

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman pada saat ini, peran teknologi menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas hidup manusia. Perkembangan teknologi di Indonesia semakin maju sehingga dapat mempermudah aktivitas dan pekerjaan manusia agar lebih efektif dan efisien. Seperti dengan adanya *e-commerce*, transportasi *online*, *e-money* dan sistem pembayaran melalui aplikasi dompet digital atau *e-wallet*.

Perkembangan dan kemajuan teknologi menimbulkan inovasi baru dalam pengembangan *financial technology*, salah satunya dengan adanya sistem pembayaran elektronik. Bank Indonesia mendefinisikan *fintech* atau *financial technology* yaitu hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Bank Indonesia, 2022).

Perkembangan teknologi yang meningkat memiliki pengaruh dalam berbagai bidang kehidupan. Salah satu perkembangan teknologi digital adalah *financial technology*. *Fintech* adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk layanan, teknologi dalam sistem keuangan, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. *Fintech* merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. Secara sederhana, *fintech* diartikan sebagai inovasi dalam jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi (Pribadiono, 2016).

Financial technology memiliki peran sebagai alat pembayaran untuk mempermudah proses transaksi dengan aman, praktis dan efisien sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. *Fintech* juga dapat disebut sebagai proses pembayaran yang sah tanpa harus menggunakan instrumen kertas, sehingga pengguna *fintech* dapat melakukan kegiatan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang.

Perkembangan *financial technology* salah satunya adalah adanya dompet digital atau *e-wallet* di Indonesia. Penggunaan dompet digital di Indonesia didorong dengan adanya kebijakan pemerintah untuk gerakan masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*). Pengurangan penggunaan uang tunai ini dilatar belakangi karena tingginya jumlah uang beredar saat ini, banyak terjadi kasus pemalsuan uang dan biaya yang harus dikeluarkan untuk operasional percetakan, penyimpanan, dan pendistribusian uang tunai oleh bank sentral. Hal tersebut diperkuat dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Novanty, 2021).

Penggunaan dompet digital sebagai pembayaran non tunai memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dengan praktis dan menghemat waktu. Dompet digital merupakan sebuah aplikasi berbasis *server* yang dapat digunakan di *handphone* dan penggunaanya dapat menyimpan uang pada aplikasi tersebut tanpa harus membawa uang tunai. Bank Indonesia pun telah menerbitkan peraturan dalam PBI No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Dengan kemudahan dan fitur layanan yang diberikan membuat masyarakat Indonesia mulai beralih menggunakan pembayaran uang elektronik dibandingkan dengan pembayaran konvensional, sehingga penggunaan uang elektronik di Indonesia sangat besar jumlahnya dan terus meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan gaya hidup masyarakat di era digital saat ini yang lebih memilih menggunakan sistem *cashless*.



Sumber: www.asliri.id, 2022.

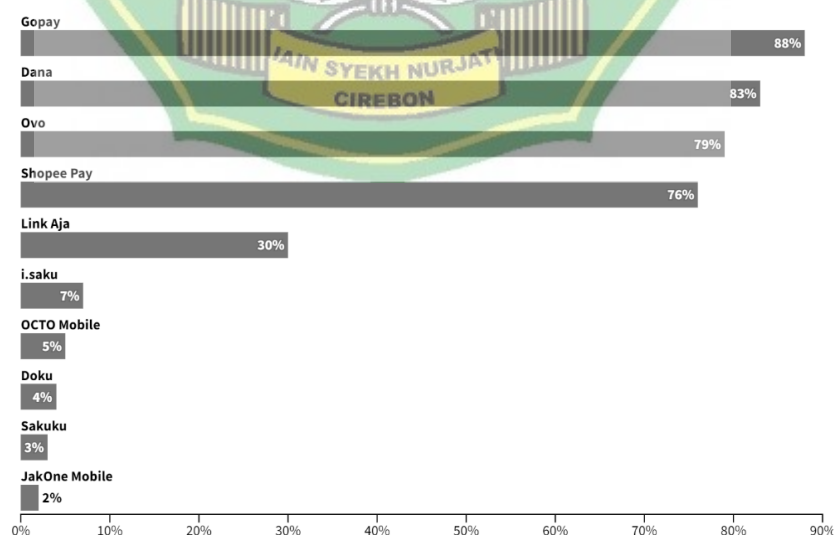
Gambar 1.1
Total Nilai Transaksi Pembayaran Digital
(Tahun 2017 – 2021)

Berdasarkan data grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah nilai transaksi digital di Indonesia dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 122,89% dari Rp. 12,375 triliun dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya hingga mencapai Rp. 305,435 triliun di tahun 2021. Dikutip dari kadata.co.id, menurut Bank Indonesia peningkatan transaksi uang elektronik tersebut didukung dengan maraknya belanja *online* selama pandemi karena kemudahan sistem pembayaran digital. Pertumbuhan transaksi pembayaran digital di Indonesia didominasi oleh *financial technology*. Hal tersebut seiring dengan upaya negara untuk mencapai *cashless society* (Kadata.co.id, 2022).

Tren *e-wallet* atau dompet digital di Indonesia semakin berkembang pesat. Banyak kemudahan yang diberikan dalam menggunakan dompet digital, sehingga membuat banyak masyarakat khususnya kaum *milenial* seperti mahasiswa memanfaatkan uang elektronik dalam kegiatan sehari-hari. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa dompet digital yang dapat menjadi pilihan masyarakat, seperti DANA, OVO, ShopeePay, Gopay, LinkAja, dan lain-lain.

