

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) di Indonesia telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Salah satu bentuk *fintech* yang banyak digunakan adalah dompet digital, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara praktis dan aman. Aplikasi DANA merupakan salah satu dompet digital yang memiliki jumlah pengguna cukup besar di Indonesia. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan, seperti pembayaran online, transfer dana, serta berbagai layanan keuangan lainnya, DANA menjadi pilihan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka Raharjo (2021).

Kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan adalah beberapa faktor yang banyak dikaji dalam literatur sebagai elemen penting yang dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tertentu. Kemudahan penggunaan merujuk pada seberapa mudah aplikasi dapat dioperasikan oleh pengguna, sedangkan kemanfaatan berfokus pada nilai fungsional yang didapatkan pengguna dari aplikasi tersebut Fatah and Andayani (2021) Di sisi lain, keamanan menjadi salah satu aspek penting karena menyangkut kepercayaan pengguna dalam menjaga privasi dan data pribadi mereka saat bertransaksi melalui aplikasi digital.

Namun, di tengah meningkatnya penggunaan aplikasi keuangan digital, pemahaman literasi keuangan masyarakat masih menjadi tantangan. Literasi keuangan yang baik sangat penting agar pengguna dapat mengelola keuangan mereka dengan bijak serta menghindari risiko keuangan yang tidak diinginkan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pemahaman literasi keuangan dalam penggunaan aplikasi DANA adalah kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan aplikasi tersebut.

Meskipun penggunaan dompet digital semakin meluas, masih banyak masyarakat yang kurang memahami literasi keuangan secara mendalam. Rendahnya literasi keuangan dapat menyebabkan risiko finansial yang tidak diinginkan, seperti kesalahan dalam pengelolaan keuangan pribadi dan rentan terhadap penipuan digital Apriliani (2024). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan literasi keuangan pengguna dompet digital, khususnya DANA, guna meningkatkan keamanan dan efektivitas penggunaannya.

Data dari survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022 menunjukkan bahwa penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 77% dari total populasi, dan lebih dari 60% dari mereka menggunakan layanan keuangan digital, termasuk dompet digital. Hal ini menunjukkan peluang besar bagi aplikasi dompet digital untuk memperluas basis pengguna. Namun, survei dari Bank Indonesia (2023) mengindikasikan bahwa loyalitas pengguna terhadap aplikasi dompet digital belum sepenuhnya

stabil. Banyak pengguna yang cenderung memilih aplikasi berdasarkan kemudahan transaksi dan keamanan, sehingga faktor-faktor tersebut sangat memengaruhi pemahaman literasi keuangan.

Persaingan dalam industri dompet digital semakin ketat dengan munculnya berbagai aplikasi yang menawarkan fitur serupa. Keamanan, kemudahan, dan kemanfaatan telah diidentifikasi sebagai elemen utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas pengguna. Namun, banyak aplikasi belum mampu memanfaatkan elemen-elemen ini secara optimal. Dalam konteks ini, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan masukan bagi pengembang aplikasi seperti DANA agar dapat meningkatkan layanan yang lebih relevan dan kompetitif di pasar. Penelitian ini juga berkontribusi pada upaya peningkatan literasi keuangan digital di Indonesia. Dengan tingkat literasi keuangan yang masih rendah, masyarakat perlu diedukasi mengenai pentingnya memilih aplikasi keuangan digital yang aman, bermanfaat, dan mudah digunakan.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, Teknologi finansial (*Financial Technology*) merupakan penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, model bisnis, atau model bisnis baru. Teknologi ini dapat memengaruhi stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Dompet digital, yang merupakan hasil dari teknologi keuangan dalam kategori sistem pembayaran, sudah lama ada di masyarakat

Indonesia. DANA adalah dompet digital atau aplikasi pembayaran yang sangat populer saat ini. Dompet digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran tetapi juga dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer, penarikan dana, pembelian pulsa, pembayaran PLN, dan sebagainya (Wardani & Sari, 2021)

Teori yang mendasari penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Sikap mencerminkan penilaian individu terhadap perilaku, norma subjektif mencakup tekanan sosial yang dirasakan, dan kontrol perilaku yang dirasakan menggambarkan sejauh mana individu merasa mampu melakukan perilaku tersebut. Dalam aplikasi DANA *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap minat pengguna untuk melakukan pemahaman literasi keuangan, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat menghasilkan sikap positif terhadap aplikasi, dan kepuasan pengguna akan meningkat, berfungsi sebagai mediator yang memperkuat niat untuk menggunakan aplikasi secara berulang. (Razak, 2022)

Penelitian terdahulu banyak mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan ulang aplikasi dompet digital, seperti yang

dilakukan oleh (Purba et al., 2020) pada aplikasi OVO. Namun, studi spesifik yang membahas aplikasi DANA dalam konteks Indonesia masih sangat terbatas. Selain itu, penelitian ini memberikan fokus khusus pada pengguna Gen Z, segmen yang unik dengan pola konsumsi digital dan preferensi teknologi yang berbeda, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan hubungan langsung antara persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap niat penggunaan ulang. Namun, peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi belum dikaji secara mendalam.

Pada penelitian sebelumnya Purba et al. (2020) menggunakan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan kepercayaan sebagai variabel independen terhadap niat menggunakan aplikasi OVO. Namun penelitian saat ini mencoba mengevaluasi Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan menggunakan variabel Kepuasan sebagai variabel mediasi untuk melihat perilaku pengguna DANA secara berulang di Indonesia khususnya Gen Z.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aplikasi DANA. Kemudahan penggunaan diharapkan dapat meningkatkan

persepsi kemanfaatan dan keamanan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berulang. Kepuasan pengguna akan berperan sebagai penghubung antara ketiga variabel tersebut, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi DANA. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan fitur dan layanan, serta membantu dalam strategi pemasaran untuk menarik lebih banyak pengguna.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA?
4. Apakah kepuasan pengguna memediasi pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Bertujuan untuk membuktikan apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA.

2. Bertujuan untuk membuktikan apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA.
3. Bertujuan untuk membuktikan apakah keamanan berpengaruh terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA.
4. Bertujuan untuk membuktikan peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap pemahaman literasi keuangan pada aplikasi DANA.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya literatur terkait hubungan antara faktor kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan dengan pemahaman literasi keuangan pada aplikasi keuangan digital, khususnya dalam konteks aplikasi DANA. Penelitian ini berkontribusi pada studi perilaku konsumen digital dan manajemen pengalaman pengguna (*user experience management*) dengan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor tersebut, melalui mediasi kepuasan pengguna, berdampak pada keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi keuangan digital secara berulang. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada bidang teknologi finansial (*fintech*) di negara berkembang seperti Indonesia, dengan mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi loyalitas pengguna, yang menjadi dasar bagi strategi

pengembangan aplikasi agar lebih adaptif dan berkelanjutan di pasar domestik.

## 2. Manfaat Praktis

Dari Penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi pengembang dan manajemen aplikasi DANA untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap kepuasan serta Pemahaman Literasi Keuangan, aplikasi DANA dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas pengguna serta menghadirkan pengalaman yang lebih baik sesuai kebutuhan dan harapan pengguna.

## 3. Manfaat Sosial

Pada penelitian ini, dapat memberikan wawasan bagi masyarakat mengenai faktor-faktor penting dalam memilih aplikasi dompet digital yang aman dan mudah digunakan. Ini pada gilirannya dapat meningkatkan literasi keuangan digital dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial, mendukung inklusi keuangan di Indonesia. Dengan meningkatnya pemahaman literasi keuangan yang didorong oleh faktor kepuasan dan kepercayaan, penelitian ini dapat berkontribusi pada tujuan inklusi keuangan nasional dengan mendorong lebih banyak orang untuk beralih ke layanan keuangan digital yang efisien.