

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di dunia selalu mengalami kemajuan yang pesat, hal yang sama juga terjadi di negara Indonesia. Salah satunya adalah teknologi berbasis internet. Peningkatan penggunaan internet di negara Indonesia, diiringi pula dengan beberapa kegiatan bisnis yang telah memanfaatkan berbagai macam media elektronik, salah satunya adalah penggunaan aplikasi *e-Wallet* atau dompet digital.

Menurut Abrilia & Sudarwanto, (2020) *e-Wallet* adalah aplikasi atau layanan dompet elektronik yang berfungsi sebagai sarana transaksi antar pengguna agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Transaksi yang bisa dilakukan oleh *e-Wallet* antara lain mengirim uang kepada orang lain, membayar barang dan jasa, membayar tagihan listrik, air, *WiFi*, dan lain - lain. Teknologi yang semakin canggih saat ini semakin mudah untuk diakses oleh masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran *online* maupun *offline*. Penggunaan *e-Wallet* mengalami peningkatan pengguna pada saat pandemi *Covid-19*. Menurut Bank Indonesia melalui website www.bi.go.id penggunaan dompet digital sebelumnya hanya berkisar 10% saja, namun pada masa pandemi *Covid-19* terjadi peningkatan yang tajam dalam penggunaan dompet digital telah meningkat dengan pesat hingga 44%, bahkan memungkinkan terjadi pertumbuhan penggunaan setiap tahunnya. Sepanjang tahun 2020, ShopeePay berhasil unggul dan menempati posisi pertama sebagai dompet digital yang paling diminati dengan persentase sebesar 34%, lalu disusul oleh

OVO dengan 28% GoPay sebesar 17%, selanjutnya adalah DANA dengan persentase 14% dan Link Aja sebesar 8%.

DANA merupakan sebuah platform keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Aplikasi ini didirikan pada tahun 2018, aplikasi ini telah terdaftar pada Bank Indonesia dan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik (E-Money), Dompot Digital (*E-Wallet*), Kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD). Aplikasi DANA berfungsi sebagai sarana pembayaran digital yang ditujukan untuk menggantikan penggunaan dompet konvensional. Menurut survei yang telah dilakukan oleh databoks.katadata.co.id pada tahun 2023 per Juli 2022, tingkat pengguna aplikasi dompet digital di Indonesia dalam bentuk persentase bisa digambarkan sebagai berikut :

Tabel I-1
Pengguna Aplikasi *E-Wallet* di Indonesia

No	Keterangan	Persentase (%)	
		2021	2022
1	GoPay	58,4	71
2	OVO	58,9	70
3	DANA	55,7	61
4	ShopeePay	56,4	60
5	LinkAja	18,4	27

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2023

Berdasarkan pada Tabel I-1 diatas, Tingkat pengguna aplikasi *e-Wallet* di Indonesia pada tahun 2021 dipuncaki oleh OVO dengan 58,9% pengguna, lalu, pada posisi kedua ditempati oleh GoPay dengan persentase pengguna 58,4%, pada posisi ketiga ditempati oleh ShoppeePay dengan persentase pengguna 56,4% lalu pada posisi keempat dan kelima ditempati oleh DANA dan LinkAja

dengan persentase pengguna 55,7% dan 18,4% pengguna. Namun, pada tahun 2022 pengguna aplikasi *e-Wallet* dipuncaki oleh GoPay dengan persentase 71%, lalu disusul oleh OVO dengan persentase 70%, dan pada posisi ketiga dipegang oleh aplikasi DANA dengan 61%, pada posisi keempat, dipegang oleh ShopeePay dengan 60%, dan pada posisi terakhir adalah LinkAja dengan 27% pengguna. Dari hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna *e-Wallet* tidak hanya menggunakan satu aplikasi saja sehingga hal tersebut menimbulkan jumlah persentase yang dihasilkan menjadi lebih dari 100%.

