

BAB I

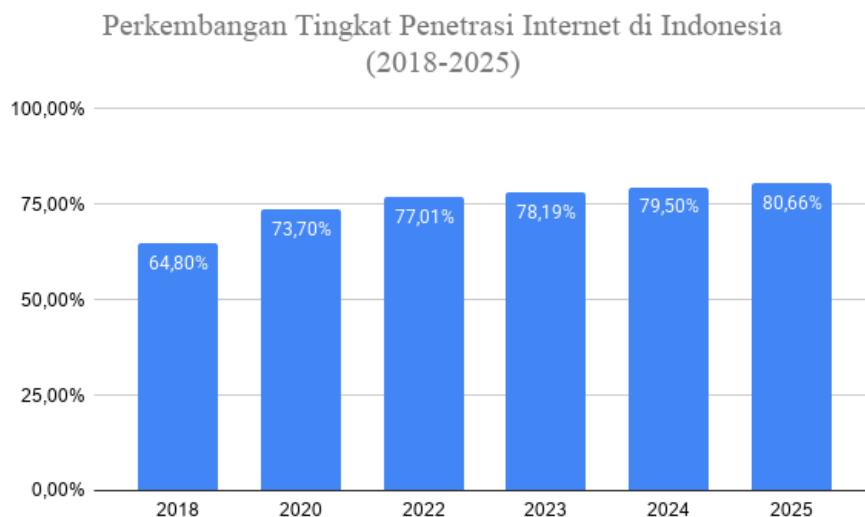
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pada bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, telah mendukung lahirnya beragam ide, inovasi, serta produk yang mempunyai manfaat untuk membuat aktivitas manusia semakin mudah ategorikan sebagai kontstruk yang terpisah dan berbeda ((Takdirmin et al., 2025). Perkembangan teknologi spesifiknya pada bidang internet membuat seseorang atau kelompok dapat terhubung untuk saling mengirim informasi dan melakukan aktivitas ekonomi secara lebih efektif. Selaras dengan hal tersebut data yang di kutip dari menyatakan bahwa We are social (2025) terdapat sejumlah 6,04 miliar individu di seluruh dunia yang berinteraksi dengan internet atau setara dengan 73,2 persen dari seluruh jumlah manusia di dunia. Tingginya nilai penetrasi intenet di dunia tersebut mencerminkan teknologi digital yang telah menjadi landasan penting untuk mendukung pertumbuhan pada bidang layanan internet.

Perkembangan internet di Indonesia juga turut menunjukkan peningkatan secara signifikan dalam beberapa tahun kebelakang yang berdampak pada aspek kehidupan masyarakat. Di zaman yang serba digital ini, akses terhadap internet menjadi kebutuhan penting pada kehidupan sehari-hari yang mempunyai manfaat tidak hanya sebagai alat komunikasi, namun sebagai sumber informasi, serta digunakan untuk aktivitas ekonomi dan pendidikan (Widiasanti et al., 2025). Merujuk pada data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet

Indonesia (APJII), jumlah pengguna terhadap internet di Indonesia mencapai 229.428.417 orang dari total seluruh masyarakat di Indonesia yaitu 284.430.900 jiwa yang memiliki tingkat penetrasi sebesar 80,66% dengan angka pertumbuhan pengguna internet 1,16% jika dibandingkan dengan tahun 2024. Dengan tingginya jumlah dan angka penetrasi internet mencerminkan bahwa Indonesia mampu untuk mendukung kemajuan kegiatan ekonomi yang menggunakan teknologi termasuk pada sistem transaksi dan layanan keuangan digital.

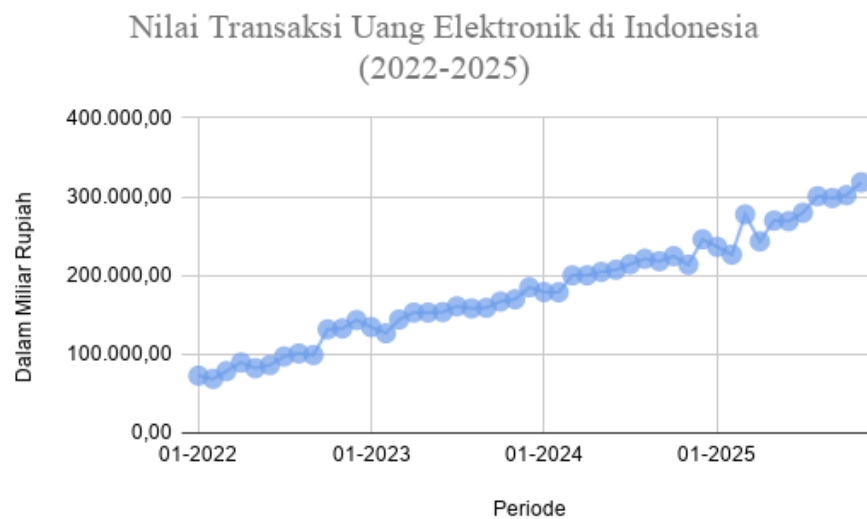


Gambar 1. 1 Perkembangan Tingkat Penetrasi di Indonesia (2018-2025)
Sumber: Yonatan (2025) dan diolah oleh penulis

Perkembangan penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2018 hingga 2025 menunjukkan peningkatan yang konsisten yang tertera pada data grafik diatas. Pada tahun 2018 penetrasi internet di Indonesia hanya mencapai 64,8% yang terus meningkat hingga tahun 2025 menjadi 80,66% yang mencerminkan adanya pertumbuhan penterasi internet secara berkelanjutan. Peningkatan penetrasi internet tersebut mendukung percepatan transformasi digital pada salah satu bidang penting yaitu aktivitas ekonomi secara modern (Susilawati et al., 2025). Digitalisasi pada

transaksi keuangan menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dengan meningkatnya penggunaan perangkat *mobile* serta keterbukaan pada akses internet sehingga masyarakat dengan mudah menggunakan layanan keuangan secara digital (Fadhilah, 2025).

