

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transaksi digital di Indonesia mengalami peningkatan seiring dengan kemajuan teknologi yang mendorong peralihan dari transaksi konvensional ke transaksi digital. Salah satu inovasi yang mendukung perubahan tersebut adalah dompet digital, yang memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan pembayaran secara non-tunai. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan teknologi digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari (Annisa Monica, Cahya Yulianti, 2025).

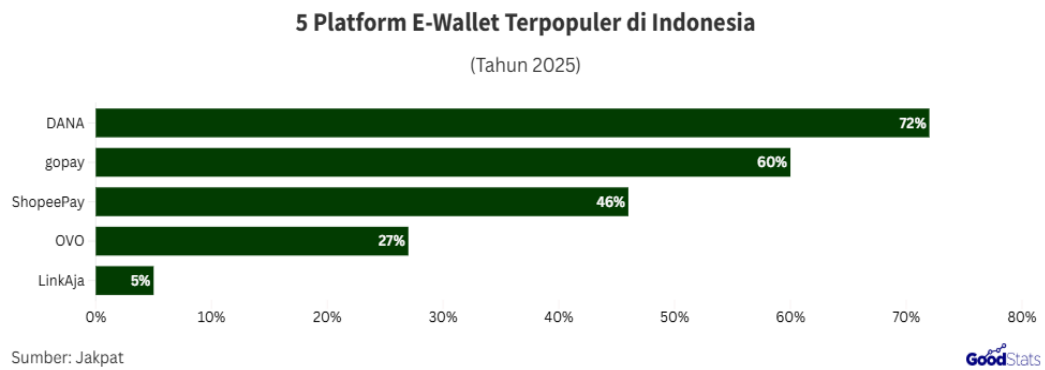
Penggunaan dompet digital tidak hanya meningkat secara kuantitas, tetapi juga meluas dalam berbagai jenis aktivitas transaksi, seperti pembayaran, pembelian produk, dan transfer dana antar pengguna. Kemudahan akses melalui smartphone, kecepatan proses transaksi, serta integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi memperkuat posisi dompet digital sebagai sistem pembayaran yang praktis dan efisien (Saputra et al., 2024).

Namun demikian, peningkatan penggunaan dompet digital juga berimplikasi pada meningkatnya potensi risiko, terutama terkait keamanan data pengguna. Semakin banyaknya aktivitas transaksi digital membuka peluang terjadinya pencurian data, akses ilegal, dan penipuan digital. Kondisi ini menjadi tantangan penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna dalam bertransaksi (Miftahul Jannah et al, 2024). Selain itu, persepsi terhadap risiko keamanan terbukti berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan, di mana

semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut (Wayan Sintia Dewi, Tedi Rusman, 2025)

Salah satu dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah DANA, yang berperan sebagai sarana transaksi non-tunai dalam berbagai aktivitas keuangan seperti pembayaran, transfer dana, dan pembelian layanan digital. Tingginya tingkat penggunaan DANA menunjukkan bahwa platform ini memiliki posisi yang dominan dalam ekosistem pembayaran digital (Setiawati et al., 2026). Dalam konteks ini, aspek keamanan data menjadi krusial karena semakin banyak pengguna yang terlibat, semakin besar pula potensi risiko penyalahgunaan data yang dapat memengaruhi kepercayaan dan keputusan transaksi pengguna (Muhammad Fadhlana, Ratna Susilowatib, 2023)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan penggunaan e-wallet yang pesat serta pentingnya aspek keamanan data menunjukkan bahwa layanan pembayaran digital telah menjadi bagian penting dalam aktivitas transaksi masyarakat. Namun demikian, tingkat penggunaan masing-masing platform e-wallet tidaklah sama, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepercayaan pengguna, persepsi keamanan, serta pengalaman dalam bertransaksi. Oleh karena itu, diperlukan data perbandingan untuk melihat posisi masing-masing platform serta memahami tingkat dominasi penggunaan sebagai dasar dalam menentukan objek penelitian.



