

BAB I

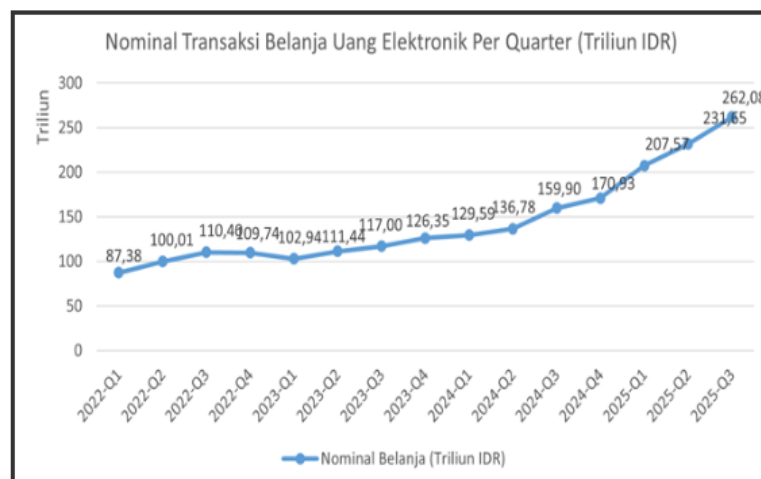
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah menjadi elemen yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat saat ini. Kemajuan teknologi menjadikan internet tidak hanya tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi, tetapi juga sebagai metode untuk melakukan pembayaran secara digital (Lusiana & Ichsanuddin, 2022). Perubahan tersebut mengakibatkan transformasi yang berarti dalam metode pembayaran, yakni masyarakat beralih dari pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran digital yang dianggap lebih mudah dan efisien (Wardhani & Wikartika, 2023). Pergeseran ini sejalan dengan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan Bank Indonesia pada tahun 2014 sebagai bagian dari transformasi sistem pembayaran nasional yang bertujuan meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran transaksi, sekaligus mendorong terwujudnya *cashless society* (Irgie & Anwar, 2025).

Perubahan perilaku pembayaran masyarakat mendorong munculnya berbagai layanan keuangan berbasis teknologi digital atau *financial technology* (fintech) yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses, mengelola, dan memindahkan sumber dana keuangan secara digital tanpa terbatas waktu dan tempat. Keberadaan fintech berperan penting dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan mendukung inklusi keuangan di berbagai lapisan masyarakat,

serta membantu menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh layanan perbankan konvensional (Jange *et al.*, 2024). Salah satu keuangan berbasis teknologi yang mengalami pertumbuhan yang signifikan adalah dompet digital atau *e-wallet* (Mawardi & Sholihah, 2021). *E-wallet* merupakan aplikasi pembayaran digital yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang, melakukan transaksi, serta mengatur data keuangan dengan cara yang lebih praktis dan efektif (Ferdiansyah & Nur, 2023).



Gambar 1. 1 Nominal Transaksi Belanja Uang Elektronik Per Quarter

Sumber: ASPI (2025)

Pertumbuhan ekosistem pembayaran digital Indonesia tergambar jelas dari data nominal transaksi belanja uang elektronik yang dirilis Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dalam gambar 1.1. Pada kuartal I tahun 2022, nominal transaksi belanja uang elektronik berada di angka Rp87,38 triliun, kemudian meningkat secara konsisten hingga mencapai Rp159,90 triliun pada kuartal IV tahun 2024, dan mencapai puncaknya sebesar Rp262,08 triliun pada kuartal III tahun 2025. Angka tersebut mencerminkan pertumbuhan sebesar

199,9% atau hampir tiga kali lipat dibandingkan posisi pada kuartal I tahun 2022 dalam rentang waktu tiga tahun. Tren pertumbuhan yang konsisten ini menunjukkan tingginya frekuensi pemanfaatan *e-wallet* dalam aktivitas harian serta bertambahnya keyakinan pengguna terhadap keamanan dan efisiensi sistem pembayaran digital (Diva dan Anshori, 2024). Namun demikian, tingginya transaksi digital belum tentu menunjukkan bahwa seluruh pengguna memiliki keinginan untuk terus menggunakan platform *e-wallet* tertentu secara berkelanjutan.