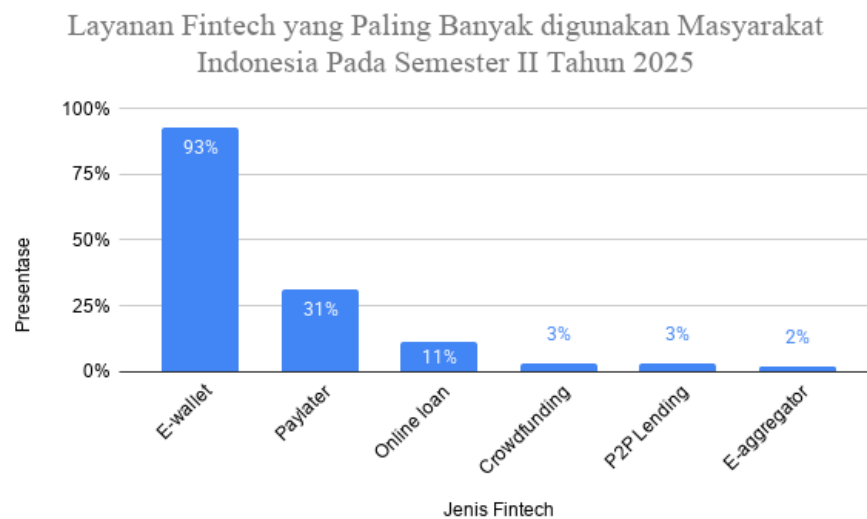
Mekansime keuangan dunia pada saat ini sedang mengalami perubahan yang signifikan karena perkembangan inovasi pada teknologi dengan *financial technology* yang turut serta mengubah individu maupun sebuah institusi berhubungan dengan layanan keuangan (Marhadi et al., 2024). Perkembangan inovasi tersebut memberikan dampak pada Indonesia yang ditandai dengan tumbuhnya pasar produk dari *financial technology* dan eskalasi nilai transaksi menggunakan *fintech* serta bermunculan perusahaan *startup* pada bidang ini (Ciptarianto & Anggoro, 2022). Selaras dengan hal tersebut, laporan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia menunjukkan bahwa total nilai kumulatif transaksi yang menggunakan uang elektronik di Indonesia selama periode Januari sampai dengan November 2025 tertera sebesar Rp3,02 kuadriliun yang menunjukkan adanya pertumbuhan sebesar 33,65% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2024. Dengan situasi tersebut mencerminkan penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia semakin menguat serta mempunyai kecenderungan dalam pergantian perilaku masyarakat terhadap kegiatan transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari secara berkelanjutan.



Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Uang Elektronik di Indonesia
Sumber : Kusnandar (2026) dan diolah oleh penulis

Berdasarkan nilai pada grafik transaksi uang elektronik yang terjadi di Indonesia pada periode 2022 hingga 2025, dapat ditarik kesimpulan bahwa tren peningkatan terjadi secara signifikan dari masa ke masa. Di awal tahun 2022 nilai transaksi terhitung pada kisaran 70 triliun rupiah yang secara bertahap mengalami pertumbuhan hingga tercatat 350 triliun pada tahun 2025. Pertumbuhan nilai tersebut mencerminkan bahwa penggunaan uang elektronik menjadi hal yang dibutuhkan pada kegiatan transaksi masyarakat. Pada saat ini, uang elektronik mempunyai peran sebagai alat pembayaran transportasi dan belanja online menggunakan uang elektronik yang disediakan oleh bank maupun perusahaan yang menyediakan layanan pembayaran secara daring (Yulistianingsih & Badar, 2023). Sementara itu, pengembangan infrastruktur pada bidang digital yang terus berlangsung, diharapkan dapat mendukung akses layanan keuangan digital yang lebih merata sehingga akan banyak masyarakat yang dapat melakukan transaksi keuangan digital dan mengurangi penggunaan uang tunai (Meliala et al., 2024).

Pergeseran dari transaksi yang dilakukan secara konvensional menjadi transaksi digital semakin banyak implementasinya dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia. Kegiatan transaksi keuangan yang dulu dilaksanakan secara langsung dan tradisional, sekarang telah berkembang menjadi sistem yang dapat diakses secara digital (Diva & Anshori, 2024). Salah satu wujud implementasinya adalah pembayaran digital yang merupakan metode untuk transaksi yang memakai media elektronik seperti *SMS banking*, *internet banking*, *mobile banking*, dan dompet digital yang prosesnya dilaksanakan melalui *smartphone* atau media elektronik lainnya (Sary & Hermawan, 2025). Perkembangan tersebut mencerminkan peran dari teknologi digital yang mendorong cara yang efisien dan mudah untuk melakukan transaksi keuangan.



Gambar 1. 3 Layanan Fintech yang Paling Banyak digunakan Masyarakat Indonesia Pada Semester II Tahun 2025

Sumber: Jakpat (2025) dan diolah oleh penulis

Menurut survei yang dilakukan oleh Jakpat pada laporan *Indonesia Fintech*

Trends 2nd Semester of 2025 menunjukkan bahwa dompet digital menjadi *platform fintech* dengan penggunaan paling banyak di Indonesia pada enam bulan terakhir

tahun 2025 dengan pembagian 93%, 31% *paylater*, 11% *online loan*, 3% *crowdfunding*, 3% *P2P lending*, dan 2% *E-aggregator*. Survei ini mempunyai data yang berasal dari 2.089 responden yang tersebar diseluruh Indonesia. Tinggnya jumlah adopsi pada *e-wallet* mencerminkan bahwa platforms ini sudah menjadi bagian penting pada kegiatan transaksi di keseharian masyarakat Indonesia. Maka dari itu, *e-wallet* adalah objek penelitian yang relevan dengan kondisi masyarakat sekarang dan mempunyai potensi untuk diteliti karena menunjukkan adanya perilaku adopsi teknologi keuangan secara luas serta penggunaan yang berkelanjutan.

Saat ini penggunaan *e-wallet* juga menjadi semakin dikenal di seluruh dunia karena menawarkan solusi untuk membuat transaksi konsumen maupun piutang perusahaan dapat dibayar secara digital (Firdaus & Lubis, 2022). Popularitas ini terbentuk dari fungsi yang dimiliki oleh dompet digital yang terhubung dengan berbagai aplikasi sehingga dapat melakukan transaksi keuangan secara aman dan efisien (Utomo & Yasirandi, 2024). Tren ini menunjukkan pertumbuhannya di Indonesia dari eskalasi jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia pada golongan masyarakat urban yang mencerminkan perubahan dari pola konsumsi yang mengarah pada gaya hidup yang lebih mengandalkan teknologi (Sarif, 2026). Fenomena ini mendukung munculnya berbagai aplikasi *e-wallet* yang saling bersaing agar dapat menarik perhatian pengguna sehingga mewujudkan dinamika persaingan pada bidang *financial technology*.

