

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi bersifat dinamis yang artinya terus berubah dan berkembang secara aktif. Teknologi memberikan pengaruh positif untuk mengubah pandangan masyarakat menjadi lebih terbuka, salah satunya perkembangan teknologi yang didukung dengan adanya internet. Hingga saat ini internet sangat melekat di benak masyarakat, bahkan telah mengubah pola hidup masyarakat, karena internet merupakan penunjang segala aktivitas para penggunanya dalam melakukan akses informasi secara efektif dan efisien.



Gambar 1. 1
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

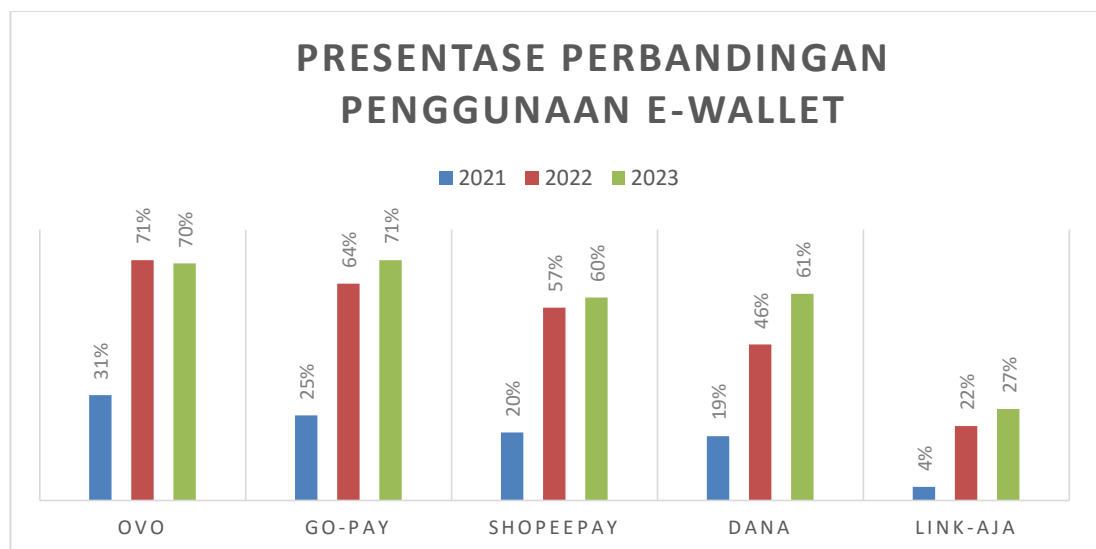
Berdasarkan data dari *We Are Social* dan *Hootsuite* menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2024 yaitu 212,9 juta jiwa atau sebanyak 77% dari total populasi Indonesia sebesar 276,4 juta jiwa. Pengguna internet dengan waktu akses selama 7 jam 38 menit.

Dengan banyaknya pengalaman pengguna dalam akses internet, tentu akan berdampak pada bidang kehidupan, salah satunya adalah dunia bisnis. Hal inilah yang memberikan peluang bagi para pelaku bisnis untuk menciptakan pelayanan yang prima bagi targetnya. Banyaknya usaha-usaha yang tercipta akan memunculkan perilaku kompetitif, sehingga para pelaku usaha diharuskan melakukan suatu inovasi untuk menciptakan produk serta layanan yang lebih berkualitas, memiliki sisi unik atau sesuatu yang berbeda dari produk sejenis lainnya.

Kemajuan teknologi memungkinkan transaksi keuangan tidak lagi menggunakan uang tunai tetapi menggunakan pembayaran *non* tunai. Sistem pembayaran yang semakin canggih sekarang ini telah menjadi *trend* tersendiri dalam bertransaksi ketika membayar sebuah jasa, berbelanja barang keperluan atau sekedar membayar tagihan bulanan. Salah satu bukti kemajuan teknologi adalah dengan munculnya alat pembayaran *non* tunai atau uang elektronik.

Sebagian besar pelaku usaha telah menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Salah satu teknologi yang dikembangkan saat ini yang mampu menarik perhatian yaitu

sistem elektronik *wallet* atau digital *wallet*. Menurut Qasim & Abu-Shanab (dalam Bela Ayu, 2021) sistem digital *wallet* merupakan salah satu inovasi teknologi yang terdapat dalam sektor pembayaran dengan memanfaatkan perangkat *mobile* sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran dan transfer dana. Penggunaan *e-wallet* dan *e-money* sangat didukung oleh pemerintah untuk mewujudkan *cashless society*, dimana masyarakat melakukan transaksi tanpa uang tunai, melainkan dengan menggunakan alat pembayaran berbasis elektronik. Dengan demikian berbagai macam platform pembayaran elektronik terus berkembang dan saling bersaing sebagai platform terbaik yang dapat digunakan, maka dari kita dapat melihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1. 2 Perbandingan *E-wallet*

Sumber : katadata.co.id

Dilihat dari Gambar 1.2 di atas dapat dilihat bahwa adanya perbandingan antara platform e-wallet selama tiga tahun terakhir. Dari

data tersebut menunjukkan bahwasannya pengguna aplikasi DANA pada tahun 2021 sampai tahun 2023 terus mengalami kenaikan. Akan tetapi DANA masih tertinggal dengan perkembangan pengguna dompet digital yang lainnya seperti OVO, ShopeePay, dan Go-pay. Hal ini dikarenakan ketatnya persaingan antara platform e-wallet yang dapat dilihat dari data di atas menjadikan DANA berada diposisi keempat. Go-pay, OVO, dan ShopeePay sebagai pesaing terkuat DANA yang membuat perusahaan dituntut untuk melakukan peningkatan dalam mempengaruhi minat menggunakan pengguna agar mampu bersaing dengan *e-wallet* pesaing.

