

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 Profil Dana

PT Espay Debit Indonesia Koe merupakan salah satu perusahaan teknologi finansial terkemuka di Indonesia yang menyediakan akses mudah ke layanan pembayaran dan keuangan untuk masyarakat Indonesia melalui merek dagangnya, yaitu “DANA.” Sebagai Penyedia Jasa Pembayaran Kategori I yang telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia serta Kominfo, DANA menawarkan layanan sistem pembayaran kepada pengguna akhir. Layanan tersebut meliputi inisiasi atau akuisisi transaksi (seperti dompet elektronik, acquirer, dan payment gateway), penerbitan akun atau instrumen pembayaran, serta layanan pengiriman atau transfer dana. (Dana, 2024)



***Gambar 1.1 Logo Dana***

*Sumber: Dana (2024)*

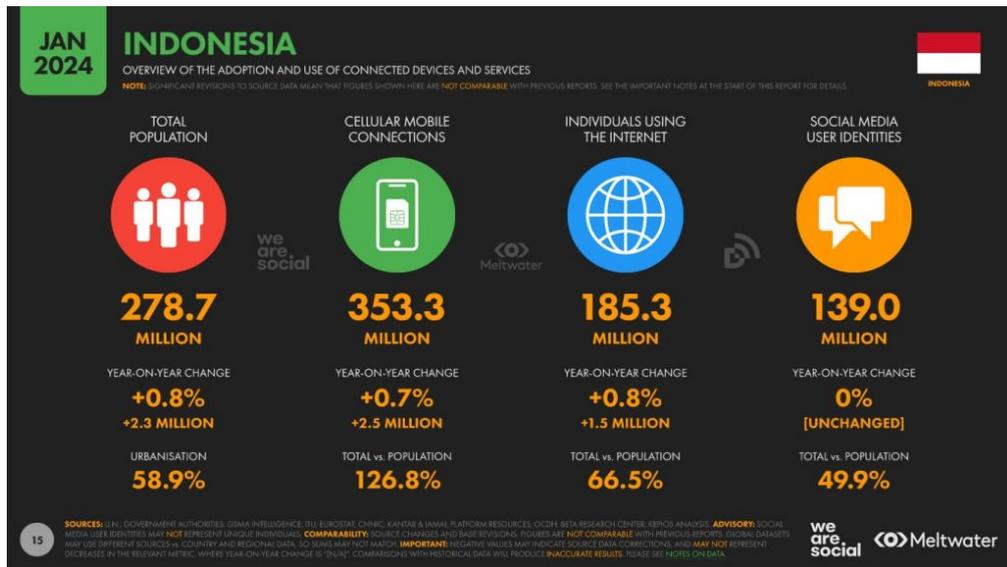
DANA memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi melalui fitur-fiturnya yang lengkap. Pengguna dapat menggunakan DANA untuk membayar di restoran, kafe, dan toko yang menerima pembayaran melalui QR code, termasuk di platform e-commerce dan aplikasi mitra. Selain itu, aplikasi ini mendukung paket data internet dan pembelian pulsa

untuk semua operator seluler di Indonesia. DANA juga dapat membayar berbagai tagihan, seperti listrik PLN (prabayar dan pascabayar), air PDAM, telepon rumah, internet, TV kabel, BPJS Kesehatan, dan cicilan. Pengguna juga memiliki kemampuan untuk membayar pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak kendaraan bermotor. Fitur lainnya mencakup donasi dan zakat yang dapat disalurkan ke berbagai lembaga amal dan organisasi nirlaba. Kemampuan untuk mentransfer uang ke sesama pengguna atau rekening bank menjadikan DANA solusi digital yang praktis dan aman untuk memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat Indonesia sehari-hari.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

