

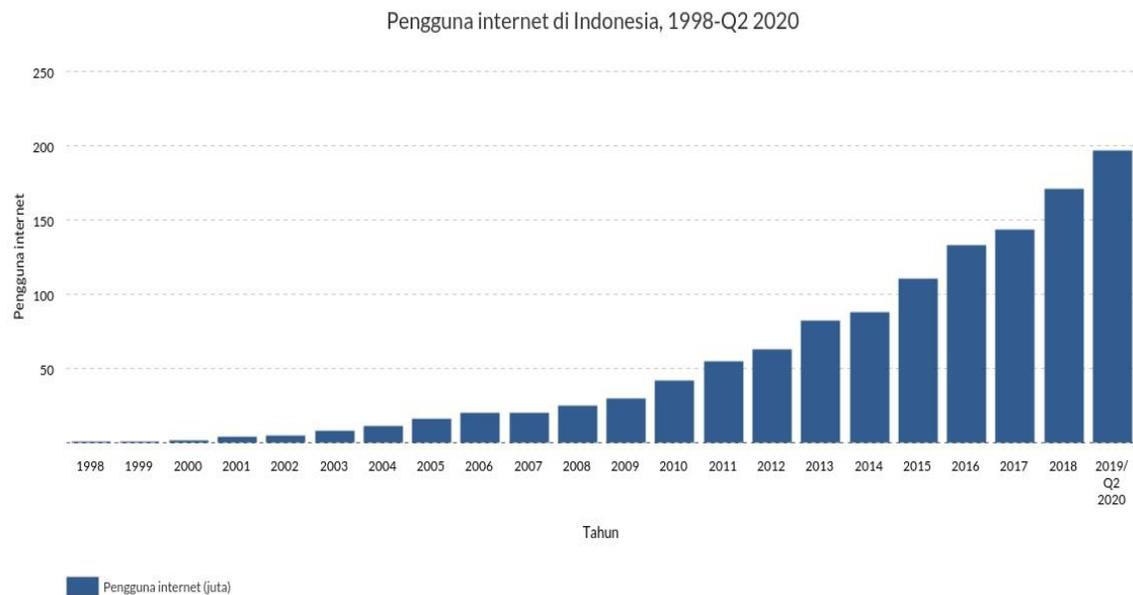
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi pada saat ini, selalu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Terutama pada teknologi dengan berbasis internet yang biasanya selalu di gunakan di dalam masyarakat. Internet menghubungkan satu orang dengan orang lain, menyediakan informasi sebagai sarana hiburan, serta sarana komunikasi. Hal ini menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok sebagian besar masyarakat saat ini, selain kebutuhan pangan, sandang, dan papan. Teknologi hadir dan menjadi bagian hidup masyarakat seolah tak bisa berfungsi tanpa ponsel cerdas, tablet, dan komputer yang merupakan alat-alat produk teknologi modern. Berbagai aspek keseharian mulai dari bekerja, belanja, belajar, hingga mencari informasi semuanya dilakukan dengan bantuan teknologi. Dengan berkembangnya teknologi saat ini internet merupakan server yang paling mudah dan efisien dalam mengakses sistem Informasi. Salah satunya adalah Internet yang sangat dikagumi di Indonesia. Internet dikenal luas dan digunakan oleh semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Perkembangan internet di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya dalam jumlah yang besar. Meningkatnya penggunaan internet kini juga dapat digunakan melalui smartphone dengan menggunakan sistem android dan iOS.

Gambar 1.1
Daftar Jumlah Penggunaan Internet di Indonesia



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) {2020}

Dilihat dari Gambar 1 laporan APJII 2020, masyarakat tidak luput dari komunikasi internet. Penggunaan internet selalu meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah pengguna internet pada tahun 2020 dengan pengetahuan penggunaan mencapai 196,7 juta orang. Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, muncul berbagai kegiatan untuk memanfaatkan sarana elektronik, salah satunya adalah aplikasi e-wallet yang berkembang di Indonesia.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Menurut Priansa

(2017 mendefinisikan Loyalitas pelanggan merupakan komitmen panjang pelanggan, yang diimplementasikan dalam bentuk perilaku dan yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengonsumsi secara rutin dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting proses konsumsi yang dilakukan oleh pelanggan dimana hal tersebut mempengaruhi eksistensi perusahaan tersebut.

Dengan adanya loyalitas pelanggan, kemudahan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi adanya loyalitas pelanggan dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Davis (2018:701) Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk bisa menggunakannya.

Keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Jatuhnya informasi ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu keamanan dari sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas yang dapat diterima. Keamanan merupakan kemampuan e-commerce dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data dalam proses jual beli secara online (Sulistyawati dan Nursiam, 2019:165).