Berdasarkan pada data yang tersaji pada Tabel I-1 bisa dilihat bahwa tingkat loyalitas pengguna pada aplikasi *e-Wallet* dapat dikatakan rendah berdasarkan pada hasil survei tersebut, perilaku menggunakan *e-Wallet* yang lebih dari satu aplikasi diakibatkan oleh maraknya kejahatan siber (*cyber crime*) di Indonesia, membuat tingkat kekhawatiran pengguna menjadi tinggi, sehingga mengakibatkan pengguna aplikasi *e-Wallet* memilih untuk menggunakan berbagai macam aplikasi untuk menguji apakah aplikasi yang mereka gunakan dapat berjalan dengan baik, selain itu pengguna juga ingin mengetahui apakah aplikasi *e-Wallet* yang digunakan memiliki berbagai macam kelebihan dari aplikasi – aplikasi *e-wallet* lain yang mereka gunakan. aksi coba – coba yang dilakukan oleh pengguna yang masih belajar memahami terkait suatu aplikasi agar dapat menentukan aplikasi mana yang memang sesuai dan dapat mempermudah transaksi yang dilakukan oleh pengguna.

Menurut Oliver dalam Sabaru et al., (2022) menjelaskan bahwa loyalitas Pengguna adalah komitmen yang dipegang erat oleh pengguna untuk membeli

atau mengedepankan suatu produk berupa barang atau jasa secara konsisten, hal ini menyebabkan pembelian berulang pada suatu brand yang sama, meskipun Pengguna tersebut mendapatkan pengaruh situasional atau marketing dari kompetitor untuk mengganti brand lain. Pendapat lain yang disampaikan oleh Kotler dan Keller dalam Nurhidayati & Cahyani (2021), loyalitas didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang seorang konsumen secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk dan jasa yang disukai di masa yang akan datang, meskipun terdapat kemungkinan adanya peralihan pelanggan akibat adanya pengaruh situasi maupun usaha pemasaran. Menurut Andreani, Taniaji, & Puspitasari dalam Sindarto & Ellitan, (2022), terdapat beberapa batasan – batasan dari Loyalitas Pelanggan diantaranya adalah Frekuensi Pembelian, rekomendasi, tidak mudah untuk dipengaruhi oleh merek lain.

Berdasarkan hasil mini riset yang dilakukan oleh penulis, didapati 44 responden yang tinggal di Kebumen dan menggunakan aplikasi DANA, dengan berbagai alasan. Berikut hasil mini riset yang dapat telah dilakukan:

Tabel I-2 Hasil Mini Riset yang dapat Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pengguna sebagai variabel Intervening

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Keamanan	15	34.1
2	Kemudahan Penggunaan	14	31.8
3	Kepercayaan	13	29.5
4	Kualitas Layanan	1	2.3
5	Promosi	1	2.3
Jumlah		44	100

Sumber: Data mini riset 2023

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna adalah keamanan. Pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusuma, N. A., (2019) bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking* Bank BNI Syariah. Menurut Rahmawati et al., (2020) keamanan dapat diukur mengenai keselamatan dan kendala layanan perbankan, dalam *e-Wallet* keamanan akan menjamin resiko kecil dari pada penggunaan uang tunai dalam bertransaksi. Pendapat lain yang disampaikan oleh Sudjatmika, F. V. (2017) Keamanan adalah suatu strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk melakukan pengontrolan dan menjaga keamanan atas transaksi data yang dilakukan. Terdapat beberapa Batasan dari keamanan, diantaranya: Integritas atau *Integrity*, keaslian atau *authentication*, kerahasiaan atau *confidentiality*, privasi atau *privacy*, dan ketersediaan atau *availability*. Hal ini telah dilakukan oleh aplikasi DANA untuk menjaga penggunanya agar tetap aman dalam melaksanakan transaksi secara digital melalui ponsel pintar penggunanya. Aplikasi DANA akan meminta para pengguna untuk memasukkan kata sandi supaya mereka dapat mengakses aplikasi mereka, kita juga tidak bisa untuk mengganti nama pengguna yang telah terdaftar pada aplikasi DANA ini, sehingga data yang digunakan harus valid milik kita dan tidak dapat dimodifikasi dengan data yang tidak sah, terdapat juga fitur proteksi layar ponsel pintar aplikasi DANA. Fitur proteksi layar ponsel pintar berfungsi sebagai asuransi terhadap layar ponsel pintar kita karena untuk mengantisipasi dari hal hal yang tidak diinginkan seperti *hacking data* dan berbagaimacam kejahatan siber lainnya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna adalah variabel kemudahan penggunaan. Pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ismi & Abdilla, (2023) bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap loyalitas pengguna. Menurut Nurdin, et al (2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah suatu kondisi saat seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Pendapat lain disampaikan oleh Kholid & Soemarso, (2018) Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkatan pengguna yang percaya bahwa teknologi atau sistem dapat digunakan dengan mudah. Kemudahan penggunaan aplikasi merupakan salah satu cara penilaian konsumen terhadap suatu produk. Menurut Davis dalam Erwan & Setiawan, E. (2023) terdapat beberapa batasan – batasan pada kemudahan penggunaan diantaranya adalah Mudah untuk dipelajari, Dapat dikontrol, Jelas dan dapat dipahami, Fleksibilitas, Mudah untuk menjadi terampil / mahir, Mudah dioperasikan / digunakan.