Gambar 1. 1 Platform E-Wallet Terpopuler di Indonesia

Berdasarkan data tersebut, terlihat adanya perbedaan tingkat penggunaan antar platform e-wallet. DANA menempati posisi pertama dengan tingkat penggunaan sebesar 72%, diikuti oleh GoPay sebesar 60%, ShopeePay sebesar 46%, OVO sebesar 27%, dan LinkAja sebesar 5%. Perbedaan ini menunjukkan adanya kesenjangan adopsi antar platform, di mana DANA memiliki basis pengguna yang paling besar. Tingginya jumlah pengguna ini tidak hanya menunjukkan dominasi pasar, tetapi juga mengindikasikan bahwa semakin banyak pengguna yang berpotensi menghadapi risiko keamanan data dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Perkembangan DANA sebagai salah satu platform dompet digital terpopuler di Indonesia tidak hanya tercermin pada skala nasional, tetapi juga pada tingkat adopsinya di berbagai daerah, termasuk Kota Lhokseumawe. Sebagai kota yang mengalami pertumbuhan aktivitas ekonomi, perdagangan, dan jasa, penggunaan transaksi non-tunai mulai meningkat seiring dengan penetrasi smartphone dan akses internet. Masyarakat di kota ini memanfaatkan aplikasi DANA untuk berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari, yang menunjukkan bahwa transformasi digital

juga. terjadi pada tingkat lokal dan relevan untuk diteliti dalam konteks perilaku pengguna.

Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, penggunaan dompet digital juga diiringi dengan meningkatnya risiko keamanan data. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan, kasus kejahatan digital seperti phishing, social engineering, dan penyalahgunaan data pribadi terus mengalami peningkatan, dengan kerugian mencapai triliunan rupiah dan didominasi oleh sektor keuangan digital . Selain itu, Badan Siber dan Sandi Negara mencatat terjadinya miliaran serangan siber di Indonesia dalam satu tahun terakhir, yang menunjukkan bahwa ancaman terhadap keamanan data bersifat masif dan terus berkembang (Verihubs, 2026) . Kondisi ini menunjukkan bahwa ancaman keamanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memanfaatkan kelemahan perilaku pengguna. Mengingat layanan dompet digital digunakan secara luas di berbagai daerah, termasuk Kota Lhokseumawe, maka potensi risiko keamanan data tersebut juga dapat terjadi pada pengguna di tingkat lokal. Hal ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan aplikasi DANA oleh masyarakat dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, fenomena meningkatnya ancaman keamanan tersebut tidak hanya menjadi isu nasional, tetapi juga relevan untuk dikaji dalam konteks perilaku pengguna di Kota Lhokseumawe nyata yang terjadi pada pengguna dompet digital, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 1. 2 Kasus Penipuan Phishing pada Pengguna Aplikasi DANA

Fenomena risiko keamanan data dalam penggunaan dompet digital juga tercermin dari kasus nyata yang terjadi di masyarakat. Salah satu kasus yang diberitakan pada Maret 2026 menunjukkan bahwa seorang pengguna aplikasi DANA mengalami kehilangan saldo setelah menerima pesan yang mengatasnamakan pihak resmi layanan. Modus yang digunakan adalah *phishing*, di mana pelaku mengirimkan tautan palsu yang menyerupai situs resmi dan meminta pengguna memasukkan data sensitif seperti kode OTP dan informasi akun. Kasus tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dilengkapi dengan fitur keamanan, ancaman terhadap data pengguna tetap dapat terjadi, terutama melalui rekayasa sosial (*social engineering*). Kondisi ini berkaitan dengan tingkat kewaspadaan dan persepsi risiko pengguna, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepercayaan serta keputusan mereka dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital, khususnya pada pengguna DANA.

Menurut Hardiyanti dalam (Afif, 2020) keamanan adalah perlindungan terhadap ancaman. Ancaman dapat dilakukan, baik melalui jaringan dan menyerang

transaksi data, atau melalui akses yang tidak sah dengan cara yang salah atau merusak otentikasi. Menurut G. J. Simons dalam (FEBRIANTO, 2020) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa keamanan data adalah sebagai upaya perlindungan terhadap data dan sistem informasi dari berbagai ancaman, baik yang berasal dari akses tidak sah maupun serangan melalui jaringan, serta mencakup kemampuan sistem dalam mencegah dan mendeteksi adanya penyalahgunaan atau penipuan. Dengan demikian, keamanan data tidak hanya berfokus pada perlindungan, tetapi juga pada pengendalian dan pengawasan terhadap potensi risiko dalam sistem. Apabila pengguna menilai bahwa sistem memiliki mekanisme keamanan yang andal dalam melindungi data dan transaksi, maka risiko yang dirasakan akan menurun, sehingga kepercayaan terhadap layanan semakin meningkat.

