

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

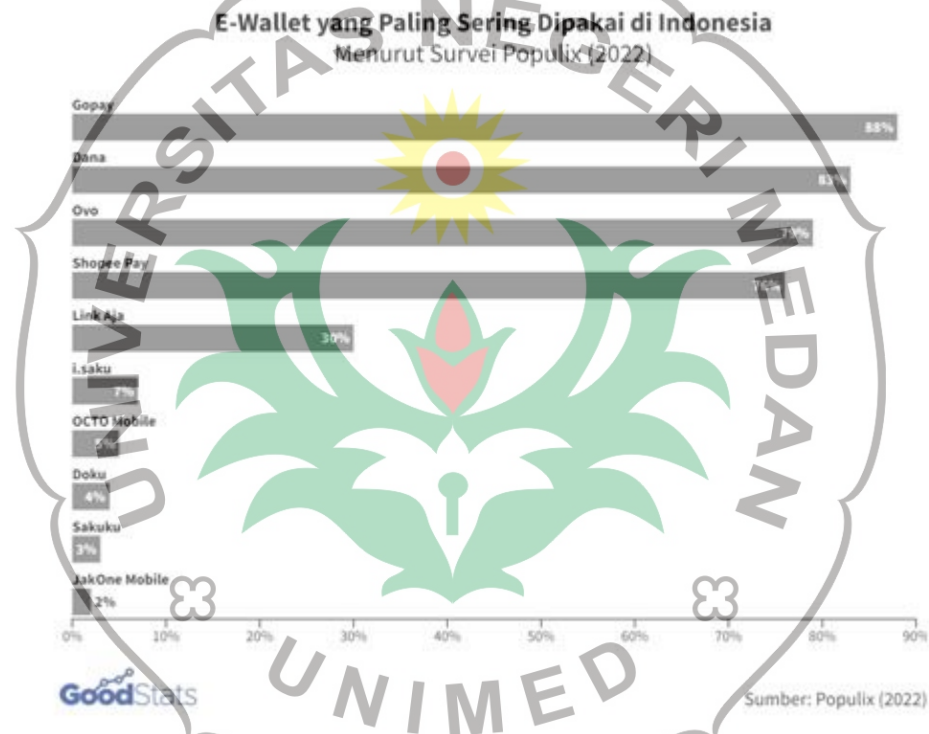
Transformasi teknologi di era *modern* terus menerus mengalami kemajuan pesat dalam kebutuhan manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Pasalnya, teknologi membuat masyarakat semakin praktis, terutama dalam sistem pembayaran yang juga mengikuti perkembangan inovasi. Sistem pembayaran digital memberikan keamanan, efisien lebih, dan juga memberikan kelancaran yang membuat masyarakat lebih memanfaatkan kemudahan ini pada masa sekarang.

Financial technology (fintech) menjadi salah satu industri teknologi yang berkembang membuat banyak orang bertransaksi secara *online* yang berintergrasi dengan ponsel maupun perangkat komputer (internet) dan juga kartu yang terhubung dengan sistem pembayaran digital yang aman (Ditiya Himawati, 2020).

Jenis *fintech* yang saat ini banyak di gunakan adalah *payment* (pembayaran). Produk yang termasuk dalam pembayaran dapat berupa *digital wallet* (dompet elektronik). Dompet elektronik yang merupakan aplikasi perangkat seluler yang berguna untuk bertransaksi melalui secara online (Insrososiawan, 2019). Penggunaan dompet digital sendiri pada masyarakat banyak digunakan pada generasi milenial dan generasi Z untuk saat ini. Sementara di Indonesia aplikasi pembayaran yang saat ini dapat mempermudah transaksi para pengguna di antaranya ada Gopay, DANA, OVO, Shopee pay, LinkAja, I.Saku, OCTO Mobile, Doku, Sakuku dan JakOne Mobile.

