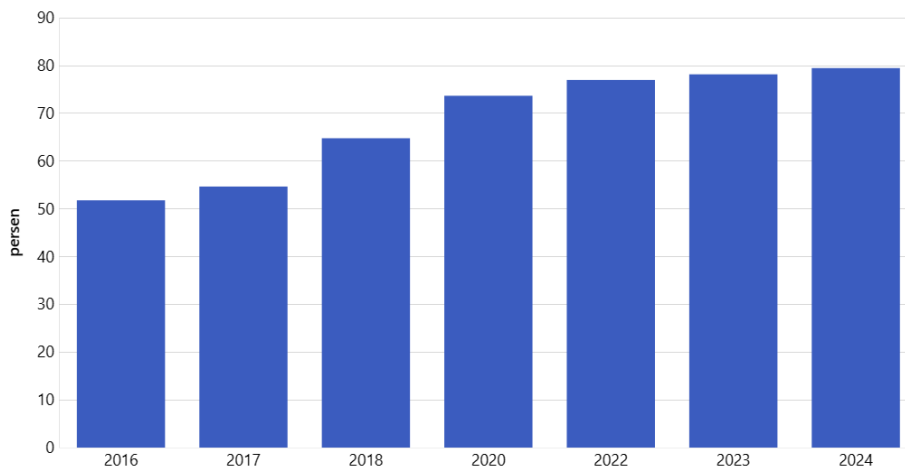


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan sistem informasi selalu melakukan kemajuan yang baru, khususnya dalam layanan jasa keuangan yang dikolaborasikan dengan digitalisasi teknologi yang dinamakan *Financial Technology* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan ekonomi melakukan transaksi pembayaran melalui berbagai *E-Wallet*. Dari segi penyelenggara, instrument, tata cara penyelenggara transaksi pembayaran. Menjadikan penggunaan teknologi internet di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya dan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



(Sumber: APJII melalui Databoks.id, 2024)

Grafik 1.1

Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016-2024

Berdasarkan grafik 1.1. Menurut Laporan yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (Databoks.id, diakses pada 04 Mei 2024) Perekonomian di dunia sangat penting untuk melakukan suatu perubahan, karena keuangan dan teknologi memiliki hubungan yang cukup erat serta didukung dengan meningkatnya pengguna internet guna menunjang aktivitas sehari – hari yang dapat

dengan mudah diakses melalui *smartphone* ataupun perangkat elektronik lainnya. Dapat dilihat bahwa pengguna internet di Indonesia menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam 8 tahun terakhir. Berdasarkan laporan *Datereportal* bertajuk “Digital 2024 : Indonesia” pada awal 2024 terdapat 185,3 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2024, tercatat jumlah penduduk 278,7 juta jiwa dengan tingkat penetrasi internet mencapai 66,5% dari total penduduk, (*Datereportal*, diakses pada 04 Mei 2024). Jika pengguna internet berkembang, maka nilai transaksi pembayaran digital dapat ikut berkembang dan dapat dilihat pada tabel bawah ini:

Tabel 1.1
Populasi Pengguna Internet di Dunia Tahun 2024

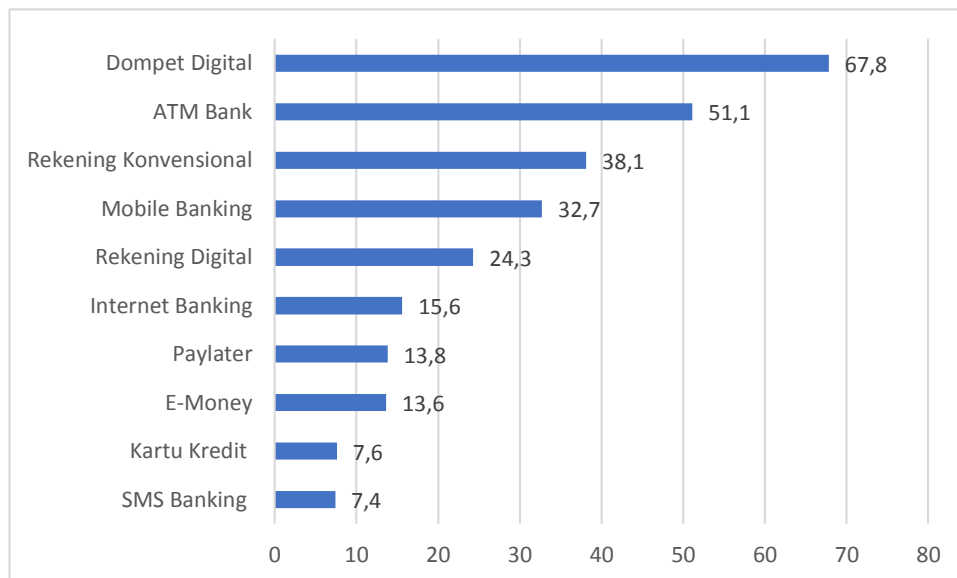
No	Populasi	Pengguna Online
1.	India	683,707,000
2.	China	336,416,000
3.	Indonesia	185,300.00
4.	Pakistan	131,801,000
5.	Nigeria	123,428,000
6.	Ethopia	103,290,000
7.	Bangladesh	96,473,000
8.	Dem. REP.OF THE Congo	75,612,000
9.	Tanzania	46,600,000
10.	Uganda	35,946,000