Menurut Chandra (dalam Abrilia, N. D., 2020) menjelaskan minat menggunakan merupakan keadaan yang dimana seseorang akan memperhatikan suatu kebutuhan dalam kegiatan yang akan dilakukan sehingga tidak akan memperhatikan proses selanjutnya yang akan dilakukan. Akan tetapi terdapat permasalahan tentang minat menggunakan, kita dapat melihat data berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Ulasan Minat Menggunakan DANA

No	Indikator	Pengguna	Ulasan
1.	Minat Transaksional	AbahGober Ayh Fitra	Yg paling aman hapus jangan pergunakan lagi dana
		Noer Noer	Jngan pake dana lagi dana apk maling
		Ewidd_widd	Ogah pake dana lagi kapok, akun ilang mala suruh ganti pin, mana komplain ke cs dijawab sama robotnya lagi.
		Yopisaputra7009	Berhenti memakai aplikasi dana
		Sandy Izha	Mau isi ulang paket data di dana, begitu payment melalui saldo dana ternyata ada notifikasi transaksi mu butuh lebih banyak waktu, tiketnya nunjukin sekitar satu jam, setelah satu jam muncul notif baru "ada kendala dalam proses transaksi mu,

No	Indikator	Pengguna	Ulasan
			silahkan hubungi diana untuk bantuan" Setelah saya report yg ternyata bukan live chat tidak ada perubahan hingga saat ini sudah 3 hari uang saya tidak kembali, paket data juga tidak kunjung masuk. Setelah ini tidak akan pernah pakai dana lagi
		Ishak Adi Pranoto	Saya sebener nya udah lama pake apk dana. Soalnya enak untuk transaksi segala macam. Akun juga udah upgrade premium, tapi semenjak saldo saya yg hilang tiba ² sampai 2x, saya udah GK pake lagi dana untuk nyimpan duit. Bisa ² saldo kepotong karna langganan sebuah apk lain, padahal saya pribadi tidak pernah melakukan langganan apk lain. Buat laporan panjang lebar juga percuma saldo yg hilang tetap tidak kembali. Jadi sekarang udah saya putusin GK pake apk Dana lagi
2.	Minat Referensial	Herry maher	Maling dana banyak korban nya, jangan mau lagi pake dana
		Nanik Piik	Saran saya jngan pake apk dana, ntar uang kalian hilang secara tiba ² , karena sistem keamanan disini gampang jebol
		Dikin_kin079	Lebih baik kita stop pake apk dana ini.
		Ikyclaudio	Uda bang berhenti aja pakai dana
		Khoyrurrokhim	tingkat keamanan dana sangatlah tidak bisa di percaya sama sekali, saya sudah 3 kali kehilangan saldo dengan kasus transaksi yang saya tidak pernah lakukan, mending untuk semua orang saya rekomendasikan jika menyimpan saldo mending di m-banking lebih terpercaya
3.	Minat Preferensial	Andi T.Santos	Jangan pernah gunakan dana lagi dan segera ambil saldo anda, gunakan yang lain seperti ovo, gopay linkaja, doku, holoblu yg tidak pernah promosi tetapi sangat solid.
		Angqu Chand	Lebih baik pake brimo gak gampang gangguan, dana apk parah
		Sandy_Irawan	Sudah saya hapus akun dana saya dan beralih menggunakan OVO
		Fcindyrama	Padahal dulu awal ² dana banyak banget promo nya dan ke bantu banget pake aplikasi ini, tapi saya

No	Indikator	Pengguna	Ulasan
			uda gak mau isi saldo.
		Taufiq Muharom	Kirim dana besar malah suruh tunggu 24 jam dulu, itupun ntah berhasil atau tidak. Sangat kecewa, pas butuh cepat malah kinerja aplikasi lambat. Merugikan sekali. Auto tarik semua dana, pindah ke aplikasi FLIP
		soaxBLOGZNIME	Gila, Saldo w lenyap baru topup tp sampe skrg gak masuk2 meski hanya 100k itu berarti.. w hubungi Dana Assistant kgk bisa2..kagak ada solusi sama sekali paraah..mending pindah lah ke aplikasi sebelah.. Koneksi internet Normal, tp selalu di notif kendala internet.. APLIKASI RUSAK
4.	Minat Eksploratif	Dra Mazdel	Uninstall dana, dana tidak pantas digunakan.
		Sagitarius Adfan	Hapus akun dana, dana sekarang mulai penggelapan uang nasabah. Sudah tak layak
		Martabakriintans	Makin lama makin males pake ewalet dana setiap ada keluhan

Sumber : facebook, instagram, play store aplikasi DANA

Dari tabel 1.1 terdapat berbagai ulasan pengguna mengenai minat menggunakan pada aplikasi *e-wallet* DANA maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis persepsi pengguna terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA dari perspektif minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, dan minat eksploratif. Pengguna dalam kategori transaksional memilih untuk tidak menggunakan DANA sebagai alat transaksi digital sehari-hari setelah memiliki pengalaman akun hilang dan diarahkan untuk mengganti PIN seperti yang dialami oleh Ewidd_widd. Kemudian pengguna dalam kategori referensial lebih cenderung merekomendasikan atau menghimbau pengguna lainnya agar tidak menggunakan aplikasi DANA setelah beberapa hal yang mereka alami seperti yang dilakukan Khoirurrokhim karena sudah 3 kali

kehilangan saldo. Di sisi lain pengguna dalam kategori preferensial cenderung akan beralih menggunakan aplikasi *e-wallet* yang menurut mereka lebih baik dan terpercaya contohnya OVO, GoPay dan Link-Aja seperti yang disebutkan oleh Andi T. Santos dan Sandi Irawan. Kemudian pengguna dari kategori Eksploratif memiliki pendapat aplikasi DANA sudah tidak pantas digunakan untuk bertransaksi seperti yang dikatakan Dra Mazdel dan Sagitarius Adfan. Secara keseluruhan, analisis ini mencakup kompleksitas dalam pertimbangan pengguna terhadap aplikasi DANA. Dimana minat pengguna dalam menggunakan DANA dipengaruhi oleh pengalaman langsung yang dialami oleh pengguna.