Salah satu variabel yang dapat memediasi loyalitas pengguna adalah kepuasan pengguna. Pendapat tersebut diperkuat oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Trilaksono & Prabowo, (2022) bahwa kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pengguna, pendapat lain juga disampaikan oleh A. A. Purnama, (2021) bahwa kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pengguna. Menurut Oliver dalam Pawirosumarto, (2016) Kepuasan adalah

suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas. pendapat lain disampaikan oleh Sumartini, C. & Tias, F.A. (2019) Kepuasan Konsumen merupakan suatu keadaan emosi yang dialami seseorang pada saat menerima suatu produk atau jasa, serta kesediaannya untuk menggunakan dan menikmatinya, itulah yang mendefinisikan kepuasan Pengguna. Ho dan Lee dalam Romadhan, R. et al., (2019) menyatakan bahwa batasan dari kepuasan Pengguna dapat diukur sebagai berikut: Pengguna melakukan pembelian kembali, melakukan pilihan yang tepat, merasa puas setiap kali melakukan pembelian.

Berdasarkan dari latar belakang masalah dari fenomena dan telah dilakukan identifikasi masalah, maka penulis mengambil judul penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi DANA Di Kebumen”**

1.2. Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi di dunia selalu mengalami kemajuan yang pesat, hal yang sama juga terjadi di negara Indonesia. Salah satunya adalah teknologi berbasis internet. Dengan meningkatnya penggunaan internet di negara Indonesia, terdapat pula beberapa kegiatan bisnis yang telah memanfaatkan berbagai macam media elektronik, salah satunya adalah dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* atau dompet digital. Loyalitas dan kepuasan yang dimiliki

oleh pengguna aplikasi DANA merupakan suatu aset yang penting bagi keberlanjutan suatu aplikasi.

Loyalitas pengguna pada aplikasi DANA dapat diukur melalui seberapa sering pengguna melakukan transaksi berulang pada aplikasi DANA, memberikan referensi mengenai aplikasi DANA kepada orang lain, tetap menggunakan aplikasi DANA meskipun terdapat aplikasi *e-wallet* yang lain. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna antara lain adalah variabel keamanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andreani, Taniaji, & Puspitasari dalam Sindarto & Ellitan, (2022). Penelitian tersebut berhasil membuktikan bahwa :

1. Apakah pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna pengguna aplikasi DANA di Kebumen?
2. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna pengguna aplikasi DANA di Kebumen?
3. Apakah pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna pengguna aplikasi DANA di Kebumen?
4. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna pengguna aplikasi DANA di Kebumen?
5. Apakah pengaruh kepuasan Pengguna terhadap loyalitas pengguna pengguna aplikasi DANA di Kebumen?
6. Apakah pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?

7. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian diterapkan agar dalam penelitian terfokus pada pokok permasalahan dan pembatasan yang ada, dan diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasaran yang hendak dijadikan penelitian, maka penulis memandang perlu untuk menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Pembatasan dilakukan pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen yang loyal yang berusia lebih dari 18 tahun dengan asumsi bahwa usia tersebut dianggap sudah dewasa dan dapat memberikan pendapat secara objektif.
2. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel akan dibatasi sebagai berikut :
 - a. Loyalitas Pengguna

Loyalitas Pengguna telah dijelaskan oleh Menurut Oliver dalam Sabaru et al., (2022), sebagai suatu komitmen yang dipegang erat oleh Pengguna untuk membeli atau mengedepankan suatu produk berupa barang atau jasa secara konsisten, hal ini menyebabkan pembelian berulang pada merek yang sama, meskipun Pengguna tersebut mendapatkan pengaruh situasional atau marketing dari kompetitor untuk mengganti merek lain.

