
2. Apakah *Perceived of Security* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* pada layanan e-wallet DANA?
3. Apakah *User Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan e-wallet DANA?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan e-wallet DANA?
5. Apakah *Perceived of Security* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan e-wallet DANA?
6. Apakah *User Satisfaction* memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan e-wallet DANA?
7. Apakah *User Satisfaction* memediasi pengaruh *Perceived of Security* terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan e-wallet DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, penelitian ini akan menguji :

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *User Satisfaction e-wallet DANA*.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived of Security* terhadap *User Satisfaction* terhadap *e-wallet DANA*.
3. Menganalisis pengaruh *User Satisfaction e-wallet DANA* terhadap *Intention to Continue Using*.
4. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Continue Using e-wallet DANA*.
5. Menganalisis pengaruh *Perceived of Security* terhadap *Intention to Continue Using e-wallet DANA*.
6. Menganalisis *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan *e-wallet DANA*?
7. Menganalisis *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam pengaruh *Perceived of Security* terhadap *Intention to Continue Using* pada layanan *e-wallet DANA*?

1.4 Manfaat Penelitian

Berlandaskan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, berikut berbagai manfaat yang diharapkan dapat diberikan dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman mengenai keterkaitan antara *Perceived Ease of Use*, *Perceived of Security*, *User Satisfaction*, dan *Intention to Continue Using e-wallet DANA*. Menambah pemahaman dalam bidang pemasaran digital dan perilaku konsumen, khususnya dalam konteks penggunaan layanan *e-wallet*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan serta pijakan awal bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada aplikasi digital dan respons konsumen terhadap layanan keuangan berbasis teknologi.

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kualitas penelitian di ranah *e-wallet* serta memberikan masukan yang berarti dalam penyusunan kurikulum yang selaras dengan perkembangan teknologi dan dinamika perilaku konsumen di era digital.

