

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan di berbagai bidang. Perkembangan teknologi memungkinkan peningkatan efisiensi dan produktivitas berbagai industri serta memudahkan akses terhadap informasi. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi, media dan informasi serta pertumbuhan besar-besaran infrastruktur data global telah mengubah model bisnis dan kebiasaan di industri, perdagangan, pemerintahan, sosial politik dan perbankan. Perkembangan ekonomi berbasis komputer telah menjadi paradigma global yang dominan (Timoty Agustian Berutu et al., 2024)

Intenet diketahui dan digunakan dari berbagai kalangan masyarakat dari anak - anak hingga dewasa. Internet dapat digunakan melalui sistem android dan ios dengan teknologi modern seperti handphone, tablet dan komputer. Adanya internet dengan inovasi baru dari berbagai bidang salah satunya bidang keuangan, seiring dengan itu, muncul berbagai apikasi yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara online. Masyarakat akan cenderung memilih opsi transaksi atau pembayaran secara online melalui penggunaan aplikasi online. Transaksi online sangat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas seperti perbelanjaan. Belanja dengan pembayaran non tunai dapat menghemat waktu menjadi lebih efisien selain itu metode pembayaran non tunai juga memberikan kecepatan dan keamanan yang lebih tinggi. Tanggapan masyarakat sebagai konsumen terhadap penggunaan pembayaran non tunai sangat positif (Indrawati & Pattinama, 2021)



GAMBAR 1.1 Peringkat E-Wallet Tahun 2023

Sumber : ResearchGate

Berdasarkan Gambar 1.1 mengenai daftar E-wallet tahun 2023, terdapat 10 E-wallet terbaik di Indonesia yang digunakan masyarakat Indonesia dalam mendukung transaksi jual-beli secara digital yaitu GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, LinkAja, iSaku, Doku, Sakuku, Paytren, dan Uangku. Aplikasi DANA sebagai pendatang baru sebagai aplikasi yang berbasis E-wallet berada di posisi ketiga E-wallet terbaik di Indonesia tahun 2023, hal ini menunjukkan bahwa konsumen sudah meminati Aplikasi DANA sebagai alat transaksi pembayaran non tunai. Untuk mengetahui tingkat minat konsumen dalam menggunakan aplikasi DANA.

DANA merupakan platform resmi pembayaran digital yang diawasi langsung oleh BI (Bank Indonesia), yang mengusung open platform dan dapat digunakan di berbagai aplikasi, gerai daring maupun konvensional. DANA dikembangkan oleh perusahaan startup yang telah berbadan hukum Indonesia. Sejak diluncurkan pada 11 November 2018 hingga akhir Juni 2019, jumlah pengguna DANA mencapai 20 juta dan jumlah transaksi per hari mencapai 1,5 juta. DANA mempekerjakan lebih dari 800 orang. Sebagai perusahaan teknologi keuangan, DANA didukung oleh teknologi seperti 'DANA Protection' dan bersertifikat ISO 27001 serta bersertifikat PCI-DSS (Standar Keamanan Data Industri Kartu Pembayaran), dengan

menerapkan prinsip kebijakan nihil berbagi data untuk informasi identitas pribadi . Informasi (PII) (Salsabila et al., 2024).

Terdapat juga masalah keamanan yang dapat mempengaruhi kesediaan pelanggan untuk menggunakan DANA. Rasa aman konsumen mengarah pada kerahasiaan dan tidak bocornya data pribadi yang telah diberikan agar tidak terlihat, tidak dapat disimpan, dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab atas tindakannya. Mempertimbangkan faktor keamanan diperlukan ketika menggunakan e-wallet karena jaminan keamanan yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan pada pengguna e-wallet, meningkatkan minat dalam melakukan transaksi atau pembayaran melalui e-wallet. Karena kode keamanan diperlukan saat masuk ke dalam aplikasi dan bertransaksi, maka perlindungan keamanan diberikan untuk mencegah data pribadi pengguna dieksploitasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Darmawan & Putra, 2022).