Berdasarkan analisis diatas dapat dilihat bahwa adanya tidak minat untuk menggunakan aplikasi DANA dimana pengguna merasa tidak puas sehingga pengguna tidak setia untuk menggunakan aplikasi DANA sehingga berpaling ke aplikasi *e-wallet* lain dan bahkan berhenti untuk menggunakan aplikasi DANA. Selain Berdasarkan hasil ulasan komentar konsumen kita juga dapat melihat hasil *pra survey* mengenai tidak minat menggunakan aplikasi DANA yang dilakukan terhadap beberapa pengguna DANA di Kota Medan seperti yang terlihat pada tabel hasil *pra survey* di bawah ini, yaitu:

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Minat Menggunakan DANA

Minat Menggunakan					
No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1.	Saya akan menggunakan DANA setiap kali melakukan transaksi	12	40%	18	60%
2.	Saya akan merekomendasikan	9	30%	21	70%

Minat Menggunakan					
No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
	kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-wallet</i> DANA				
3.	Banyak <i>e-wallet</i> lain yang, tapi saya tetap menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	10	33%	20	67%
4.	Menurut saya DANA layak untuk digunakan bertransaksi secara non tunai	13	43%	17	57%

Sumber : Hasil *Pra Survey* Pada Pengguna Aplikasi DANA

Dari tabel 1.2 di atas yang dilakukan *Pra Survey* pada 30 responden pengguna aplikasi DANA di Kota Medan dimana hasil dari *Pra Survey* menunjukkan 60% responden mengatakan tidak setuju akan menggunakan DANA setiap kali melakukan transaksi. Selanjutnya 70% tidak akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan *e-wallet* DANA. Sebanyak 67% responden mengatakan akan beralih menggunakan aplikasi *e-wallet* yang lain. Dan 60% responden menyebutkan tidak setuju jika DANA layak digunakan bertransaksi secara non tunai karena belum memenuhi segala kebutuhan aspek pengguna DANA. Berdasarkan hasil *Pra Survey* dapat kita lihat bahwa responden lebih banyak memilih tidak dibandingkan ya. Hal tersebut menjadi faktor alasan mengapa pengguna tidak minat untuk menggunakan aplikasi DANA dalam bertransaksi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti *e-wallet* DANA.

Minat menggunakan dapat disebabkan beberapa faktor yaitu *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna. Salah satu faktor yang mempengaruhi Minat menggunakan adalah *e-service quality*.

E-service quality merupakan suatu aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki unsur penyedia layanan, penerima layanan dan pendukung pelanggan yang bermanfaat untuk mengakses basis pelanggan yang lebih besar. Menurut Parasuraman (dalam Sri Pudjarti, 2019) menyebutkan bahwa kualitas jasa online (*e-service quality*) sebagai suatu tingkat sebuah website secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal berbelanja, melakukan pembelian dan proses penyerahan produk dan jasa. Namun berdasarkan data dibawah ini kita dapat melihat adanya beberapa komplain pengguna mengenai *e-service quality* pada aplikasi DANA dibawah ini.

Tabel 1. 3
Data Ulasan *E-Service Quality* DANA

No	Indikator	Pengguna	Ulasan
1.	<i>Effeciency</i> (Efisiensi)	Dicki Tarif	Laporan yang di buat tgl 6 mei sampai sekrang belum di tindak, bayangkan uda mau jalan sebulan belum ada tanggapan
		Dodmulydi Mulyadi	Komplain saya belum juga di respon kenapa dari pihak dana
		Ka Shiki	Saya uda chat DIANA gak ada jawaban yang didapat
		Younky Ng	Ini sangat mengecewakan layanan dana, sy sudah telpon puluhan kali sampai abisin pls tp slah tratasi juga tidak, semntara chat admin malh mesin yg bls.
		Iwan Oktap	Sistem keamanannya sangat buruk. Saldo dibobol via LAZADA oleh orang yang entah siapa. Sudah komplain ke CS pun perlu waktu 1minggu baru mendapat balasan, dan dibalas bahwa semua sudah sesuai ketentuan. Konyol, saya bahkan tidak memiliki akun lazada. Mantap
2.	<i>Realibility</i> (Realibilitas)	Herilhimanfaujan	Kalo ada keluhan harus chat cs diana nah sama aja kita chat sama robot bukan orang jawabnya muter” itu aja.

No	Indikator	Pengguna	Ulasan
		Nurhayati Tambunan	Aplikasi nya eror terus, sudah top up tapi tidak ada saldo bertambah di aplikasi nya. Coba mau chat Diana, Diana nya juga eror. Padahal jaringan saya lancar, Sangat kecewa dengan aplikasi ini. Dah hapus cache segala macam, berkeluh kesah ke Email yang disediakan tetap aja gak ada perubahan. Sad plus nyesel
		Riqki	top up E-Toll status berhasil, tp tidak masuk saldonya, chat sama robot gak ada gunanya, sudah 2 minggu isi saldo masih belum juga masuk, sudah chat sama CS suruh kirim bukti sudah dikirim tetep aja gak ada hasil,, untuk yang lainnya sebelum terjadi hal yg sama buruan uninstal aja apk ini, jika ada eror transaksi pengembalian sangat2 sulit
		Bedduharedang	Saya sudah hubungi adminnya cuman bolak balik pertanyaan yg tdk jelas
3.	Fulfillment (Pemenuhan)	Kurniawan	Tolong lebih profesional lagi dalam menanggapi keluhan
		Naufal Fattan Pamuji	Mohon ajuan keluhan saya di respon dengan jelas
		Aditya Sendi Hana	Saya komplain disini karena CS di aplikasinya langsung yang layanin bot, bukan cs orang.
		Isna Fitri	Gak bisa login, uda buat laporan. Cari solusi via email, dm ig masih belum ada solusi
4.	Responsiveness (Responsif)	Syf_priadi	Highlight hilang, tidak ada bukti trnsfer, saldo pun hilang, saldo tidak sampai, lapor cs yang jawab robot gak ngerti apa”
		Jie_Emjie	Saldo hilang komplain Cuma lewat DIANA
		Deeosh13	Sudah complain disuruh tunggu 7 hari jawabannya sangat mengecewakan.

Sumber : facebook, instagram, play store aplikasi DANA

Dari tabael 1.3 dapat terdapat berbagai ulasan mengenai *e-service quality* pada aplikasi DANA bahwa dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan analisis persepsi pengguna terhadap *e-service quality* aplikasi DANA dalam beberapa indikator yaitu efisiensi, realibilitas, pemenuhan,

dan responsiveness. Pengguna dalam kategori efisiensi memberikan pernyataan penanganan keluhan yang tidak langsung ditanggapi oleh customer service DANA seperti yang dialami oleh Dicki Tarif dan Dodmulydi Mulyadi dan hanya dibalas dengan menggunakan digital *assistant* yaitu DIANA seperti yang dikatakan Ka Shiki. Adapun pengguna dalam kategori indikator realibilitas, pengguna merasakan adanya error pada sistem layanan yang dimiliki oleh DANA seperti yang dirasakan oleh Nurhayati Tambunan. Kemudian pengguna dalam indikator pemenuhan merasakan ketidakpuasan saat tidak dilayani langsung oleh *customer service* DANA seperti dikatakan oleh Aditya Sendi Hana dan menurut Kurniawan memberikan saran agar DANA lebih profesional lagi dalam menanggapi keluhan. Kemudian pengguna dalam kategori indikator Responsif, yakni pengguna merasakan *assistant digital* DANA tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh penggunanya seperti yang dikatakan oleh Syf_priadi dan Jie_Emjie.

Berdasarkan analisis diatas dapat dilihat bahwa adanya pengguna aplikasi DANA yang melakukan komentar mengenai *e-service quality* aplikasi DANA yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dimana *e-service quality* memberikan pelayanan masih menggunakan BOT (Robot), robot yang digunakan aplikasi DANA bernama DIANA. DIANA adalah sebuah digital *assistant* yang ada di aplikasi DANA, untuk membantu menyediakan bantuan atau solusi jika memiliki masalah atau kendala dengan aplikasi DANA. Dimana pelayanan yang diberikan

DIANA cukup lama dan tidak memberikan solusi kepada pengguna aplikasi DANA.

Selain Berdasarkan hasil ulasan komentar konsumen kita juga dapat melihat hasil *pra survey* mengenai *e-service quality* aplikasi DANA yang dilakukan terhadap beberapa pengguna DANA di Kota Medan seperti yang terlihat pada tabel hasil *pra survey* di bawah ini, yaitu:

Tabel 1. 4
Hasil Pra Survey E-Service Quality Aplikasi DANA

<i>E-Service Quality</i>					
No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1.	DANA cepat dalam melakukan transaksi	11	37%	19	63%
2.	Aplikasi DANA tersedia untuk semua transaksi	14	47%	16	53%
3.	Layanan e-wallet DANA tepat	12	40%	18	60%
4.	Layanan DANA cepat dalam merespon pertanyaan atau keluhan pengguna	10	33%	20	67%

Sumber : Hasil *Pra Survey* Pada Pengguna Aplikasi DANA

Dari tabel 1.4 di atas yang dilakukan *Pra Survey* pada 30 responden pengguna aplikasi DANA di Kota Medan dimana hasil dari *Pra Survey* menunjukkan 63% responden menyatakan memerlukan waktu yang cukup lama ketika proses transaksi. Kemudian 53% responden menyatakan aplikasi DANA tidak tersedia untuk semua transaksi. Selanjutnya 60% responden menyatakan pelayanan dari DANA tidak tepat dan responsif. Dan 67% responden merasa bahwa layanan pelanggan DANA lambat dalam merespon pertanyaan dan keluhan yang diajukan

sehingga terjadi keterlambatan dalam mendapatkan bantuan atau penyelesaian masalah. Berdasarkan hasil *Pra Survey* dapat kita lihat bahwa responden lebih banyak memilih tidak dibandingkan ya. Maka dapat disimpulkan aplikasi *e-wallet* DANA memiliki kendala pada *E-Service Quality* yang dimana pengguna merasa belum terpenuhi kebutuhan dan pelayanan dari DANA tersebut.

Selain faktor *E-Service Quality* terdapat juga faktor keamanan transaksi, keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Menurut Raman dan Viswanathan (dalam Didit Darmawan, 2022) menyatakan bahwa inti dari transaksi internet adalah keamanan. Keamanan yang dimaksud adalah bagaimana kemampuan toko untuk melaksanakan kendali dan menjaga kerahasiaan terhadap transaksi online yang dilakukan konsumen pada data yang telah mereka berikan, Park dan Kim (dalam Didit Darmawan, 2022).

Akan tetapi aplikasi DANA juga memiliki kekurangan pada aspek keamanan kita dapat melihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 5
Data Ulasan Keamanan Transaksi Pengguna DANA

No.	Indikator	Pengguna	Ulasan
1.	Jaminan Keamanan	Mvitrautama	Saldo w hilang. Tidak ada respon sama sekali apa apaan ini dana tidak ada keamanan.
		Imamsufaat27	Uda mending hapus aja ini aplikasi bahaya
		Aan feriyen	Aplikasinya dengan keamanan tingkat kecil.
		Yadi Rahmadi	Sistem keamanan dana ampas. Aplikasinya jadi sasaran mudah scammers.
2.	Kerahasiaan Data	Hanifa Qurota A'yun	Dana gak profesional, uang hilang sia2 akun tidak aman.
		Nanik Piik	Saran saya jngan pake apk

No.	Indikator	Pengguna	Ulasan
			dana, ntar uang kalian hilang secara tiba”, karena sistem keamanan disini gampang jebol
		Haydenrepi	Wkwkwk DANA ga jelas, akun diretas terus saldo ilang tapi gamau tanggung jawab kocak.
		Irfandi aristiawan	Aplikasinya bagus, banyak fitur, tapi untuk keamanan masih kurang, coba kalau DANA dibuka di hp orang lain atau dibajak, ada pemberitahuan email giitu, untuk menyetujui benar atau tidak. Kalau Cuma kode otp kurang aman, banyak yang gatau juga.
		Rioe Theasassin	Apa masih pakai aplikasi dana lagi kalo system security nya lemah? Sangat sangat kecewa atas kejadian gini kok bisa ya pin kebobolan bisa melakukan transaksi tanpa kita tahu sendiri.
3.	Bukti Transaksi	Eka Putrie	Kronologi hilang begitu saja, ada transaksi yang tidak dilakukan sama sekali.
		Nayda Berutu	Dana sudah gak aman, saldo bisa”nya terpotong otomatis
		Hobi Jepret	Tiba” ada transaksi digital dan uang saya ke sedot
		Zoel Boboho	Saya tidak pernah pesan apa” di lazada tapi saldo dana saya habis di kuras lazada, jadi takut pakai aplikasi dana
		Orlando81_81	Uangku baru saja hilang 555.300 kena transaksi gelap, padahal aku gak keluarin transaksi tapi tiba” ada transaksi masuk dan saldo kesedot
		Ridhakawai	Baru saja uang hilang di dana 3 jt dengan transaksi gak dikenal

Sumber : facebook, instagram, play store aplikasi DANA

Pada tabel 1.5 terdapat berbagai ulasan mengenai keamanan transaksi bahwa dari ulasan tersebut, dapat disimpulkan analisis persepsi pengguna terhadap keamanan transaksi pada aplikasi DANA terdiri dari

beberapa indikator yaitu jaminan keamanan, kerahasiaan data, dan bukti transaksi. Dimana pengguna pada kategori indikator jaminan keamanan mengalami saldo hilang dan terjadinya transaksi otomatis yang tidak dilakukan oleh penggunanya yaitu Mvitrautama dan Aan Feriyan. Kemudian pengguna pada indikator kerahasiaan data mengungkapkan keamanan aplikasi DANA masih minim sehingga akun pengguna diretas dan saldo hilang seperti yang dialami Haydenrepi adapun yang dialami Rioe Theasassin yaitu kebobolan pin pada aplikasi DANA. Adapun pengguna pada indikator Bukti Transaksi mengalami kehilangan saldo ketika tidak melakukan transaksi apapun dan dengan bukti tujuan transfer yang tidak mereka kenali seperti yang dialami oleh Eka Putrie dan Ridhakawai

Berdasarkan analisis di atas dapat dilihat bahwa adanya pengguna aplikasi DANA merasa tidak aman dengan sistem keamanan pada aplikasi DANA, sehingga membuat pengguna DANA merasa kecewa dimana pengguna berkomentar bahwa mengalami kejadian saldo yang ada di aplikasi DANA hilang dan terdapat juga pengguna lain mengalami bahwa akun aplikasi DANA diretas atau dibobol.

Selain Berdasarkan hasil ulasan komentar konsumen kita juga dapat melihat hasil *pra survey* mengenai keamanan transaksi pengguna aplikasi DANA yang dilakukan terhadap beberapa pengguna DANA di Kota Medan seperti yang terlihat pada tabel hasil *pra survey* di bawah ini, yaitu:

Tabel 1. 6
Hasil *Pra Survey* Keamanan Transaksi DANA

Keamanan Transaksi					
No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1.	Aplikasi DANA dapat memberikan jaminan keamanan transaksi	9	30%	21	70%
2.	Tidak ada kekhawatiran akan bocornya data pribadi pengguna aplikasi DANA	7	23%	23	77%
3.	Aplikasi DANA memberikan bukti transaksi	20	67%	10	33%

Sumber : Hasil *Pra Survey* Pada Pengguna Aplikasi DANA

Dari tabel 1.6 di atas yang dilakukan *Pra Survey* pada 30 responden pengguna aplikasi DANA di Kota Medan dimana hasil dari *Pra Survey* menunjukkan 70% responden menyatakan aplikasi DANA tidak dapat memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi. Selanjutnya 77% responden khawatir akan bocornya data pribadi dan disalahgunakan oleh peretas. Namun 67% responden mengakui aplikasi DANA memberikan bukti transfer meskipun sering terjadi kehilangan saldo. Berdasarkan hasil *Pra Survey* dapat kita lihat bahwa responden lebih banyak memilih tidak dibandingkan ya. Hal tersebut harus segera diatasi oleh aplikasi DANA untuk dapat memberikan kepercayaan kepada penggunanya sehingga dapat mempertahankan pengguna dan setia dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai alat transaksi digital.