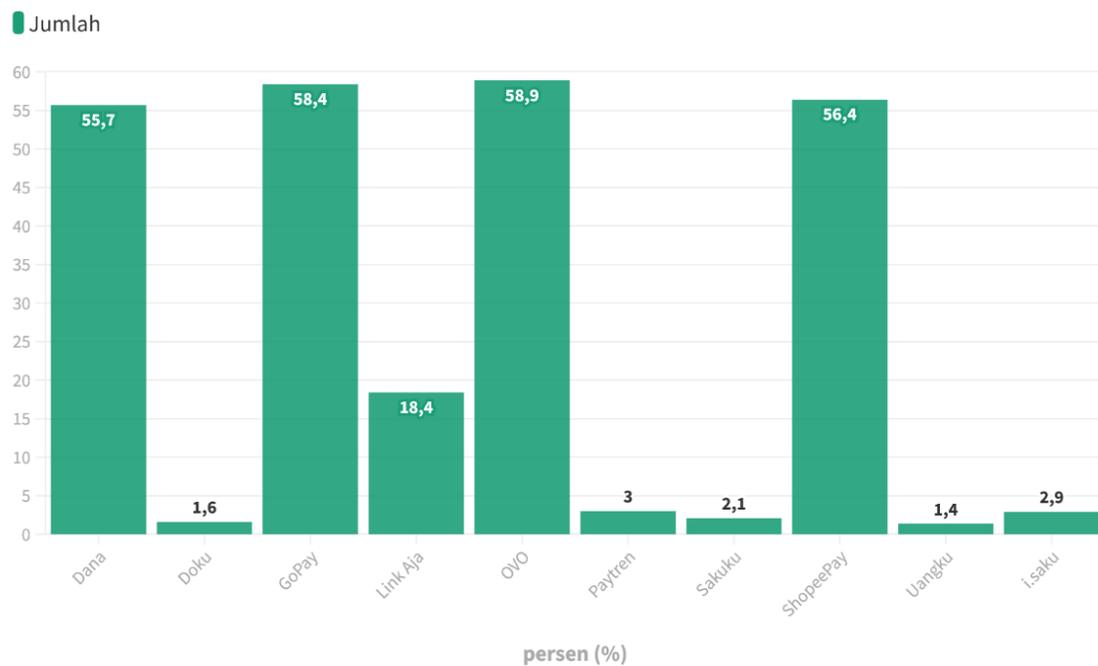
Ada berbagai kegiatan bisnis dengan menggunakan sarana elektronik dalam aplikasi E-wallet yang dikembangkan di Indonesia yang dikenal dengan *Electronic Wallet* atau dikenal sebagai *E-wallet*.

E-wallet adalah layanan yang bersifat elektronik dan dirancang untuk menyimpan data dan alat pembayaran. Dengan menggunakan *E-wallet*, pengguna dapat menyimpan uang untuk transaksi keuangan baik online maupun offline. *E-wallet* juga merupakan aplikasi atau layanan dompet elektronik yang berfungsi untuk transaksi antar pengguna agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dengan *E-wallet*, pengguna dapat menyimpan uangnya untuk transaksi keuangan baik online maupun offline. Transaksi yang bisa dilakukan dengan *E-wallet* seperti mengirim uang ke orang yang ada di sekitar. Bayar barang dan jasa dengan membatasi jumlah uang yang terkandung dalam aplikasi dan Anda dapat membeli kebutuhan pokok secara online. Pada dasarnya, *E-wallet* berfungsi seperti dompet fisik yang dapat digunakan untuk pembayaran yang aman. Jika menggunakan *E-wallet*, seseorang dapat melakukan pembayaran secara *cashless* ketika hendak membayar makanan, tiket pesawat, tiket bioskop, hingga belanja online. *E-wallet* menawarkan metode pembayaran yang praktis, aman, dan menguntungkan bagi para penggunanya. Tidak jarang adanya promo atau potongan harga pada setiap transaksi menambah daya tarik masyarakat untuk beralih dengan metode ini. Dengan kemudahan inilah yang menjadikan *E-wallet* banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Gambar 1.2

Daftar E-wallet paling banyak digunakan masyarakat di Indonesia

E-Wallet Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia



Sumber : DailySocial.id (23Desember 2021)

GoodStats

Sumber : [DailySocial.id](https://dailysocial.id) {23 Desember 2021 }

Pengguna *E-wallet* atau dompet digital kini mendominasi hingga mengalahkan jumlah pengguna kartu kredit. Berdasarkan data RedSeer, transaksi *e-commerce* di Indonesia yang menggunakan dompet digital terdapat sebanyak 29 persen. Penggunaanya didominasi oleh generasi milenial dengan rata-rata transaksi *top up* mencapai Rp140.663 per minggu.

Tabel 1.1
Peringkat E-Wallet Pada Tahun 2021

OVO	58,9%
GoPay	58,4%
Shopee Pay	56,4%
Dana	55,7%
LinkAja, PayTren, dan i.saku.	< 50,0%

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa Dana menduduki peringkat ke-4 pada tahun 2021, yang dimana peringkat diatasnya ada 3 e-wallet yang sering digunakan. Wijaya (2018) menjelaskan *E-wallet* adalah media elektroniknya yang berbentuk *server based* dan digunakan sebagai alat pembayaran digital dengan menggunakan koneksi internet terlebih dahulu.