Gambar 1. 1

Grafik Pengguna Fintech Di Indonesia

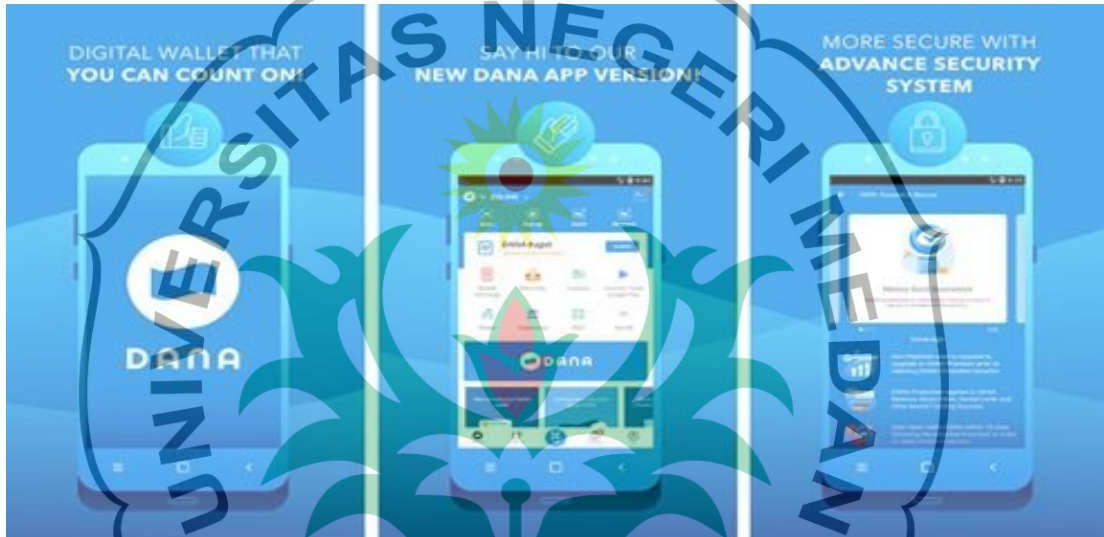


Dapat dilihat melalui gambar 1.1 aplikasi DANA menduduki posisi kedua dengan persentase 83% sebagai *e-wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Aplikasi DANA sendiri merupakan *e-wallet* yang diluncurkan pada tanggal 21 Maret 2018 oleh salah satu perusahaan digital di Indonesia PT Espay Debit Indonesia Koe yang dipimpin oleh Vincent Iswara sebagai CEO aplikasi keuangan digital dan sistem pembayaran yang menggunakan *e-money*, cek, dan *transfer*, serta metode pembayaran lainnya yang berbasis internet (DANA, id).

Gambar 1. 2

Produk Aplikasi DANA



Sumber: DANA.id

Vincent mengatakan aplikasi DANA memiliki banyak keunggulan dan menawarkan banyak produk dalam fitur layanan seperti memproses tagihan, *top-up*, pulsa, tiket, QRIS, DANA Bisnis dan juga menyimpan uang. Selain itu, fitur pada aplikasi DANA sudah terintegrasi dengan berbagai layanan seperti Buka Lapak, Lazada, Tix.id, BPJS dan juga bank lainnya.

Keuntungan yang ditawarkan aplikasi DANA seperti dengan fitur layanan transaksi yang aman, mudah dan praktis, dapat digunakan dimanapun dan kapanpun serta memberikan banyak fitur layanan yang diperlukan oleh para pengguna. Aplikasi DANA juga menawarkan keamanan transaksi melalui PIN, kata sandi dan DANA *protector* sebagai jaminan keamanan kepada para pengguna agar tetap memberikan kepercayaan yang meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dihasilkan

oleh apa yang dirasakan dan diharapkannya. Kepuasan pengguna terhadap produk maupun pelayanan merujuk pada pengguna yang kembali menggunakan produk dan jasa pelayanan pada saat kebutuhannya muncul kembali pada lain hari.

Menurut Kotler & Keller (2012) menyatakan kepuasan pengguna atau *customer satisfaction* merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seseorang setelah membandingkan sesuatu ketika menggunakannya. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan menjadi faktor kuncibagi pengguna dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan hal yang besar dari perusahaan (Syahidin, 2022).

Menurut Kotler dan Keller (2012) Fitur layanan merupakan ciri khas yang dimiliki oleh sebuah produk yang menjadi kelengkapan dari fungsi produk tersebut. Sementara itu Nyimas (2021) mengemukakan bahwa fitur layanan dapat diukur melalui keberagaman fitur, fitur sesuai dengan harapan, dan fitur memiliki sebuah keunggulan.