Selain faktor *E-Service Quality* dan Keamanan Transaksi, Pengalaman pengguna juga merupakan salah satu faktor adanya minat

penggunaan aplikasi dompet digital DANA. Menurut Shim dan Drake (dalam Didit Darmawan, 2022:29), mengatakan bahwa pelanggan mempunyai niatan yang besar untuk membeli secara online dikarenakan oleh pengalaman pembelian sebelumnya sehingga hal tersebut membuat konsumen kehilangan keraguan akan hasil produk yang akan dibelinya.

Akan tetapi terdapat beberapa keluhan pengguna selama menggunakan aplikasi DANA maka dapat kita lihat data dibawah ini:

Tabel 1. 7
Data Ulasan Pengalaman Pengguna DANA

No.	Indikator	Pengguna	Ulasan
1.	<i>Sense</i> (Panca Indra)	Adinda86	Sudah lama memiliki akun DANA tapi Fitur DANA masih sulit dimengerti, sudah bbrapa kali saya kesulitan sekedar tf
		Apriliaega	Dari awal pake DANA Ribet banget aplikasinya terlalu banyak pilihan gak jelas
		Dwikynaa	Tidak mudah menggunakan dana terlalu ribet dari dulu sampe sekarang.
		Shakirasari	Aplikasi sulit dipahami terlalu bertele tele memakan waktu, padahal pengguna lama.
2.	<i>Feel</i> (Perasaan)	Hwamtaufik	Selama 2 bulan terakhir 2x dikecewakan sama dana.
		Alka.jim	Kecewa sama dana, dulu sy juga pernah uang tidak masuk rek status berhasil di dana, tapi dulu cs profesional memberikan solusi jelas disuruh nunggu 5 hari kerja dan uang masuk saldo dana lagi.
		Juliyadha895	Saya memakai dana sudah lebih dari 2 tahun, dulu memang aman” ja, tapi entah kenapa ahir” ini dana banyak mngecewakan.
		Komangpuspa2020	Udah hampir satu tahun make dana, baru kali ini kecewa. Trf ke bank statusnya menunggu dari kemaren.
3.	<i>Think</i> (Berpikir)	Linda Sri Rahayu	Saya 2x pengalaman top up tidak masuk dana, sudah membuat laporan dll lengkap tetap saja tidak

No.	Indikator	Pengguna	Ulasan
			ada kejelasan dari dana.
		Irvan Adi Yatna	Saya pengguna lama dana yang pernah kasih rating 5, tapi setelah update terakhir saldo dana bisnis tidak dapat ditarik. Baik dijadikan saldo dana/tarik rekening. Selalu blank page/stuck di loading/crash. Sehingga uang menumpuk disitu, uang modal macet. Sudah dihubungi cs di email ig dll masih saja gaada tanggapan. Sungguh sangat disayangkan. Sangat mengecewakan!!!
		Septian AbdulMajid	Saya pengguna lama, kecewa untuk ke2x nya transaksi untuk pembelian kuota diprosesnya lama sekali bahkan lebih dari satu jam, tidak bisa dibatalkan pada saat itu juga, kalo prosesnya lama gini, tolonglah untuk ada opsi batal transaksi, kalo di opsi penilaian ada bintang 0 mungkin sy akan pilih 0 saja daripada 1!!
		Seiru99	Sudah 5 Tahun saya pakai dana, dalam rentang setahun ini makin banyak troubleshoot. Paling terbaru saya paling kecewa, setelah update dana terbaru malah sulit transaksi, selalu stuck di verifikasi kartu, selain itu akun saya yang sudah lama verifikasi diminta verifikasi email dan identitas Kembali di bagian profile, itupun email verifikasi (otp) tidak ada yang terkirim ke email saya. Selain itu, penggunaan pembayaran di platform lain (marketplace, dll) via web sering tidak bisa dilanjutkan (layar putih), sudah coba dengan koneksi internet lain, browser lain, tetap tidak bisa.
4.	Act (Tindakan)	Caandrakanti	Ini pihak DANA nggak ada yang respon apa gimana? Saya udah minta pengajuan pergantian nomor DANA semenjak seminggu lalu, sampai sekarang nggak ada kejelasan.
		V1kipk_76	Kok dana tidak ada tanggungjawabnya ya, laporan saya samasekali tidak ditanggapi sudah 5hari lebih padahal mereka yang membuat janji paling lama

No.	Indikator	Pengguna	Ulasan
			tanggal 2 selesai sampai saat ini tidak ada respon.
		Gerryaditya	Apps keluar sendiri, pas mau login suruh nunggu kode otp, tapi ga masuk2. Tolonglah keluhan pelanggan ditindaklanjuti.
		Zein marsall	Kirim via email dan WA sudah. Dilengkapi dengan bukti2 otentik sudah. Ditunggu berharihari uang belum dikembalikan. Janji 3x24jam
5.	<i>Relate</i> (Pertalian)	Adji Agus Fauzi	Saya tiap hari transaksi pake dana, tpi masih belum muncul juga padahal saya pengguna lama.
		Ruliazhari	Saya sering bertransaksi di akun dana saya sudah berapa tahun saya menggunakan aplikasi dana tp sampai sekarang belum ada fitur dana cicil.
		Dlan Ezio	Uda berapa tahun saya menggunakan aplikasi ini belum pernah yg namanya bagi” saldo gratis, semua pstingan hoax
		Fcindytama	Padahal dulu awal” dana banyak banget promo nya dank e bantu banget pake aplikasi ini, tapi saya uda gak mau isi saldo.

Sumber: facebook, instagram, play store aplikasi DANA

Dari tabel 1.7 terdapat berbagai persepsi mengenai pengalaman pengguna pada aplikasi DANA bahwa dari teks tersebut, dapat disimpulkan analisis persepsi pengalaman pengguna terhadap aplikasi DANA dari perspektif *Sense* (Panca Indra), *Feel* (Perasaan), *Think* (Berpikir), *Act* (Tindakan), *Relate* (Pertalian). Pengguna pada indikator *Sense* (Panca Indra) menyebutkan fitur aplikasi DANA yang tidak mudah dipahami sehingga memerlukan waktu yang tidak sebentar hanya untuk bertransaksi menggunakan aplikasi DANA, hal ini dialami oleh Adinda⁸⁶ dan Shakirasari. Kemudian pengguna pada indikator *Feel* (Perasaan) mengungkapkan kekecewaannya pada aplikasi DANA karena terjadi

kesalahan saat akan melakukan transaksi antar bank seperti yang dialami oleh komangpuspa. Adapun pengguna pada indikator *Think* (Berpikir), pengguna merasakan mengalami beberapa *troubleshoot* seperti halaman stuck di loading maupun *blank page*, hal ini dialami oleh Irvan Adi Yatna dan Seiru99. Adapun pengguna pada indikator Act (Tindakan) pengguna merasakan pihak DANA tidak profesional dan tidak bertanggungjawab atas keluhan atau masalah yang diajukan penggunanya seperti yang dialami Candrakanti dan V1kipk. Dan pengguna pada indikator Relate (Pertalian) pengguna merasakan DANA tidak mampu mempertahankan hubungan dengan penggunanya dengan menawarkan fitur fitur sesuai keinginan penggunanya seperti yang dialami oleh Ruliaazhari dan DlanEzio.

Berdasarkan analisis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan pada pengalaman pengguna DANA bisa dilihat dari komentar pengguna dimana pengguna menyatakan kekecewaannya dalam menggunakan DANA sebagai platform transaksi digital, pengguna merasa kecewa dengan fitur fitur pada aplikasi DANA yang sering mengalami gangguan atau *troubleshoot*, *blank page* atau *stuck* di loading dan juga fitur yang sulit digunakan sehingga memberikan pengalaman yang dinilai kurang baik kepada pengguna. Hal tersebut menjadi faktor ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Selain Berdasarkan hasil ulasan komentar konsumen kita juga dapat melihat hasil pra survey mengenai pengalaman pengguna aplikasi DANA yang dilakukan terhadap

beberapa pengguna DANA di Kota Medan seperti yang terlihat pada tabel hasil pra survey di bawah ini, yaitu:

Tabel 1. 8
Hasil *Pra Survey* Pengalaman Pengguna Aplikasi DANA

Pengalaman Pengguna					
No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		Orang	%	Orang	%
1.	Tampilan desain dan fitur aplikasi DANA mudah dipahami	13	43%	17	57%
2.	Adanya rasa nyaman ketika menggunakan aplikasi DANA	11	37%	19	63%
3.	DANA memiliki berbagai pilihan dalam memudahkan pengguna ketika melakukan transaksi	14	47%	16	53%
4.	Kecepatan respons aplikasi DANA terhadap perintah pengguna	10	33%	20	67%
5.	DANA memiliki reputasi yang bagus dalam menjaga hubungan baik dengan penggunanya	9	30%	21	70%

Sumber : Hasil *Pra Survey* Pada Pengguna Aplikasi DANA

Dari tabel 1.8 di atas yang dilakukan *Pra Survey* pada 30 responden pengguna aplikasi DANA di Kota Medan dimana hasil dari *Pra Survey* menunjukkan 57% responden menyatakan tampilan desain dan fitur aplikasi DANA sulit dipahami. Kemudian 63% responden tidak merasakan kenyamanan ketika bertransaksi menggunakan aplikasi DANA. Selanjutnya 53% responden merasakan DANA tidak memiliki berbagai pilihan dalam memudahkan pengguna ketika melakukan transaksi. Sebanyak 67% responden tidak setuju jika DANA sigap dalam mengatasi kendala yang dialami oleh penggunanya. Dan 70% responden menyatakan memiliki pengalaman yang kurang baik terhadap aplikasi DANA dari beberapa aspek seperti aplikasi yang sering mengalami gangguan dan juga fitur yang sulit digunakan. Berdasarkan hasil *Pra*

Survey dapat kita lihat bahwa responden lebih banyak memilih tidak dibandingkan ya. Dalam hal ini pihak DANA harus memperbaiki *e-service quality*, keamanan transaksi, dan memberikan pengalaman positif kepada pengguna agar merasa puas sehingga minat dalam menggunakan aplikasi DANA tercapai dan mampu bersaing dengan aplikasi *e wallet* lainnya sebagai alat transaksi digital.

Berdasarkan dari hasil paparan diatas dapat ditarik kesimpulan permasalahan pada aplikasi DANA yaitu mengenai minat menggunakan *e-wallet* aplikasi DANA yaitu di mana pengguna merasa kecewa yang diakibatkan *e-service quality* yang kurang baik, aplikasi DANA memberikan pelayanan yang tidak dapat memberikan kepuasan pada pengguna aplikasi DANA dan tidak dapat memberikan solusi jika terdapat permasalahan pada aplikasi DANA. Selain pelayanan yang tidak baik aplikasi DANA juga memiliki jaminan keamanan yang kurang baik dalam melakukan transaksi, Selain itu DANA memberikan pengalaman yang dinilai kurang baik dengan fitur fitur yang sulit dimengerti dan aplikasi yang sering terjadi gangguan maka dari itu dapat menyebabkan pengguna tidak berminat untuk menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital.

Dorongan dilakukan penelitian ini karena adanya *research gap* atau hasil penelitian yang berbeda dari beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan.

Tabel 1. 9
Ringkasan *Research Gap* Pengaruh *E-Service Quality*

Terhadap Minat Menggunakan

<i>Research Gap</i>	Penelitian	Hasil
Perbedaan hasil penelitian pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap minat menggunakan	Rizka Sri Damayanti, 2019	Terdapat pengaruh positif dan signifikan
	Murni Ati Santa Clara Br. Manalu, 2023	Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan

Sumber : Google Scholer

Berdasarkan tabel 1.9 diaatas dapat ditarik kesimpulan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu variabel *e-service quality* pada penelitian Rizka Sri Damayanti (2019) menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Sedangkan menurut penelitian Murni Ati Santa Clara Br. Manalu (2023) menunjukkan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Tabel 1. 10
Ringkasan *Research Gap* Pengaruh Keamanan Transaksi
Terhadap Minat Menggunakan

<i>Research Gap</i>	Penelitian	Hasil
Perbedaan hasil penelitian pengaruh keamanan transaksi terhadap minat menggunakan	Agus Sutedjo SE.MM, 2021	Terdapat pengaruh positif dan signifikan
	Gendis Chintia Luna, Eka Sudarusman, 2022	Tidak berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Goggle Scholer

Berdasarkan tabel 1.10 diaatas dapat ditarik kesimpulan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu variabel keamanan transaksi pada penelitian Agus Sutedjo SE.MM (2021) menyatakan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Sedangkan menurut penelitian Gendis Chintia Luna, Eka Sudarusman (2022) menunjukkan bahwa keamanan transaksi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Tabel 1. 11
Ringkasan *Research Gap* Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan

<i>Research Gap</i>	Penelitian	Hasil
Perbedaan hasil penelitian pengaruh pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan	Sonia Oktaviani, Almira Devita Putri, Maidiana Astuti Handayani, 2022	Terdapat pengaruh positif dan signifikan
	Candy Supriady dan Octavianus Halik , 2020	Tidak berpengaruh signifikan

Sumber : Goggle Scholer

Berdasarkan tabel 1.11 diatas dapat ditarik kesimpulan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu variabel pengalaman pengguna pada penelitian Sonia Oktaviani, Almira Devita Putri, Maidiana Astuti Handayani (2022) menyatakan bahwa pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Sedangkan menurut penelitian Candy Supriady dan Octavianus Halik (2020) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Berdasarkan Uraian dari latar belakang diatas dan didukung dengan adanya *Research Gap* yang merupakan perbedaan hasil penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian mengenai **Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi Dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana di Kota Medan).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi DANA memilih untuk tidak menggunakan DANA sebagai alat transaksi digital sehari-hari dan menghimbau pengguna lainnya agar tidak menggunakan aplikasi DANA karena sering terjadinya peretasan akun hingga kehilangan saldo. Hal ini menyebabkan pengguna aplikasi DANA beralih menggunakan aplikasi *e-wallet* yang lain seperti OVO, Go-Pay, ShopeePay dan Link-Aja. Sehingga penggunaan aplikasi DANA kurang diminati oleh penggunanya.
2. Terdapat penanganan keluhan yang tidak langsung ditanggapi oleh customer service DANA sehingga pengguna merasa tidak puas dan tidak percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi DANA yang hanya dibalas dengan menggunakan digital asisten DANA yaitu DIANA. Hal ini menyebabkan pengguna merasa belum terpenuhi kebutuhan dari pelayanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi DANA.
3. Sistem keamanan pada aplikasi DANA dinilai belum baik dimana pengguna mengeluhkan tentang keamanan aplikasi DANA yang menyebabkan saldo pengguna hilang dan terjadinya transaksi otomatis yang tidak dilakukan oleh pengguna DANA, hingga pengguna mengalami peretasan akun dan kebobolan PIN aplikasi DANA. Hal ini menyebabkan pengguna DANA tidak percaya lagi pada keamanan aplikasi DANA sebagai alat bertransaksi digital sehari-hari.

4. Aplikasi DANA memberikan pengalaman kurang baik bagi penggunanya dimana pengguna merasakan ketidaknyamanan ketika bertransaksi menggunakan aplikasi DANA seperti tampilan desain dan fitur aplikasi DANA yang selama ini sulit dipahami hingga memerlukan waktu yang lama, dan juga pengguna memiliki pengalaman negatif dengan halaman atau tampilan DANA yang sering mengalami gangguan atau *error*. Hal ini menyebabkan pengguna memiliki pengalaman negatif terhadap aplikasi DANA.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan ?
2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan?
3. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan ?
4. Apakah *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan

terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, penelitian ini memfokuskan pada *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apakah keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui apakah pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan.
4. Untuk mengetahui apakah variabel *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan.

1.6 Manfaat penelitian

Manfaat Penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Akan menjadi suatu pengalaman yang sangat berharga dalam proses penyelesaian studi dan menjadi informasi ilmiah bagi peneliti lanjutan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai sumber informasi mengenai minat menggunakan terhadap *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna yang di berikan pengelola dan pertimbangan untuk meningkatkan retensi pengguna.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan sebagai tambahan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan.

Bagi Akademis

Semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan menjadi bahan

bacaan khususnya di bidang manajemen pemasaran di perpustakaan Universitas Potensi utama Medan.