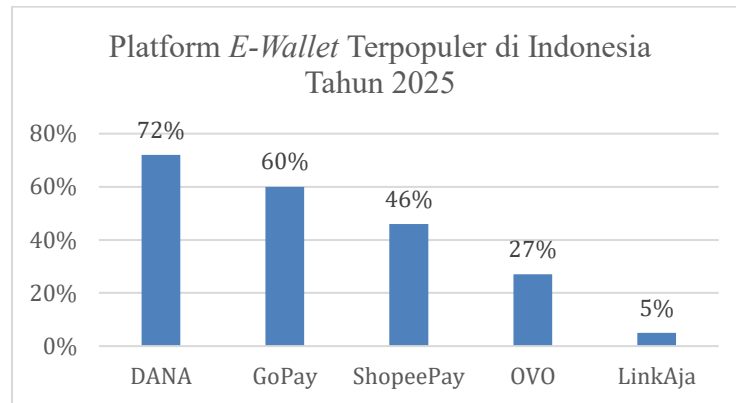
Keberlanjutan penggunaan menjadi hal yang penting karena keputusan menggunakan suatu *e-wallet* belum tentu membuat pengguna akan terus menggunakannya. Pengguna dapat menggunakan lebih dari satu platform *e-wallet* dan memilih layanan tertentu berdasarkan kebutuhan, manfaat, maupun kondisi transaksi yang dihadapi. Dengan demikian, *continuance intention* dapat memberikan gambaran mengenai kecenderungan pengguna dalam mempertahankan penggunaan suatu *e-wallet* di tengah banyaknya pilihan layanan pembayaran digital.

Menurut Berlianawati *et al.* (2024), *e-wallet* telah berkembang menjadi alat transaksi utama bagi generasi muda di Indonesia karena kemampuan menggabungkan berbagai layanan keuangan dalam satu platform digital yang praktis, aman, dan mudah diakses. Salah satu platform *e-wallet* yang memiliki tingkat penggunaan tertinggi di Indonesia adalah DANA. Berbeda dengan ShopeePay yang terintegrasi dengan ekosistem *marketplace* Shopee maupun GoPay yang terhubung dengan layanan *ride-hailing* Gojek, DANA merupakan

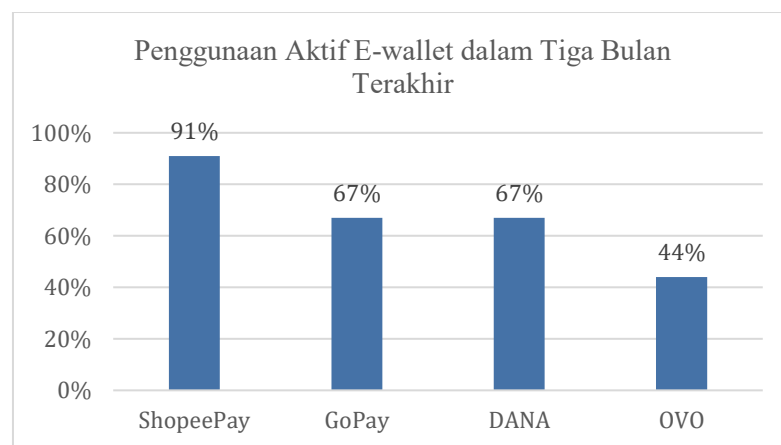
platform *e-wallet* independen yang tidak terikat dalam ekosistem tertentu. Kondisi tersebut menjadikan DANA relevan untuk dikaji dari sisi persepsi pengguna terhadap manfaat dan keamanan layanan. Pada akhir tahun 2024, DANA mencatatkan sebanyak 200 juta pengguna terdaftar. Namun, *Head of Communications* DANA Indonesia menyatakan bahwa angka tersebut didasarkan pada jumlah akun yang terdaftar menggunakan nomor telepon, bukan pengguna aktif (Bisnis.com). Meskipun memiliki jumlah pengguna terdaftar yang besar, keberhasilan suatu *e-wallet* tidak hanya diukur dari banyaknya pengguna yang mendaftar, tetapi juga dari kemampuan platform mempertahankan pengguna agar terus menggunakan layanan tersebut.

Peningkatan jumlah pengguna DANA tidak terlepas dari berbagai inovasi fitur yang terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital masyarakat. DANA menyediakan beragam layanan, seperti pembayaran menggunakan QRIS, transfer dana antarbank, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, hingga layanan investasi digital untuk berbagai kebutuhan transaksi. Berbagai pengembangan tersebut menunjukkan upaya DANA dalam memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik serta mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang. Namun, keberadaan fitur yang lengkap belum tentu menjamin bahwa seluruh pengguna memiliki keinginan untuk terus menggunakan DANA secara berkelanjutan. Keputusan pengguna untuk mempertahankan penggunaan suatu aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi

juga oleh bagaimana pengguna menilai manfaat, keamanan, serta kepuasan yang diperoleh selama menggunakan aplikasi tersebut.



Gambar 1. 2 Platform E-Wallet Terpopuler di Indonesia Tahun 2025
Sumber: GoodStats (2026)



Gambar 1. 3 Penggunaan Aktif E-Wallet dalam Tiga Bulan Terakhir
Sumber: Ipsos (2026)

Data pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa DANA mencatatkan tingkat penggunaan tertinggi berdasarkan survei JakPat 2025, yakni sebesar 72%. Namun, hasil riset Ipsos Indonesia bertajuk *Digital Wallet Research 2026: User Behavior dan Competitive Landscape* yang disajikan pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aktif DANA dalam tiga bulan terakhir hanya sebesar 67%. Angka tersebut lebih rendah dibandingkan

ShopeePay yang mencapai 91%. Selain itu, pada frekuensi transaksi bulanan, rata-rata pengguna ShopeePay melakukan 23 transaksi per bulan, sedangkan DANA berada di bawahnya. Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat popularitas DANA dengan tingkat penggunaan aktifnya. Meskipun DANA termasuk platform *e-wallet* yang paling dikenal masyarakat, akan tetapi tingkat penggunaan aktif dan frekuensi transaksinya masih berada di bawah ShopeePay. Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat penggunaan DANA dengan intensitas penggunaan platform lain. Kondisi ini menjadi alasan untuk melihat lebih lanjut apakah pengguna DANA memiliki keinginan untuk tetap menggunakan DANA di masa mendatang.

Continuance intention dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap *continuance intention* adalah *perceived usefulness* atau persepsi manfaat. Ariningsih *et al.* (2022) menyatakan bahwa *perceived usefulness* menjadi faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan *e-wallet* karena berkaitan langsung dengan sejauh mana platform mampu memberikan manfaat dan nilai finansial yang dirasakan secara nyata oleh pengguna dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Penelitian analisis sentimen terhadap 2.000 ulasan pengguna DANA di Google Play Store yang dilakukan oleh G. R. Ramadhan dan Sugianto (2024) menemukan bahwa terdapat 443 ulasan sentimen negatif yang didominasi dengan keluhan pengguna, seperti gagal masuk ke aplikasi, kegagalan transaksi, serta masalah pada proses pengisian saldo. Banyaknya keluhan tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum memperoleh manfaat

aplikasi secara optimal, sehingga berpotensi menurunkan persepsi manfaat terhadap platform.

Penelitian yang dilakukan oleh Aisy *et al.* (2024) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* yang mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dalam menggunakan suatu layanan digital, semakin kuat pula niat untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Novira *et al.* (2024) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*. Inkonsistensi hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya variabel lain yang memediasi atau memoderasi hubungan tersebut, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi mekanisme yang menjelaskan perbedaan temuan tersebut.

Perceived security juga menjadi pertimbangan dalam menentukan keberlanjutan penggunaan layanan keuangan digital. *Perceived security* berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai tingkat keamanan yang diberikan oleh suatu sistem dalam melindungi transaksi dan data pribadi (Irsyad, 2023). Isu keamanan ini menjadi semakin relevan mengingat tingginya kasus penipuan keuangan digital di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa Indonesia Anti-Scam Centre (IASC) telah menerima 432.637 aduan penipuan keuangan digital sejak pertama beroperasi pada 22 November 2024 hingga 14 Januari 2026, dengan total kerugian yang dilaporkan mencapai Rp9,1 triliun, sementara dana yang berhasil diblokir hanya sebesar Rp436,88 miliar. Tingginya angka kerugian ini tidak hanya

mengancam ekosistem keuangan digital secara umum, tetapi juga berdampak pada platform *e-wallet* termasuk DANA.

Penelitian dari Nababan dan Cantiga (2024) menyatakan bahwa hingga saat ini masih banyak kasus kebocoran data pribadi dan kehilangan saldo pada pengguna aplikasi DANA yang diduga disebabkan oleh penyalahgunaan kode verifikasi pemilik akun DANA yang tersebar melalui *phishing* maupun cara lain, sehingga memungkinkan pelaku kejahatan siber memperoleh akses terhadap informasi penting milik pengguna. Dalam layanan keuangan digital, pengguna cenderung mempertimbangkan tingkat keamanan sistem sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi maupun mempertahankan penggunaan suatu aplikasi. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin besar pula kepercayaan dan keyakinan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut (Adani *et al.*, 2026).