(Sumber: *Datereportal*, diolah Penulis diakses pada 04 Mei 2024)

Berdasarkan data Tabel 1.1 diatas pertumbuhan populasi pengguna internet di Indonesia menunjukkan nilai yang positif. Berdasarkan laporan *DateReportal* bertajuk “Digital 2024:Indonesia” pada awal tahun 2024 terdapat 185.300.000 pengguna online di Indonesia, sehingga Indonesia termasuk dalam populasi pengguna Internet tertinggi ke tiga di dunia. Tingginya pertumbuhan pengguna internet menjadi sebuah peluang bagi industri perbankan untuk meningkatkan

pelayanan kepada nasabah sehingga menciptakan suatu produk berbasis teknologi dengan harapan dapat melayani kepuasan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa batas.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *Financial Technology* atau yang biasa dikenal dengan sebutan *Fintech* pada jasa industri keuangan dengan memanfaatkan teknologi berupa sistem yang dibangun untuk menjalankan suatu transaksi keuangan lebih spesifik (ojk.go.id, diakses pada 04 Mei 2024). Penggunaan *financial technology* dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi, *financial technology* yang paling populer dan banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



(sumber:databoks.id, diolah penulis 2024)

Grafik 1.2

Jenis *Fintech* Banyak Digunakan Di Indonesia

Berdasarkan Grafik 1.2 diatas menyatakan bahwa Dompet Digital merupakan salah satu jenis *Financial Technology* yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan total perolehan sebanyak 67,8% responden. Hal tersebut diakibatkan oleh adanya kenyamanan dan aksebilitas pengguna dalam melakukan pembayaran berbasis aplikasi dan melakukan transfer uang dengan praktis dimana dan kapan saja. Kondisi ini seiring dengan peningkatan positif nilai transaksi Uang Elektronik

di Indonesia yang mengalami peningkatan sebesar 41,70 persen (yoy) menjadi Rp. 253,39 *triliun* per April 2024 (cnnindonesia.com, diakses pada 04 Mei 2024).

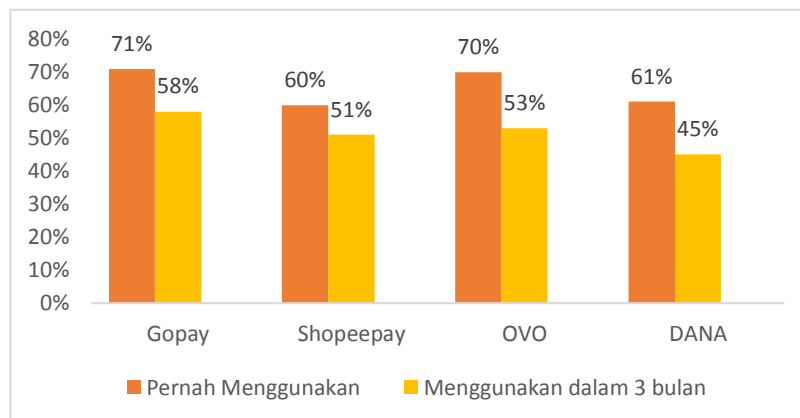
Menurut Bank Indonesia (BI) uang elektronik disebut sebagai alat pembayaran yang disimpan dan ditransfer secara digital, yang diterbitkan oleh Lembaga keuangan atas dasar nilai uang yang telah disetor dahulu oleh pengguna, yang kemudian akan disimpan dalam bentuk *chip* atau *server* untuk digunakan dalam transaksi di hari berikutnya (bi.go.id, diakses pada 13 Mei 2024).