Dana adalah perusahaan fintech Indonesia yang menyediakan infrastruktur untuk memungkinkan masyarakat Indonesia melakukan pembayaran digital, serta transaksi tanpa uang tunai dan tanpa kartu baik online maupun offline, yang dapat diselesaikan dengan cepat, nyaman, dan aman (Ainun Nadhifa 2018). Dompot digital Dana memiliki konsep platform terbuka, artinya aplikasi Dana dapat diakses dan digunakan di berbagai platform, baik offline maupun online, namun terintegrasi. Konsep platform terbuka ini, selain dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran lainnya.

Dana tersebut didirikan di Indonesia dan didukung oleh program Indonesia merdeka dengan investor kelas dunia yaitu PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas dan Ant Financial (Ariyanti 2018). Infrastruktur dana memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sepadan dengan tingkat keamanan bank. Dana juga memiliki *Data Processing Center* (DC) dan *Data Recovery Center* (DRC) di Indonesia yang dianggap paling kompleks dan dapat memberikan skalabilitas transaksi yang tinggi.

E-wallet Dana juga memberikan beragam kemudahan untuk masyarakat yang saat ini sedang menggunakan *E-wallet* Dana. Dengan adanya internet tentu dapat mempermudah segala aspek kehidupan, tidak terkecuali dengan adanya dompet digital atau *E-wallet* ini dengan adanya *E-wallet* tentu sangat memudahkan penggunaannya. Dengan adanya *E-wallet* masyarakat hanya bermodal membawa handphone saja sudah cukup untuk bisa membeli barang ataupun membayarkan tagihan lainnya tanpa harus membawa dompet dan uang cash terlebih dahulu.

Dana memiliki banyak kegunaan yang bisa digunakan sebagai dompet elektronik. Mulai dari membeli pulsa, membeli paket data, membayar tagihan bulanan, membayar belanja di merchant offline maupun online, transfer uang, membeli emas secara elektronik, dan sebagainya.

Selain memiliki kegunaan yang banyak dalam mempermudah aktivitas penggunaannya tersebut. Untuk metode transfer, Dana memberikan fasilitas dan pilihan

transfer dari Bank BRI, BCA, BNI, Mandiri, Cbn Niaga, Paninbank, Permatan bank, Danamon, BTN hingga Maybank. Sementara untuk metode perantaran agen,

Selain perihal kemudahan, Dana juga berkomitmen dalam mengembangkan produknya menjadi aplikasi yang aman. Fitur keamanan tidak lupa diberikan guna menjaga data diri pengguna agar tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, karena saat masuk ke dalam aplikasi dan bertransaksi dibutuhkan kode keamanan.

Dana pun mengeluarkan fitur Dana *Protection*. Ini merupakan fitur jaminan proteksi 100% untuk kenyamanan dan keamanan saat transaksi Dana. Pengguna premium dapat memanfaatkan fitur ini dari menu “Pay” atau “Bayar” pada akunnya. Logo Dana *Protection* terletak di bagian pojok kanan atas QR Code saldo Dana. Dana *Protection* akan semakin solid lagi jika didukung dengan perilaku penggunaan yang sehat dari pengguna. Misalnya dengan tidak berbagi *smartphone* kepada orang lain dan sembarangan menginformasikan PIN atau OTP. Keamanan Dana sudah menjamin semuanya selain itu semua infrastruktur transaksi digital Dana diawasi oleh Bank Indonesia dan sudah memiliki sertifikasi *The Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)*, yakni standar keamanan tinggi setingkat keamanan perbankan. Selain itu, Dana memiliki data *center* dan data *recovery center* di Indonesia, yang mumpuni dalam menangani skalabilitas transaksi yang tinggi dan melakukan manajemen risiko untuk melindungi pengguna.

Maka dari itu dengan adanya fenomena dan permasalahan yang ada diatas bahwasannya peneliti menetapkan judul untuk penelitian ini adalah "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen *E-wallet* aplikasi Dana?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *E-wallet* aplikasi Dana?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *E-wallet* aplikasi Dana?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap loyalitas konsumen *E-wallet* aplikasi Dana.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara persial pengaruh kemudahan terhadap loyalitas konsumen *E-wallet* aplikasi Dana.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara persial pengaruh keamanan terhadap loyalitas konsumen *E-wallet* aplikasi Dana.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1.4.1 Secara Teoritis

Dari penelitian diatas peneliti berharap dapat memberikan suatu kontribusi dalam segi pemikiran mengenai kemudahan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan *E-wallet* Dana, penelitian ini dilakukan sebagai aplikasi dari ilmu-ilmu yang dipelajari selama penulis mendapatkan keilmuan di Progam Studi Administrasi Bisnis UPN Veteran Jawa Timur.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan diantaranya adalah :

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan terutama dalam bidang Sistem Informasi Manajemen mengenai Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Wallet* Dana.

1.4.2.2 Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sumber informasi dan masukan positif bagi PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK).

1.4.2.3 Bagi Pihak Lain

Penulis diharapkan dapat memberikan, referensi, ide, dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca untuk mahasiswa, maupun kalangan pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.