Hubungan antara *perceived security* dan *continuance intention* telah banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya, namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan perbedaan. Penelitian yang dilakukan oleh Irsyad (2023) menunjukkan bahwa *perceived security* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Prabowo *et al.* (2026) menunjukkan bahwa *perceived security* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to continue*. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *perceived security* terhadap *continuance intention* masih belum konsisten, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memperoleh bukti empiris yang lebih jelas.

Satisfaction telah banyak diidentifikasi sebagai salah satu faktor pendorong terbentuknya *continuance intention*. Namun, dalam penelitian ini *satisfaction* tidak diposisikan sebagai variabel independen, melainkan sebagai variabel mediasi karena kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman penggunaan aplikasi setelah pengguna menilai manfaat dan keamanan yang diperoleh selama menggunakan aplikasi. Hal tersebut sejalan dengan *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980) dan kemudian diadaptasi oleh Bhattacharjee (2001) ke dalam *Expectation-Confirmation Model* (ECM) untuk menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan suatu sistem. Dalam perspektif tersebut, pengguna akan mengevaluasi pengalaman aktual setelah menggunakan suatu sistem dengan membandingkannya terhadap ekspektasi awal. Apabila manfaat dan keamanan yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka akan terbentuk kepuasan (*satisfaction*), yang selanjutnya mendorong niat untuk terus menggunakan sistem (*continuance intention*). Dengan demikian, *satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana *perceived usefulness* dan *perceived security* memengaruhi *continuance intention*.

Selain didukung oleh ECT yang diadaptasi melalui ECM, beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan peran *satisfaction* dalam hubungan antara *perceived usefulness* maupun *perceived security* terhadap *continuance intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Hapsoro & Kismiatun (2022) menunjukkan bahwa *e-satisfaction* mampu memediasi hubungan *perceived usefulness* dan *perceived security* terhadap *continuance intention* pada

pengguna ShopeePay. Sementara itu, Budirahardjo & Laksmidewi (2022) menemukan bahwa *satisfaction* mampu memediasi hubungan *perceived usefulness* terhadap *continuance intention*, tetapi tidak mampu memediasi hubungan *perceived security* terhadap *continuance intention* pada pengguna dompet digital di Pulau Jawa. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa peran *satisfaction* dalam hubungan *perceived usefulness* dan *perceived security* terhadap *continuance intention* masih perlu dikaji lebih lanjut.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang aktif memanfaatkan *e-wallet* untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti pembayaran makanan, transportasi, pembelian kebutuhan akademik, maupun transfer dana antar teman. Beragamnya pilihan layanan *e-wallet* yang tersedia menyebabkan pengguna memiliki banyak alternatif dalam menentukan aplikasi yang akan digunakan. Oleh karena itu, keberlanjutan penggunaan suatu platform *e-wallet* tidak hanya bergantung pada banyaknya pengguna yang dimiliki, tetapi juga pada persepsi manfaat, keamanan, serta kepuasan yang dirasakan pengguna.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri (PTN) pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya sebagai populasi. Pemilihan mahasiswa PTN didasarkan pada kenyataan bahwa sebagian besar mahasiswa, khususnya di perguruan tinggi negeri termasuk dalam kelompok Generasi Z yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan digital, sehingga menjadikan *e-wallet* sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Penelitian yang dilakukan oleh Haniah *et al.* (2025) menunjukkan bahwa lebih dari 70% responden Generasi

Z menggunakan *e-wallet* lebih dari tiga kali dalam seminggu, sehingga relevan untuk mengkaji perilaku penggunaan berkelanjutan layanan keuangan digital. Pemilihan kota Surabaya didasarkan pada statusnya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia dengan infrastruktur digital yang memadai dan tingkat penetrasi internet yang tinggi, menjadikannya lingkungan yang relevan untuk mengkaji perilaku keuangan digital di kalangan mahasiswa (Zubaidi dan Yuliati, 2025).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Security* terhadap *Continuance Intention* dengan *Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Pengguna *E-Wallet* DANA di Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya?
2. Apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya?

3. Apakah *satisfaction* memediasi *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya?
4. Apakah *satisfaction* memediasi *perceived security* terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya
3. Untuk mengetahui apakah *satisfaction* memediasi *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya
4. Untuk mengetahui apakah *satisfaction* memediasi *perceived security* terhadap *continuance intention* pada mahasiswa perguruan tinggi negeri *e-wallet* DANA di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived security* terhadap *continuance*

intention dengan *satisfaction* sebagai variabel mediasi pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bahan acuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam kajian terkait perilaku penggunaan berkelanjutan layanan keuangan digital.