

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital yang berkembang pesat saat ini, penggunaan teknologi finansial khususnya dompet digital (*e-wallet*) semakin meningkat di masyarakat. Perkembangan teknologi telah mengubah pola transaksi masyarakat dari pembayaran tunai menjadi pembayaran digital yang dianggap lebih cepat, praktis, dan efisien. Dompet digital memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran, transfer, pembelian, hingga pengelolaan keuangan hanya melalui *smartphone*. Peningkatan penggunaan *e-wallet* menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat sekaligus meningkatnya ketergantungan terhadap layanan keuangan berbasis digital.

Perkembangan ini juga terlihat dari laporan Bank Indonesia tahun 2024, yang mencatat bahwa transaksi pembayaran digital di Indonesia mencapai 34,5 miliar transaksi atau meningkat sekitar 36% dibanding tahun sebelumnya (Laporan Kebijakan Moneter Triwulan IV 2024 2025). Data tersebut menggambarkan bahwa layanan keuangan digital, termasuk dompet digital seperti DANA, sudah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas layanan aplikasi digital menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar pengguna dapat merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi.

Salah satu aplikasi dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah DANA. Aplikasi DANA menyediakan berbagai layanan transaksi digital seperti pembayaran tagihan, transfer saldo, pembelian produk digital, hingga pembayaran di berbagai merchant. Berdasarkan laporan perusahaan, jumlah pengguna aplikasi DANA telah mencapai lebih dari 170 juta pengguna pada tahun 2024, yang menunjukkan tingginya tingkat penggunaan aplikasi tersebut di masyarakat (Jabbar 2024). Selain itu, survei YouGov pada tahun 2024 juga menunjukkan bahwa pengguna DANA tidak hanya berasal dari kota metropolitan, tetapi juga banyak digunakan di daerah luar kota besar (S. R. D. Setiawan 2024). Kemudahan fitur yang ditawarkan membuat aplikasi DANA banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Selain memberikan kemudahan transaksi, aplikasi DANA juga

dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan aman agar dapat mempertahankan kepercayaan pengguna.

Penggunaan *e-wallet* juga mulai berkembang di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Bangkalan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masyarakat, khususnya generasi muda, mulai memanfaatkan dompet digital untuk mendukung aktivitas transaksi sehari-hari. Penggunaan *e-wallet* dinilai mampu mempermudah proses transaksi sekaligus mempengaruhi pola perilaku konsumsi masyarakat (Zeinab and Ruski 2025). Selain itu, perkembangan teknologi digital juga mulai mengubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan (Indriartiningtias et al. 2025). Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital sudah mulai diadopsi oleh masyarakat di Bangkalan, meskipun penelitian yang secara khusus membahas kepuasan dan kepercayaan pengguna masih terbatas.

Meskipun penggunaan aplikasi DANA terus meningkat, masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, seperti adanya gangguan sistem (*bug*) serta kondisi aplikasi yang terkadang mengalami *error* saat digunakan, sehingga dapat mengganggu kenyamanan dalam bertransaksi. Kemudian terdapat juga keluhan terkait respon aplikasi yang dirasa masih lambat dalam menampilkan informasi, serta pembaruan data transaksi yang belum selalu tepat waktu. Selain itu beberapa proses dalam aplikasi juga dinilai memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga mempengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan layanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi masih perlu dievaluasi agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Dalam penggunaan layanan digital, kepuasan dan kepercayaan pengguna menjadi aspek yang sangat penting. Pengguna tidak hanya mengharapkan aplikasi yang mudah digunakan, tetapi juga layanan yang mampu menjaga keamanan data dan memberikan kenyamanan selama bertransaksi (Alif and Pratama 2021). Tingkat kepuasan pengguna dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi, sedangkan kepercayaan menjadi faktor penting dalam membangun keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna aplikasi DANA sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan tersebut, penelitian ini menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang fokus pada pengukuran kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima faktor seperti konten, kemudahan penggunaan, akurasi, *format*, dan ketepatan waktu (Panigoro, Katili, and Lahay 2025). Metode ini diterapkan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dengan cara membandingkan harapan pengguna terhadap aplikasi dengan pengalaman nyata saat menggunakannya (H. Setiawan and Novita 2021). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi DANA. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian diolah menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang merupakan teknik statistik berbasis varian untuk mengukur hubungan antar variabel secara menyeluruh, memiliki kemampuan prediksi yang baik dan dapat digunakan meskipun jumlah sampel yang relatif kecil (Panigoro, Katili, and Lahay 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga ingin melihat bagaimana kualitas layanan yang digambarkan melalui dimensi EUCS serta dimensi kepercayaan dapat membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang agar dapat meningkatkan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini bukan yang pertama kali menggunakan pendekatan EUCS ataupun model PLS-SEM. Sudah terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menerapkan metode yang sama. Salah satu diantaranya yaitu penelitian oleh Kiki Haerani, Khairul Imtihan, dan Wafiah Murniati, yang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI. Dalam penelitian ini, metode EUCS digunakan untuk membandingkan harapan dan kenyataan dari penggunaan aplikasi, sehingga dapat diperoleh dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan, khususnya pada bagian konten dan kemudahan penggunaan, agar pengguna dapat memperoleh pengalaman yang lebih baik saat menggunakan aplikasi tersebut (Haerani, Imtihan, and Murniati 2024).

Selanjutnya, ada penelitian lain yang dilakukan oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita pada tahun 2021, yang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access untuk memesan tiket kereta api. Pendekatan EUCS pada penelitian ini membantu membandingkan harapan pengguna dengan kenyataan yang dirasakan, sehingga dapat menjadi dasar untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua dimensi EUCS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna ada beberapa variabel yang berpengaruh, sedangkan yang lain tidak. Dengan demikian, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan khususnya pada bagian konten dan kemudahan penggunaan untuk meningkatkan kualitas aplikasi KAI Access (H. Setiawan and Novita 2021).

Selain itu, ada penelitian lain yang juga menggunakan metode EUCS, yang dilakukan oleh Fradea Novi Ramadhayanti, Mulyadi, dan Errissya Rasywir mengenai kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dengan melibatkan 385 responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan informasi, ketepatan waktu layanan, dan tampilan aplikasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini juga memperkuat penggunaan metode EUCS sebagai alat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi digital, sehingga dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna..

Berdasarkan penelitian terdahulu, pendekatan EUCS telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi, seperti aplikasi transportasi, sistem akademik, *marketplace*, dan layanan perbankan digital. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada lima dimensi utama EUCS tanpa mengintegrasikan variabel kepercayaan sebagai faktor penting dalam penggunaan layanan keuangan digital. Padahal, dalam konteks *e-wallet*, kepercayaan menjadi aspek penting karena berkaitan dengan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, dan keandalan sistem. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan dan kepercayaan pengguna aplikasi DANA pada konteks wilayah Kabupaten Bangkalan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan dimensi EUCS dan variabel kepercayaan untuk menganalisis

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel *content* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan?
2. Bagaimana pengaruh variabel *accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan?
3. Bagaimana pengaruh variabel *format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan?
4. Bagaimana pengaruh variabel *ease of use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan?
5. Bagaimana pengaruh variabel *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan?
6. Bagaimana pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan?

1.2.1 Permasalahan

Dari penjelasan sebelumnya, permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi DANA terutama berkaitan dengan kualitas layanan dan kepercayaan pengguna. Beberapa pengguna masih merasakan adanya gangguan sistem seperti *bug* dan *error* saat menggunakan aplikasi, respon yang kurang cepat, serta pembaruan data transaksi yang belum selalu tepat waktu. Selain itu, terdapat juga beberapa proses dalam aplikasi yang dirasa cukup lama, sehingga mempengaruhi kenyamanan pengguna. Di sisi lain, persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan dan kelengkapan informasi, serta keakuratan sistem juga menjadi hal penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa aspek *ease of use*, *timeliness*, *accuracy*, dan kepercayaan pengguna masih perlu diperhatikan karena berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan.

1.2.2 Metode Penelitian

Untuk mengatasi permasalahan ini, peneliti mengajukan penelitian yang bertujuan untuk mengukur kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi

DANA di kota Bangkalan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dianalisis melalui model PLS-SEM.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Indikator EUCS mana yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA, dan apakah faktor kepercayaan pengguna memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi DANA?

1.3 Batasan Masalah

Beberapa aspek yang dibatasi dalam penelitian ini ditentukan agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan tepat dan tidak melampaui batasan yang telah direncanakan. Berikut adalah batasan-batasan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi DANA sebagai objek penelitian.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi DANA, khususnya mahasiswa dan masyarakat umum di Kabupaten Bangkalan yang menggunakan aplikasi minimal satu bulan.
3. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner online dengan skala Likert 5 untuk menilai indikator EUCS dan kepercayaan.
4. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif.
5. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis pengaruh dimensi EUCS dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Bangkalan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *content* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
2. Menganalisis pengaruh *accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
3. Menganalisis pengaruh *format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
4. Menganalisis pengaruh *ease of use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

5. Menganalisis pengaruh *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
6. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
7. Mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian ini meliputi beberapa bagian, yaitu:

1. Bagi pengembang aplikasi DANA, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan, terutama pada faktor-faktor EUCS yang terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Bagi pengguna aplikasi DANA, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna, sehingga pengguna dapat lebih memahami kelebihan serta kekurangan dari aplikasi yang digunakan.
3. Bagi dunia akademik, penelitian ini bisa menjadi sumber referensi dan bahan kajian lebih lanjut mengenai penerapan metode EUCS dan PLS-SEM yang dikombinasikan dengan variabel kepercayaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori-teori yang mendukung penelitian, termasuk teori tentang aplikasi dompet digital, kepuasan pengguna, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), penjelasan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), Skala Likert 5, serta penelitian terkait sebelumnya.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, seperti objek penelitian, pengambilan sampel, variabel dan indikator yang diteliti, alur penelitian, tahapan pengolahan data menggunakan EUCS, dan analisis PLS-SEM.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data penelitian yang meliputi analisis PLS-SEM yang dilakukan menggunakan software SmartPLS 4 dengan evaluasi model berdasarkan metode PLS-SEM dan EUCS.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran yang ditujukan bagi pengembang aplikasi, pengguna, maupun peneliti selanjutnya.