Menurut (Julianti, 2024) keputusan transaksi merupakan tindakan konsumen dalam melakukan pembelian berdasarkan pertimbangan terhadap berbagai faktor seperti kepercayaan, keamanan, dan kualitas pelayanan dalam suatu sistem transaksi digital. Menurut Philip Kotler & Keller dalam (Sari, 2023), keputusan transaksi merupakan proses dimana konsumen mengevaluasi berbagai alternatif dan memilih produk atau layanan yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, keputusan transaksi dalam penelitian ini tidak dimaknai sebagai keputusan awal dalam memilih atau menggunakan aplikasi DANA, melainkan difokuskan pada keputusan pengguna

dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan melalui aplikasi tersebut. Keputusan ini mencakup tindakan seperti melakukan pembayaran, transfer dana, atau pembelian produk digital, yang dilakukan setelah pengguna mempertimbangkan aspek keamanan data. Dengan demikian, variabel keputusan transaksi dalam penelitian ini berada pada tahap perilaku penggunaan (*use behavior*), bukan pada tahap adopsi aplikasi.

Untuk memperkuat hasil penelitian ini, peneliti juga melakukan survei pendahuluan sebagai langkah awal dalam pengumpulan data. Survei pendahuluan ini penting untuk memperoleh gambaran awal mengenai bagaimana pengguna aplikasi DANA di Kota Lhokseumawe memandang aspek keamanan data serta bagaimana persepsi tersebut memengaruhi keputusan mereka dalam melakukan transaksi. Melalui survei ini, peneliti dapat mengidentifikasi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem serta potensi kekhawatiran yang muncul terkait risiko penyalahgunaan data.

Tabel 1. 1 Pernyataan dan Hasil Pra Survei Penelitian

Pernyataan	Frekuensi (n) dan Persentase (%)				
	SS	S	N	TS	STS
Saya merasa identitas pribadi saya aman saat menggunakan DANA	4 10,3%	13 33,3%	16 41%	5 12,8%	1 2,6%
Saya khawatir data pribadi saya dapat disalahgunakan saat menggunakan DANA	9 23,1%	9 23,1%	14 35,9%	5 12,8%	2 5,1%
DANA menyediakan verifikasi keamanan saat login atau transaksi	10 25,6%	16 41%	11 28,2%	0 0%	2 5,1%
Saya merasa proses transaksi di DANA terlindungi	5 12,8%	14 35,9%	17 43,6%	1 2,6%	2 5,1%
Saya bersedia terus menggunakan DANA untuk bertransaksi	6 15,4%	16 41%	14 35,9%	2 5,1%	1 2,6%

Sumber : Data Olahan Penulis (2026)

Hasil pra-survey terhadap pengguna aplikasi DANA menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keamanan data menunjukkan variasi penilaian pada setiap indikator. Pada pernyataan mengenai keamanan identitas pribadi, sebagian besar responden memberikan jawaban netral (41%), yang menunjukkan bahwa tingkat keyakinan pengguna terhadap perlindungan identitas pribadi masih belum sepenuhnya kuat. Selanjutnya, pada pernyataan mengenai kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi, terdapat proporsi responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju sebesar 46,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih memiliki kekhawatiran terhadap potensi penyalahgunaan data pribadi.

Di sisi lain, pada indikator persepsi terhadap mekanisme keamanan, seperti verifikasi saat login atau transaksi, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju (66,6%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menyadari adanya fitur keamanan yang disediakan oleh aplikasi DANA. Namun demikian, pada pernyataan mengenai perlindungan proses transaksi, jawaban responden masih didominasi oleh pilihan netral (43,6%), yang menunjukkan bahwa keyakinan terhadap efektivitas perlindungan transaksi belum sepenuhnya terbentuk.

Secara keseluruhan, hasil pra-survei ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna telah menyadari adanya fitur keamanan dalam aplikasi DANA, tingkat keyakinan terhadap keamanan data secara menyeluruh masih belum konsisten. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh persepsi keamanan data terhadap keputusan bertransaksi.