Menurut Mintarum (2023) Privasi Keamanan menjadi perhatian pertama pengguna ketika melakukan aktivitas online. Privasi Keamanan dapat dikatakan juga sebagai penunjang dalam menjadikan pengguna puas dengan produk yang kita miliki. Pada era digital saat ini, dapat kita lihat privasi kemanan merupakan salah satu indikator yang paling penting dan harus diperhatikan bagi perusahaan maupun pelanggan. Privasi Keamanan menjadi sebuah aset dalam merahasiakan data informasi terhadap ancaman yang akan timbul, sehingga secara tidak langsung dapat menjamin keberlangsungan bisnis dan mengurangi dampak resiko yang akan terjadi.

Menurut Sangjidi & Sopiah (2013:201) Kepercayaan adalah kekuatan dari sebuah produk yang memiliki atribut tertentu. Apabila seseorang sedang dalam situasi puas ketika dirinya menggunakan sebuah jasa ataupun produk, maka hal yang akan dirinya lakukan adalah dengan memilih berdasarkan apa yang sudah dipercayai.

Meskipun penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran mendapatkan banyak keunggulan, tidak terlepas kemungkinan bahwa adanya kelemahan dalam praktik layanan bertransaksi melalui aplikasi DANA. Melihat komplain pengguna aplikasi DANA mengalami banyak sekali permasalahan yang saat ini sering terjadi dan beberapa diantaranya mengalami permasalahan yang sama.

Gambar 1. 3

Ketidakpuasan Pengguna pada Aplikasi DANA



Sumber: Aplikasi DANA official

Melalui gambar 1.3 diatas dapat dilihat adanya ketidakpuasan pengguna aplikasi DANA saat mengalami permasalahan Maka untuk mengetahui gambaran dari tingkat

kepuasan pengguna aplikasi DANA pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 pengguna aplikasi DANA demi mengetahui kepuasan yang dimiliki oleh mereka sendiri.

Tabel 1. 1
Hasil Pra Survey Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Variabel	Pertanyaan	Ya	Tidak
Kepuasan Pengguna	Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan aplikasi DANA ketika memiliki kendala?	66,7%	33,3%
	Sejauh ini, apakah anda merasa senang bertransaksi menggunakan aplikasi DANA?	59,7%	40,3%
	Apakah anda merasa puas dengan fitur- fitur aplikasi DANA yang memudahkan anda melakukan transaksi?	96,7%	3,3%

Sumber: Diolah Peneliti 2024

Pada Tabel 1.1 hasil *survey* kepuasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden yang puas terhadap kualitas layanan aplikasi DANA jika terjadi masalah sebanyak 66,7% dan sebanyak 33,3% menyatakan tidak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua pengguna aplikasi DANA puas dengan kualitas layanan aplikasi DANA meskipun mengalami beberapa kendala. Sementara itu, responden yang merasa senang bertransaksi menggunakan aplikasi DANA sebanyak 59,7% dengan responden yang menyatakan tidak sebanyak 40,3% maka itu artinya masih ada pengguna yang tidak merasa senang ketika dia melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA. Berikutnya, responden yang merasa puas dengan fitur aplikasi DANA yang memudahkan mereka dalam bertransaksi sebanyak 96,7% dengan 3,3% yang menyatakan tidak.

Melalui hal tersebut, dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi DANA belum

membuat pengguna belum sepenuhnya puas oleh aplikasi DANA dikarenakan fitur layanan pada aplikasi DANA masih memiliki permasalahan ketika pengguna dalam melakukan transaksi.

Gambar 1. 4

Permasalahan pada fitur layanan aplikasi DANA



Sumber: Pengguna Aplikasi DANA

Gambar 1.4 dapat menunjukan bahwa pengguna memiliki permasalahan ketika mereka melakukan pembayaran, fitur QRIS yang tidak bisa digunakan, *top-up* saldo gagal, dan beberapa sistem yang *error* saat ingin melakukan transaksi.

Untuk mengetahui gambaran perilaku dari pengguna aplikasi DANA terkait dengan fitur layanan pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED, peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 pengguna aplikasi DANA demi mengetahui kepuasan yang dimiliki oleh mereka sendiri.