E-Wallet merupakan Uang elektronik berbasis server (*Server based*) berupa aplikasi dimana uang tunai yang telah disetorkan (*top-up*) kepada penerbit, nilai uangnya tersimpan dalam media elektronik berbasis server (server penerbit) adapun dalam penggunaannya pengguna harus terkoneksi dengan server penerbit melalui internet. (finansialku.com, diakses pada 04 Mei 2024). Salah satu aplikasi *E-Wallet* yang penulis akan diteliti oleh penulis yaitu aplikasi DANA yang mulai beroperasi di Indonesia pada 5 Desember 2018 yang dinaungi oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe,. Dana didesain sebagai aplikasi dompet digital yang mampu menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital. DANA sebagai dompet digital menawarkan banyak layanan, seperti transfer (DANA Kaget, Cashout, Split Bill, E-Commerce, Withdraw Cash), Tagihan (Elektrik, Air, Telkom, PGN Gas, Internet & TV Kabel, Installment, Kartu Kredit, E-Samsat, SIGNAL, Pendidikan, Biaya Perbaikan, Penerimaan Negara, PBB, PLN Non Taglis, BPJS Ketenagakerjaan, Pajak daerah, Retribusi, PBB DIY), Hiburan (Appstore, Voucher Digital, Explore Wisata, Permainan (dana.id, diakses pada 06 Mei 2024).

Berbagai layanan yang ditawarkan oleh DANA, bertujuan untuk memudahkan para pengguna DANA, hanya dengan bantuan perangkat mobile, pengguna aplikasi DANA dapat melakukan transaksi pembayaran dan pengiriman uang. Kemudahan yang dirasakan oleh pengguna berarti orang tersebut percaya dalam menggunakan suatu sistem tertentu tanpa adanya usaha dan kesulitan (Ardiansyah & Rizal, 2024).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa *E-Wallet* DANA adalah alat pembayaran non-tunai (*cashless*) yang termasuk dalam kategori teknologi keuangan berjenis uang elektronik. *E-Wallet* adalah aplikasi yang dioperasikan melalui internet dan berbasis server dengan peringkat ketiga pada

survey *InsightAsia*. Berikut merupakan *E-Wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia pada tahun 2023 dapat dilihat dibawah ini:



(Sumber: InsightAsia, diolah Penulis diakses pada 04 Mei 2024)

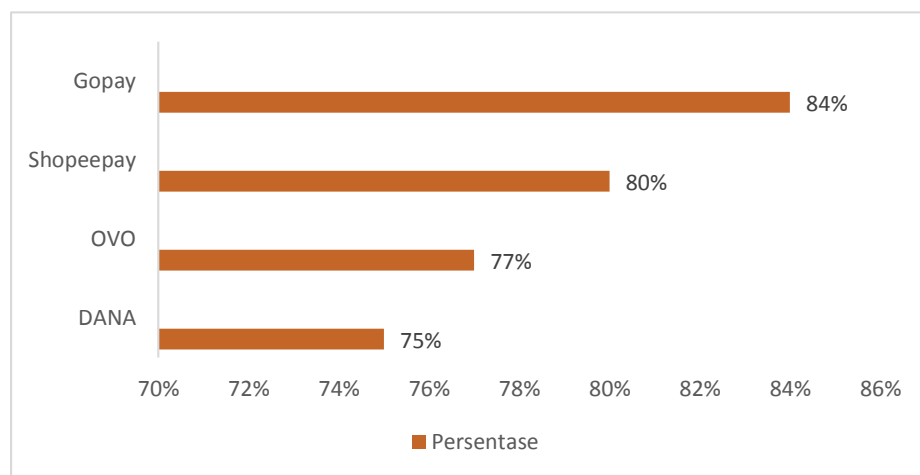
Grafik 1.3

E-Wallet Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023

Berdasarkan Grafik 1.3 pada survey perusahaan riset pemasaran *InsightAsia* dengan hasil riset yang berjudul “*Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*” hasil riset menunjukkan bahwa GoPay telah menjadi platform *E-Wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia dalam 5 tahun terakhir dan telah menjadi *E-Wallet* dengan pangsa pasar terbesar di Indonesia yang menunjukkan bahwa pengguna merasakan bertransaksi melalui aplikasi GoPay mudah dipahami. Sedangkan DANA berada diposisi keempat pada penggunaan 3 bulan terakhir Hal ini menunjukkan bahwa Dana masih tidak mampu bersaing dengan para kompetitor lainnya seperti Gopay, OVO dan ShopeePay

Customer Satisfaction menjadi faktor yang sangat penting pada perusahaan, apabila pengguna puas terhadap sistem teknologi yang digunakan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan yang tinggi dalam minat ulang penggunaan (Oktarini & Wardana, 2018). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh (Lee & Teo dalam Olivia & Marchyta, 2022) menyatakan jika perusahaan yang beroperasi di sektor teknologi keuangan tidak dapat mempertahankan pelanggan dan menyediakan fasilitas penggunaan jangka panjang, mereka tidak dapat menutup uang yang dikeluarkan dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