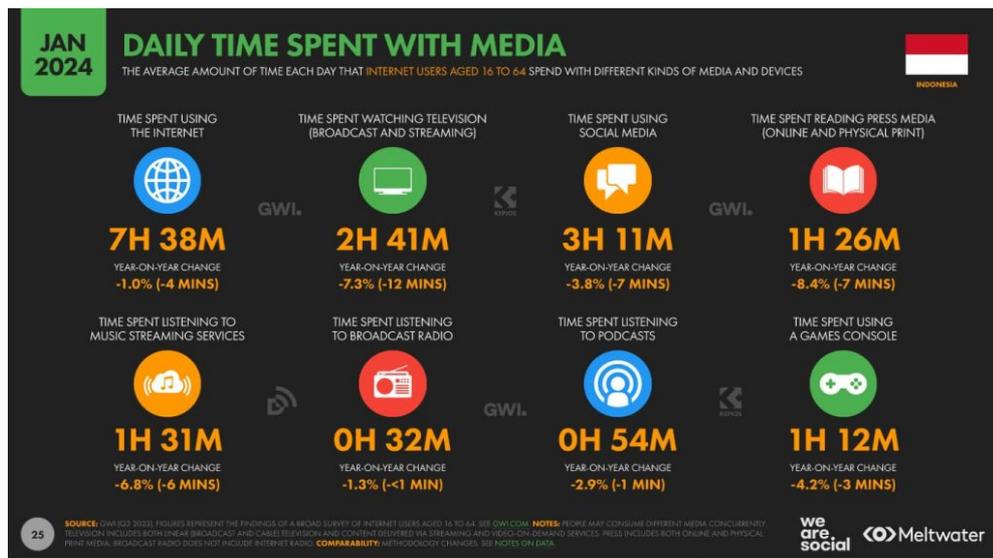
Kemudahan aktivitas Masyarakat sehari-hari tidak luput dari peran dan perkembangan teknologi informasi yang salah satu yang paling berdampak adalah internet. Internet adalah jaringan komputer yang berkembang pesat yang terdiri dari jutaan jaringan perusahaan, lembaga pendidikan, dan pemerintah, yang menghubungkan ratusan juta komputer dan penggunanya di lebih dari 200 negara (O'Brien, 2005).

Berdasarkan pengertian internet tersebut, wajar jika masyarakat sekarang sangat aktif menggunakan internet sehingga setiap orang dapat terhubung satu sama lain. Gambar 1.2 dan 1.3 berikut menunjukkan penggunaan internet di Indonesia pada Februari 2024.



Gambar 1.2 Penggunaan Internet di Indonesia Februari 2024

Sumber: Digital 2024 Indonesia (Hootsuite 2024)



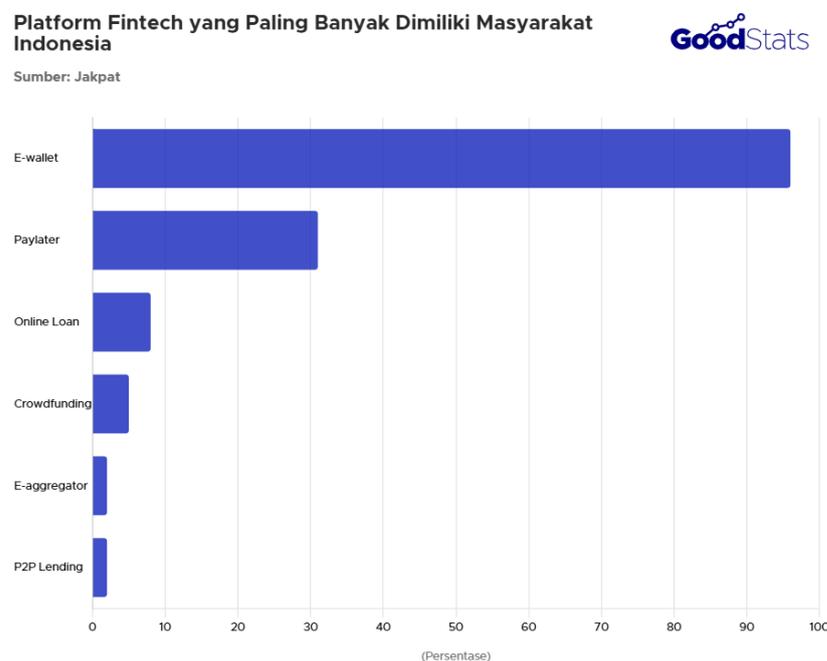
Gambar 1.3 Penggunaan Internet di Indonesia Februari 2024

Sumber: Digital 2024 Indonesia (Hootsuite 2024)

Tahun 2024, 185.3 juta orang di Indonesia, atau 66.4% dari total populasi, menggunakan internet, dengan rata-rata 7 jam 38 menit per hari. Dan pengguna internet yang mengakses melalui mobile sebesar 128% dari total populasi. Data saat ini menunjukkan bahwa masyarakat aktif menggunakan internet melalui berbagai perangkat. Hal ini mendukung kemajuan teknologi, khususnya di

bidang keuangan dan *fintech* di Indonesia. Teknologi keuangan (FinTech) adalah kumpulan layanan keuangan dan teknologi yang telah memperbarui model bisnis konvensional. Pembayaran dari jarak jauh sekarang dapat dilakukan dalam hitungan detik, tidak seperti sebelumnya ketika transaksi harus dilakukan secara langsung dengan uang tunai. (Bank Indonesia, 2018).

Ada beberapa platform dari teknologi fintech yang banyak dimiliki oleh masyarakat Indonesia, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.4 berikut.