E-wallet muncul sebagai bentuk inovasi dari sistem pembayaran yang dapat membuat transaksi menjadi lebih mudah untuk dilakukan, yang biasanya

dimanfaatkan untuk belanja online maupun kebutuhan sehari-hari (Sarif, 2026). *E-wallet* memberikan cara pembayaran non tunai yang aman serta efisien sehingga pengguna dapat melakukan berbagai transaksi untuk beberapa kebutuhan termasuk pada transfer saldo, pembayaran tagihan, membayar pembelian produk atau jasa, dan aktivitas transaksi lainnya (Diva & Anshori, 2024). Kemudahan dalam melakukan transaksi mempunyai pengaruh pada berkurangnya hambatan psikologis konsumen, sehingga kegiatan jual beli menjadi lebih mudah untuk dilakukan (Susilawati et al., 2025). Penggunaan platform e-wallet juga diawasi oleh OJK sesuai dengan pasal 5 dan pasal 6 pada Undang – Undang RI Nomor 21 Tahun 2011, yang menegaskan keamanan serta kesesuaian pada aturan di semua bidang jasa layanan keuangan termasuk pada sektor perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga sektor keuangan lainnya (Shara, 2021). Dengan demikian, peran dari e-wallet mencakup alat pembayaran yang praktis serta berada di bawah regulasi yang menjamin keamanan transaksi.

Dilansir dari Bank Indonesia pada artikel Kompas, prediksi terhadap peningkatan transaksi akan terus bertumbuh, diperkirakan pada tahun 2026 jumlah transaksi akan mencapai 63,9 miliar dengan nilai pertumbuhan sebesar 30% (YoY) dengan nilai transaksi senilai Rp88.310,7 triliun yang tumbuh sebesar 12,4% (YoY). Selanjutnya, prediksi pada tahun 2027 akan mencapai volume transaksi sebesar 79,2 miliar dengan jumlah pertumbuhan 23,9% (YoY) yang memiliki nilai transaksi lebih tinggi yaitu Rp101.410,3 triliun yang meningkat sebesar 14,8% (YoY). Peningkatan transaksi digital tersebut menandakan pertumbuhan dompet digital di Indonesia yang signifikan, sehingga bermunculan penyedia layanan yang

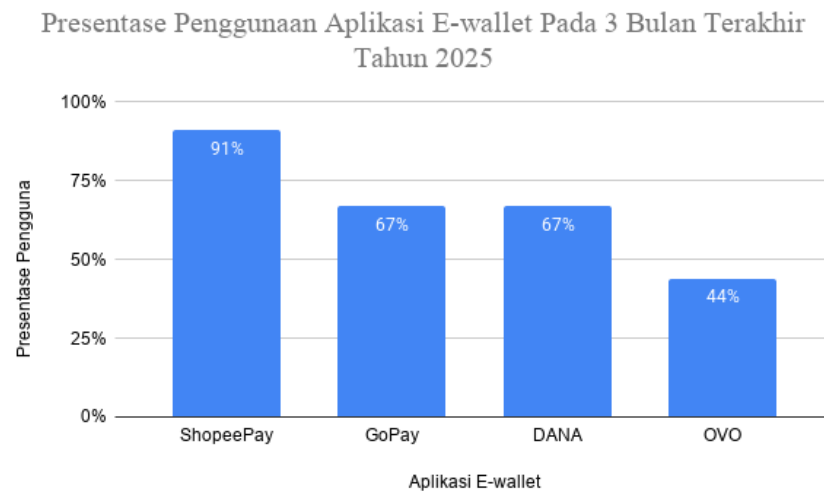
kompetitif pada bidang dompet digital. Penyedia layanan dompet digital dengan pengguna terbesar di Indonesia antara lain adalah Gopay, OVO, DANA, LinkAja, dan ShopeePay. Hal ini juga dapat terjadi karena didorong dengan nilai pasar yang signifikan, dukungan dari investor, dan hubungan yang kuat dengan bank menjadikan bidang dompet digital sebagai bidang dengan potensi yang besar untuk dapat di akses seluruh wilayah di Indonesia (Ciptarianto, 2022). Situasi tersebut memunculkan persaingan yang kompetitif pada bidang ini sehingga membuat setiap perusahaan harus melakukan inovasi serta membuat pelayanan semakin lebih baik (Malika, 2024).

Persaingan yang kompetitif pada bidang dompet digital serta bertumbuhnya perusahaan pada bidang ini membuat pengguna memiliki opsi aplikasi pembayaran digital yang banyak. Aplikasi e-wallet seperti DANA, GoPay, OVO, dan ShopeePay mempunyai fitur serta promosi yang cenderung mirip sehingga pengguna dapat berpindah dengan sederhana untuk menggunakan aplikasi e-wallet yang lain. Tercatat pada riset yang dikerjakan oleh IPSOS dari beragam promo yang diberikan perusahaan, gratis biaya admin (79%), cashback (71%), serta diskon (66%) adalah tiga program promo dari e-wallet yang paling digemari oleh pengguna. Dengan promo serupa yang diberikan perusahaan aplikasi e-wallet membuat pengguna mudah untuk berpindah sesuai dengan promo yang ditawarkan aplikasi. Selain itu, walaupun penggunaan dari dompet digital cenderung meningkat setiap tahun, survey pada Acuityhub (2020) menyatakan tingkat loyalitas pada Gopay sebesar 29%, DANA sebesar 42% dan OVO sebesar 41% pengguna loyal pada aplikasi tersebut. Kondisi itu mencerminkan bahwa pengguna dari *e-wallet*

mempunyai kecenderungan menggunakan *e-wallet* untuk waktu yang singkat tidak secara berkelanjutan (Samuel & Gunawan, 2025). Situasi tersebut menunjukkan bahwa mempertahankan pengguna untuk memakai layanan dompet digital merupakan kendala bagi perusahaan, sehingga penelitian ini dibutuhkan untuk memahami faktor keberlanjutan penggunaan pada aplikasi *e-wallet*.

Sementara itu, *continuance intention* pada aplikasi *e-wallet* mempunyai peran krusial karena mencerminkan sejauh mana pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi dari penggunaan pertama. Banyaknya individu yang mau menggunakan aplikasi secara berkelanjutan menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat, kemudahan, dan perasaan puas yang dimiliki pengguna. Bagi perusahaan keberlanjutan pengguna memiliki manfaat penting yaitu agar jumlah transaksi menggunakan aplikasi *e-wallet* tetap stabil bahkan diharapkan meningkat sehingga mendukung keberlanjutan bisnis pelayanan transaksi digital. Maka dari itu, penting untuk sebuah perusahaan *e-wallet* agar dapat memahami faktor-faktor yang berpengaruh pada *continuance intention* sehingga perusahaan dapat mempertahankan laba dan keberlangsungan bisnis.