Permasalahan mengenai *Customer Satisfaction* pada penelitian sebelumnya dilakukan diberbagai industri, dimulai dari industry *Mobile Banking* (Andini & Utamajaya, 2023), *Mobile Payment* (Sandy & Firdausy, 2021) *E-Wallet* (Oktafian & Saidan, 2021). Perkembangan *E-Wallet* saat ini masih menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti. Untuk mengetahui seberapa besar *Customer Satisfaction* pada pengguna Aplikasi *E-Wallet* DANA, hasil riset yang berjudul “*Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*”. Dapat dilihat sebagai berikut:



(Sumber:InsightAsia, diolah Penulis diakses pada 04 Mei 2024)

Grafik 1. 4

E-Wallet dengan Customer Satisfaction tertinggi 2023

Berdasarkan Grafik 1.4 pada survey perusahaan riset pemasaran *InsightAsia* pada hasil riset yang berjudul “*Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*” hasil riset menunjukkan bahwa Gopay berada di posisi pertama sebagai *E-Wallet* dengan *Customer Satisfaction* tertinggi dibandingkan dengan competitor lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna GoPay memperoleh total 84% dari pengguna menyatakan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang baik dan memuaskan saat menggunakannya dan disebabkan GoPay memiliki potensi dalam menyediakan kelengkapan dan kemudahan dalam bertransaksi (*Insight Asia* melalui finansial.bisnis.id, diakses pada 13 Mei 2024). Berbeda dengan Dana berada pada posisi terakhir sebagai *E-Wallet* dengan *Customer Satisfaction* terendah dibandingkan dengan kompetitor lainnya seperti GoPay,

ShopeePay,dan OVO, dari seluruh pengguna DANA memperoleh total 75% dari pengguna menyatakan bahwa *pengguna E-Wallet* DANA kurang menawarkan fitur yang lebih unggul dan pengalaman pengguna kurang baik dalam melakukan transaksi. *E- Wallet* Dana juga kurang berinovasi dalam memperkenalkan fitur-fitur baru yang diinginkan oleh pengguna, hal ini dapat mempengaruhi penilaian *E-Wallet DANA*. Pengguna cenderung memilih aplikasi yang terus berkembang dan menawarkan solusi baru sesuai dengan mereka. Sehingga masalah tersebut menjadi masalah dari salah satu indikator *Customer Satisfaction* yaitu pengalaman baik terhadap pelayanan dan keinginan untuk merekomendasikan yang dikarenakan pengguna kurang mengetahui fitur – fitur terbaru DANA, sehingga pengalaman baik terhadap pelayanan DANA kurang dan keinginan untuk merekomendasikan aplikasi DANA kepada pengguna lainnya berkurang karena masalah tersebut (finansial.bisnis.id, diakses pada 13 Mei 2024). Oleh karena itu, aplikasi DANA perlu dikembangkan lebih lanjut untuk dapat melayani konsumen dengan lebih baik. Jika DANA melakukan perbaikan dalam pelayanannya, respons pengguna terhadap layanan aplikasi ini akan lebih positif, sehingga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA (Heryanti, 2023).

Data pendukung lainnya terkait dengan permasalahan *Customer Satisfaction* DANA yang rendah, ditemukan dari penilaian aplikasi kategori *E-Wallet* aplikasi yang sering dikunjungi pengguna untuk mengunduh suatu aplikasi yaitu Google *Playstore* & *Appstore*, dapat dilihat pada dibawah ini:

Tabel 1.2
Rating Aplikasi E-Wallet pada Google Playstore & Appstore

No	E-Wallet	Rating Google Playstore	Rating Appstore	Perusahaan
1.	ShopePay	4,8	4,9	PT. AirPay International Indonesia
2.	Gopay	4,7	4,7	PT. GoTo Gojek Tokopedia
3.	Dana	4,5	4,8	PT. Espay Debit Indonesia Koe
4.	OVO	4,0	4,1	PT. Visionet Internasional

(sumber:Google *Playstore* & *Appstore*, diolah penulis 2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 ShopeePay menempati peringkat pertama pada penilaian rating aplikasi baik Google *Playstore* dan *Appstore* sedangkan DANA berada pada peringkat ketiga pada rating Google *Playstore* dan kedua pada *Appstore*. Hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3
Ulasan Rating Google *Playstore* & *Appstore*

No	Ulasan	Jumlah E-Wallet		
		ShopeePay	GoPay	DANA
1.	Kepuasan dalam menggunakan aplikasi (<i>user friendly</i>) dan dapat memenuhi kebutuhan tranasaksi digital.	30	27	10
2.	Aplikasi mengecewakan saat digunakan dalam transaksi.	5	10	30
3.	Pengaduan sangat lama	8	10	30
4.	Respons layanan cepat tanggap	40	30	20
5.	Fitur-fitur terlengkap, baik untuk direkomendasikan.	17	23	10