**Gambar 1.4 Platform Fintech yang Paling Banyak dimiliki Tahun 2024**

*Sumber: Goodstats (JakPat 2024)*

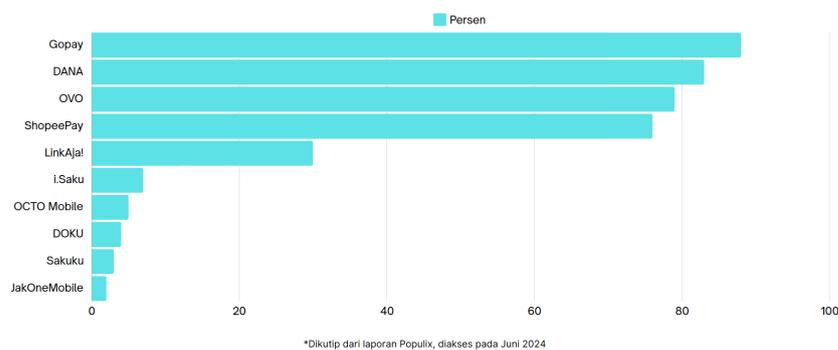
Survei Fintech Trends 2024 Jajak Pendapat (JakPat) menunjukkan bahwa 96% orang Indonesia yang menjawab mengatakan bahwa mereka sudah memiliki atau menggunakan e-wallet, khususnya di kalangan generasi muda.

Berbagai alasan, baik dari pemerintah maupun sektor swasta, mendukung peningkatan penggunaan e-wallet. Salah satu faktor pendorong ini adalah semakin banyaknya toko dan toko online yang menerima pembayaran melalui e-wallet (Reynaldy, 2024).

Berdasarkan Gambaran umum penelitian sudah disampaikan bahwa Dana menjadi objek pada penelitian ini. GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, dan LinkAja

merupakan lima e-wallet yang paling banyak digunakan di Indonesia. Kelima perusahaan ini memimpin pasar e-wallet dengan berbagai fitur inovatif dan kemudahan penggunaan yang mereka tawarkan kepada masyarakat. Gopay memiliki persentase paling besar sebanyak 88%. Diikuti oleh Dana sebanyak 83%. OVO sebanyak 79%. Lalu ShopeePay sebanyak 76%. Kemudian yang terakhir ditempati oleh LinkAja! dengan jumlah pengguna sebanyak 30%. Data tersebut didapat melalui Survei Populix yang di akses pada Juni 2024 yang terlihat pada Gambar 1.5 berikut.

### 10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia



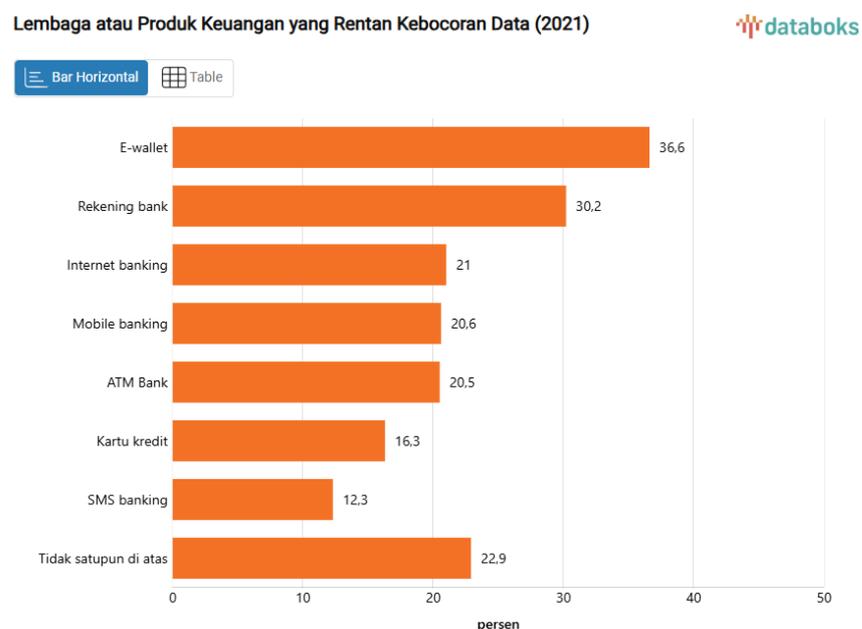
**Gambar 1.5 Aplikasi E-wallet Terpopuler di Indonesia Juni 2024**

*Sumber: inilah.com, Data: 10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia (Populix 2024)*

Persaingan ketat di antara layanan e-wallet mengharuskan perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan dengan terus meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Perusahaan harus fokus pada penyediaan pengalaman pengguna yang optimal dan layanan yang handal untuk tetap berada di puncak pasar. Meningkatkan kualitas layanan e-wallet dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan (Foster, 2020). Selain itu, penyedia layanan harus mampu memberikan rasa aman bagi pengguna dengan menyertakan fitur seperti nomor PIN dan konfirmasi sebelum pengguna menyelesaikan transaksi (Foster, 2020).