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Fitur Layanan pada pengguna aplikasi DANA

Variabel	Pertanyaan	Ya	Tidak
Fitur Layanan	Apakah fitur layanan pada aplikasi DANA memudahkan anda melakukan transaksi?	92,7%	7,3%
	Apakah anda pernah mengalami masalah saldo yang terpotong setiap bulannya padahal tidak berlangganan aplikasi?	94,3%	5,7%
	Aplikasi DANA menyediakan beragam fitur yang memungkinkan untuk mengelolakeuangan anda dengan lebih baik?	90%	10%

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Pada Tabel 1.4 hasil *pra survey* menunjukkan responden yang menyatakan bahwa fitur layanan aplikasi DANA memudahkan pengguna sebanyak 92,7% sementara yang menyatakan tidak sebanyak 7,3% hal ini dapat diartikan bahwa masih ada pengguna yang belum merasa bahwa fitur aplikasi DANA memudahkan mereka dalam melakukan transaksi. Kemudian responden yang menyatakan bahwa mereka pernah mengalami permasalahan saldo terpotong setiap bulannya padahal tidak berlangganan aplikasi premium pada fitur aplikasi DANA sebanyak 94,3% sisanya menyatakan tidak. Selanjutnya sebanyak 90% responden menyatakan bahwa aplikasi DANA menyediakan beragam fitur yang memungkinkan untuk mengelola keuangan mereka dengan baik dan sisanya menyatakan tidak.

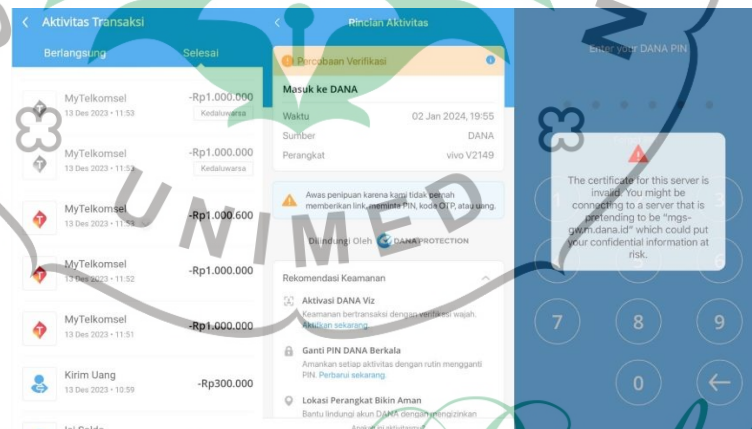
Melalui hal tersebut, aplikasi DANA harus mempertahankan pengguna dengan menjaga privasi kemananan pada fitur layanannya. Privasi Kemanan merupakan dua konsep yang sangat penting dalam menjaga integritas dan keamanan informasi saat

menggunakan aplikasi. Untuk melindungi privasi, sering sekali perlu menerapkan tindakan keamanan. Privasi keamanan yang diberikan oleh aplikasi DANA mencakup perlindungan dari data privasi, jaminan keamanan dan juga bukti transaksi yang dilakukan oleh pelanggan ketika menggunakan aplikasi seperti PIN dan kata sandi.

Namun ternyata privasi keamanan aplikasi DANA belum sepenuhnya aman, pengguna aplikasi DANA sering kali mengalami permasalahan dimana mereka mengalami akses yang tidak sah pada akunnya, transaksi yang berhasil namun saldo.

Gambar 1.5

Bukti privasi keamanan aplikasi DANA tidak aman



Sumber: Pengguna Aplikasi DANA

Melalui gambar 1.5 dapat dilihat bahwa pengguna mengalami akses masuk yang tidak sah pada akun mereka dimana akun DANA melakukan transaksi pembayaran pada store lain, saldo yang tiba-tiba terpotong tanpa diketahui transaksinya, serta fitur PIN keamanan yang *error*.

Maka, untuk mengetahui gambaran perilaku dari pengguna aplikasi DANA pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED, peneliti melakukan pra survey kepada 30

pengguna aplikasi DANA demi mengetahui kepuasan yang dimiliki oleh mereka sendiri dalam tingkat keamanan dari aplikasi DANA.

Tabel 1. 3
Hasil Pra survey Privasi Keamanan pada aplikasi DANA

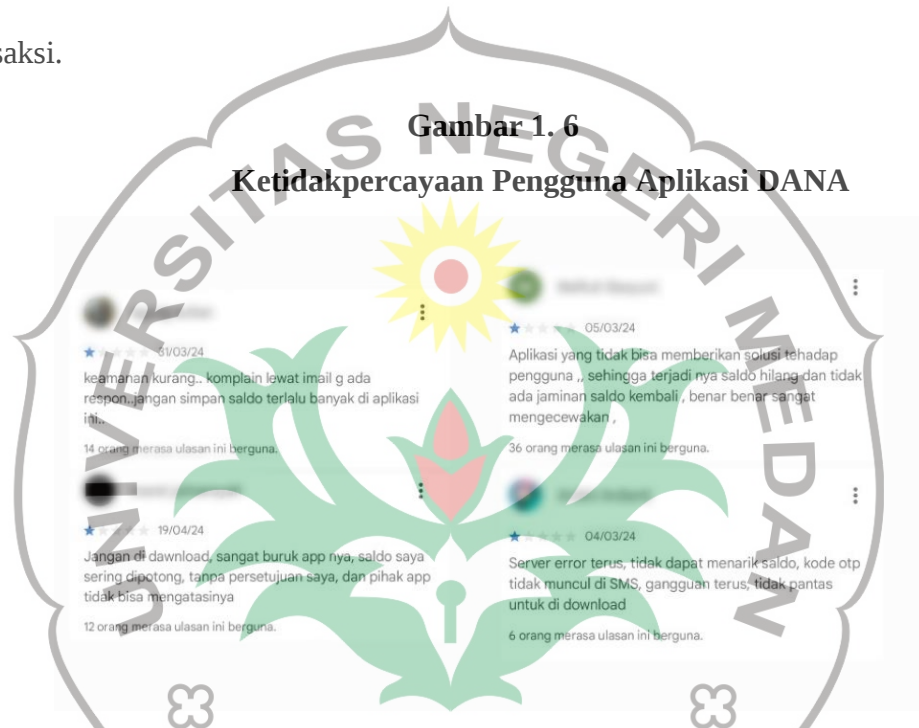
Variabel	Pertanyaan	Ya	Tidak
Privasi Keamanan	Aplikasi DANA menjamin keamanan keuangan anda ketika melakukan transaksi?	70%	30%
	Aplikasi DANA selalu memberikan bukti transaksi setiap anda melakukan transfer ataupun pembayaran?	97,4%	2,6%
	Sejauh ini, apakah aplikasi DANA menjaga kerahasiaan data pengguna anda?	84,7%	15,3%

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Pada Tabel 1.3, hasil privasi keamanan mengenai privasi keamanan aplikasi DANA menjamin keuangan pengguna ketika melakukan transaksi menunjukan 70% responden meyakini aplikasi DANA memberikan keamanan keuangan dalam bertransaksi, sisanya menyatakan tidak. Hal ini menunjukkan masih ada responden yang belum sepenuhnya percaya bahwa aplikasi DANA dapat menjamin keamanan keuangan mereka. Selain itu 97,4% responden mendapatkan bukti transaksi setiap kali mereka melakukan transfer dan sisanya sebanyak 2,6% tidak menerima bukti transaksi. Selanjutnya 84,7% responden berpendapat bahwa aplikasi DANA menjaga kerahasiaan data mereka dan sisanya 15,3% menjawab tidak. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA belum sepenuhnya dapat menjaga privasi data pengguna.

Setelah melihat fitur layanan dan privasi keamanan pada aplikasi DANA yang bermasalah, dapat membuat rasa kepercayaan pengguna menghilang. Beberapa

pengguna mungkin tidak lagi percaya menggunakan aplikasi DANA dalam melakukan transaksi.



Sumber: Riview pengguna aplikasi DANA official

Pada gambar 1.6 menunjukan bahwa tingkat kepercayaan pengguna berkurang karena seringnya terjadi masalah pada aplikasi DANA. Pengguna tidak lagi menaruh kepercayaan pada aplikasi DANA untuk menyimpan uang mereka, bahkan beberapa pengguna tidak mau menggunakan aplikasi DANA kembali.

Maka selanjutnya, setelah melihat permasalahan pada tingkat kepercayaan pengguna aplikasi DANA, peneliti juga ingin mengetahui gambaran perilaku dari pengguna aplikasi DANA pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 pengguna aplikasi DANA demi mengetahui kepuasan yang dimilikioleh mereka sendiri.