(Sumber: Google Paystore & Appstore, diolah penulis 2024)

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas penulis mengambil sampel ulasan 100 ulasan dari Google *Play Store* dan *Appstore*, dapat dilihat bahwa pengguna ShopeePay dan GoPay telah memberikan kepuasan terbaik bagi penggunanya, hal tersebut didukung oleh beberapa ulasan pengguna yang mengatakan bahwa pengguna puas menggunakan aplikasi dan selalu memenuhi kebutuhan pembayaran digital sehingga aplikasi tersebut sesuai dengan kesesuaian harapan pengguna saat digunakan. Berbeda dengan *E-Wallet* DANA yang belum bisa memenuhi aspek dalam *Customer Satisfaction* seperti pengalaman baik terhadap pelayanan dan keinginan untuk merekomendasikan yang terlihat pada nomor 2 dan 3 aplikasi kurang memberikan pengalaman baik terhadap pelayanan pada saat digunakan karena aplikasi mengecewakan saat digunakan dalam bertransaksi. Pada ulasan nomor 3 DANA memiliki pengaduan *customer service* yang sangat lama untuk

merespons berbeda dengan ShopeePay dan GoPay yang pengaduannya cepat ditangani berdasarkan jumlah dari *E-Wallet*, sehingga membuat keinginan untuk merekomendasikan *E-Wallet* DANA berkurang karena alasan berikut. Hal tersebut banyak sekali dikeluhkan oleh pengguna, sehingga penulis menyimpulkan bahwa pengguna belum bisa memenuhi *Customer Satisfaction* dalam membantu kehidupan sehari-hari.

Memenuhi kepuasan pelanggan merupakan keinginan setiap perusahaan, selain merupakan bagian penting dari keberlangsungan suatu bisnis. Pelanggan yang merasa puas cenderung membeli barang kembali ataupun menggunakan layanan kembali untuk digunakannya lagi dikemudian hari saat dibutuhkan (Indrasari 2019 : 82), dengan demikian *Customer Satisfaction* dinilai sebagai faktor kunci dalam meningkatkan keunggulan dalam persaingan pasar, mengingat DANA masih belum mampu bersaing dengan competitor lainnya, maka *Customer Satisfaction* menjadi masalah dengan urgensi yang penting yang harus diatasi oleh *E-Wallet* DANA.

Menurut (Indrasari & Press, 2019) Mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Maka dari itu harapan dan persepsi konsumen sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam sebuah layanan yang digunakan.

Salah satu faktor pertama yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* merupakan hasil dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Perceived Ease of Use* atau kemudahan penggunaan. *Perceived ease of use* merupakan saat dimana seseorang telah memercayai sistem atau layanan dengan bebas tanpa upaya penggunaan upaya yang besar (Sandy & Firdausy, 2021). Seseorang akan menggunakan teknologi jika teknologi tersebut mudah digunakan. Pernyataan ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Oktafian et al, 2021) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *Customer satisfaction* aplikasi *E-Wallet* X. oleh karena itu, kemudahan penggunaan aplikasi bagi seseorang dapat memberikan kepuasan yang didapatkan konsumen dalam melakukan transaksi di kehidupan sehari-hari dan berdampak pada pemakaian aplikasi *Financial Technology* yang semakin meningkat.

Seiring dengan rendahnya *Customer Satisfaction* penggunaan aplikasi E-Wallet DANA sesuai dengan data grafik 1.4 diatas, akan berdampak pada *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* pada penggunaan metode pembayaran digital, dimana persepsi kemudahan Penggunaan mengacu pada penilaian subjektif pengguna tentang seberapa mudah menggunakan metode pembayaran digital seperti DANA, jika pengguna menganggap DANA sulit digunakan, pengguna tidak akan menggunakan DANA. Sama hal nya dengan *Perceived Security* yang mengacu pada persepsi keamanan dalam metode pembayaran digital. Jika pengguna menganggap DANA tidak aman, pengguna cenderung tidak akan menggunakannya, karena data yang tidak kuat untuk dilindungi (Wilson et al., 2021).

Perceived Ease of Use merupakan konsep dari *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Davis & Bagozzi. *Technology Acceptance Model* digunakan untuk menemukan dan memvalidasi variabel baru yang dapat digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan juga menggunakan teknologi (Sandy & Firdausy, 2021).

Perceived ease of use dijadikan sebagai tingkat kepercayaan individu yang menggunakan teknologi baru akan bebas dari usaha yang keras (Davis dalam Oktarini & Wardana, 2018). Tingkatan dimana pengguna percaya bahwa suatu sistem atau teknologi dapat digunakan dengan mudah dan tanpa kesulitan (Davis dalam Prasetya & Suwitho, 2022).

Penulis mengambil ulasan pengguna DANA sebanyak 100 pengguna ulasan pada Google *Playstore* & *Appstore* per April 2024 dibawah ini:

Tabel 1.4

Daftar Ulasan keluhan Aplikasi DANA pada *Appstore* dan *Google Playstore*

No	Ulasan	Jumlah
1.	Pengguna yang kesulitan masuk (login)	35
2.	Saldo terpotong namun transaksi gagal	28
3.	Aplikasi loading dipakai saat ke fitur lain	20

No	Ulasan	Jumlah
4.	Proses pengisian saldo lama masuk	17

(Sumber: Google Playstore & Appstore diolah penulis, 2024)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa DANA masih belum memeneuhi aspek *Perceived Ease of Use*, hal tersebut menjadikan salah satu masalah pada indikator *effortless (ringkas)* dan *Easy to learn (mudah dipelajari)* karena pengguna merasa sulit mempelajari E-Wallet DANA dan perlu mengeluarkan *effort* lebih saat aplikasi *loading, top up* yang lama masuk, dan saldo terpotong namun transaksi gagal. Selanjutnya dapat dilihat pada keluhan no 1 pengguna mengeluhkan kesulitan *log in*, dimana hal tersebut menjadikan salah satu masalah dari indikator *easy to use* (mudah digunakan) dan *easy to understand* (mudah dipahami) karena pengguna mengalami kesulitan *log-in* saat akan menggunakan DANA sehingga sulit untuk dipahami ketika mengalami kesulitan saat login.

Mengingat bahwa *E-Wallet* adalah sistem *software* aplikasi di bidang keuangan, penyedia harus memastikan bahwa E-Wallet tersebut memerhatikan keamanan. Menurut catatan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), sektor keuangan berada diposisi kedua sebagai serangan *cybercrime* (kejahatan siber) setelah pemerintahan. Pelaku kejahatan siber keuangan mengincar data pribadi seperti kode *Personal Indetification Number* (PIN), *one time password* (OTP), tempat tanggal lahir, dan kartu tanda penduduk (KTP), yang biasanya digunakan untuk menipu penggunaan aplikasi keuangan digital. Mengingat pertumbuhan pesat e-wallet, pemerintah Indonesia perlu mempertimbangkan kembali apakah peraturan yang ada sudah cukup untuk mengurangi bahaya yang mungkin muncul. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan adalah peningkatan sistem keamanan untuk pengoperasian e-wallet dan perlindungan pengguna. (kompas.com, diakses pada 05 Mei 2024).

Faktor lain yang dapat memengaruhi *Customer Satisfaction* selain *Perceived Ease of Use* sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, terutama dalam penggunaan teknologi sistem aplikasi adalah *Perceived Security* (Persepsi Keamanan), dibuktikan pada penelitian terdahulu oleh (Wilson et al., 2021) yang

menunjukkan *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan penelitian (Wilson et al., 2021) mengatakan bahwa *Perceived Security* dapat meningkatkan *Customer Satisfaction*, apabila pengguna merasa data pribadi mereka dan saldo mereka aman, maka akan meningkatkan kepuasan mereka.

Menurut (Sarno & Infanno dalam Permatasari, 2022) Keamanan diartikan sebagai penjagaan rasa aman seseorang, dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan pengguna teknologi yang dapat meminimalisir resiko.

Penulis mengambil ulasan pengguna DANA sebanyak 100 pengguna ulasan pada Google *Playstore* & *Appstore* per April 2024 dibawah ini:

Tabel 1.5

Ulasan Pengguna DANA pada Google *Playstore* & *Appstore*

No	Ulasan	Jumlah
1.	Tidak terdapat password saat membuka aplikasi DANA.	50
2.	Kehilangan saldo	30
3.	Pengguna diretas	20

(Sumber: Google *Playstore* & *Appstore* diolah Penulis, 2024)

Berdasarkan tabel 1.5 dapat diketahui bahwa DANA belum memenuhi aspek *Perceived Security* dapat dilihat bahwa ulasan no 1 dan 2, dimana hal tersebut menjadikan salah satu masalah indikator jaminan keamanan karena terdapatnya pengguna kurang adanya keamanan PIN atau password saat mengakses DANA, yang berbeda dengan *E-Wallet* lainnya saat membuka aplikasi terdapat password terlebih dahulu dan pengguna kehilangan saldo. Selanjutnya dapat dilihat pada ulasan no 3 dimana hal tersebut menjadikan salah satu masalah pada indikator kerahasiaan data karena terdapatnya pengguna yang akunnya diretas.

