

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, ekonomi digital Indonesia telah berubah secara signifikan karena kemajuan teknologi informasi. *Financial technology* (fintech), khususnya aplikasi pembayaran digital, adalah salah satu industri yang berkembang pesat. Sebagai salah satu dompet digital terkenal di Indonesia, DANA telah menjadi bagian penting dari pasar pembayaran digital yang terus berkembang di negara ini Menurut (Situmorang et al., 2021), Digitalisasi di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone, terutama di kalangan generasi Z yang merupakan generasi digital native. Perkembangan ini turut mendorong adopsi layanan keuangan digital seperti aplikasi pembayaran DANA.

Menurut (Venkatesh et al., 2022) dalam pengembangan model Technology Acceptance Model (TAM), kemudahan penggunaan dan persepsi terhadap manfaat suatu teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna. Selain itu, Menurut (Kotler & Keller, 2021), faktor keamanan dan kepercayaan juga menjadi kunci dalam membentuk minat dan loyalitas konsumen terhadap layanan digital. Generasi Z, Menurut (Haryanto, 2023), cenderung memilih aplikasi yang tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga menawarkan fitur yang menarik dan perlindungan data yang kuat. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana kemudahan penggunaan,

keamanan, dan fitur layanan memengaruhi minat mereka menjadi penting untuk mendorong peningkatan penggunaan aplikasi pembayaran digital di Indonesia.

Indonesia, sebagai negara dengan populasi generasi Z terbesar keempat di dunia, memiliki pasar yang sangat besar untuk aplikasi pembayaran digital. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa generasi Z mencakup sekitar 27% dari total penduduk, atau lebih dari 70 juta orang ((BPS), 2021). Perusahaan fintech seperti DANA bersaing untuk menarik pelanggan Gen Z melalui strategi pemasaran yang ditargetkan dan pengembangan fitur yang sesuai dengan preferensi mereka.

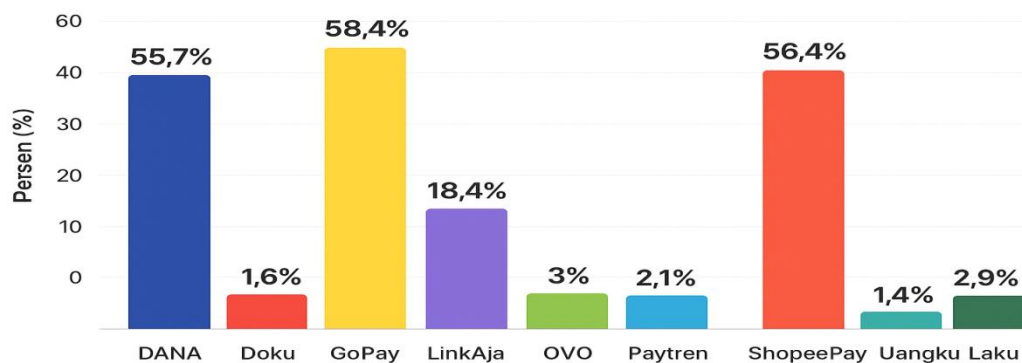
Kelompok orang yang disebut Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 Sampai 2012, memiliki keakraban yang kuat dengan teknologi digital sejak usia dini. Perusahaan fintech terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan mereka karena mereka telah menjadi pengguna aktif layanan digital, seperti aplikasi pembayaran seperti DANA. (Purwanto & Loisa, 2020) Generasi Z memiliki fitur yang membedakannya dari generasi sebelumnya. Generasi Z memiliki fitur yang membedakannya dari generasi sebelumnya. Menurut (R. Chandra et al., 2023), mereka cenderung lebih menghargai efisiensi, kenyamanan, dan personalisasi layanan digital. Mereka memiliki keinginan untuk layanan yang praktis, cepat, dan dapat diakses kapan saja, yang menjadikan mereka target pasar yang menarik bagi aplikasi pembayaran digital seperti DANA.

Menurut penelitian (R. Chandra et al., 2023), Generasi Z cenderung lebih menghargai efisiensi, kenyamanan, dan personalisasi layanan digital. Hal ini

menjadikan mereka target pasar yang potensial bagi aplikasi pembayaran digital seperti DANA, yang menawarkan pembayaran yang cepat, praktis, dan disesuaikan.

Pandemi COVID-19 telah mempercepat transformasi digital sektor keuangan Indonesia, memaksa orang untuk beralih ke transaksi non-tunai untuk meminimalkan kontak fisik. Dengan demikian, aplikasi pembayaran digital seperti DANA semakin diperkuat sebagai opsi pembayaran yang mudah dan aman. Laporan Bank Indonesia menyatakan bahwa transaksi uang elektronik pada tahun 2022 mencapai Rp 518,7 triliun, peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya (Indonesia, 2022).