Loyalitas pengguna dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang telah disampaikan oleh Andreani, Taniaji, & Puspitasari dalam Sindarto & Ellitan, (2022), antara lain :

- 1) Frekuensi Pembelian,
- 2) Rekomendasi,
- 3) Tidak Mudah Untuk Dipengaruhi Oleh Merek Lain.

b. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna telah di definisikan oleh Sumartini, C. & Tias, F.A. (2019) sebagai suatu keadaan emosi yang dialami seseorang pada saat menerima suatu produk atau jasa, serta kesediaannya untuk menggunakan dan menikmatinya,

Menurut Ho dan Lee dalam Romadhan, R. et al., (2019) menyatakan bahwa Batasan dari kepuasan Pengguna dapat diukur sebagai berikut:

- 1) Pengguna melakukan pembelian kembali,
- 2) Melakukan pilihan yang tepat,
- 3) Merasa puas setiap kali melakukan pembelian.

c. Keamanan

Keamanan adalah suatu strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk melakukan pengontrolan dan menjaga keamanan atas transaksi data yang dilakukan. Terdapat beberapa batasan dari keamanan (Sudjatmika, F. V. 2017), diantaranya:

- 1) Integritas atau *Integrity*,
- 2) Keaslian atau *Authentication*,

- 3) Kerahasiaan atau *Confidentiality*,
- 4) Privasi atau *Privacy*,
- 5) Ketersediaan atau *Availability*.

d. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan Penggunaan merupakan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. (Nurdin, 2020)

Menurut Davis dalam Erwan & Setiawan, E. (2023) indikator kemudahan penggunaan terdiri atas:

- 1) Mudah untuk dipelajari.
- 2) Dapat dikontrol
- 3) Jelas dan dapat dipahami
- 4) Fleksibilitas
- 5) Mudah untuk menjadi terampil / mahir
- 6) Mudah dioperasikan / digunakan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh keamanan pengguna terhadap kepuasan Pengguna pada penggunaan aplikasi Dana di Kebumen.

2. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan pengguna terhadap kepuasan Pengguna pada penggunaan aplikasi Dana di Kebumen.
3. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh keamanan pengguna terhadap loyalitas Pengguna pada penggunaan aplikasi Dana di Kebumen.
4. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan pengguna terhadap loyalitas Pengguna pada penggunaan aplikasi Dana di Kebumen.
5. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan Pengguna terhadap loyalitas Pengguna pada penggunaan aplikasi Dana di Kebumen.
6. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?
7. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

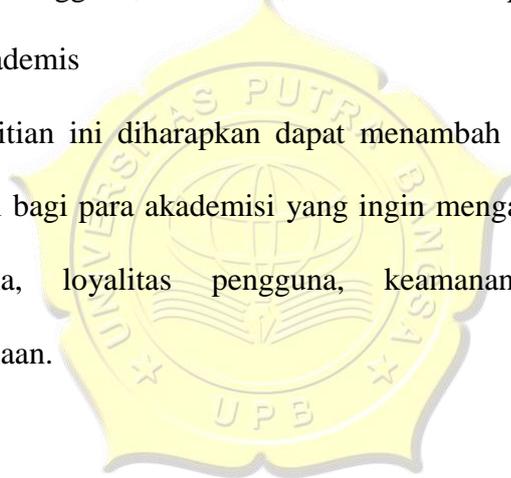
Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti, terkhusus pada bidang pemasaran mengenai kepuasan Pengguna, loyalitas Pengguna, keamanan, dan kemudahan penggunaan.

b. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan ilmu dan referensi bagi para akademisi yang ingin mengalisis terkait kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, keamanan, dan kemudahan penggunaan.



2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan *e-Wallet* DANA agar semakin banyak pengguna yang loyal. Terutama yang dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, sebagai akibat dari keamanan dan kemudahan penggunaan yang dimiliki oleh *e-Wallet* DANA.