Berikut ini adalah data pendukung lainnya terkait adanya indikasi masalah *Perceived Security* pada DANA, dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1.6
Leading Brands E-Wallet di Indonesia 2023

NO	Pernyataan	Leading Brands			Tidak Masuk Top 3 Leading Brands
		1	2	3	
1	Dapat Dipercaya	GoPay	OVO	ShopeePay	DANA
2	Merek yang aman untuk digunakan jika sesuatu terjadi	GoPay	OVO	ShopeePay	DANA
3	Memungkinkan saya membayar berbagai hal	GoPay	ShopeePay	OVO	DANA
4	Saya bebas mengatur batas penggunaan bulanan	GoPay	ShopeePay	OVO	DANA

(Sumber:InsightAsia, diolah penulis 2023)

Berdasarkan data diatas pada Tabel 1.6, pada survey perusahaan riset pemasaran *InsightAsia* pada hasil riset yang berjudul “ *Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*” hasil riset menunjukkan bahwa GoPay berada diposisi pertama sebagai “*Leading Brands*” pada pernyataan “ merek yang aman digunakan” menurut masyarakat Indonesia, lalu disusul oleh E-Wallet OVO pada peringkat kedua dan peringkat ketiga disusul oleh E-Wallet ShopeePay. Sedangkan DANA tidak termasuk kedalam *Leading Brand* pada pernyataan “merek yang aman digunakan” dimana hal ini menjadikan salah satu masalah terkait keamanan pada DANA bahwa merasa aman menggunakan GoPay, OVO, dan ShopeePay dibandingkan menggunakan DANA.

Berdasarkan hasil temuan penulis dari *social media* Instagram @dana.id sejak pertengahan bulan Mei 2023 pengguna DANA mengeluh pada saat melakukan top up, saldo top up tidak masuk seperti laporan pada diaplikasi DANA uang saldo Rp.132.000, isi E-toll Rp.100.000. transaksi di aplikasi DANA berhasil, saldo

terpotong dan dinyatakan berhasil pada aplikasi DANA namun belum masuk pada saldo E-Toll. Selain ulasan yang telah dipaparkan diatas itu penulis juga menemukan banyak sekali laporan yang masuk pada komentar postingan Instagram @dana.id. berikut daftar laporan pada kolom komentar *Instagram @dana.id* per Mei 2024:

Tabel 1.7

Daftar Laporan pada kolom Komentar Instagram @dana.id per April 2024

No	Laporan pada Komentar Instagram	Jumlah
1	Saya melakukan top up, keterangan sudah berhasil, tetapi saldo dalam top up belum masuk.	48
2	Tingkatkan lagi keamanannya, banyaknya penipuan yang meneror pengguna, secara tidak langsung keamanan DANA kurang	15
3	Bahaya menggunakan DANA, sebaiknya pindah ke <i>E-Wallet</i> lain	20
4	Layanan <i>Customer Service</i> DANA kurang cepat tanggap	15

(Sumber:diolah Penulis, 2024)

Berdasarkan data pada tabel 1.7 dapat dilihat bahwa banyak sekali laporan yang masuk terutama pada nomor 1 pengguna mengeluhkan bahwa saldo top up yang dilakukan tidak masuk. Jika hal ini tidak segera diatasi maka akan memberikan persepsi yang kurang baik untuk pengguna baru maupun pengguna lama yang tidak mengalami hal itu, karena laporan tersebut dapat memberikan rasa takut untuk terus menggunakan aplikasi DANA.

Research Gap yang penulis temukan terkait variabel *Perceived Ease of Use* (X1) pada hasil penelitian Menurut (Hasti Oktafian & Corry Yohana & Basrah Saidan, 2021) menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer Satisfaction*, berbeda dengan hasil penelitian (Prasetia & Suwitho, 2022) menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pangaribuan 2020) menunjukkan bahwa *Perceived Security* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*, berbeda dengan hasil (Wilson et al., 2021) menyatakan bahwa

