

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia telah berkembang pesat menjadi bagian penting dari ekosistem keuangan nasional, didorong oleh kemajuan teknologi dan peningkatan akses internet. *Fintech* berperan krusial dalam memperluas inklusi keuangan, khususnya bagi populasi unbanked yang besar di Indonesia, sehingga semakin banyak individu dan bisnis dapat mengakses layanan keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau karena hambatan geografis (Setiawan et al., 2021). Pertumbuhan *fintech* di Indonesia didorong oleh inovasi dalam berbagai sektor, termasuk *peer-to-peer lending*, pembayaran mobile, dan *fundingcrowd*, yang memberikan solusi keuangan yang lebih terjangkau, efisien, dan mudah diakses dibandingkan sistem perbankan tradisional (Safitri, 2020). Lebih lanjut, *fintech* dianggap sebagai inovasi disruptif yang merombak pasar dan mendorong pengembangan regulasi keuangan baru untuk memastikan keamanan pengguna dan kepatuhan hukum (Mutiarra et al., 2019). Kebangkitan *fintech*, terutama dalam sistem pembayaran dan layanan pinjaman, telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan menyediakan solusi keuangan yang skalabel dan berkelanjutan termasuk pada keuangan digital (Narayan, 2019).

Kuangan digital telah menjadi sorotan utama dalam perkembangan ekonomi modern. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, masyarakat semakin beralih dari metode konvensional ke solusi keuangan digital. Fenomena ini mencakup penggunaan aplikasi perbankan online, *platform* pembayaran digital, dan berbagai layanan keuangan elektronik yang memfasilitasi transaksi tanpa perlu melibatkan uang tunai. Keuangan digital memperkenalkan kemudahan akses ke layanan keuangan tanpa batasan geografis, memberikan fleksibilitas bagi individu dan bisnis dalam mengelola keuangan mereka (Evi, 2023).

Di Indonesia, kemajuan keuangan digital semakin terasa sebagai dampak positif dari transformasi teknologi informasi. Pertumbuhan pesat penetrasi *smartphone* dan akses internet telah membuka peluang bagi masyarakat Indonesia untuk mengadopsi layanan keuangan digital dengan lebih luas (Adiningsih, 2019). Penggunaan aplikasi perbankan online, seperti transfer dana antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian produk secara daring, menjadi semakin umum di tengah masyarakat (Nurdin et al., 2021). Selain itu, *platform* pembayaran digital, termasuk *e-wallet* seperti DANA, GoPay, dan OVO, telah memainkan peran sentral dalam memfasilitasi transaksi sehari-hari (Putri et al., 2022). Adopsi teknologi ini memberikan kontribusi positif terhadap inklusi keuangan, memungkinkan akses layanan keuangan bagi individu yang sebelumnya mungkin sulit dijangkau oleh sistem konvensional (Setiawati et al., 2024). Namun, seiring dengan kemajuan tersebut, tantangan muncul terkait dengan aspek keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap keuangan digital. Peningkatan kesadaran terhadap keamanan digital dan kepercayaan menjadi krusial untuk memastikan bahwa pengguna merasa nyaman dan aman dalam menggunakan layanan keuangan digital (Priambodo & Wahjoeono, 2023). Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi penting dalam mengarahkan perkembangan positif keuangan digital di Indonesia.

Keuangan digital yang berkembang pesat di Indonesia menciptakan dinamika baru dalam memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Keberhasilan adopsi teknologi keuangan digital tidak hanya tergantung pada kemudahan akses dan inovasi layanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam mengevaluasi sejauh mana layanan keuangan digital dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna (Wendi, 2024).

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu atau kelompok membuat keputusan untuk memilih, membeli, menggunakan, dan membuang produk atau layanan guna memuaskan kebutuhan mereka (Sazanova, 2020). Dalam konteks ini, berbagai teori telah dikembangkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut, termasuk model rasional dan pendekatan yang mempertimbangkan aspek emosional serta sosial (Tesić & Bogetić, 2022). Teori Tindakan Beralasan (TRA) dan Teori Perilaku Terencana (TPB), misalnya, menyoroti bahwa sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol perilaku berperan penting dalam membentuk niat dan tindakan konsumen (Mou & Benyoucef, 2021). Sementara itu, Model Penerimaan Teknologi (TAM) menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi mempengaruhi niat konsumen untuk mengadopsi teknologi baru, terutama dalam layanan digital (Sundareswaran et al., 2022). Perubahan perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial, afektif, dan kognitif yang membentuk keputusan pembelian, baik secara rasional maupun *impulsive* (Taghikhah et al., 2021). Dalam hal ini, *e-security*, *e-trust*, dan *perceived ease of use* merupakan variabel penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen (*e-satisfaction*), di mana keamanan digital dan kepercayaan memainkan peran utama dalam menciptakan pengalaman yang aman dan nyaman bagi pengguna layanan keuangan digital seperti DANA (Poudel et al., 2023).

Keamanan merupakan aspek kritis dalam konteks keuangan digital, di mana pengguna bergantung pada teknologi untuk melaksanakan transaksi keuangan mereka. Dalam era keuangan digital, di mana data sensitif dan informasi keuangan secara rutin ditransmisikan melalui *platform online*, keamanan menjadi prioritas utama untuk melindungi pengguna dari risiko potensial yang terkait dengan kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi (Kurniawan et al., 2023).

Secara umum, tantangan keamanan dalam keuangan digital mencakup perlindungan terhadap serangan siber, pemalsuan identitas, dan pencurian data finansial. Upaya pencegahan dan perlindungan data harus dilakukan secara menyeluruh, termasuk kebijakan keamanan yang ketat, enkripsi data, dan sistem otentikasi ganda (Madya et al., 2023). Oleh karena itu, keberhasilan dan penerimaan keuangan digital oleh masyarakat sangat tergantung pada sejauh mana *platform* dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pengguna (Nurohman et al., 2022).

Kepercayaan (*trust*) merupakan elemen kunci dalam konteks keuangan digital yang memiliki dampak signifikan terhadap adopsi dan penggunaan layanan tersebut. Dalam lingkungan keuangan digital, di mana pengguna terlibat dalam transaksi *online* dan menyimpan informasi pribadi mereka, kepercayaan menjadi faktor penentu utama yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan suatu *platform* atau layanan (Alfarizi et al., 2023). Secara umum, kepercayaan dalam keuangan digital melibatkan keyakinan pengguna terhadap keandalan, integritas, dan keamanan *platform* atau penyedia layanan.

Faktor-faktor yang membangun kepercayaan melibatkan transparansi informasi, keamanan data, ketersediaan dukungan pelanggan, dan integritas penyedia layanan. Pengguna yang merasa yakin bahwa informasi pribadi mereka dilindungi dan bahwa transaksi mereka aman cenderung lebih cenderung menggunakan layanan keuangan digital secara berkelanjutan (Kinasih & Albari, 2012).

Persepsi kemudahan penggunaan menjadi aspek kritis yang memengaruhi penerimaan layanan keuangan digital secara internal (Milfayani et al., 2024). Keterbukaan terhadap teknologi, di mana sikap positif terhadap inovasi teknologi dapat memudahkan individu merasa bahwa menggunakan layanan digital adalah langkah yang mudah (Hadisuwarno & Bisma, 2020). Selain itu, desain antarmuka pengguna yang sederhana dan intuitif memberikan kontribusi besar terhadap persepsi kemudahan penggunaan (Pratiwi et al., 2023). Kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan preferensi individu juga menjadi pertimbangan penting, sementara manfaat yang dirasakan dari penggunaan layanan digital dapat memperkuat persepsi kemudahan (Rismalia & Sugiyanto, 2022). Pengalaman pengguna sebelumnya dengan layanan serupa, baik positif maupun negatif, dapat membentuk keyakinan dan rasa percaya diri terhadap penggunaan layanan keuangan digital (Anifa et al., 2020). Terakhir, edukasi yang efektif dan informasi yang jelas tentang cara menggunakan layanan dapat membantu mengatasi ketidakpastian dan meningkatkan rasa percaya diri pengguna dalam mengadopsi layanan keuangan digital (Alfarizi et al., 2023). Semua faktor ini, bersama-sama, membentuk landasan penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian terdahulu dapat ditemukan temuan yang memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan adopsi layanan digital. (Gosal & Bernarto, 2021) menemukan bahwa *e-security* dan kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (Aryshia Putri & Hadi, 2022) juga menyimpulkan bahwa *e-trust* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (Pambudi et al., 2023) menyoroti pengaruh positif dan signifikan *perceived usefulness* dan *perceived enjoyment* terhadap niat untuk terus menggunakan layanan. Meskipun *perceived ease of use* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *perceived enjoyment*, namun memiliki hubungan negatif yang tidak signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan layanan secara langsung. (Meileny & Wijaksana, 2020) menyajikan hasil analisis linear berganda yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna LinkAja di Indonesia baik secara parsial maupun simultan. (Chesanti & Setyorini, 2018) mengemukakan bahwa secara simultan, *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi PLN mobile. Namun, secara parsial, dimensi *efficient and reliable*, *fulfillment*, *responsiveness*, dan *ease of use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sementara *e-security* dan *e-trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.

Peningkatan minat masyarakat Kabupaten Jember dalam menggunakan keuangan digital mencerminkan tren yang sejalan dengan perkembangan nasional dalam mengadopsi teknologi keuangan. Kabupaten Jember, sebagai bagian dari Indonesia, mengalami pergeseran signifikan dari metode keuangan konvensional ke solusi keuangan digital, sejalan dengan kemajuan teknologi informasi.

Riset awal peneliti menemukan bahwa faktor utama yang mendorong minat ini termasuk kemudahan akses, fleksibilitas, dan inovasi yang ditawarkan oleh layanan keuangan digital. Masyarakat Jember menemukan bahwa penggunaan aplikasi perbankan *online*, *platform* pembayaran digital, dan layanan keuangan elektronik memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi, pembayaran, dan manajemen keuangan secara efisien, tanpa harus mengandalkan uang tunai.

Aplikasi DANA telah menjadi salah satu aktor kunci dalam ekosistem keuangan digital di Indonesia. Dengan perkembangan pesat sektor keuangan digital di negara ini, DANA telah berhasil membangun kehadirannya sebagai penyedia layanan pembayaran dan keuangan digital yang cukup populer (Safiudin, 2023). Aplikasi DANA menawarkan berbagai fitur yang mencakup pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, dan transaksi *online* lainnya. Melalui antarmuka pengguna yang intuitif, pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan berbagai layanan keuangan tanpa perlu melibatkan uang tunai. Keberadaan DANA juga memberikan kontribusi terhadap inklusi keuangan dengan memberikan akses kepada individu yang sebelumnya mungkin sulit dijangkau oleh layanan keuangan konvensional (Pransiska & Nofirda, 2023).

Salah satu keunggulan DANA terletak pada integrasinya dengan berbagai mitra usaha dan *e-commerce* di Indonesia. Ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan mudah ketika berbelanja *online* atau di toko fisik yang bekerjasama dengan DANA (Saputri et al., 2016). Keamanan transaksi menjadi fokus utama DANA, dan penyedia layanan ini terus meningkatkan fitur keamanan, seperti otentikasi dua faktor, untuk memberikan rasa aman kepada pengguna (Ramadhan et al., 2023). Namun, tantangan yang dihadapi oleh layanan keuangan digital seperti DANA termasuk aspek keamanan dan kepercayaan pengguna. Peningkatan kesadaran terhadap perlindungan data dan keamanan transaksi menjadi esensial untuk memastikan keberlanjutan adopsi positif oleh masyarakat (Alfarizi et al., 2023).

Adopsi keuangan digital (DANA) di Kabupaten Jember juga dapat dipengaruhi oleh pertumbuhan penetrasi *smartphone* dan akses internet di wilayah tersebut. Semakin banyak orang yang memiliki akses ke perangkat pintar dan koneksi internet, semakin besar peluang mereka untuk mengakses layanan keuangan digital. Peran penyedia layanan keuangan digital, seperti *e-wallet* dan aplikasi perbankan *online*, dalam bermitra dengan bisnis lokal dan pedagang di Kabupaten Jember juga berkontribusi pada peningkatan minat. Kemampuan untuk melakukan pembayaran secara digital di berbagai tempat pembelanjaan lokal menciptakan pengalaman pengguna yang lebih terintegrasi dan nyaman (Iwan, 2019). Penggunaan aplikasi DANA mengalami penurunan performa yang signifikan, tercermin dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengguna melalui berbagai *platform*. Sebuah pengalaman pengguna pada tanggal 11 Juli 2023 memberikan gambaran kronologis peristiwa yang merugikan yang dikutip pada laman media konsumen (Wira, 2023).

“Pada pukul 00.40, pengguna menerima SMS OTP dari DANA tanpa melakukan transaksi. Meskipun pada awalnya saldo masih tercatat sebesar Rp700.847, pada pukul 00.54, tiba-tiba saldo menghilang. Pemeriksaan

riwayat transaksi menunjukkan adanya transaksi pembayaran QRIS sebesar Rp700.000 yang tidak pernah dilakukan oleh pengguna.”

Keluhan mengenai lambatnya tanggapan dan kualitas layanan pelanggan juga mencuat. Pengguna menekankan risiko menyimpan uang di DANA dan merasa tidak ada jaminan keamanan nasabah yang memadai (Wira, 2023). Kesimpulannya, pengalaman buruk ini menyoroti beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna DANA, mengundang pertanyaan serius tentang keamanan, responsifitas, dan kualitas layanan pelanggan dari penyedia aplikasi ini.

Penelitian ini menjadi sangat penting dan urgensi untuk dilakukan mengingat adanya fenomena yang menggambarkan ketidakpastian dan keluhan pengguna terhadap aplikasi DANA, terutama terkait dengan keamanan (*e-security*), kepercayaan (*e-trust*), dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Berdasarkan keluhan konkret dari pengguna yang mengalami kehilangan saldo dan kendala dalam mengakses layanan pelanggan, terdapat kebutuhan mendesak untuk menggali lebih dalam mengenai dampak faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna. Gap dalam penelitian terdahulu menunjukkan bahwa belum ada studi khusus yang mengeksplorasi pengaruh *e-security*, *e-trust*, dan *perceived ease of use* terhadap *e-satisfaction* di konteks aplikasi keuangan digital DANA, khususnya di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan untuk mengisi kekosongan pengetahuan tersebut.

Adanya penurunan performa dan kejadian tidak diinginkan pada aplikasi DANA menunjukkan perlunya pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan keuangan digital, pemerintah daerah, dan masyarakat Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas layanan dan keamanan aplikasi DANA. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan aplikasi keuangan digital tidak hanya bagi DANA tetapi juga dapat memberikan panduan umum untuk penyedia layanan sejenis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki urgensi akademis tetapi juga relevan secara praktis untuk pemangku kepentingan terkait di Kabupaten Jember dan sekitarnya.

1.2 Rumusan Masalah

Pesatnya adopsi layanan keuangan digital, terutama aplikasi DANA, di Kabupaten Jember, muncul perhatian terhadap pengalaman pengguna yang tidak optimal, terutama terkait dengan keamanan, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan untuk menjawab beberapa pertanyaan pokok, yaitu:

- 1 Bagaimana pengaruh *e-security* terhadap *e-satisfaction* pengguna DANA pada masyarakat Kabupaten Jember?
- 2 Bagaimana pengaruh *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pengguna DANA pada masyarakat Kabupaten Jember?
- 3 Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *e-satisfaction* pengguna DANA pada masyarakat Kabupaten Jember?
- 4 Bagaimana Pengaruh *e-security*, *e-trust*, dan *perceived easy of use* pengguna DANA pada masyarakat Kabupaten Jember

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh faktor *e-security* terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan masyarakat Kabupaten Jember.
2. Mengetahui pengaruh faktor *e-trust* terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan keuangan digital DANA di Kabupaten Jember.
3. Mengetahui pengaruh faktor *perceived ease of use* terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi DANA di kalangan masyarakat Kabupaten Jember.
4. Mengetahui pengaruh faktor *e-security*, *e-trust*, dan *perceived easy of use* pengguna DANA pada masyarakat Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif dalam ranah praktis, terutama kepada:

1. Penyedia Layanan Keuangan Digital (DANA): Memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga DANA dapat merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, keamanan, dan kepercayaan pengguna.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Jember: Memberikan informasi yang relevan untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam mendorong adopsi layanan keuangan digital di tingkat lokal, sekaligus meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat.
3. Masyarakat Kabupaten Jember: Memberikan pemahaman lebih dalam terkait risiko dan manfaat penggunaan layanan keuangan digital, sehingga dapat meningkatkan literasi keuangan dan keamanan dalam bertransaksi *online*.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini melibatkan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keamanan digital dan perilaku konsumen. Dengan manfaat praktis dan teoritis yang dihasilkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman dan perkembangan layanan keuangan digital, serta mengarahkan perbaikan dan inovasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna.