

BAB I

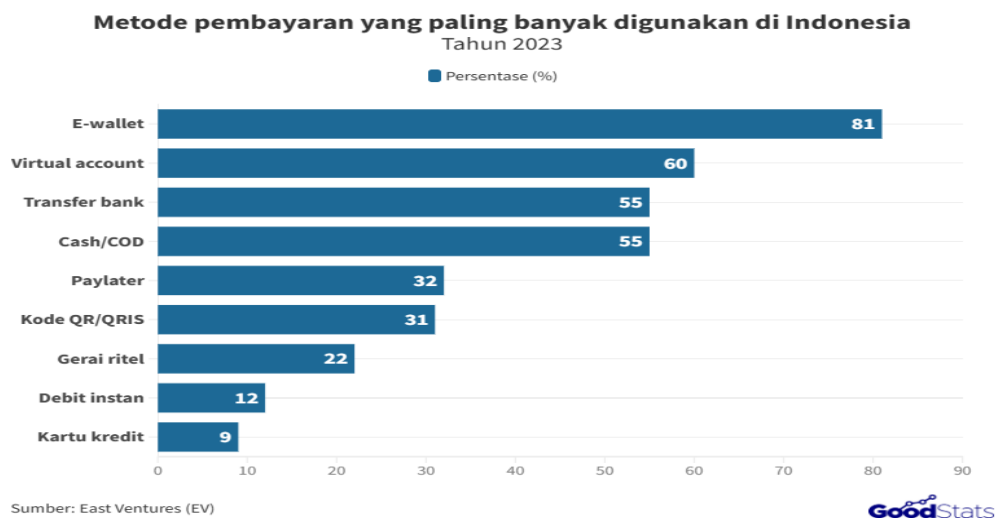
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia telah mengubah berbagai sektor kehidupan masyarakat dengan membawa kemudahan dan efisiensi, terutama dalam bidang jasa keuangan. Dengan munculnya inovasi terbaru di sektor keuangan, yaitu *financial technology (fintech)*. *Financial Technology (Fintech)* merupakan inovasi baru jasa keuangan yang mengubah sistem bisnis dari konvensional sekarang menjadi modern (Syaefullah dkk, 2023). Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, muncul berbagai kegiatan untuk memanfaatkan sarana elektronik, salah satunya adalah aplikasi *e-wallet*. *E-wallet* (dompet elektronik) merupakan salah satu bentuk *Fintech (Financial Technology)* yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran (Nawawi, 2020). Penggunaan *e-wallet* di Indonesia semakin populer seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi dan gaya hidup digital di kalangan masyarakat.

E-wallet telah menghadirkan transformasi dalam cara masyarakat bertransaksi, dengan menawarkan metode pembayaran digital yang lebih modern. Melalui aplikasi di smartphone, pengguna dapat dengan mudah mengelola dana elektronik untuk berbagai keperluan finansial, mulai dari mengirim uang, membayar tagihan, hingga berbelanja produk dan jasa.

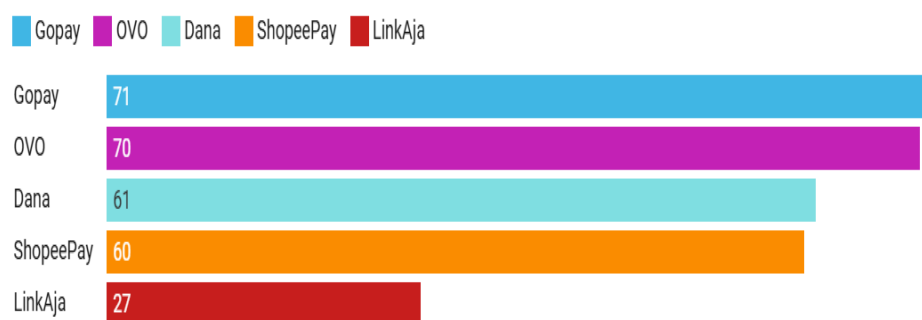
Persaingan antar penyedia layanan *e-wallet* yang semakin ketat mendorong munculnya fenomena baru, di mana konsumen memilih untuk menggunakan lebih dari satu platform untuk mengoptimalkan berbagai keuntungan yang ditawarkan. Menurut riset yang dilakukan oleh InsightAsia dengan judul '*Consistency That Leads: 2023 E-wallet Industry Outlook*' juga menghasilkan bahwa mayoritas pengguna *e-wallet* di Indonesia menggunakan dua hingga tiga platform berbeda untuk memenuhi kebutuhan transaksi mereka, baik *online* maupun *offline*.



Gambar 1. 1 Metode pembayaran terpopuler 2023

Berdasarkan laporan *East Ventures (EV)* yang dirilis *GoodStats*, *E-wallet* (dompet digital) mendominasi preferensi sistem pembayaran di Indonesia dengan mencatatkan penggunaan sebesar 81% pada tahun 2023. Diikuti oleh *virtual account* dengan 60%. Selain itu, ada juga metode transfer bank dan cash/COD (*cash on delivery*) dengan persentase masing-masing

mencapai 55%. Lalu, disusul oleh metode *paylater* dan QR/QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dengan proporsi masing-masing sebesar 32% dan 31% di tahun 2022. Menurut GoodStats kenaikan penggunaan *e-wallet* ini tidak lepas dari berbagai faktor pendorong, baik dari pemerintah maupun sektor swasta. Pasalnya, banyak *merchant* dan toko *online* yang kini menawarkan opsi pembayaran melalui *e-wallet*. Selain itu, kemudahan integrasi dengan berbagai layanan digital lainnya seperti transportasi online, pemesanan makanan, dan pembayaran tagihan rutin semakin mendorong masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran digital. Beberapa penyedia aplikasi *e-wallet* terkemuka di Indonesia antara lain Gopay, OVO, Dana, LinkAja, dan ShopeePay. Persaingan di antara penyedia *e-wallet* ini semakin ketat, dengan masing-masing platform terus berinovasi dan menawarkan fitur serta layanan yang kompetitif.



Gambar 1. 2 Dompot digital paling favorit di Indonesia 2023
Sumber : JUBELIO BLOG dari *Databooks* (2023)

Berdasarkan data yang dikutip dari *Databooks*, Gopay menjadi platform dompet digital populer di kalangan masyarakat pada tahun 2023 dengan persentase penggunaanya sebanyak 71%. Kemudian, peringkat kedua ada OVO sebesar 70% pernah menggunakan metode pembayaran

tersebut. Sementara, pengguna platform dompet digital lain seperti Dana, ShopeePay, dan LinkAja memiliki proporsi yang lebih sedikit. Menurut *databooks*, Kenyamanan menjadi alasan utama konsumen lebih memilih untuk menggunakan *e-wallet* dibandingkan uang tunai. Sebab, mereka tidak perlu membawa uang banyak dan kartu debit/kredit serta tidak khawatir dengan uang pas dan kembalian ketika membayar. Selanjutnya, alasan penggunaan *e-wallet* yakni karena adanya promo. Konsumen juga menggunakan *e-wallet* dengan alasan keamanan, seperti adanya catatan transaksi dan kemudahan blokir akun jika telepon seluler hilang. Maka dari itu penyedia *e-wallet* harus bersaing untuk meningkatkan faktor-faktor tersebut agar pengguna dapat mendapatkan kepuasan serta meningkatkan loyalitas penggunanya.

Loyalitas adalah suatu bentuk kesetiaan konsumen untuk tetap melakukan pembelian produk barang atau jasa di masa yang akan datang (Saragih & Prayitta, 2023). Loyalitas pengguna merupakan faktor kunci bagi keberhasilan platform digital, karena pengguna yang loyal cenderung menggunakan platform tersebut secara konsisten dan berulang, menyebarkan ulasan serta rekomendasi positif kepada orang lain, serta berkontribusi pada peningkatan adopsi dan pertumbuhan layanan itu sendiri. Salah satu penyebab yang membentuk loyalitas ialah kepuasan (Rosyidah & Andjarwati, 2021). Kepuasan pengguna adalah tingkat persepsi pengguna saat mereka membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka. (Anggapratama & Irnawati, 2023). Kepuasan dapat tercipta bila

suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik. Upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui kemudahan penggunaan sistem yang mereka gunakan (Ramadhani, 2023). Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya (Davis, 1989). Pada sistem *e-wallet* tercermin dari antarmuka yang sederhana dan intuitif, proses registrasi yang cepat, serta transaksi yang dapat diselesaikan dalam beberapa langkah singkat sehingga pengguna dapat dengan mudah melakukan top up saldo, pembayaran, transfer dana, dan berbagai transaksi finansial lainnya tanpa perlu menghadapi prosedur yang rumit. Namun, kemudahan penggunaan ini juga membawa risiko seperti pencurian data, pembobolan akun, atau transaksi yang tidak sah jika tidak diimbangi dengan sistem keamanan yang memadai.

Keamanan adalah keyakinan pengguna tentang sejauh mana platform dapat menjaga data pribadi dan informasi transaksi mereka (Fahrudi dkk, 2023). Selain itu, keamanan juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi loyalitas (Grendia Calendri, 2024). Hal ini dikarenakan pelanggan tidak bertemu secara langsung, sehingga bisa terjadi penipuan. Pada sistem *e-wallet* saat ini, terdapat berbagai fitur keamanan yang telah diterapkan untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya, seperti *autentikasi multi-faktor*, *enkripsi* data transaksi, pemantauan aktivitas mencurigakan, serta *verifikasi* sidik jari atau pemindai wajah. Pengguna yang merasa aman dalam menggunakan *e-wallet* cenderung akan terus loyal

karena mereka dapat bertransaksi dengan tenang tanpa khawatir akan kehilangan uang atau kebocoran data pribadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu ada perbedaan hasil terkait loyalitas pelanggan. Menurut yang dilakukan oleh Dary & Susilo (2021) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan pada penelitian Sandy dkk (2023) kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian Muhamad Fadlan dkk (2023) keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan menurut Grendia & Wiry keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Pada penelitian Wulan dkk (2022) kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan pada penelitian David (2018) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan hasil dari penelitian terdahulu, maka dipilih judul penelitian **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna *E-wallet* dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet*?

4. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet*?
5. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*?
6. Apakah kepuasan memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*?
7. Apakah kepuasan memediasi pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*?

C. Batasan Masalah

1. Dalam penelitian ini ada 2 variabel independen yaitu kemudahan penggunaan dan keamanan. Kepuasan sebagai variabel mediasi. Variabel dependen adalah loyalitas pelanggan.
2. Subyek dalam penelitian ini akan difokuskan pada pengguna *e-wallet* secara umum, tanpa membatasi pada kota atau daerah tertentu.
3. Subyek penelitian ini adalah pengguna *e-wallet* yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama 3 bulan terakhir serta pernah bertransaksi menggunakan *e-wallet*.
4. Penelitian dilakukan pada April 2025.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*

3. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet*
4. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet*
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*
6. Untuk menganalisis peran kepuasan dalam memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*
7. Untuk menganalisis peran kepuasan dalam memediasi pengaruh keamanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis

Menambah pengetahuan mengenai kemudahan penggunaan, keamanan, serta kepuasan yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna *e-wallet* dan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah, sehingga dapat menambah wawasan dalam penelitian di bidang pemasaran.

2. Manfaat bagi STIM YKPN Yogyakarta

Sebagai sarana untuk tambahan referensi dan dapat memberikan ide atau gagasan inspirasi untuk terus mengembangkan penelitian lebih

lanjut bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian khususnya manajemen pemasaran.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan penyedia *e-wallet* di Indonesia untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap loyalitas pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang karakteristik pengguna *e-wallet* di Indonesia, khususnya dalam menganalisis bagaimana kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas mereka dalam menggunakan *e-wallet*.