Intelligentia - Dignitas

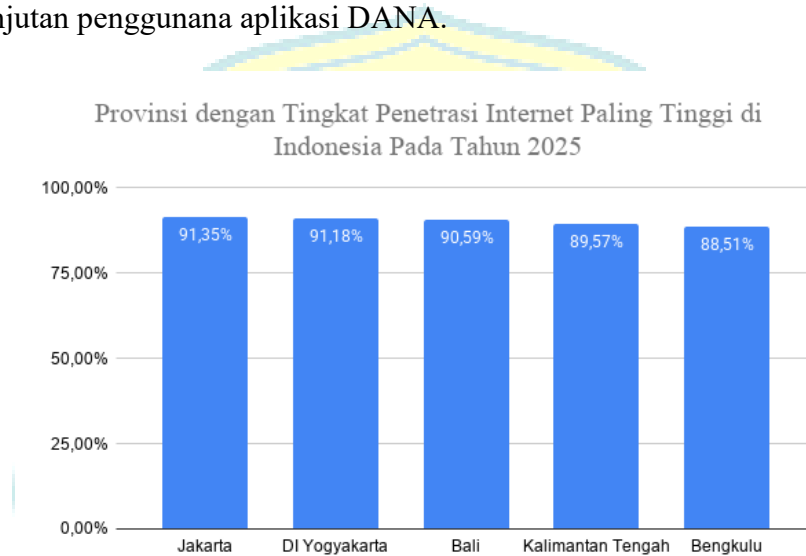


Gambar 1. 4 Presentase Penggunaan Aplikasi E-wallet Pada 3 Bulan Terakhir Tahun 2025
Sumber: IPSOS Indonesia (2026) dan diolah oleh penulis

Seiring dengan penggunaan *e-wallet* yang semakin masif pada transaksi yang terjadi di kehidupan sehari – hari, dibutuhkan penelitian yang memiliki fokus untuk melakukan penelitian pada satu aplikasi *e-wallet*. Penelitian ini memiliki fokus untuk mengkaji aplikasi DANA karena pada grafik tersebut terlihat aplikasi DANA menempati urutan ketiga dari aplikasi yang paling sering digunakan oleh responden ditengah persaingan yang kompetitif pada industri layanan keuangan digital. Posisi yang dimiliki aplikasi DANA menunjukkan bahwa masih berada dibawah kompetitor utama dalam penggunaan 3 bulan terakhir. Dalam persaingan industri dompet digital yang semakin ketat kondisi ini dapat menjadi tanda bahwa terdapat masalah pada keberlanjutan penggunaan pada aplikasi DANA.

Berdasarkan data frekuensi penggunaan dompet digital untuk transaksi per bulan dinyatakan bahwa, ShopeePay menempati peringkat pertama dengan rata-rata 23 transaksi per bulan, diikuti peringkat berikutnya oleh OVO, GoPay, dan DANA (IPSOS Indonesia, 2026). Hasil survei tersebut mencerminkan bahwa pengguna aplikasi DANA memiliki kecenderungan yang rendah dalam melakukan transaksi

dibandingkan dengan pengguna dari *e-wallet* lainnya. Rendahnya urutan frekuensi pada transaksi pengguna tersebut menjadi indikasi adanya alasan tertentu yang memiliki dampak pada keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa fenomena ini menjadi landasan masalah yang relevan untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor kepuasan pengguna dan keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA.



Gambar 1. 5 Provinsi dengan Tingkat Penetrasi Internet Paling Tinggi di Indonesia Pada Tahun 2025

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2025)

Penelitian ini dilakukan di Jakarta karena berdasarkan grafik diatas mencerminkan bahwa Jakarta merupakan provinsi dengan tingkat penetrasi internet paling tinggi di Indonesia pada tahun 2025. Dengan temuan tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat di Jakarta mempunyai akses yang mudah terhadap layanan digital termasuk penggunaan *e-wallet*. Situasi ini menunjukkan bahwa kegiatan transaksi secara digital di Jakarta lebih lazim untuk dilakukan jika dibandingkan dengan provinsi lainnya. Maka dari itu, peneliti memilih lokasi yang relevan agar dapat menganalisis perilaku pengguna aplikasi DANA secara berkelanjutan.

Keberlanjutan penggunaan aplikasi *e-wallet* ditentukan oleh evaluasi penggunaan berdasarkan pengalaman yang dimiliki oleh pengguna. Evaluasi tersebut menunjukkan pengalaman pengguna yang melihat manfaat yang didapatkan, kenyamanan dalam proses transaksi, dan perlindungan data pribadi yang dapat dijamin oleh pengelola aplikasi *e-wallet*. Maka dari itu, untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat membentuk *user satisfaction* dan *continuance intention*, pada penelitian ini menggunakan aspek-aspek yang memiliki masalah kedalam variabel yang relevan yaitu *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.

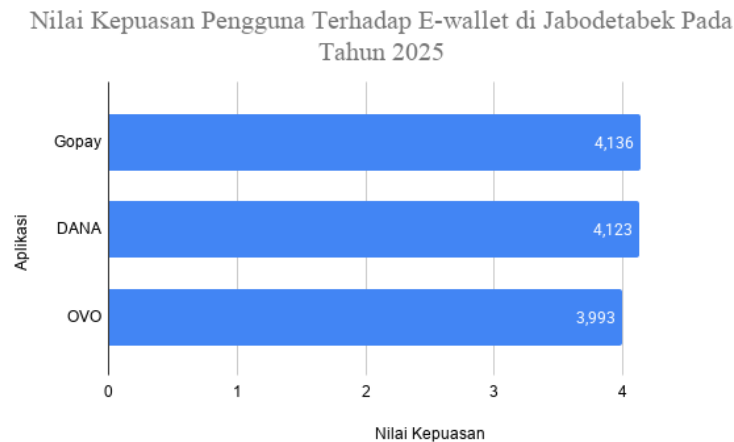


Gambar 1. 6 Laporan Kendala Pengguna Aplikasi DANA Terkait dengan Continuance Intention
Sumber: X

Terdapat laporan yang dikeluhkan oleh pengguna yang mencerminkan terdapat masalah yang memiliki kemungkinan untuk menurunkan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA secara berkelanjutan. Keluhan pertama menyatakan pengguna memiliki masalah pada *top up* saldo yang tertunda hingga berhari-hari serta respon dari layanan aplikasi DANA yang dinilai tidak optimal. Selain itu, keluhan dari pengguna lainnya menyatakan bahwa saldo pada aplikasi DANA hilang dengan alasan yang tidak diketahui, sehingga muncul pernyataan

untuk mengajak orang lain untuk tidak menggunakan aplikasi DANA. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna memiliki pengalaman yang buruk sehingga membuat pengguna memiliki keraguan dalam menggunakan aplikasi DANA secara berkelanjutan. Hasil survei yang IPSOS Indonesia (2026) dilakukan oleh menyatakan bahwa pada kategori penggunaan *e-wallet* untuk transaksi dengan rata-rata perbulan ditempati oleh ShopeePay pada urutan pertama dengan 23 transaksi perbulan yang diikuti oleh OVO, Gopay, dan pada urutan terakhir terdapat aplikasi DANA. Kondisi tersebut memberikan indikasi bahwa aplikasi DANA bukan pilihan pertama pengguna pada penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan yang memiliki pengaruh pada variabel *continuance intention* pada aplikasi DANA. Secara keseluruhan, dapat dinyatakan bahwa terdapat masalah pada *continuance intention* yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi DANA.