Tabel 1. 4
Hasil *Pra Survey* Kepercayaan

Variabel	Pertanyaan	Ya	Tidak
Kepercayaan	Apakah anda merasa produk-produk keuangan yang ditawarkan oleh aplikasi DANA berkualitas?	96,7%	3%
	Apakah anda merasa aman menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran ketika sudah mengalami kendala?	75,6%	24,1%
	Apakah anda merasa yakin saat menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran ataupun transfer?	81,2%	18,8%

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Pada Tabel 1.5 hasil *pra survey* faktor kepercayaan menunjukkan bahwa 96,7% responden menilai produk keuangan yang disediakan aplikasi DANA berkualitas, sedangkan hanya 3% yang menjawab tidak. Hal ini menunjukkan lebih banyak pengguna yang percaya bahwa produk yang ditawarkan aplikasi DANA memiliki kualitas yang baik sehingga menambah tingkat kepercayaan terhadap aplikasi DANA. Selain itu 75,6% responden merasa aman menggunakan aplikasi DANA, sementara 24,1% menyatakan tidak itu artinya masih ada pengguna yang merasa tidak aman dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai metode pembayaran. Namun 81,2% responden merasa yakin menggunakan aplikasi DANA sebagai metode pembayaran atau transfer dan 18,8% menyatakan tidak. Oleh karena itu, banyak pengguna yang merasa lebih percaya diri dengan aplikasi DANA ketika menggunakannya sebagai alat pembayaran atau transfer.

Dalam menggunakan dompet digital tentunya sikap pelanggan menjadi kombinasi yang paling utama dari penilaiannya terhadap sebuah produk yang

digunakan. Pengguna akan merasa dirinya puas apabila suatu produk yang digunakan baik dan membantu kehidupannya.

Berdasarkan penelitian yang relevan yang dilakukan Nyimas (2021) dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang.” Menyatakan bahwa variabel Kepercayaan dan Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna e-money. Pernyataan ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Meileny (2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Linkaja Di Indonesia.” Menyatakan bahwa variabel Fitur Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LinkAja di Indonesia. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Putra (2020) dengan judul “Pengaruh *Privacy & Security, Design, Customer Service & Support* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pengguna Uang Elektronik OVO Di Surabaya” Menyatakan bahwa variabel *Privacy & Security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Namun hal tersebut bertolak belakang dalam penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2023) dengan judul “Analisis Pengaruh *Website Design, Customer Service, Dan Privacy Security* Di Aplikasi Shopee Terhadap *E-Service Quality* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi” Menyatakan bahwa Privasi Keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Penyataan itu didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Oktariani (2024) dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan Dan Privasi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demak Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.” Menyatakan variabel Fitur Layanan dan Privasi Kemanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang. Namun dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Kemanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED)”**

1.2 Indetifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diatas, maka secara terperinci masalah yang penulis dapat mengidentifikasi dalam pengaruh fitur layanan, privasi kemanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA sebagai alat pembayaran pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED.

1. Kurangnya rasa kepuasan dari pengguna aplikasi DANA dalam melakukan transaksi.
2. Dalam fitur layanan aplikasi DANA pengguna mengalami kegagalan transaksi dan terjadinya sistem error pada akun mereka.
3. Jaminan kerahasiaan data yang diberikan oleh aplikasi DANA belum sepenuhnya

membuat pengguna merasa puas ketika melakukan pembayaran.

4. Kurangnya rasa kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA dikarenakan sistem dan fitur yang sering terjadi masalah.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dilakukan lebih fokus, mendalam, serta dapat mengetahui sejauh mana hasil penelitian ini dimanfaatkan, maka penelitian memandang permasalahan yang diangkat perlu dibatasi. Adapun batasan masalah penelitian yang diangkat, antara lain:

1. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: fitur layanan, privasi kemanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna.
2. Objek yang diteliti adalah mahasiswa prodi manajemen UNIMED.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED?
2. Apakah privasi kemanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED?

4. Apakah fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran yang dimediasi oleh kepercayaan studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED?
5. Apakah privasi keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran yang dimediasi oleh kepercayaan studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang hingga rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh privasi keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran yang dimediasi oleh kepercayaan pada studi mahasiswa

5. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh privasi keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran yang dimediasi oleh kepercayaan studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai penerapan dari teori-teori yang pernah diperoleh saat perkuliahan pada kondisi yang ada diperusahan dan untuk menambah dan memperluas pandangan terutama menyangkut masalah fitur layanan, privasi keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.
2. Menambah literatur kepustakaan dibidang pemasaran khususnya mengenai fitur layanan, privasi keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna.
3. Sebagai bahan referensi dan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan judul penulis.
4. Sebagai salah satu bahan masukan dan bahan pengembangan bagi pihak aplikasi DANA yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dalam fitur layanan, privasi keamanan dan kepercayaan untuk bisa mempertahankan pengguna dalam produknya.