Secara umum keamanan merupakan suatu kondisi yang bebas dari bahaya. Pengertian tersebut bersifat luas yang berarti merasa terlindungi dari kejahatan yang disengaja atau tidak disengaja seperti bencana alam. Keamanan diartikan suatu hal yang mengacu pada kondisi atau keadaan yang terkait dengan data atau jaringan yang dapat menghasilkan kerusakan, kebocoran, perubahan dan penyalahgunaan data (Masiaga et al., 2022).

Aplikasi Dana juga menawarkan fitur keamanan tingkat lanjut seperti otentikasi dua faktor, pemantauan transaksi mencurigakan, dan enkripsi data. Semua ini dirancang untuk melindungi informasi dan transaksi keuangan anda dengan baik. Artinya, anda bisa merasa percaya diri menggunakan dana anda untuk berbagai kebutuhan finansial. Mengingat beragamnya manfaat yang ditawarkan Dana, tak heran

jika semakin banyak masyarakat Indonesia yang beralih ke aplikasi pengelolaan keuangan ini. Di dunia yang semakin digital, aplikasi Dana telah menjadi alat penting untuk memfasilitasi transaksi keuangan dan menghemat waktu (Salsabila et al., 2024).

Kemudahan merupakan tingkat seseorang dalam menggunakan teknologi dengan mudah tanpa memerlukan upaya yang berlebihan, namun dengan kemudahan saat penggunaan dan mengoperasikannya Jogiyanto dalam (Arisma & Hijrah, 2024).

Untuk memudahkan transaksi bagi penggunanya, dompet digital kerap menawarkan beragam fitur untuk menunjang kebutuhan konsumen. DANA juga memilih untuk tidak membayar biaya administrasi kepada pengguna pada saat pengisian ulang. DANA juga memberikan keuntungan lain bagi pengguna yang tidak ingin repot melakukan pengisian daya. Pengguna dapat menyimpan kartu debit atau kreditnya di aplikasi DANA dan melakukan transaksi dengan memilih sumber dana dari kartu bank yang disimpannya. *Chief Communications Officer* DANA Chrisma Albanjar mengatakan DANA juga memberikan cashback kepada penggunanya untuk mengedukasi masyarakat tentang berbagai manfaat gaya hidup non-tunai. Selain itu DANA juga memberikan informasi kepada masyarakat mengenai berbagai fitur Dompet Digital DANA. Salah satu fitur yang tersedia adalah kartu poin yang memungkinkan pengguna tetap menikmati keuntungan bertransaksi dengan DANA (Salsabila et al., 2024).

Salah satu keuntungan utama menggunakan Dana adalah kemudahan dalam menyelesaikan transaksi. Tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM untuk membayar tagihan, mengisi saldo, atau mentransfer uang. Semua transaksi ini dapat dilakukan langsung dari perangkat seluler anda. Hanya dengan beberapa ketukan di layar, anda dapat membayar tagihan bulanan, membeli tiket pesawat, dan bahkan membayar di toko

fisik yang mendukung Dana. Ini akan menghemat waktu dan energi anda, memungkinkan anda fokus pada hal-hal penting lainnya dalam hidup. (Salsabila et al., 2024)

Kualitas adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses produk dan service yang dihasilkan perusahaan, sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. (Deali, 2021)

Keputusan penggunaan merupakan pengambilan keputusan melalui poses integrasi dengan cara menggabungkan pengetahuan dan melakukan evaluasi dengan cara memilih salah satu diantaranya Peter & Olson dalam (Arisma & Hijrah, 2024).

Berdasarkan latar belakang terkait Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Kualitas Layanan. Peneliti melakukan Penelitian Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini Adalah:

1. Apakah kemudahan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA?
2. Apakah keamanan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA?
4. Apakah kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kemudahan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
2. Untuk Mengetahui pengaruh keamanan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
3. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
4. Untuk Mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan dimasa selanjutnya.

1.5 BATASAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang yang di buat Peneliti membatasi Penelitian hanya Membahas Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA apakah memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan.