

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era transformasi digital yang pesat, aplikasi dompet digital menjadi salah satu inovasi teknologi yang mendominasi aktivitas ekonomi masyarakat. Dompet digital memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa memerlukan uang tunai, termasuk pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer uang. Salah satu aplikasi dompet digital terkemuka di Indonesia adalah DANA. Dengan keunggulan yang ditawarkan, DANA berhasil menarik perhatian berbagai segmen masyarakat, termasuk mahasiswa.

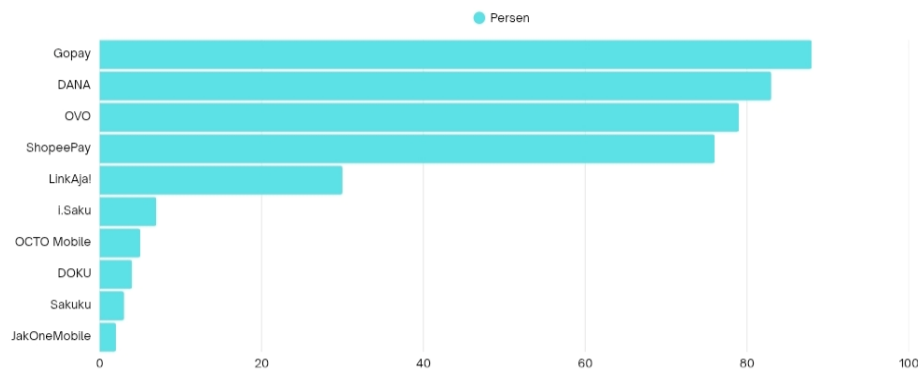
Tabel 1. 1
Data Pertumbuhan E-Wallet

No	Kategori	Detail	Sumber
1	Data Penggunaan Aplikasi Dana	Data Penggunaan Aplikasi Dana	https://teknologi.bisnis.com/read/20240926/84/1802754
2	Transaksi Harian	30 juta transaksi per hari	https://teknologi.bisnis.com/read/20240926/84/1802754
3	Pertumbuhan Transaksi QRIS	Pertumbuhan 272% dari tahun 2022 ke 2023	https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/nN92yqjb
4	Pertumbuhan Fitur Kirim Uang	Pertumbuhan 147% pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya	https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/nN92yqjb

Sumber : Bisnis.com (2024) dan Medcom (2024).

Penggunaan dompet digital di era digital saat ini terus meningkat terlihat pada tabel diatas, terutama di kalangan generasi muda. Namun, kepercayaan, privasi, dan keamanan masih menjadi perhatian utama yang memengaruhi adopsi teknologi ini. Menurut (Kraiwanit et al., 2024) kepercayaan terhadap penyedia layanan, persepsi risiko, dan persepsi keamanan menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna untuk mengadopsi layanan dompet digital. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap risiko keamanan dapat menjadi penghalang dalam adopsi, sementara kepercayaan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan teknologi finansial.

10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia



*Dikutip dari laporan Populix, diakses pada Juni 2024

Gambar 1.1 E-Wallet Terpopuler di Indonesia.

Sumber : Goodstats dari Populix (2024).

Berdasarkan Data Persentase GoodStats yang dilansir dari Populix diatas, menunjukan bahwa E-Wallet GoPay berhasil menduduki peringkat pertama dari penggunaan E-Wallet yang paling populer dan sering diakses pada tahun 2024 dengan persentase sebanyak 88%, disusul oleh aplikasi Dana sebanyak 83%, OVO sebanyak 79%, ShopeePay sebanyak 76% dan disusul oleh E-Wallet lainnya. Menurut survei yang dilakukan oleh Populix. DANA kalah bersaing dengan GoPay karena beberapa faktor utama. Salah satunya adalah ekosistem yang lebih kuat, di mana GoPay terintegrasi langsung dengan layanan Gojek seperti transportasi

online, GoFood, dan Tokopedia. Hal ini membuat GoPay lebih sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari dibandingkan DANA.

Selain itu juga peneliti melakukan pra-survey dengan menyebarkan 3 pertanyaan kepada 30 responden, kemudian ditemukannya indikasi keputusan bertransaksi pada aplikasi DANA yang tidak optimal, berikut merupakan data pra-survey yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Hasil Pra-Survey

NO	PERTANYAAN	YA (%)	TIDAK (%)
1	Saya menggunakan aplikasi DANA karena merasa proses transaksinya cepat dan mudah?	36.7%	63.3%
2	Saya merasa aman melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA?	13.3%	86.7%
3	Saya memilih bertransaksi melalui DANA karena saling memberikan promo atau cashback?	26.7%	73.3%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 telah didapat hasil mengenai responden yang merasa proses transaksi di DANA cepat dan mudah hanya sebanyak 11 responden atau sebesar 36,7% dari 30 responden. Selain itu, hanya 4 responden atau sebesar 13.3% dari 30 responden yang merasa aman melakukan transaksi di aplikasi DANA. Lalu yang terakhir hanya ada 8 responden atau sebesar 26.7% dari 30 responden yang memilih bertransaksi menggunakan aplikasi DANA karena memberikan promo atau cashback. Hal ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan keputusan bertransaksi pada aplikasi dana melalui peningkatan edukasi pengguna, penguatan keamanan, serta strategi promosi yang lebih menarik agar mampu mendorong pengguna untuk lebih yakin dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Kepercayaan dan keamanan juga menjadi faktor penting. Menurut survei InsightAsia (2023) pengguna lebih memilih e-wallet yang memberikan rasa aman dalam bertransaksi, terutama terkait perlindungan saldo dan data pribadi. GoPay

memiliki reputasi yang lebih baik di hal ini karena didukung oleh ekosistem Gojek dan Tokopedia yang sudah mapan.

Strategi pemasaran juga berperan besar. GoPay lebih agresif dalam menawarkan promo cashback, diskon, dan program loyalitas, terutama di platform yang banyak digunakan oleh masyarakat. Sementara itu, DANA masih kurang optimal dalam memberikan insentif yang menarik bagi pengguna.

Selain itu, GoPay memiliki lebih banyak fitur, seperti PayLater dan investasi, yang membuatnya lebih fleksibel bagi pengguna yang ingin mengakses layanan finansial tambahan. Sementara itu, DANA masih fokus pada pembayaran dan transfer uang tanpa diferensiasi layanan yang signifikan.

Untuk dapat bersaing lebih baik, DANA perlu memperluas ekosistemnya, meningkatkan keamanan dan kepercayaan pengguna, serta menerapkan strategi pemasaran yang lebih agresif dengan menawarkan lebih banyak keuntungan bagi pelanggan.

Kepercayaan, privasi, dan keamanan merupakan elemen fundamental dalam hubungan antara pengguna dan penyedia layanan digital. Kepercayaan selalu menjadi elemen penting dalam memengaruhi perilaku konsumen dan telah terbukti sangat penting dalam lingkungan yang tidak pasti, seperti pada konteks Financial Technology yang berbasis internet. Menurut Colquitt (2018:11) Dalam suatu bisnis kepercayaan pada pengguna sangat dibutuhkan karena dapat berpengaruh terhadap tingkat kelayakan pengguna sehingga akan memberikan dampak yang positif bagi apa yang dirasakan. Dalam suatu perusahaan jasa, konsumen akan memiliki rasa kepercayaan terhadap perusahaan jika perusahaan tersebut dapat memberikan kepuasan pada pelanggan nya. Kepuasan pelanggan terletak pada tingkat service yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan teori Communication Privacy Management(Petronio & Child, 2020), privasi mencakup pengaturan batasan yang jelas mengenai siapa yang memiliki akses ke informasi pribadi dan bagaimana informasi tersebut digunakan. Privasi menjadi tolok ukur penting dalam adopsi teknologi *E-Wallet*. Ketika pengguna merasa yakin bahwa data mereka aman dan tidak akan disalahgunakan,

mereka akan lebih cenderung menggunakan aplikasi tersebut untuk transaksi sehari-hari.

Menurut (Lin, 2007), keamanan adalah derajat dimana nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi elektronik. Keamanan berkaitan dengan keyakinan seseorang terhadap sistem keamanan dari suatu layanan teknologi informasi. Sedangkan menurut Simon, keamanan informasi merujuk pada upaya agar dapat menghindari penipuan atau setidaknya mengidentifikasi kemungkinan adanya penipuan dalam suatu sistem berbasis informasi.

Dalam konteks Indonesia, aplikasi dompet digital seperti Dana telah menjadi salah satu solusi utama dalam mendukung transaksi keuangan yang cepat, aman, dan efisien. Namun, dengan meningkatnya penggunaan dompet digital, tantangan terkait kepercayaan, privasi, dan keamanan tetap menjadi isu yang signifikan. Mahasiswa sebagai pengguna utama teknologi ini sering kali mempertimbangkan risiko privasi dan keamanan sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi tertentu. Oleh karena itu, Untuk menangani keluhan pengguna, DANA telah memperkenalkan fitur asisten digital bernama DIANA, yang dirancang untuk menyelesaikan masalah secara real-time. (Nasution, 2023)mengungkapkan bahwa fitur ini mampu meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun penyelesaian keluhan memerlukan perbaikan lebih lanjut. Di sisi lain, tantangan terkait keamanan data dan kepercayaan pengguna tetap menjadi masalah kritis. (Mangunsong, 2021)menekankan bahwa kebocoran data dapat merusak reputasi platform seperti DANA dan GoPay, sehingga keamanan digital menjadi prioritas utama.

DANA juga berupaya meningkatkan literasi digital penggunanya melalui edukasi berkala tentang keamanan digital. Menurut(Arini et al., 2024) literasi ini penting untuk membantu pengguna, terutama generasi muda, dalam mengurangi risiko kesalahan transaksi dan ancaman keamanan.

Persepsi terhadap keamanan transaksi pada aplikasi DANA umumnya cukup positif, didukung oleh berbagai fitur keamanan yang telah diterapkan. Menurut Bisnis.com (2022), DANA memperoleh *Security Score Card A*, meningkat dari skor B pada 2021, yang menunjukkan perbaikan signifikan dalam sistem

perlindungan digitalnya. Seiring perkembangan, pada tahun 2024, DANA semakin memperkuat sistem keamanannya dengan menerapkan *Multifactor Authentication* (MFA), termasuk *One-Time Password* (OTP), *Face Verification* (DANA VIZ), *passkey* (OTP Less), dan push verify, guna meningkatkan perlindungan akun pengguna dari potensi peretasan. Selain itu, DANA juga telah memperoleh sertifikasi keamanan internasional seperti ISO 27001:2013 dan PCI-DSS, yang semakin memperkuat perlindungan terhadap transaksi digital dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

Penelitian oleh (Balapour et al., 2020) menyoroti bahwa persepsi privasi pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi mereka mengenai keamanan aplikasi mobile. Risiko privasi yang dirasakan oleh pengguna ditemukan memiliki dampak negatif pada persepsi keamanan. Dengan kata lain, semakin besar kekhawatiran pengguna terhadap potensi pelanggaran privasi, semakin rendah tingkat kepercayaan mereka terhadap keamanan aplikasi tersebut. Sebaliknya, efektivitas kebijakan privasi yang dirasakan oleh pengguna berkontribusi secara positif dalam meningkatkan persepsi keamanan. Hal ini menunjukkan pentingnya kebijakan privasi yang jelas dan transparan untuk membangun rasa aman bagi pengguna.

Selain itu, studi ini juga mengungkapkan bahwa kesadaran privasi yang dirasakan memainkan peran moderasi antara risiko privasi dan persepsi keamanan. Pengguna dengan tingkat kesadaran privasi yang tinggi cenderung lebih sensitif terhadap risiko privasi dalam menilai keamanan aplikasi. Temuan ini menggaris bawahi perlunya pengembang aplikasi untuk tidak hanya meningkatkan kebijakan privasi tetapi juga mengedukasi pengguna tentang pentingnya privasi dan langkah-langkah yang diambil untuk melindunginya. Dengan demikian, aplikasi dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat di antara penggunanya.

Penelitian oleh (Rahi et al., 2023) mengintegrasikan teori motivasi perlindungan, model kesesuaian tugas-teknologi (TTF), dan teori difusi inovasi (DOI) untuk menganalisis perilaku konsumen dalam mengadopsi layanan *E-Wallet*. Studi ini menemukan bahwa faktor-faktor seperti kompatibilitas, inovasi, dan kesesuaian teknologi secara signifikan mempengaruhi niat individu untuk

mengadopsi *E-Wallet*. Selain itu, risiko pandemi berperan sebagai moderator yang memperkuat hubungan antara niat adopsi dan penggunaan aktual *E-Wallet*, menunjukkan bahwa dalam situasi risiko kesehatan yang tinggi, konsumen lebih cenderung beralih ke metode pembayaran digital.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan merupakan salah satu kelompok pengguna aktif aplikasi DANA. Sebagai generasi muda yang melek teknologi, mereka menghadapi tantangan dalam menilai aspek kepercayaan, privasi, dan keamanan sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keputusan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan aplikasi DANA.

Adanya penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan karena perkembangan yang terjadi di bidang keuangan pastinya sangat berpengaruh bagi mahasiswa. Salah satunya pada era saat ini mahasiswa banyak menggunakan aplikasi e-wallet seperti aplikasi DANA. Perkembangan teknologi diharapkan dapat mempermudah pekerjaan manusia khususnya dalam hal bertransaksi yang lebih cepat dan efisien. Untuk itu perlu bagi masyarakat khususnya mahasiswa mengetahui informasi tentang bagaimana pengaruh kepercayaan, privasi, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan dari aplikasi DANA.

Pada era transformasi digital yang semakin pesat, dompet digital seperti aplikasi DANA telah menjadi solusi utama dalam mendukung transaksi keuangan yang cepat, efisien, dan aman. Penggunaan aplikasi ini tidak hanya dipandang sebagai kemudahan teknologi, tetapi juga sebagai bagian penting dari gaya hidup masyarakat, terutama generasi muda seperti mahasiswa. Dalam konteks mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan, yang melek teknologi dan sering menggunakan aplikasi keuangan digital, kepercayaan, privasi, dan keamanan menjadi faktor yang sangat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi ini.

Namun, isu yang terus muncul dalam adopsi teknologi finansial adalah rendahnya tingkat kepercayaan akibat risiko keamanan, kekhawatiran terhadap

privasi data, serta kompleksitas perlindungan transaksi digital. Menurut berbagai penelitian sebelumnya, faktor kepercayaan, privasi, dan keamanan terbukti menjadi determinan utama dalam membangun loyalitas dan kenyamanan pengguna. Di sisi lain, potensi kebocoran data dan ancaman serangan siber tetap menjadi tantangan yang signifikan bagi penyedia layanan seperti DANA.

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kepercayaan, privasi, dan keamanan memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menjawab isu-isu tersebut tetapi juga memberikan kontribusi terhadap literatur dan pengembangan praktik teknologi finansial, khususnya di Indonesia. Dengan fokus pada mahasiswa sebagai pengguna aktif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis kepada pengembang aplikasi serta membangun kepercayaan lebih lanjut di kalangan masyarakat.

Penggunaan dompet digital seperti DANA di kalangan mahasiswa terus meningkat, tetapi masih terdapat tantangan besar terkait kepercayaan, privasi, dan keamanan yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam bertransaksi. Kepercayaan terhadap sistem keamanan dan transparansi aplikasi menjadi faktor penting dalam menentukan loyalitas pengguna. Privasi juga menjadi perhatian utama, mengingat maraknya kebocoran data pengguna yang dapat disalahgunakan. Selain itu, keamanan transaksi digital masih menjadi kekhawatiran, terutama terkait risiko penipuan dan peretasan akun.

Meskipun penelitian tentang e-wallet telah banyak dilakukan, penelitian yang secara spesifik membahas pengaruh kepercayaan, privasi, dan keamanan terhadap keputusan transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dan relevan untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA, serta memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan sistem keamanan dan transparansi layanan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Privasi DAN Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Di Aplikasi DANA”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan, privasi, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di aplikasi
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di aplikasi DANA oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan?
3. Apakah privasi berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di aplikasi DANA oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan?
4. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di aplikasi DANA oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan?
5. Bagaimanakah deskripsi variabel kepercayaan, privasi, keamanan dan keputusan bertransaksi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang menggunakan aplikasi E-Wallet DANA.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Meneliti pengaruh secara bersama-sama antara kepercayaan, privasi, dan keamanan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan untuk bertransaksi menggunakan aplikasi DANA.
2. Menganalisis bagaimana kepercayaan memengaruhi keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan dalam menggunakan aplikasi DANA untuk bertransaksi.

3. Mengkaji sejauh mana privasi berdampak pada keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan dalam memilih aplikasi DANA sebagai sarana bertransaksi.
4. Mengevaluasi pengaruh keamanan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan dalam melakukan transaksi melalui aplikasi DANA.
5. Untuk mengetahui deskripsi variabel kepercayaan, privasi, keamanan dan keputusan bertransaksi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang menggunakan Aplikasi E-Wallet DANA.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pengembang Aplikasi DANA: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi DANA mengenai pentingnya kepercayaan, privasi, dan keamanan dalam mempengaruhi keputusan pengguna. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi peningkatan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.
2. Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Penelitian ini memberikan wawasan kepada mahasiswa mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan bertransaksi di aplikasi digital, sehingga mereka dapat lebih kritis dan selektif dalam memilih layanan aplikasi sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Bagi Peneliti Lain: Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan panduan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang aspek-aspek kepercayaan, privasi, dan keamanan pada aplikasi digital serta dampaknya terhadap keputusan konsumen.