Dalam penelitian ini, pengguna aplikasi DANA di Kota Lhokseumawe dipilih sebagai responden pra-survei karena dianggap relevan dengan fokus

penelitian yang mengkaji pengaruh keamanan data terhadap keputusan transaksi. Pra-survei dilakukan terhadap 39 responden yang merupakan masyarakat yang berdomisili di Kota Lhokseumawe, menggunakan aplikasi DANA, dan pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna DANA dipilih karena mereka telah terlibat langsung dalam aktivitas transaksi digital, sehingga memiliki pengalaman dalam menggunakan fitur-fitur yang berkaitan dengan sistem pembayaran elektronik. Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai latar belakang, seperti mahasiswa, pelajar, dan masyarakat umum yang aktif memanfaatkan dompet digital untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal, tidak semua pengguna memiliki tingkat pemahaman dan keyakinan yang sama terhadap keamanan data pada aplikasi DANA. Sebagian pengguna menggunakan aplikasi hanya untuk kebutuhan tertentu tanpa memahami secara menyeluruh mekanisme perlindungan data yang tersedia. Selain itu, masih terdapat pengguna yang merasa ragu atau khawatir terhadap potensi penyalahgunaan data pribadi dalam transaksi digital. Berdasarkan data nasional yang menunjukkan meningkatnya kasus kejahatan digital serta tingginya ancaman keamanan siber di sektor keuangan, dapat dipahami bahwa risiko keamanan data merupakan permasalahan yang nyata dalam penggunaan layanan dompet digital. Fenomena tersebut tidak hanya terjadi pada tingkat nasional, tetapi juga berpotensi terjadi pada tingkat lokal, termasuk pada pengguna aplikasi DANA di Kota Lhokseumawe. Hal ini didukung oleh hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih memiliki kekhawatiran terhadap potensi penyalahgunaan data pribadi serta belum memiliki keyakinan yang kuat terhadap keamanan sistem yang digunakan. Dengan demikian, kondisi ini

mengindikasikan bahwa permasalahan keamanan data benar-benar terjadi pada pengguna aplikasi DANA dan berpotensi memengaruhi keputusan mereka dalam melakukan transaksi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan aplikasi DANA cukup luas di Kota Lhokseumawe, persepsi pengguna terhadap keamanan data masih beragam dan belum sepenuhnya terbentuk secara kuat. Oleh karena itu, pengguna DANA di Kota Lhokseumawe dengan kriteria tersebut dinilai sebagai responden yang tepat untuk mengidentifikasi bagaimana persepsi keamanan data dapat memengaruhi keputusan mereka dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keamanan data memiliki peran penting dalam membentuk keputusan transaksi pada aplikasi keuangan digital. Hasil pra-survey pada pengguna DANA di Kota Lhokseumawe menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan data masih belum menunjukkan keyakinan yang sepenuhnya kuat dan masih diwarnai oleh sikap netral serta kekhawatiran tertentu. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam pembentukan keputusan transaksi, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana **“Pengaruh Persepsi Keamanan Data Terhadap Keputusan Transaksi Pada Pengguna Aplikasi DANA di Kota Lhokseumawe”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh persepsi keamanan data terhadap keputusan transaksi pada pengguna aplikasi DANA di Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi keamanan data terhadap keputusan transaksi pada pengguna aplikasi DANA di Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Keamanan Data Terhadap Keputusan Transaksi Pada Pengguna Aplikasi DANA Di Kota Lhokseumawe” maka penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen dan pemasaran digital, khususnya dalam memahami pengaruh keamanan data terhadap keputusan transaksi pengguna aplikasi DANA. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas perilaku konsumen dalam penggunaan aplikasi dompet digital atau aplikasi keuangan lainnya. Dengan demikian, penelitian ini juga memperkaya pemahaman tentang keamanan data, terhadap perilaku transaksi online.

b. Manfaat praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan strategi bagi pengelola aplikasi DANA dalam memperkuat keamanan data agar keputusan transaksi meningkat. Bagi pengguna aplikasi DANA, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya keamanan data dalam memilih aplikasi keuangan digital yang aman dan nyaman digunakan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar bagi

peneliti atau praktisi lain untuk mengembangkan sistem, kebijakan, atau layanan digital yang lebih aman dan terpercaya bagi konsumen.