

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi telah melahirkan berbagai inovasi yang mempermudah aktivitas manusia, termasuk dalam bidang keuangan melalui pemanfaatan teknologi finansial (*fintech*). *Fintech* merupakan integrasi layanan keuangan dengan teknologi modern yang bertujuan meningkatkan efisiensi, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017. Salah satu bentuk perkembangan *fintech* yang banyak digunakan masyarakat adalah dompet digital (*e-wallet*), yaitu layanan pembayaran elektronik berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi melalui *smartphone* tanpa harus memiliki rekening bank konvensional. Tingginya adopsi *fintech payment*, khususnya di kalangan generasi milenial yang tumbuh di era digital dan mendominasi pengguna internet di Indonesia, menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital telah menjadi bagian dari aktivitas transaksi sehari-hari karena dinilai lebih praktis, efisien, dan mudah digunakan (Eltin, 2019; Prameswari et al., 2021).

DANA merupakan salah satu dompet digital di Indonesia yang diluncurkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe pada tahun 2017 dan menyediakan berbagai layanan transaksi non-tunai, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, serta transaksi *e-commerce*. Meskipun tergolong pendatang baru, DANA

mampu menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dengan mencapai satu juta pengguna dalam waktu relatif singkat dan menempati posisi tiga besar dompet digital dengan jumlah pengguna aktif bulanan di Indonesia pada kuartal II tahun 2019. Keberhasilan tersebut didukung oleh keberagaman fitur layanan yang terintegrasi dalam satu aplikasi, yang mendorong intensitas penggunaan oleh masyarakat. Kondisi ini mendorong DANA untuk terus melakukan inovasi, terutama pada aspek keamanan sistem, guna menjamin keamanan transaksi dan menumbuhkan kepercayaan pengguna. Selain itu, biaya administrasi yang relatif terjangkau serta berbagai program promosi turut memberikan nilai tambah bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara efisien.

Menurut Sari Susanti (2021), DANA yaitu Dompet Digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital baik online dan dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. Selain itu, DANA memiliki Data Center (DC) dan Data Recovery Center (DRC) di Indonesia, yang diklaim termasuk paling canggih dan dapat menangani skalabilitas transaksi yang tinggi.

Mahasiswa masa kini telah terbiasa dengan aktivitas belanja daring dan transaksi non-tunai sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari, seiring berkembangnya fenomena *cashless society* yang ditandai dengan meningkatnya penggunaan instrumen pembayaran elektronik. Sebagai generasi yang tumbuh di era digital dan *internet of things*, mahasiswa relatif mudah beradaptasi dengan transaksi berbasis teknologi. Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang menjelaskan bahwa kepuasan

pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan kinerja aktual yang dirasakan. Dalam konteks penggunaan aplikasi DANA, kualitas pelayanan dan kepercayaan berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kinerja layanan digital, sehingga menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pengguna (Rif'ah, 2019; Day dalam Tjiptono, 2012; Indrayani & Raharjo, 2023).

Selain itu, penelitian ini juga berlandaskan pada prinsip-prinsip ekonomi Islam yang menekankan nilai kejujuran (*al-shidq*), amanah (kepercayaan), dan ihsan (pelayanan yang baik) dalam setiap transaksi. Dalam perspektif syariah, setiap penyedia layanan keuangan digital memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan pelayanan yang transparan, adil, dan terpercaya. Ketika perusahaan *fintech* seperti DANA mampu menjaga amanah dan memberikan layanan berkualitas, maka kepuasan pengguna bukan hanya diukur secara material, tetapi juga mencerminkan nilai *maslahah* (kemanfaatan) bagi pengguna dan masyarakat (Kurnianti, 2022).

Dalam perspektif Islam, kualitas pelayanan dan kepercayaan sangat penting dalam transaksi, termasuk penggunaan layanan keuangan digital seperti DANA. Islam mengajarkan bahwa setiap jenis pelayanan harus dilakukan dengan baik, jujur, berintegritas, dan dengan cara yang memberikan kemudahan bagi orang lain. Pelayanan berkualitas mencerminkan sikap ihsan, yang berarti melakukan pekerjaan secara optimal dan bertanggung jawab. Hal ini sebagaimana firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an Surah An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.*”

Ayat tersebut menunjukkan bahwa dalam memberikan layanan, setiap pihak dituntut untuk berlaku adil, profesional, dan memberikan manfaat terbaik kepada pengguna. Dalam hal aplikasi DANA, kualitas pelayanan dapat diukur melalui kemudahan transaksi, kecepatan layanan, keamanan sistem, dan kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna untuk menciptakan kepuasan pengguna.

Kepercayaan adalah komponen penting dalam Islam selain kualitas pelayanan. Untuk menjaga hak dan keamanan pengguna, orang harus dapat dipercaya, yang merupakan bagian dari kepercayaan. Aplikasi yang memungkinkan perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan layanan yang jelas dan konsisten meningkatkan kepercayaan pengguna dalam layanan keuangan digital. Allah Swt. berfirman dalam Surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”

Ayat tersebut menunjukkan betapa pentingnya menjaga kepercayaan dalam semua hal, termasuk dalam mengelola layanan keuangan digital. Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna meningkat seiring dengan kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA, khususnya bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya research gap dari beberapa studi sebelumnya. Penelitian Faradilah Meida, Miguna Astuti, dan Heni Nastiti (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh secara parsial, meskipun secara simultan kedua variabel tersebut tetap memengaruhi kepuasan pelanggan e-commerce Sociolla. Temuan ini berbeda dengan penelitian Adista Salsabila Putri (2024) yang membuktikan bahwa kemudahan fitur layanan, keamanan fitur, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Selanjutnya, penelitian Rizki Yanuar Nur Hidayat (2024) serta Valdo Gunaris Napitupulu (2023) sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *fintech*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus variabel dan objek penelitian. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai variabel utama tanpa menambahkan dimensi fitur atau keamanan, serta menggunakan dana sebagai objek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan kebaruan (*novelty*) berupa konteks akademik yang berbeda, sehingga diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dalam lingkungan pendidikan tinggi.

Penggunaan *fintech payment* di Kalimantan Selatan, khususnya Kota Banjarmasin, semakin meluas, yang ditandai dengan banyaknya merchant skala kecil hingga besar yang menyediakan fasilitas pembayaran berbasis *QR code*.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat, terutama di lingkungan perguruan tinggi yang didominasi generasi muda, telah terbiasa memanfaatkan teknologi finansial dalam transaksi sehari-hari. Salah satu perguruan tinggi di Kota Banjarmasin adalah Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, yang mahasiswanya memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan adaptif terhadap penggunaan aplikasi *fintech* seperti DANA. Meskipun penggunaan aplikasi DANA dinilai lebih efisien dibandingkan metode pembayaran konvensional, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterlambatan layanan pada jam sibuk, lambatnya pencairan *cashback*, kendala verifikasi akun, serta kekhawatiran terkait keamanan data dan saldo pengguna. Selain itu, kurang responsifnya layanan pelanggan turut memengaruhi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi DANA (Ratnaningtyas et al., 2024).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pengguna merupakan dua faktor penting yang perlu dikaji dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi DANA. Kualitas pelayanan yang baik berperan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengguna, sedangkan kepercayaan menjadi fondasi utama dalam menjaga hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan digital, terutama karena transaksi digital melibatkan penyerahan data pribadi dan finansial kepada pihak ketiga. Ketika pengguna merasa tidak aman atau tidak percaya terhadap sistem, tingkat kepuasan dan minat untuk terus menggunakan aplikasi cenderung menurun. Di kalangan mahasiswa, tingginya penggunaan gawai dan akses internet membuka peluang besar bagi pemanfaatan *fintech payment* sebagai sarana pembayaran non-tunai.

Meskipun terdapat berbagai aplikasi dompet digital, DANA dipilih sebagai objek penelitian karena tingkat adopsi dan popularitasnya yang tinggi di kalangan mahasiswa di Banjarmasin, didukung oleh fitur yang terintegrasi dengan berbagai platform transaksi serta berbagai program promosi yang menarik. Namun, adanya kendala layanan dan isu keamanan menjadikan penelitian ini relevan untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan dan kepercayaan masih mampu memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Dengan demikian, pemilihan DANA sebagai objek bukan karena dianggap sempurna, namun justru karena memiliki dinamika layanan yang kompleks, dan cocok untuk mengukur dua variabel penting: kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan penggunaan. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2021)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti seberapa berpengaruh faktor kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin untuk menggunakan aplikasi tersebut sebagai sarana transaksi secara digital. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian ini dan dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan akademik, serta dapat dimanfaatkan sebagai referensi pada penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi perusahaan agar menjadi lebih baik pada masa yang akan datang. Penelitian ini juga mampu membuat Perusahaan lebih memahami kelebihan serta kelemahan yang

ada dalam usahanya, sehingga dapat menjadi dorongan perusahaan untuk terus maju.