

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

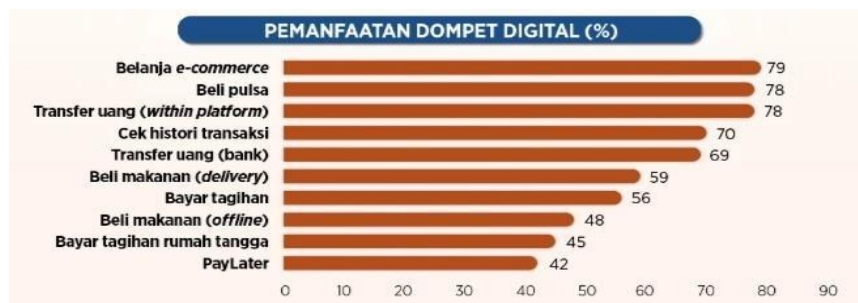
Perkembangan teknologi yang semakin meningkat seiring berkembangnya waktu membuat semua kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat tidak lepas dari unsur teknologi dan digital. Berkembangnya teknologi ini tidak lepas dari internet sebagai media pembantu yang mengakibatkan perubahan dalam dunia ini. Salah satu hal yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi adalah sistem pembayaran yang dilakukan secara digital. Masyarakat Indonesia tengah mengalami revolusi teknologi yang telah mengubah pandangan banyak orang mengenai peran teknologi, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam berinteraksi dengan orang lain. Hal ini kemudian menjadi elemen penting yang dapat berpengaruh pada kegiatan ekonomi. Contoh dampak perkembangan revolusi industri salah satunya *fintech (financial technology)* yaitu teknologi sistem finansial yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. Valeria, (2020). Pertumbuhan *fintech* di Indonesia sedang menuju *cashless society*, membuat penggunaan uang kertas sebagai alat tukar berubah menjadi uang digital (*cashless*) Valeria, (2020). Para pelaku usaha di Indonesia meningkatkan usahanya ke arah dunia digital dengan layanan transaksi seperti layanan *E-wallet, E-banking, E-money, QR Code, Qris* Maulidah *et al.*, (2022). *E-wallet* adalah aplikasi atau layanan digital elektronik yang menyimpan instrumen pembayaran atau mata uang digital untuk transaksi non-tunai. Selain menyimpan dana, *e-wallet* dapat digunakan untuk berbagai pembayaran seperti belanja, tiket, tagihan, dan layanan lainnya Riadi, (2022). Dengan meningkatnya penggunaan internet di

Indonesia, berbagai kegiatan muncul untuk memanfaatkan sarana elektronik salah satunya adalah aplikasi *e-wallet* yang semakin populer di Indonesia.

Kemudian Budianto, (2025), mengatakan bahwa kini banyak hadir inovasi-inovasi yang berkembang dalam jasa keuangan atau yang lebih dikenal dengan *financial technology (fintech)* untuk memberikan preferensi layanan digital yang aman dan mudah. Banyak sekali muncul jasa keuangan lainnya seperti *digital payment* yang digunakan untuk mendukung kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun bagi para penggunanya. *Digital payment* merupakan alat transaksi pembayaran yang praktis, cepat dan aman tentunya juga banyaknya penawaran-penawaran yang menarik seperti adanya potongan harga ketika akan melakukan pembayaran belanja *online* maupun *offline* dengan menggunakan salah satu *digital payment* tersebut.

Popularitas dompet digital sebagai metode pembayaran kian meningkat di kalangan masyarakat. Hal ini merujuk pada hasil survei Insight Asia yang bertajuk “*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*”.