Salah satu dompet digital yang populer di Indonesia adalah DANA. Aplikasi DANA merupakan sebuah *platform* pembayaran elektronik yang didirikan pada tahun 2018 oleh Elang Sejahtera Mandiri termasuk anak usahanya PT Elang Mahkota Teknologi TBK (EMTEK) dan kongsi bersama Ant Financial (Abrilia et al, 2020). DANA dapat digunakan untuk semua jenis layanan transaksi di berbagai *merchant partner* secara non tunai, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, bayar cicilan, transaksi *barcode scan*, hingga *e-commerce*. DANA juga memberikan fasilitas kirim dan tarik tunai saldo melalui akun bank, kemudian untuk *top-up* pun cukup mudah karena bisa dilakukan melalui *transfer* dari berbagai bank maupun alfamart dan pegadaian.

DANA memiliki slogan “Apapun transaksinya selalu ada DANA #GantiDompet”. Dengan fitur layanan yang diberikan, DANA diklaim dapat melakukan transaksi digital dengan cepat, praktis, dan aman. DANA memiliki tiga pilar utama dalam pemasarannya, antara lain *trusted* (DANA menjamin keamanan dalam transaksi pengguna), *friendly* (*platform* DANA terbuka untuk menghubungkan pengguna ke pelaku usaha dengan baik), dan *accessible* (mudah mengakses pembayaran tanpa uang tunai).



Sumber: GoodStats, 2022.

Gambar 1.2
Survei Populix 2022
E-wallet digunakan di Indonesia

Dari gambar diatas, riset yang dilakukan oleh Populix (2022) menjelaskan bahwa dompet digital yang paling sering dipakai di Indonesia dan menempati urutan pertama adalah Gopay sebesar 88% lalu diurutan kedua adalah DANA sebesar 83%. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DANA masih banyak diminati dan menempati urutan kedua sebagai dompet digital yang paling banyak digunakan dibandingkan beberapa dompet digital lainnya seperti OVO, Shopeepay, dan Linkaja. Aplikasi dompet digital DANA dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan penyimpanan uang sehingga dapat mempermudah konsumen dalam melakukan berbagai macam transaksi, karena aplikasi DANA berfokus untuk memberikan pengalaman pengguna yang mudah dan efektif.

Persepsi kemudahan memiliki keterkaitan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi kemudahan pada suatu aplikasi, maka kepuasan pengguna pun akan meningkat. Hal tersebut dikarenakan bahwa kemudahan akses pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat menimbulkan kepuasan konsumen sehingga mengakibatkan peningkatan dalam penggunaan aplikasi. Davis mendefinisikan bahwa persepsi kemudahan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Pratama, 2020). Indikator pengukuran dari persepsi kemudahan yaitu *Easy to learn* (mudah dipelajari), *Easy to use* (mudah digunakan), *flexible* (*flexible*), dan mudah dioperasikan (*controlable*).

Fitur layanan pada aplikasi diperlukan untuk menunjang berbagai kebutuhan penggunanya, sehingga transaksi dapat terpenuhi dan memiliki keamanan yang tinggi saat menggunakan aplikasi tersebut. Fitur layanan adalah produk yang digunakan perusahaan untuk membedakan produk fitur dari perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya. Berbagai fitur layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen harus sesuai dengan kebutuhan yang dimilikinya agar konsumen merasa puas (Hamidah et al, 2013). Fitur layanan akan

memberikan pengaruh pada minat ulang untuk memakai aplikasi, karena setiap penggunanya akan tertarik dengan fitur yang ditawarkan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakannya kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari (Sri Lestari et al, 2021). Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan.

Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam banyak yang menggunakan dompet digital (*e-wallet*). Pada jurusan Perbankan Syariah khususnya banyak yang menggunakan aplikasi dompet digital DANA dibandingkan dompet digital yang lain. Dompet digital DANA banyak digunakan di kalangan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Namun, sebagian mahasiswa merasa kurang puas terhadap aplikasi DANA dengan alasan masih ada *e-wallet* yang sejenis dan menawarkan lebih banyak keunggulan. Permasalahan yang dikeluhkan yaitu terkait kelengkapan dan keunggulan fitur layanan dan kinerja aplikasi.

Berdasarkan hasil pengamatan dan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk menganalisa bagaimana pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi dompet digital DANA pada mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

- a. Pengguna merasa kurang puas dengan aplikasi DANA dengan alasan masih ada *e-wallet* sejenis yang menawarkan lebih banyak keunggulan dan kemudahan.
- b. Terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi terkait kelengkapan fitur layanan dan kinerja aplikasi.

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah, diantaranya sebagai berikut:

- a. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Peneliti lebih berfokus untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi DANA.
- c. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi dompet digital DANA, sedangkan variabel bebasnya adalah persepsi kemudahan dan fitur layanan.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah diatas, peneliti dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
- b. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

- c. Apakah persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memiliki kegunaan bagi pembaca, perusahaan, dan peneliti. Berikut kegunaan penelitian yang dapat dikemukakan oleh penulis:

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya mahasiswa dan pihak yang bersangkutan terkait dengan pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan agar perusahaan dapat memilih strategi pemasaran yang

tepat terkait dengan pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA.

c. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan berpikir serta pengetahuan bagi penulis mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian dilakukan oleh peneliti. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini akan dijelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teoritik, dalam bab ini berisi uraian teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian yaitu mengenai persepsi kemudahan, fitur layanan, kepuasan pengguna, dan dompet digital (*e-wallet*), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, dalam bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan penulis yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan, dalam bab ini mengkaji mengenai gambaran hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan akan dideskripsikan dan dianalisis.

BAB V Penutup, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, sedangkan

saran berisi mengenai rekomendasi dari peneliti tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