Walaupun terdapat temuan yang menyatakan bahwa terdapat kendala pada *continuance intention* karena pengalaman yang buruk, hal ini juga masih terikat dengan faktor *user satisfaction* pada layanan aplikasi DANA. Beragam kendala yang dimiliki pengguna seperti *top up* saldo yang tidak masuk dan kehilangan saldo tanpa alasan yang jelas memicu terjadinya penilaian negatif terhadap layanan. Pengalaman yang negatif tidak hanya memiliki dampak pada *continuance intention* namun merupakan pertanda bahwa tingkat kepuasan pengguna yang rendah. Maka dari itu, penelitian ini meninjau secara lebih lanjut hubungan *user satisfaction* yang dapat menjelaskan *continuance intention* sebagai variabel dependen kedua pada penggunaan aplikasi DANA di Jakarta.

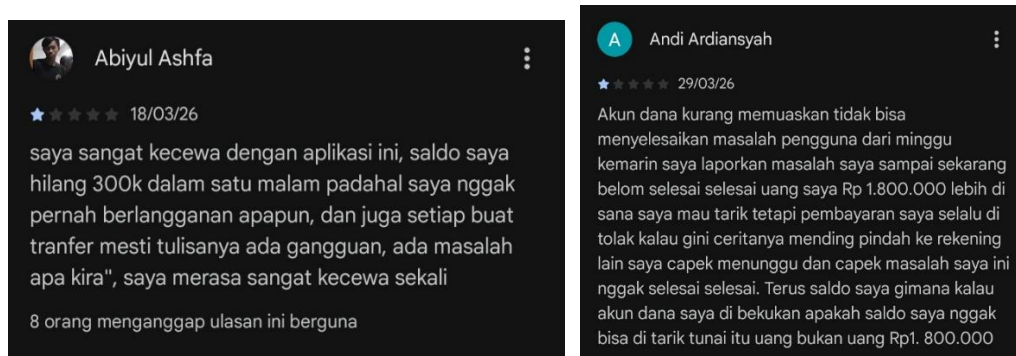


Gambar 1. 7 Nilai Kepuasan Pengguna Terhadap E-wallet di Jabodetabek Pada Tahun 2025
Sumber: Razaq et al. (2025) dan diolah oleh penulis

Hasil penelitian PIECES dari Razaq et al. (2025) menunjukkan bahwa terhadap 6 variabel dari kualitas layanan yang mengindikasikan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa Gopay memiliki nilai sebesar 4,136 nilai tertinggi, sedangkan DANA memiliki nilai sebesar 4,123, serta terakhir terdapat OVO dengan nilai 3,993. Sebenarnya, ketiga nilai tersebut sudah memasuki kategori pelanggan puas, namun aplikasi DANA hanya menempati posisi kedua yang menandakan masih terdapat aspek yang dapat dikembangkan untuk memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi. Masih terdapat masalah yang ditemukan pada penggunaan fitur serta gangguan sistem yang dialami oleh beberapa pengguna yang berpengaruh pada kenyamanan serta kepuasan pengguna aplikasi DANA. Maka dari itu, walaupun tingkat kepuasan sudah masuk pada kategori tinggi namun terdapat kebutuhan untuk membuat pengalaman pengguna menjadi lebih baik sehingga dapat mendorong nilai kepuasan.

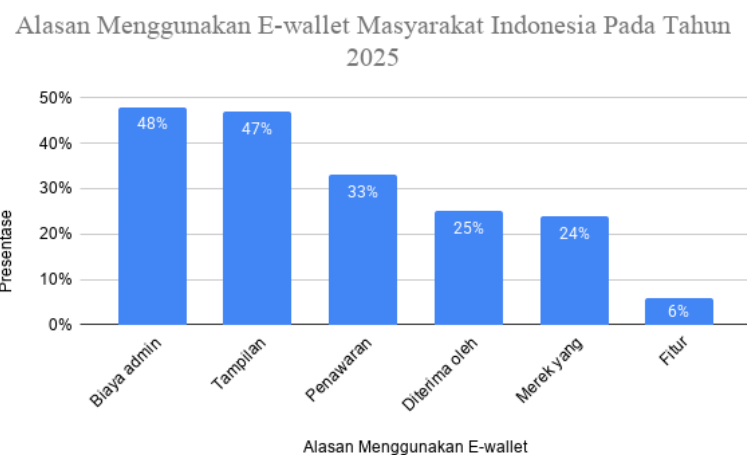
Hasil penelitian Febriansyah et al. (2024) juga turut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada pengguna aplikasi DANA sebenarnya sudah pada kelompok

puas dengan nilai dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,21%. Namun, terdapat ruang kesenjangan diantara harapan dan pandangan dari pengguna lebih khususnya pada aspek *responsiveness* yang memberikan kualitas layanan dengan nilai rendah dari pengguna. Temuan dari studi empiris lainnya juga mencerminkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang dinilai dari aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki nilai dari kisaran 77,3% hingga dengan 79,2% yang menunjukkan sudah berada pada kategori puas (Sakinah & Oktadini, 2023a). Meskipun hasil menunjukkan kepuasan sudah pada kategori yang baik, hasil tersebut belum optimal sehingga membutuhkan peningkatan layanan khususnya pada bidang keakuratan sistem, kecepatan layanan, dan kemudahan pengguna. Kekurangan pada bidang tersebut mempunyai kemungkinan untuk menurunkan pandangan terhadap kualitas layanan jika tidak mendapatkan perubahan secara konsisten. Sementara itu, persaingan pada perusahaan antar layanan *e-wallet* berlangsung semakin kompetitif sehingga tingkat kepuasan yang sudah baik saja belum cukup namun harus selalu meningkatkan performa agar *continuance intention* tercipta. Maka dari itu, optimalisasi pada *user satisfaction* menjadi penting untuk dapat memastikan bahwa keberlanjutan pengguna dan memperkuat peran aplikasi DANA diantara kompetisi industri yang ketat. Dalam penelitian ini, *user satisfaction* mempunyai peran sebagai variabel dependen pertama yang memiliki hubungan secara langsung dengan variabel persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi DANA dengan keputusan menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.