E-Wallet Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia



Sumber Survei Preferensi dan Perilaku Pengguna E-Wallet di Indonesia 2024.

Gambar 1.1. E-wallet paling banyak digunakan

Grafik “E-Wallet Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia” menunjukkan bahwa OVO (58,9%), GoPay (58,4%), ShopeePay (56,4%), dan DANA (55,7%) menjadi dompet digital paling dominan karena menawarkan kemudahan transaksi harian, banyak promo, serta terintegrasi dengan ekosistem

besar seperti e-commerce dan transportasi online, sedangkan LinkAja hanya 18,4% karena lebih fokus pada layanan BUMN, dan e-wallet lain seperti Paytren, Sakuku, Doku, dan Uangku memiliki pengguna sangat kecil akibat fitur serta jangkauan terbatas. Tren terbaru 2022–2024 dari BI, Katadata, dan iPrice menunjukkan ShopeePay dan GoPay terus menguat, OVO tetap stabil, dan DANA berkembang merata karena kemudahan transfer dan pembayaran tagihan.

Minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, keamanan siber, dan fitur layanan inovatif seperti integrasi AI untuk transaksi cepat. Menurut pengembangan terkini dari Theory of Planned Behavior (TPB), seperti yang dibahas dalam karya (Ajzen, 2020) dan penelitian terkait (Venkatesh et al., 2020) minat perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan.

Dalam konteks penggunaan aplikasi pembayaran digital yang berkembang pesat pasca-pandemi, sikap positif terhadap kemudahan penggunaan (misalnya fitur *one-click payment*), kepercayaan terhadap keamanan sistem (seperti enkripsi data dan proteksi terhadap serangan siber), serta persepsi terhadap manfaat fitur layanan (seperti *reward points* atau integrasi dengan e-wallet global) dapat memengaruhi minat konsumen untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA menjadi salah satu platform pembayaran digital yang paling banyak digunakan di Indonesia, terutama di kalangan generasi muda (Gen Z). Berdasarkan laporan (Indonesia, 2024) jumlah transaksi melalui DANA meningkat signifikan seiring

dengan perubahan perilaku masyarakat menuju sistem pembayaran non-tunai (*cashless society*). Faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, serta beragam fitur seperti DANA Rewards, transfer tanpa biaya admin, dan integrasi dengan berbagai platform e-commerce turut meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan DANA sebagai alat pembayaran utama dalam aktivitas sehari-hari.

Faktor penting dalam menerima teknologi oleh pengguna adalah kemudahan penggunaan. Dalam pengembangan model TAM (Technology Acceptance Model) yang diperluas, seperti yang dibahas dalam penelitian terkini (Venkatesh et al., 2020), tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa mereka tidak akan mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakannya. Aplikasi pembayaran digital seperti DANA memiliki antarmuka yang mudah digunakan, navigasi yang mudah, dan proses penyelesaian transaksi yang singkat. Tidak hanya fitur ini meningkatkan kinerja aplikasi, tetapi mereka juga membuat pengalaman pengguna yang menyenangkan, yang pada gilirannya mendorong pengguna untuk menggunakan dan setia pada aplikasi tersebut.

Meskipun aplikasi DANA dikenal memiliki tampilan yang sederhana dan mudah digunakan, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasakan kemudahan tersebut secara konsisten. Beberapa pengguna, terutama yang baru beralih dari metode pembayaran tunai, masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur tertentu seperti pengaturan saldo, verifikasi akun, atau integrasi dengan aplikasi lain. Hasil penelitian (Putri & Rachmawati,

2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi e-wallet, namun efeknya dapat menurun apabila pengguna mengalami hambatan teknis atau kurang memahami fungsi fitur yang tersedia. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditemukan oleh (Kurniawan & Sari, 2021) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi e-wallet. Menurut mereka, pengguna yang sudah terbiasa dengan teknologi digital lebih mempertimbangkan keamanan dan manfaat nyata dibandingkan kemudahan penggunaan semata.

Selanjutnya keamanan teknologi finansial mencakup banyak hal, seperti menjaga data pribadi, enkripsi transaksi, dan sistem autentikasi yang kuat. Karena tanpa rasa aman, pengguna tidak akan melakukan transaksi digital, menurut (Laudon & Traver, 2021), keamanan sangat penting untuk sistem e-commerce dan teknologi finansial. (Stallings & Brown, 2018) juga menyatakan hal yang sama, menekankan bahwa mekanisme keamanan seperti kriptografi dan firewall, bersama dengan deteksi dan pencegahan intrusi, sangat penting untuk menjaga integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data. Oleh karena itu, bagi Generasi Z, yang tumbuh di era digital dan sangat memahami ancaman siber, memiliki sistem keamanan yang stabil menjadi komponen penting dalam keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi pembayaran digital.

Fenomena yang terjadi di Indonesia menunjukkan bahwa isu keamanan masih menjadi perhatian utama pengguna layanan keuangan digital. Misalnya, laporan dari (Indonesia, 2023) mencatat adanya peningkatan pengaduan terkait

kebocoran data dan penipuan digital, terutama pada platform pembayaran elektronik. Kasus seperti phishing, pembajakan akun e-wallet, dan penipuan melalui tautan palsu (scam link) sering kali menjadi penyebab menurunnya rasa percaya pengguna terhadap keamanan sistem keuangan digital. Bagi Generasi Z, yang tumbuh di era digital dan sangat memahami ancaman siber, memiliki sistem keamanan yang stabil menjadi komponen penting dalam keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi pembayaran digital. Generasi ini cenderung lebih selektif dan kritis terhadap platform finansial yang mereka gunakan, serta menuntut jaminan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi sebelum memutuskan untuk bertransaksi secara digital.

Meskipun demikian, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan pandangan terkait pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan layanan keuangan digital. (Wahyuni & Santoso, 2022) menemukan bahwa faktor keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet, karena sebagian besar pengguna lebih menekankan pada aspek kemudahan penggunaan dan promosi menarik dibandingkan perlindungan data pribadi. Namun, hasil tersebut berbeda dengan temuan (D. Putra & Lestari, 2023) yang menyatakan bahwa keamanan justru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan serta minat menggunakan layanan keuangan digital, terutama di kalangan generasi muda yang memiliki kesadaran tinggi terhadap risiko siber. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan masih menjadi isu yang kompleks dan dapat bervariasi tergantung pada tingkat

literasi digital serta pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital.

Selain faktor keamanan, fitur layanan juga menjadi aspek penting yang memengaruhi minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital. Fenomena yang terjadi di Indonesia menunjukkan bahwa pengguna kini semakin mempertimbangkan kelengkapan dan kemudahan fitur dalam memilih aplikasi keuangan digital. Berdasarkan laporan dari (Social & DataReportal, 2024), lebih dari 78% pengguna e-wallet di Indonesia memilih aplikasi berdasarkan fitur yang memudahkan transaksi sehari-hari, seperti pembayaran QRIS, transfer antarbank tanpa biaya, serta promo cashback yang terintegrasi. Misalnya, aplikasi seperti DANA, OVO, dan GoPay terus memperbarui fitur mereka agar mampu memenuhi kebutuhan generasi muda, mulai dari pembayaran tagihan, top-up saldo, pembelian tiket, hingga donasi digital.

Generasi Z sebagai pengguna aktif teknologi finansial cenderung memilih aplikasi yang menawarkan fitur lengkap, mudah digunakan, dan cepat diakses. Bagi mereka, fitur bukan sekadar pelengkap, melainkan bagian dari nilai tambah yang memengaruhi kenyamanan, efisiensi, dan kepercayaan terhadap suatu platform.

Sejalan dengan fenomena tersebut, beberapa penelitian terdahulu juga menyoroti pentingnya fitur layanan dalam mendorong minat penggunaan aplikasi pembayaran digital. (F. Nugroho & Amelia, 2021) menemukan bahwa fitur layanan yang bervariasi dan mudah digunakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-wallet, karena konsumen merasa lebih efisien dan praktis dalam

bertransaksi. Hasil serupa diperoleh (Firmansyah & Sari, 2023) yang menjelaskan bahwa inovasi fitur seperti QRIS, pembayaran otomatis, dan integrasi dengan platform e-commerce dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna e-wallet.

Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh (Rizki & Handayani, 2022) yang menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet, karena sebagian pengguna menganggap fitur-fitur yang terlalu banyak justru membingungkan dan jarang digunakan. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas fitur layanan sangat bergantung pada tingkat literasi digital, kebutuhan pengguna, serta pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kemudahan Pengguna, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Konsumen dalam Menggunakan Aplikasi Pembayaran DANA di Kalangan Generasi Z.**" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor kemudahan penggunaan, keamanan, dan fitur layanan memengaruhi minat konsumen, khususnya di kalangan Generasi Z, dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital DANA. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembang aplikasi DANA dalam menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna muda.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z?
4. Apakah kemudahan penggunaan, keamanan, dan fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z.
3. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran Dana di kalangan Gen Z secara simultan

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran digital dan perilaku konsumen. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman kita tentang hal-hal yang memengaruhi minat konsumen dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital, khususnya hal-hal seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan fitur layanan. Selain itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk penelitian lain yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembang aplikasi pembayaran digital, khususnya aplikasi DANA, dalam meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Gen Z. Bagi pelaku bisnis dan pengusaha digital, hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk memahami perilaku konsumen muda dalam menggunakan metode pembayaran digital, sehingga dapat disesuaikan dengan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih tepat sasaran. Selain itu, bagi masyarakat umum, terutama Gen Z, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dalam memilih dan menggunakan aplikasi pembayaran digital secara bijak, aman, dan efisien.