Keamanan data pengguna juga menjadi prioritas utama dalam menghadapi tantangan di era digital. Kasus kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi masyarakat oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab semakin sering terjadi di Indonesia. Berdasarkan laporan "Persepsi Publik atas Pelindungan Data Pribadi 2021" dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, kebocoran data pribadi sering ditemukan pada produk perbankan dan lembaga keuangan.

Di antara berbagai produk tersebut, e-wallet dan rekening bank dinilai paling rentan terhadap kebocoran data oleh responden. Sebanyak 36,6% responden menyebutkan kebocoran data pada dompet digital, sementara 30,2% menyebutkan kebocoran data pada rekening bank. Data yang disajikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika terkait produk keuangan yang rentan kebocoran data tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 1.6 berikut.



**Gambar 1.6 Produk Keuangan yang Rentan Kebocoran Data Tahun 2021**

*Sumber: katadata.co.id (Kementerian Komunikasi dan Informatika 2024)*

Meskipun Dana berada di peringkat ke dua sebagai e-wallet yang paling banyak dimiliki. Dana tidak terlepas dari berbagai masalah yang terjadi dan dialami oleh penggunanya. Berikut beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna Dana.

**Tabel 1.1 Permasalahan yang Terjadi pada Pengguna Dana**

<b>Permasalahan</b>	<b>Waktu kejadian</b>	<b>Sumber</b>
Saldo DANA Hilang, Customer Service Tak Bisa Membantu.	2023	Detik.com
Kecewa Fitur Simpan Uang di Aplikasi Dana	2024	Detik.com
Transaksi DANA Error, Manajemen Minta Maaf dan Jamin Saldo Aman	2023	Kompas.com

*Sumber: Olahan Penulis, 2024*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna Dana. Meskipun DANA merupakan salah satu e-wallet terbesar di Indonesia, data kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat celah dalam hal kepuasan pengguna jika dibandingkan kompetitor utama. Berdasarkan survei Ipsos (dalam Burhan, 2020), skor Net Promoter Score (NPS) DANA hanya mencapai +27 %, paling rendah di antara lima platform teratas—GoPay (+28 %), OVO (+34 %), dan ShopeePay (+42 %)

<b>Dompot Digital</b>	<b>Skor NPS</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Kepuasan</b>
ShopeePay	42%	598	82%
OVO	34%	684	77%
GoPay	28%	580	71%
DANA	27%	475	69%
LinkAja	19%	295	67%

**Gambar 1.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan E-wallet Tahun 2020**

*Sumber : katadata.co.id (IPSOS 2020)*

Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan, peneliti tertarik untuk melihat apakah sistem keamanan informasi pada Dana mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan dompet digital Dana. Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Faktor Keamanan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan E-Wallet Dana."

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang dikemukakan

adalah:

1. Seberapa signifikan pengaruh *Transaction Speed* terhadap kepuasan pelanggan?
2. Seberapa signifikan pengaruh *Authentication* terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana *Encryption mechanisms* memengaruhi kepuasan pengguna?
4. Bagaimana *Softawre performance* berkorelasi dengan kepuasan pengguna?
5. Seberapa penting *Privacy details* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?
6. Bagaimana *Infromation provided* berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur seberapa signifikan pengaruh *Transaction Speed* terhadap kepuasan pelanggan Dana.
2. Untuk mengukur seberapa signifikan pengaruh *Authentication* terhadap kepuasan pelanggan Dana.
3. Untuk mengetahui bagaimana *Encryption mechanisms* memengaruhi kepuasan pengguna Dana.
4. Untuk menganalisis korelasi antara *Softawre performance* dan kepuasan pengguna Dana.
5. Untuk mengevaluasi seberapa penting *Privacy details* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Dana.
6. Untuk mengidentifikasi dampak *Privacy details* terhadap kepuasan pengguna Dana.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

**1.5.2** Hasil penelitian ini diharapkan akan membantu dalam penelitian selanjutnya, khususnya Analisis Faktor Keamanan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Layanan E-wallet Dana

### **1.5.3 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau masukan untuk perusahaan dompet digital di Indonesia sebagai bahan evaluasi pengembangan sistem dan layanan keamanan informasi , khususnya bagi layanan Dana

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan singkat tentang subjek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan, keuntungan, dan proses penulisan penelitian.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori yang digunakan sebagai acuan dan kerangka pemikiran penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang masalah yang dihadapi serta solusi alternatif. Bab ini akan menjelaskan metodologi dan jenis penelitian yang akan digunakan, serta langkah-langkah yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penulis menjelaskan temuan penelitian dengan menganalisis data subjek penelitian. Mereka melakukan ini dengan menggunakan metode analisis yang telah diterapkan sebelumnya dalam bab ini.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis menyampaikan kesimpulan dan rekomendasi tentang penelitian.