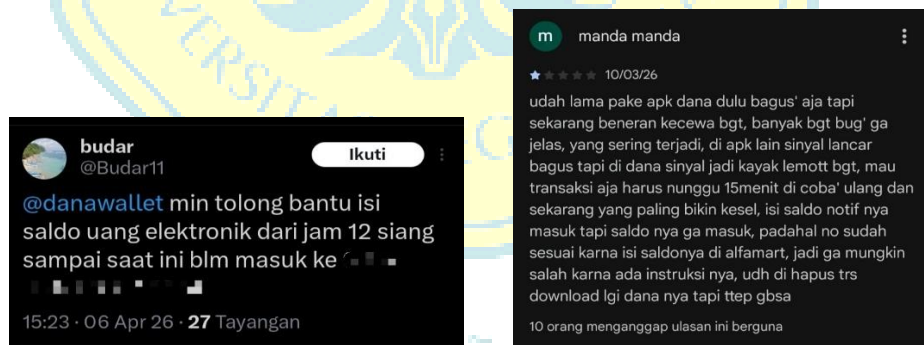
Gambar 1. 8 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Tekait Dengan Masalah User Satisfaction
Sumber: Google Play

Berdasarkan ulasan yang diberikan pengguna mengenai aplikasi DANA, terdapat adanya masalah pada *user satisfaction*. Terdapat laporan yang menyatakan hilangnya saldo tanpa ada alasan, kendala saat transfer uang, dan proses penyelesaian masalah yang tidak ditangani dengan baik. Terlebih lagi, cara penanganan layanan yang lambat dan tidak transparan membuat pengguna merasa kecewa dengan kualitas layanan yang didapatkan. Situasi ini menunjukkan adanya perbedaan dari ekspektasi yang dimiliki pengguna dengan performa kerja layanan aplikasi DANA. Maka dari itu, masalah ini menjadi penting untuk diteliti karena memiliki dampak negatif pada *user satisfaction* pada aplikasi DANA.



Gambar 1. 9 Alasan Menggunakan E-wallet Masyarakat Indonesia Pada Tahun 2025
Sumber: Populix (2025) dan diolah oleh penulis

Sementara itu, ditemukan pada grafik diatas yang dilansir dari survei Populix pada tahun 2025 yang menjadi alasan masyarakat Indonesia menggunakan *e-wallet* yaitu biaya admin atau transaksi yang rendah 48%, tampilan yang mudah digunakan 47%, penawaran promo dan *cashback* yang menarik 33%, diterima oleh banyak *merchant* 25%, merek yang terpercaya dengan keamanan 24%, dan fitur tambahan seperti investasi dan *paylater* 6%. Hasil survey tersebut menyatakan bahwa tampilan yang mudah digunakan menjadi alasan paling atas kedua alasan responden menggunakan aplikasi *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi saat transaksi merupakan bagian dari peran fungsional yang penting bagi pengguna. Dengan demikian, *perceived usefulness* merupakan faktor yang relevan dan penting untuk diteliti karena mempunyai kemungkinan untuk memiliki peran pada keputusan penggunaan aplikasi DANA di Jakarta secara berkelanjutan.



Gambar 1. 10 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah *Perceived Usefulness*
Sumber: X dan Google Play

Berdasarkan *review* pengguna aplikasi DANA yang ditemukan pada aplikasi X dan Google play, terdapat masalah pada *perceived usefulness* yang menitikberatkan pada gagalnya sistem dalam memproses transaksi pengguna. Pengguna menjelaskan hambatan pada pengisian saldo *e-wallet* yang tidak masuk

meskipun sudah melakukan *top up* dari beberapa jam sebelumnya. Hambatan lainnya yang dikeluhkan oleh pengguna adalah meskipun notifikasi dari DANA sudah menerima saldo, namun saldo aktual pada *e-wallet* DANA belum bertambah yang menyebabkan fungsi utama aplikasi tidak berjalan seperti seharusnya. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem belum mampu untuk memberikan fungsi utama dari *e-wallet* dengan lancar. Kegagalan transaksi atau *top up* saldo membuat pengguna harus menunggu dan mengurangi nilai *perceived usefulness* pada aplikasi DANA. Maka dari itu, kendala yang ditemukan pada pengguna menunjukkan bahwa *perceived usefulness* masih memiliki masalah yang dapat berdampak dengan *continuance intention* pada aplikasi DANA yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

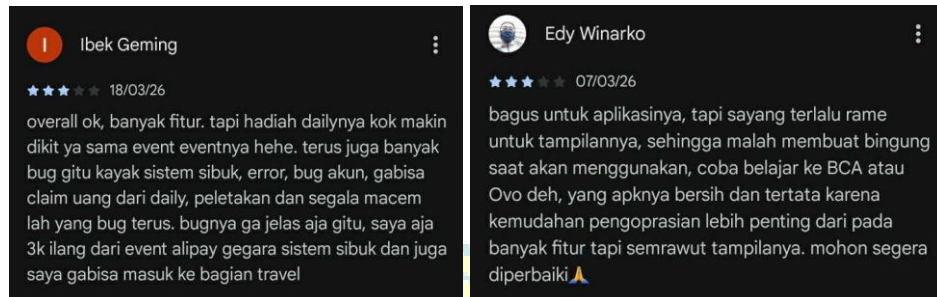
Sementara itu, hasil penelitian dari Sukirman et al. (2024) turut menyatakan bahwa promosi tidak berpengaruh pada keberlanjutan penggunaan *e-wallet*. Temuan dari studi empiris tersebut mengindikasikan bahwa promosi dengan jangka pendek belum dapat mendukung pengguna untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* secara berkelanjutan. Sementara itu, hasil penelitian yang menggunakan model Kano mencerminkan bahwa faktor seperti keakuratan pada jumlah saldo dan kecepatan saat transaksi merupakan faktor yang harus disanggupi untuk mampu memenuhi kepuasan pelanggan (Silalahi & Kaunang, 2022). Temuan ini mencerminkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh pengguna merupakan faktor penting yang dapat membentuk keberlanjutan dalam penggunaan *e-wallet*, sehingga penelitian mengenai pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* menjadi penting untuk melihat faktor yang membentuk berlanjutan