Perceived Security berpengaruh signifikan terhadap *Costumer Satisfaction*, maka dengan adanya *Research Gap* penulis mengambil kesempatan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Costumer Satisfaction*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis mengidentifikasi bahwa ada beberapa masalah yang terjadi pada aplikasi DANA. Terlihat dari data yang telah dipaparkan oleh penulis, bahwa masalah pada penelitian yaitu rendahnya kepuasan pengguna (*Costumer Satisfaction*) pada pengguna DANA, dibuktikan dari hasil survey *InsightAsia* menunjukkan bahwa DANA menjadi *E-Wallet* terendah dibandingkan dengan competitor *E-Wallet* lainnya dan berdasarkan penilaian rating DANA pada *Google Playstore* menunjukkan bahwa DANA mendapatkan penilaian rating 4,5 dibandingkan dengan pesaing lainnya seperti *Shopeepay*, *GoPay*, dan *OVO*. Hal ini menjadikan masalah dalam ketidakpuasan pada para pengguna DANA yang diduga teradapat masalah dalam *Perceived Ease of Use* dimana DANA masih belum memenuhi semua aspek dari *Perceived Ease of Use*, berdasarkan ulasan DANA pada *Google Playstore* dapat pengguna mengeluhkan pengguna yang kesulitan masuk (*login*), Saldo terpotong namun transaksi gagal, Aplikasi loading dipakai saat ke fitur lain, dan Proses pengisian saldo lama masuk dimana permasalahan tersebut menjadi suatu masalah jika dilihat dari Indikator *Perceived Ease of Use* yaitu *effortless* karena pengguna merasa sulit saat melakukan loading lama untuk ke fitur lainnya, transaksi gagal sehingga, pengguna membutuhkan *effort* (ringkas) lebih ketika menggunakan, kemudian indikator *ease of use* (mudah digunakan) karena pengguna mengalami kesulitan log in saat menggunakan DANA. Selanjutnya terdapat pengguna kehilangan saldo saat transaksi gagal, hal tersebut menjadikan suatu masalah *Perceived Security* , dimana DANA masih belum memenuhi Aspek *Perceived Security* jika dilihat dari indikator jaminan keamanan karena kehilangan saldo dan seharusnya aplikasi DANA terdapat pin, kemudian indikator kerahasiaan data karena terdapat pengguna akunnya yang diretas. Selain itu berdasarkan survey *InsightAsia* menunjukkan bahwa DANA berada diposisi keempat pada penggunaan 3 bulan terakhir dalam tahun 2023 yang digunakan oleh masyarakat dalam bertransaksi dan tidak termasuk

kedalam *leading brands* pada aspek “merek yang aman digunakan” dimana hal ini menjadikan suatu permasalahan terkait keamanan pada DANA bahwa masyarakat lebih merasa puas menggunakan ShopeePay, GoPay, dan OVO dibandingkan menggunakan DANA.

Berdasarkan uraian diatas, *Perceived Ease of Use* dan *perceived Security* merupakan faktor penting bagi *Costumer Satisfaction*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *COSTUMER SATISFACTION* PADA *FITUR TRANSFER E-WALLET* DANA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis memaparkan beberapa rumusan masalah:

1. Bagaimana gambaran *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Fitur Transfer E-Wallet DANA*?
2. Seberapa besar pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *fitur Transfer E-Wallet DANA*?
3. Seberapa besar pengaruh *Perceived Security* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Fitur Transfer E-Wallet DANA*?
4. Seberapa besar pengaruh *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Fitur Transfer E-Wallet DANA*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis susun berikut terdapat beberapa point tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Gambaran *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Fitur Transfer E-Wallet DANA*?
2. Seberapa besar pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Fitur Transfer E-Wallet DANA*?
3. seberapa besar pengaruh *Perceived Security* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Fitur Transfer E-Wallet DANA*?

4. seberapa besar pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, terhadap *Customer Satisfaction* Pada Fitur Transfer E-Wallet DANA?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Aspek Teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu referensi baru mengenai pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, terhadap *Customer Satisfaction* Pada Fitur Transfer E-Wallet DANA
2. Aspek Praktis,
 - a. Bagi Penulis
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen, menambah pengetahuan, wawasan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis selama perkuliahan.
 - b. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan secara positif untuk perusahaan PT. Fintek Karya Nusantara mengenai pentingnya *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Customer Satisfaction* Pada Fitur Transfer E-Wallet DANA
 - c. Bagi Pihak Lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi bagi siapapun terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, *Customer Satisfaction*.

1.5 Lokasi & Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kota Bandung, penelitian dilakukan pada Tahun 2024 yang dimulai dari bulan April 2024 sampai selesai. Adapun Waktu penelitian dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1.8
Waktu Pelaksanaan Penelitian

NO.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2023																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		Pekan				Pekan				Pekan				Pekan				Pekan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengajukan dan menunggu SK Pembimbing																				
2	Menentukan Judul																				
3	Menyusun BAB 1 disertai revisi																				
4	Menyusun BAB 2 disertai revisi																				
5	Menyusun BAB 3 disertai revisi																				
6	Seminar Pengajuan Proposal																				
6	Revisi Proposal																				
	Pengumpulan Data																				
7	Analisis Data																				
8	Sidang Akhir																				
9	Revisi Sidang Akhir																				

(Sumber:diolah Penulis,2024)