**Gambar 1. 1 Pemanfaatan Dompet Digital**

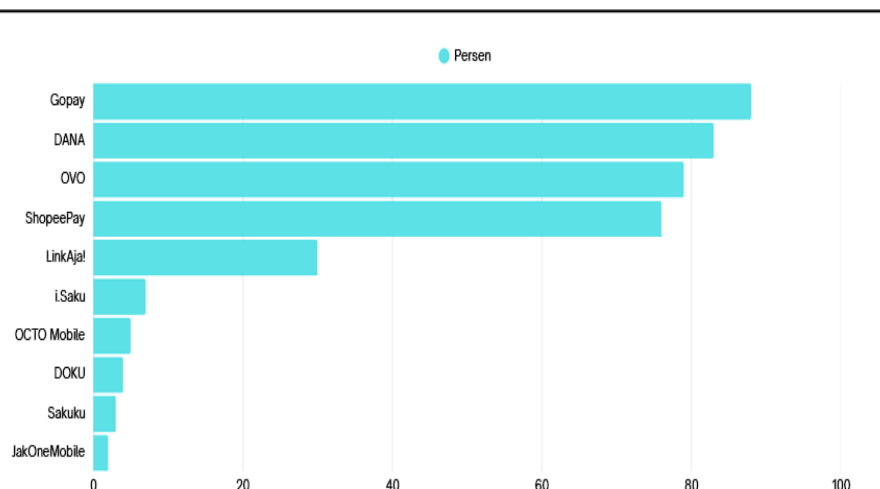


**Sumber:** <https://katadata.co.id/infografik/639fe20e7f7e1/domp-digital-makin-diminati#:~:text=GoPay%20menjadi%20platform%20dompet%20digital,me nggunakan%20dalam%20tiga%20bulan%20terakhir.&text=Menurut%20Insight%20Asia%2061%20persen,lainnya%20lewat%20aplikasi%20mobile%20Katadata.>

Di Indonesia banyak sekali terdapat aplikasi *online* dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran maupun transfer antar bank baik secara online maupun secara offline seperti pada Go-Pay, OVO, DANA, Link Aja, ShopeePay dan masih banyak aplikasi lainnya. Berikut merupakan data yang diperoleh dari populix.co.id mengenai dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2024.

**Gambar 1. 2 Survei Pengguna Aplikasi E Wallet Di Indonesia**

### 10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia



**Sumber: populix tahun 2024**

<https://www.inilah.com/aplikasi-e-wallet-terpopuler-di-indonesia>

Berdasarkan hasil survei Populix dengan 1.000 responden, aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Gopay (88 persen), Dana (83 persen), OVO (79 persen), ShopeePay (76 persen), dan LinkAja (30 persen). Selain kelima aplikasi di atas, ada beberapa aplikasi *e-wallet* lain yang juga

digunakan oleh masyarakat, seperti i.Saku, OCTO Mobile, DOKU, Sakuku, dan JakOneMobile.

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga mulai merambah ke kota menengah seperti kota **Lhokseumawe**. Fenomena ini terlihat dari meningkatnya adopsi **dompet digital (e wallet)** oleh masyarakat, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun aktivitas bisnis UMKM. Berdasarkan penelitian Meutia *et al.*, (2024), pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Lhokseumawe telah mulai mengintegrasikan *digital payment* sebagai bagian dari implementasi konsep *smart city*. *Digital payment* dinilai memudahkan transaksi yang lebih cepat, aman, dan efisien, terutama bagi pelaku usaha yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan daya saing. Selain itu, studi oleh Saragih *et al.*, (2025). menunjukkan bahwa aplikasi DANA menjadi salah satu dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Lhokseumawe. Pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA di kota Lhokseumawe menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi menjadi faktor dominan dalam membentuk loyalitas pengguna. Selanjutnya, studi oleh Rebina *et al.*, (2025) menegaskan bahwa kalangan generasi Z di Lhokseumawe lebih dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived enjoyment*, sementara *trust* berperan sebagai variabel mediasi penting yang menghubungkan kepuasan dengan niat berkelanjutan menggunakan *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pemasaran digital yang interaktif dan berbasis insentif memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pengguna.

Loyalitas pengguna *e-wallet* adalah komitmen berkelanjutan dari konsumen untuk terus menggunakan layanan dompet digital tertentu secara konsisten, meskipun tersedia alternatif lain. Menurut Sinulingga *et al.*, (2024) loyalitas pengguna terbentuk dari pengalaman positif yang berulang, seperti kemudahan transaksi, keamanan sistem, dan kepuasan terhadap fitur layanan. Loyalitas pengguna tercermin dari retensi emosional dan kebiasaan menggunakan platform digital. Menurut Ali *et al.*, (2021), nilai yang dirasakan juga dikenal sebagai nilai yang dirasakan berpengaruh pada loyalitas dalam konteks layanan keuangan digital. Nilai-nilai ini mencakup keuntungan ekonomi, kenyamanan, dan status sosial yang diperoleh dari penggunaan teknologi pembayaran kontemporer. Jika aplikasi *e-wallet* menyenangkan, mudah digunakan, dan memenuhi ekspektasi, pengguna mungkin akan terus menggunakannya dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sementara itu, menurut Putri, (2025), loyalitas pengguna mencakup empat dimensi utama: pembelian ulang secara reguler, pembelian antar lini produk, rekomendasi kepada orang lain, dan ketahanan terhadap tawaran pesaing.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat kebutuhan akan fitur layanan yang inovatif, keamanan yang terjamin, dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi menjadi semakin penting. Hal ini akan memengaruhi loyalitas pengguna terhadap aplikasi dompet digital yang mereka pilih, sehingga penting bagi penyedia layanan untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan pasar. Menurut penelitian (Ramadhani & Nasir, 2024), fitur layanan kini didefinisikan sebagai ekosistem fungsional yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mengantisipasi

preferensi konsumen melalui teknologi adaptif dan kecerdasan buatan. Penelitian oleh Sinulingga *et al.*, (2024) menegaskan bahwa fitur inovatif dan promosi yang ditawarkan oleh aplikasi dompet digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang lebih lanjut meningkatkan loyalitas. Penelitian yg dilakukan Nisa, (2021) menemukan bahwa fitur layanan yang mudah digunakan, aksesibilitas tinggi, dan promosi yang relevan secara statistik berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*, yang pada akhirnya mendorong loyalitas pengguna melalui kenyamanan dan efisiensi transaksi. Penelitian oleh Latief, (2023) juga memperkuat temuan tersebut, dengan menyatakan bahwa fitur layanan seperti kecepatan transaksi, integrasi dengan *e-commerce*, dan sistem reward memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pengguna GoPay, khususnya di kalangan generasi Z. Sementara itu, Menurut Nisa, (2021) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan, termasuk fitur layanan yang intuitif dan responsif, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang kemudian berdampak langsung pada loyalitas pengguna aplikasi DANA. Kemudian menurut (Ramadhani & Nasir, 2024) dalam penelitiannya di wilayah semi-perkotaan menemukan bahwa meskipun fitur layanan seperti kemudahan transaksi, kelengkapan menu, dan kecepatan akses telah tersedia, fitur-fitur tersebut tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti promosi, diskon, dan rekomendasi sosial.

Selain Fitur Layanan, aspek keamanan menjadi perhatian utama bagi pengguna dan penyedia layanan dompet digital. Mengingat sensitivitas data keuangan yang

dikelola oleh dompet digital, keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi menjadi faktor kritis dalam membangun kepercayaan pengguna Putra *et al.*, (2024). Menurut pendapat Alif & Pratama, (2021), tingkat kesadaran tentang keamanan di Indonesia masih berada di rata rata. Sehingga diperlukannya edukasi pada masyarakat betapa pentingnya keamanan data mereka. Kemudian menurut Asherli & Wiraguna, (2025). Keamanan juga menjadi perhatian utama, mengingat ancaman *cyber* yang semakin kompleks. Pengguna cenderung memilih layanan yang mereka anggap aman dan dapat dipercaya untuk menjaga informasi pribadi dan finansial mereka Safitry & Trihandoyo, (2024). Penelitian oleh Anggraini Kusuma Wardani & Ari Susanti, (2024) yang meneliti generasi Z di Kota Solo, bahwa keamanan transaksi bersama dengan kemudahan dan kepercayaan pelanggan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pengguna DANA. Selanjutnya, menurut Calendri & Utami, (2024) memperluas temuan ini dengan menekankan bahwa keamanan sistem adalah faktor dominan bagi loyalitas pengguna multi-platform seperti OVO, GoPay, dan ShopeePay. Pendapat lain menurut Safitry & Trihandoyo, (2024) yang menunjukkan bahwa enkripsi data, autentikasi ganda, dan perlindungan privasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan serta loyalitas pengguna dompet digital di JABODETABEK. Akan tetapi menurut Widiastuti *et al.*, (2024) menyatakan bahwa persepsi keamanan tidak memengaruhi keputusan penggunaan secara signifikan, sehingga loyalitas pun tidak dipengaruhi secara langsung oleh aspek keamanan.

Salah satu faktor yang tidak kalah penting dan sering menjadi penentu utama loyalitas adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi

subjektif terhadap pengalaman menggunakan layanan dompet digital yang mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, responsivitas layanan pelanggan, dan nilai yang dirasakan (*perceived value*) Setiawan *et al.*, (2022). Menurut penelitian Munawaroh & Alvionita, (2024) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang mengarah pada loyalitas pelanggan. Selanjutnya menurut penelitian Simatupang & Lestari, (2025) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna *e-wallet* DANA. Dalam penelitian (Asikin & Nur Shyfa, 2023) menyatakan bahwa **Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap loyalitas**, yang kemudian berdampak pada penggunaan sistem pembayaran digital oleh Generasi Z di Jakarta. Sementara itu, menurut penelitian (Dewi & Ramli, 2023) **menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* OVO.**

Meskipun penelitian terkait loyalitas pengguna dompet digital telah banyak dilakukan di berbagai wilayah Indonesia, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu diatasi. Pertama, mayoritas penelitian sebelumnya berfokus pada kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung dan Medan, sementara kajian di kota-kota menengah seperti di Kota Lhokseumawe masih terbatas. Misalnya, studi oleh **Arianto & Hayani, (2023)** di Pekanbaru menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, namun penelitian serupa di

kota menengah lain seperti Lhokseumawe belum banyak dilakukan. Kedua, terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten terkait pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Pada penelitian (Dewi & Ramli, 2023) menemukan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna OVO, sedangkan pada penelitian (Asikin & Nur Shyfa, 2023) menegaskan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas generasi Z pengguna sistem pembayaran digital di Jakarta. Ketiga, interaksi antara variabel keamanan, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks spesifik masyarakat Aceh yang memiliki karakteristik sosio-kultural dan religiusitas yang khas belum tereksplorasi secara komprehensif Andre Setiawan et al., (2025)

Berdasarkan uraian di atas, penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna dompet digital di Kota Lhokseumawe menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat Kota Lhokseumawe, dengan harapan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis bagi pengembangan ekosistem finansial digital di wilayah tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Dalam Penggunaan Dompet Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe?

2. Bagaimana Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Dalam Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Dalam Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe?
4. Bagaimana Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Dan Kepuasan Pelanggan Secara Bersama-Sama Terhadap Loyalitas Dalam Penggunaan Dompot Digital Di Kota Lhokseumawe?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Fitur Layanan terhadap Loyalitas dalam penggunaan dompot digital di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas dalam penggunaan dompot digital di Kota Lhokseumawe.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas dalam penggunaan dompot digital di Kota Lhokseumawe.
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan secara simultan terhadap loyalitas dalam penggunaan dompot digital di Kota Lhokseumawe.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari segi praktis dan teoritis yaitu sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang teknologi keuangan dan perilaku konsumen. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan dompet digital.
2. **Manfaat Praktis:** Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan implikasi bagi penyedia layanan dompet digital dan pengguna. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas, penyedia layanan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.