penggunaan aplikasi DANA di Jakarta. Survei yang dikeluarkan oleh IPSOS Indonesia (2026) pada kategori kemudahan dalam top up dipimpin oleh ShopeePay dengan 51% presentasi kemudian diikuti oleh Gopay dengan 46% dan DANA sebesar 45%. Data tersebut menunjukkan bahwa DANA memiliki pesaing yang kuat dan masih berada pada urutan terakhir yang mengindikasikan adanya masalah pada variabel *perceived usefulness* aplikasi DANA.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* menjadi faktor yang krusial untuk menentukan *continuance intention* sebuah aplikasi *e-wallet*. Namun, walaupun aspek kemudahan, kecepatan, dan keakuratan merupakan pertimbangan yang utama terdapat kemungkinan bahwa manfaat belum mendorong keberlanjutan pengguna secara maksimal. Maka dari itu, dibutuhkan penelitian yang lebih lanjut agar mengerti sejauh mana pengaruh dari *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.

Pengalaman pengguna yang nyaman serta menyenangkan merupakan salah satu faktor yang krusial yang berpengaruh pada keputusan seseorang untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan pada aplikasi *e-wallet* termasuk juga DANA. Namun, pada praktiknya masih terdapat ditemukan masalah yang dapat menghambat pengguna untuk merasa nyaman dan senang saat menggunakan aplikasi DANA. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa terdapat pengguna yang merasa fitur aplikasi DANA belum sesuai dengan ekspektasi serta masih sering terjadi gangguan saat melakukan transaksi (Lubis et al., 2025). Sementara itu, penelitian ini Al Akbar & Sihiombing (2020) juga mengungkapkan terdapat pengguna

yang memberikan penilaian bahwa fitur aplikasi DANA masih membingungkan dan tidak konsisten sehingga berdampak pada kenyamanan pengguna.



Gambar 1. 11 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah Perceived Enjoyment
Sumber: Google Play

Beberapa pengguna menyatakan mengenai kendala dalam berinteraksi dengan aplikasi DANA yang memiliki dampak pada kenyamanan dan bertransaksi. Salah satu ulasan yang mengutarakan kendala adalah tampilan aplikasi DANA yang dianggap terlalu ramai sehingga pengguna sulit untuk memahami fitur yang ada. Sementara itu, pengguna lainnya memberikan ulasan bahwa sering terjadi bug atau gangguan system yang membuat proses transaksi terhambat. Terlebih lagi terdapat pengurangan sistem acara promo yang mengurangi daya tarik aplikasi pada pandangan pengguna sehingga pengalaman kurang optimal.

Berbagai permasalahan yang telah dijabarkan mencerminkan bahwa terdapat pengalaman dari pengguna aplikasi DANA belum memberikan kenyamanan untuk penggunaanya secara optimal. Situasi ini menyiratkan bahwa pada aspek kesenangan dalam penggunaan aplikasi atau *perceived enjoyment* terganggu akibat tampilan yang kurang rapih, gangguan sistem, dan berkurangnya fitur menarik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah pada aspek *perceived enjoyment* yang dapat mengurangi niat menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Sementara itu, kesadaran akan perlindungan data pribadi juga menjadi aspek yang penting karena aplikasi tersebut menyimpan informasi pribadi yang memiliki tujuan untuk kegiatan transaksi. Kecemasan pengguna *e-wallet* juga didapatkan dari masalah penurunan peringkat Indeks Keamanan Siber Nasional (NCSI) yang anjlok dari peringkat 48 menjadi 84 pada tahun 2025. Dilansir dari Kompas, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mencatat terdapat 3,64 miliar serangan siber atau anomali trafik pada bulan Januari sampai Juli 2025 di Indonesia. Survei dari penelitian Kurniawan & Setiawan, 2023 yang dikutip pada jurnal juga Nurrahma et al. (2025) turut mencerminkan bahwa sekitar 30% pengguna *e-wallet* di Indonesia mempunyai keraguan mengenai data pribadi yang digunakan untuk kepentingan transaksi digital. Dengan demikian, hal ini mencerminkan bahwa kekhawatiran terkait dengan perlindungan data pribadi menjadi permasalahan yang fundamental bagi keputusan untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* secara berkelanjutan.



Gambar 1. 12 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah Privacy Concern
Sumber: Google Play

Berangkat dari ulasan pengguna di atas, terdapat indikasi bahwa adanya permasalahan pada variabel *privacy concern* pada aplikasi DANA yang berhubungan dengan perlindungan data pribadi dan keamanan. Pengguna

menjelaskan masalah saldo yang tiba-tiba hilang dengan tidak adanya penjelasan untuk pengguna yang memunculkan rasa khawatir terhadap keamanan data pribadi dan aset finansial. Sementara itu, pengguna lainnya mengeluhkan bahwa data pribadi berupa KTP terdeteksi telah digunakan oleh nomor lain saat melakukan verifikasi untuk *upgrade* akun, yang menimbulkan asumsi adanya kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi. Fenomena ini menunjukkan rendahnya pandangan pengguna terhadap perlindungan data pribadi yang disediakan oleh sistem. Sistem yang tidak dapat memberikan kepastian perlindungan data dan tindak lanjut dari penyedia layanan yang tidak optimal membuat kekhawatiran pada perlindungan data pribadi semakin besar. Oleh karena itu, situasi ini mencerminkan bahwa variabel *privacy concern* ditemukan tanda-tandanya pada aplikasi DANA.

Kekhawatiran pengguna terkait dengan kebocoran data pribadi juga berdampak pada keputusan untuk menggunakan aplikasi DANA secara berkelanjutan. Meskipun aplikasi DANA memiliki kebijakan *zero data sharing* serta sertifikasi keamanan, namun masih terdapat celah peraturan yang disalahgunakan oleh pelaku kejahatan siber sehingga perlindungan data pengguna belum maksimal (Bintang & Mulyanti, 2025). Selain itu, belum menerapkan prinsip *privacy by design* yang mencerminkan bahwa perlindungan data pribadi belum menjadi pertimbangan saat perancangan aplikasi DANA (Bintang & Mulyanti, 2025). Hasil penelitian dari Nur Avif et al. (2022) menunjukkan bahwa privasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengguna untuk melakukan transaksi di aplikasi DANA, sehingga *privacy concern* menjadi aspek penting untuk diteliti. Terlebih lagi, hasil penelitian kualitatif dari Nurrahma et al.

(2025) menyebutkan bahwa terdapat pengguna yang memiliki keraguan terkait keamanan data yang diakibatkan oleh seringnya terjadi kasus kebocoran data dan pemahaman yang kurang mengenai sistem keamanan dari pihak pengelola. Kondisi tersebut juga tergambarkan dalam hasil survei IPSOS Indonesia (2026) yang memiliki hasil bahwa pada indikator keamanan Shopeepay mendapatkan presentase paing tinggi dengan 55% lalu diikuti dengan ketiga kompetitonya yaitu gopay, ovo, dan DANA. Temuan tersebut menunjukkan adanya indikasi masalah pada bidang keamanan termasuk *privacy concern* pada aplikasi DANA sehingga menjadi dasar penelitian dilakukan.

Pada penelitian terdahulu, dengan konteks penggunaan aplikasi *e-wallet* banyak yang menggunakan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived enjoyment* untuk menjelaskan terbentuknya *user satisfaction* dan *continuance intention*. Walaupun ketiga variabel tersebut sudah banyak diteliti, namun menggunakan pendekatan melalui variabel tersebut hanya dapat menangkap pada sisi pengalaman pengguna sehingga kurang menjelaskan aspek penting lainnya yaitu perlindungan data pribadi. Maka dari itu, penelitian ini menambahkan variabel *privacy concern* untuk memberikan pemahaman yang lebih baik sesuai dengan permasalahan yang dihadapi saat ini. Sementara itu, sebagian dari penelitian terdahulu menggunakan metode secara langsung dengan menggunakan satu variabel dependen, sedangkan pada penelitian terdapat dua variabel dependen yaitu *continuance intention* dan *user satisfaction*. Penelitian ini juga memberikan kombinasi antara *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* dengan memberikan peran pada *user satisfaction* dan *continuance intention* sebagai

variable dependen untuk memberikan pemahaman yang lebih luas terkait dengan perilaku pengguna aplikasi DANA di Jakarta.

Penelitian ini memiliki alasan untuk menjadi penting untuk dilakukan karena *user satisfaction* dan *continuance intention* pada aplikasi DANA berdampak pada tingkat penggunaan serta keberlanjutan bisnis penyedia layanan transaksi digital ditengah persaingan yang kompetitif. Apabila perusahaan tidak mampu untuk mempertahankan pengguna maka menurunkan keberlanjutan penggunaan sehingga harus mengerahkan biaya untuk akusisi pengguna baru. Maka dari itu, penting untuk pemahaman mengenai faktor penentu penggunaan aplikasi secara berkelanjutan dan kepuasan pengguna menjadi penting. Dalam penelitian ini aspek manfaat, kenyamanan, dan perlindungan data pribadi menjadi faktor yang diteliti lebih dalam karena mempunyai kemungkinan sebagai penentu keberlanjutan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan serta peneliti juga memiliki ketertarikan untuk meneliti serta mengkaji “Analisis Peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Privacy Concern* terhadap *User Satisfaction* serta *Continuance Intention* Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor pembentuk keberlanjutan dan kepuasan pengguna pada aplikasi DANA. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu perilaku konsumen khususnya dibidang digital. Sementara itu, nantinya hasil penelitian ini juga dapat

menjadi bahan pertimbangan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengambil kebijakan di masa depan.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini disusun kedalam beberapa pertanyaan pada penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *perceived usefulness* secara positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *perceived usefulness* secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *perceived enjoyment* secara positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh antara *perceived enjoyment* secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh antara *privacy concern* secara negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?
6. Apakah terdapat pengaruh antara *privacy concern* secara negatif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?
7. Apakah terdapat pengaruh antara *user satisfaction* terhadap *continuance intention* secara positif dan signifikan pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang sudah ditetapkan, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.
3. Menganalisis pengaruh antara *perceived enjoyment* terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.
4. Menganalisis pengaruh antara *perceived enjoyment* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.
5. Menganalisis pengaruh antara *privacy concern* terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.
6. Menganalisis pengaruh antara *privacy concern* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.
7. Menganalisis pengaruh antara *user satisfaction* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menyalurkan berbagai manfaat untuk beberapa pihak dari sisi pengembangan teori maupun penerapan secara aktual. Manfaat teoritis serta praktis dibentuk untuk menguraikan kontribusi manfaat dari penelitian ini pada bidang pengembangan studi empiris serta implementasi secara aktual. Penjelasan mengenai manfaat penelitian secara teoritis dan praktis diuraikan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dalam pengembangan topik kajian perilaku pengguna yang memiliki konteks pada financial technology khusus penggunaan aplikasi dompet digital DANA. Secara teoritis, penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperdalam pemahaman terkait dengan pengaruh *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* terhadap *continuance intention* dan *user satisfaction* pengguna aplikasi DANA. Sementara itu, hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan referensi empiri pada penelitian pada masa depan yang meneliti model penggunaan secara berkelanjutan pada aplikasi *e-wallet* yang lebih spesifik membahas penggunaan aplikasi DANA di Jakarta. Penelitian ini juga memberikan dukungan pada penerapan kerangka teori perilaku pengguna pada *e-wallet*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dikehendaki untuk dapat memberikan manfaat secara praktis yang dapat digunakan oleh pihak yang memiliki keterkaitan. Manfaat ini disusun untuk menyajikan hasil dari penelitian yang dapat diterapkan secara aktual untuk mengambil keputusan atau strategi yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang dibahas pada penelitian ini. Rincian manfaat penelitian secara praktis ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi pengguna aplikasi DANA : Penelitian ini memberikan informasi serta pemahaman terkait faktor-faktor yang mempunyai pengaruh pada engguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi *e-wallet* khususnya aplikasi DANA. Hasil dari penelitian ini dapat mendukung kualitas layanan yang disediakan

pihak pengelola agar lebih baik, menambah kenyamanan penggunaan, dan perlindungan data pribadi pengguna dengan kebijakan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, diharapkan dengan penelitian ini pengguna aplikasi DANA mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pengelola aplikasi.

2. Bagi pengelola atau manajemen aplikasi DANA : Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengelola aplikasi DANA untuk membuat strategi pengembangan layanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini dapat mendukung pihak manajemen untuk mengidentifikasi faktor utama yang memiliki pengaruh kuat pada *continuance intention* pengguna seperti variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* sehingga diharapkan dapat membuat keputusan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Bagi Bank Indonesia : Penelitian ini dapat menjadi bahasan masukan untuk membuat evaluasi kebijakan dan peraturan pada bidang sistem pembayaran secara *digital*. Hasil penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempunyai pengaruh pada kepuasan serta niat keberlanjutan penggunaan dompet *digital* yang diambil dari sudut pandang pengguna layanan.