

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital dengan kemajuan yang sangat pesat saat ini, khususnya dalam bidang teknologi berbasis internet. Salah satu inovasi dari kemajuan teknologi ini adalah hadirnya dompet digital atau *e-wallet*, salah satunya aplikasi DANA yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dengan mudah dan efisien. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi tersebut, masyarakat mulai beralih dari transaksi tunai ke non-tunai berbasis digital. Faktor utama yang mempengaruhi tingkat loyalitas pengguna terhadap layanan *e-wallet* adalah keamanan dan kenyamanan (Wahyuningsih & Nirawati, 2022).

Fenomena ini semakin diperkuat dengan hadirnya sistem pembayaran berbasis QR Code yang distandarisasi oleh Bank Indonesia melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan lebih mudah dan terintegrasi antar berbagai penyedia jasa pembayaran. Implementasi QRIS sejak tahun 2020 telah mendorong peningkatan penggunaan pembayaran digital di berbagai lapisan masyarakat, termasuk di kalangan mahasiswa yang merupakan generasi yang sangat adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Mahasiswa sebagai bagian dari generasi digital memiliki intensitas penggunaan teknologi yang tinggi dalam kehidupan sehari-hari, seperti untuk membeli makanan, membayar kebutuhan akademik, hingga melakukan berbagai transaksi lainnya. Kemudahan penggunaan dan kepraktisan yang ditawarkan oleh aplikasi DANA menjadikannya sebagai salah satu dompet digital yang digunakan secara luas di Indonesia, dengan jumlah pengguna yang terus meningkat hingga mencapai lebih dari 200 juta pengguna pada tahun 2025 (Alfathi, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa DANA memiliki peran penting dalam mendukung ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

Di sisi lain, meskipun kemudahan penggunaan sudah semakin besar, muncul tantangan utama yaitu kualitas layanan dan keamanan transaksi. Studi menunjukkan bahwa faktor-faktor ini secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan pembayaran *mobile*. Misalnya, penelitian mengungkapkan bahwa sistem kualitas, informasi kualitas, dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital. Begitu pula, persepsi keamanan (*perceived security*) adalah variabel kunci dalam adopsi dan kepuasan penggunaan dompet digital (Prasetya & Prayogo, 2025).

Meskipun menawarkan banyak kemudahan, penggunaan layanan ini juga bisa menimbulkan berbagai risiko yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna, seperti risiko keamanan, keuangan, dan sosial. Kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan layanan *fintech* ini, karena tanpa kepercayaan, pengguna bisa saja enggan untuk terus menggunakan layanan tersebut (M. Z. Putri et al., 2021).

Pada tahun 2017, QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) diperkenalkan sebagai kelompok kode QR yang digunakan untuk sesama jenis pembayaran. QRIS telah distandarisasi dan diresmikan oleh Bank Indonesia, sehingga penyedia barang dan jasa (*merchant*) tidak perlu lagi menyediakan jenis-jenis kode QR dari berbagai penyedia jasa sistem pembayaran seperti sebelumnya. Pada Januari 2020, QRIS secara resmi diimplementasikan pada setiap transaksi pembayaran digital yang melibatkan kode QR. QRIS memberikan alternatif pembayaran non-tunai yang lebih efisien, mudah, dan cepat, menghindari risiko penukaran uang palsu, serta mencatat transaksi secara otomatis (Balqis & Safitri, 2024).

Kegunaan *e-wallet* itu sendiri ialah untuk menyediakan konsumen dan pedagang dengan alat pembayaran elektronik yang dapat menangani biaya transaksi kecil secara efektif. Komite Sistem Pembayaran dan Penyelesaian Bank untuk Penyelesaian Internasional mendefinisikan *e-wallet* sebagai “aplikasi prabayar multiguna yang dapat diisi ulang yang dapat digunakan untuk ritel kecil atau pembayaran lain sebagai ganti koin”. Tidak seperti kartu debit atau kredit, transaksi

menggunakan dompet elektronik dilakukan tanpa keterlibatan langsung perantara keuangan dan beban biaya (Yessica & Sutanto, 2020).

Perkembangan teknologi finansial telah mengubah pola transaksi masyarakat, termasuk mahasiswa, melalui hadirnya QRIS yang memungkinkan pembayaran cepat dan praktis pada aplikasi dompet digital seperti DANA. Kemudahan transaksi digital membuat *e-wallet* semakin diminati, karena dianggap mampu menyederhanakan proses pembayaran dan mengurangi penggunaan uang tunai (Ardiansyah & Athar, 2024).

Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-payment*, khususnya kualitas layanan dan keamanan, serta elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA. Faktor-faktor yang diidentifikasi mencakup persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan penggunaan aktual sistem. Temuan yang diperoleh dari tinjauan literatur menunjukkan bahwa kepercayaan, interaksi konsumen, penyampaian layanan, dan jaminan keamanan dari ancaman peretasan merupakan determinan penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang baik terhadap kualitas layanan dan keamanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi pembayaran digital (Vinitha & Vasantha, 2018).

Banyak studi internasional menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan dan keamanan merupakan faktor utama yang mendorong penggunaan layanan pembayaran digital. Penelitian kuantitatif tentang teknologi pembayaran mengungkapkan bahwa persepsi keamanan memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan dan keyakinan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan penggunaan layanan pembayaran digital (Sharma et al., 2024).

APP - LEVEL			
Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score			
Finance Genre			
Rank	Icon	App Name	Company
1		DANA	Espay Debit Indonesia Koe
2		GoPay: Transfer & Payment	GoTo Group
3		BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia
4		Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY	. FINTOPIA TECHNOLOGY
5		Sribuu: Money Management App	Sribuu Dev Team
6		New Livin	Bank Mandiri
7		SeaBank	Bank Seabank

Sumber : <https://www.dana.id/>

Gambar 1.1
Dompot Digital Terbaik 2025

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa aplikasi DANA menjadi layanan dompet digital yang paling diminati masyarakat ditahun ini. DANA sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital, ikut merasakan fenomena yang sama akan pemanfaatan transaksi digital ini. Masyarakat yang semakin mengerti akan kemudahan bertransaksi digital, terpantau mulai mempercayakan DANA sebagai solusi keuangan modern pilihannya.

Bank Indonesia telah menetapkan standar kode QR untuk sistem pembayaran bernama QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi non-tunai. Meskipun QRIS merupakan teknologi yang sangat bermanfaat, masih banyak masyarakat dikota-kota kecil yang belum menerapkan sistem pembayaran ini (Faizani & Indriyanti, 2021).

Penelitian yang dilakukan dalam konteks Indonesia juga mendukung bahwa studi lokal menunjukkan kualitas layanan digital (termasuk responsivitas, keamanan, dan privasi) serta persepsi keamanan memiliki dampak pada loyalitas pengguna dompet digital, dan penelitian khusus tentang aplikasi DANA mengungkapkan korelasi positif antara kualitas layanan digital dan loyalitas pengguna yang perlu diperkuat untuk meningkatkan loyalitas. Hasil ini menyoroti betapa pentingnya fokus pada peningkatan kualitas layanan dan aspek keamanan

pada *platform* seperti DANA guna meningkatkan kepuasan pengguna (M. Z. Maulana Isnoe & A. M. Azis, 2024).

Urgensi penelitian ini semakin relevan ketika difokuskan pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SSC), yang tidak hanya berperan sebagai pengguna aktif teknologi digital, tetapi juga sebagai bagian dari lingkungan akademik berbasis Islam. Mahasiswa UIN SSC diharapkan tidak hanya mempertimbangkan aspek kemudahan dan efisiensi dalam menggunakan layanan fintech seperti QRIS pada aplikasi DANA, tetapi juga memperhatikan aspek keamanan serta kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat potensi kesenjangan antara tingginya intensitas penggunaan teknologi dengan pemahaman terhadap risiko keamanan serta nilai-nilai keislaman dalam transaksi digital.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kualitas layanan dan keamanan pada penggunaan QRIS aplikasi DANA mempengaruhi kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa UIN SSC. Penelitian ini menjadi urgensi karena tidak hanya berfokus pada aspek teknologi dan perilaku pengguna, tetapi juga mengintegrasikan perspektif nilai-nilai keislaman dalam aktivitas muamalah modern yang semakin berkembang di era digital.

Penelitian ini memilih aplikasi DANA sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu dompet digital dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia serta memiliki fitur QRIS yang digunakan secara luas dalam berbagai transaksi sehari-hari. Selain itu, mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dipilih sebagai subjek penelitian karena merupakan kelompok yang aktif menggunakan teknologi digital, khususnya dalam transaksi pembayaran non-tunai, sehingga dinilai representatif dalam menggambarkan perilaku pengguna *e-wallet*.

Selain itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA di lingkungan mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang menarik untuk dikaji lebih lanjut guna memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan keamanan terhadap tingkat kepuasan pengguna, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas sistem pembayaran digital.

B. Identifikasi Masalah

Berikut identifikasi masalah dalam penulisan skripsi ini:

1. Meningkatnya penggunaan *e-wallet* (DANA) belum tentu diikuti dengan tingkat kepuasan pengguna yang optimal.
2. Masih terdapat permasalahan pada kualitas layanan dalam penggunaan QRIS aplikasi DANA.
3. Adanya risiko keamanan dalam transaksi digital yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna.
4. Terdapat kesenjangan antara tingginya intensitas penggunaan teknologi dengan pemahaman pengguna terhadap risiko keamanan.
5. Kualitas layanan dan keamanan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara maksimal.
6. Kepercayaan pengguna terhadap layanan teknologi digital masih berpotensi terganggu oleh risiko yang ada.
7. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA di lingkungan mahasiswa UIN SSC.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada mahasiswa aktif program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi DANA minimal satu kali hingga penelitian

ini dilakukan. Dengan fokus penelitian pada variabel kualitas layanan, keamanan, dan kepuasan pengguna QRIS aplikasi DANA.

D. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna QRIS aplikasi DANA pada mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS aplikasi DANA pada mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian disusun berdasarkan rumusan masalah dan menggambarkan arah hasil yang ingin diperoleh. Berikut tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini:

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi secara mendalam bagaimana kualitas layanan pada fitur QRIS dalam aplikasi DANA dirasakan oleh mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, termasuk dalam hal kemudahan akses, kejelasan instruksi, kecepatan transaksi, serta kenyamanan penggunaan yang memengaruhi pengalaman mereka dalam bertransaksi secara digital.
2. Untuk mengkaji tingkat keamanan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pengguna aplikasi DANA dalam konteks penggunaan QRIS, khususnya terkait perlindungan data pribadi, keandalan sistem terhadap risiko kesalahan teknis, serta rasa aman terhadap potensi ancaman siber yang dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dalam bidang manajemen, bisnis digital, dan sistem pembayaran fintech. Temuan penelitian dapat memperkuat pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan pembayaran digital, khususnya terkait kualitas layanan dan keamanan. Hasilnya juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas QRIS, dompet digital, atau layanan keuangan digital lainnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penyedia layanan aplikasi DANA untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat keamanan transaksi digital. Temuan penelitian dapat menjadi bahan evaluasi aspek-aspek layanan yang masih perlu diperbaiki. Bagi pengguna, khususnya mahasiswa, penelitian ini memberi gambaran mengenai pentingnya kualitas layanan dan keamanan dalam menentukan kepuasan saat menggunakan QRIS pada aplikasi DANA.

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang melandasi penelitian, yaitu terkait bagaimana kualitas layanan dan keamanan serta faktor kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai identifikasi masalah, rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, tujuan penelitian ini, manfaat yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan laporan penelitian secara keseluruhan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan teori-teori yang mendukung penelitian, seperti kualitas layanan, keamanan, kepuasan pengguna dan loyalitas. Disamping itu, bab ini juga memuat hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding atau dasar pengembangan penelitian. Point terakhir di bab ini menjelaskan

kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan setiap variabel penelitian disertakan pula hipotesis yang akan diuji

BAB III Metode Penelitian

Metode Penelitian, Bab ini menjelaskan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait. Bab ini mencakup pendekatan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan data dengan kuisioner, serta metode analisa data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil dari pengolahan data yang diperoleh dari responden. Data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan analisis statistik yang sesuai. Setelah itu, hasil dari penelitian dianalisis dan dibahas dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu.

BAB V Penutup

BAB ini berisi kesimpulan daari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah. Disampaikan juga saran-saran untuk pihak terkait, baik untuk pengembang aplikasi DANA, mahasiswa sebagai pengguna DANA maupun peneliti selanjutnya. Disebutkan juga keterbatasan dari penelitian ini agar dapat menjadi pertimbangan dalam studi-studi lanjutan.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEDAH
SYEKH NURJATI CIREBON