

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini teknologi berkembang dengan sangat cepat dan membawa perubahan gaya hidup masyarakat tradisional menjadi masyarakat millennial. Perkembangan teknologi ini tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Kemajuan teknologi (globalisasi) merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari, seperti dalam penggunaan *Smartphone*, salah satunya adalah pembayaran *online*. Meningkatnya teknologi tersebut membuat naiknya minat pengguna dalam menggunakan pembayaran *online* dikarenakan pembayaran *online* dapat mempercepat proses *financial*, baik dari segi pembayaran, transfer dan transaksi *financial* lainnya. (Komang dkk, 2022)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat, membuat dunia menjadi tanpa batas (*borderless*), terutama kemajuan teknologi dalam *gadget* memudahkan kita untuk berkomunikasi dan melakukan pekerjaan. Akses internet menjadi mudah dan cepat, dimanapun dan kapanpun. Menjalani kehidupan sehari-hari juga bergantung pada media *mobile* dan internet. Tingkat pertumbuhan pengguna internet juga menunjukkan angka yang signifikan.

Motivasi Indonesia cukup tinggi dalam mengejar kemajuan teknologi, salah satunya dalam bidang keuangan. *Fintech (financial technology)* secara bertahap membentuk jasa keuangan lebih baik dan lebih luas. Bank Indonesia mendorong penggunaan *digital payment* sebagai pengganti pembayaran tunai di Indonesia. Hadirnya alat pembayaran berbasis teknologi yang disebut sebagai dompet *digital* atau lebih dikenal dengan sebutan *e-wallet* menjadi alternatif yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi.

Fintech di dunia sudah tidak asing lagi. industri jasa keuangan mengalami inovasi yang sangat signifikan sejalan bersama perkembangan pesatnya teknologi digital saat ini serta inovasi jasa keuangan yang telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan tidak lain adalah *financial technology (fintech)*. Perekonomian yang modern di zaman sekarang, lalu lintas pertukaran barang dan jasa sudah semakin cepat. Maka dari itu perlu ketersediaan sistem pembayaran handal yang menjadikan pembayaran dilakukan secara lebih cepat, aman, dan efisien (Sari, 2020).



Gambar 1.1
Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2018-2022

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

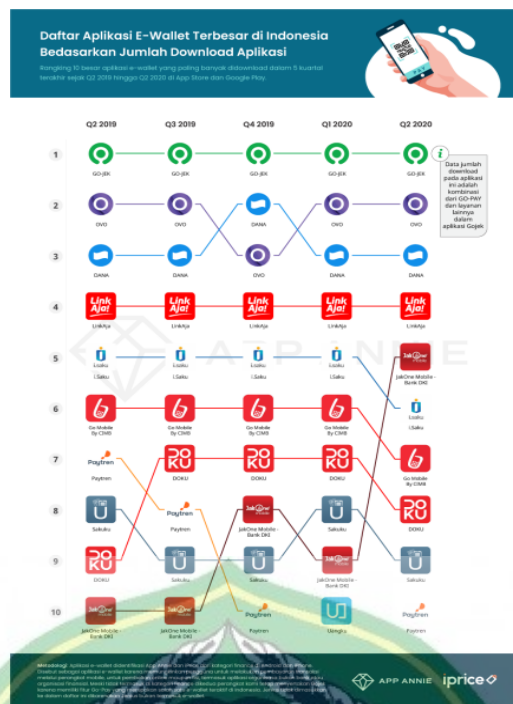
Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta.

Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat presentase internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022.

Pada 2018 tingkat presentase internet di Tanah Air baru mencapai 50% dari total penduduk. Artinya, tingkat presentase internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. Pemerintah diharapkan bisa terus mendukung perluasan jangkauan internet ke seluruh pelosok negeri. Sebab, di era digital ini internet bisa sangat membantu masyarakat dalam mengakses informasi, baik untuk kepentingan edukasi, bisnis, maupun hiburan.

Salah satu jenis *fintech* yaitu *digital payment* yang bergerak di bidang pembayaran seperti dompet *digital* yang banyak digunakan masyarakat saat ini. Dompet *digital* ini lebih praktis digunakan, karena dapat memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang di sebuah aplikasi. Pengguna tidak perlu membawa uang secara fisik dalam pembayaran, melainkan hanya dengan melakukan *scan QR barcode* untuk mempercepat transaksi.

E-wallet (dompet *digital*) merupakan suatu layanan transaksi pembayaran berbasis peladen yang digunakan melalui *smartphone* dengan metode pembayaran melalui *scan* kode QR. *E-wallet* dapat digunakan sebagai alat transaksi untuk pembelian *online* dan untuk mentransfer uang antar bank atau *e-wallet* (Kusuma & Syahputra, 2020). Selain itu, *e-wallet* juga dapat digunakan untuk transaksi pembayaran makanan, belanja, tagihan rumah tangga (air, listrik, internet dan tv kabel), asuransi, dan lain-lain.



Gambar 1.2

Daftar aplikasi *E-Wallet* terbesar di Indonesia

Sumber : iPrice.co.id & appannie.com

Berdasarkan data sebelumnya *ranking e-wallet* di Indonesia juga didominasi oleh pemain lokal. Hal ini bias dikaitkan dengan suksesnya promosi dan *campaign* yang dilakukan oleh pengembang *e-wallet* Indonesia dan dukungan dari pemerintah dalam membawa Indonesia untuk lebih menjadi *cashless society*.

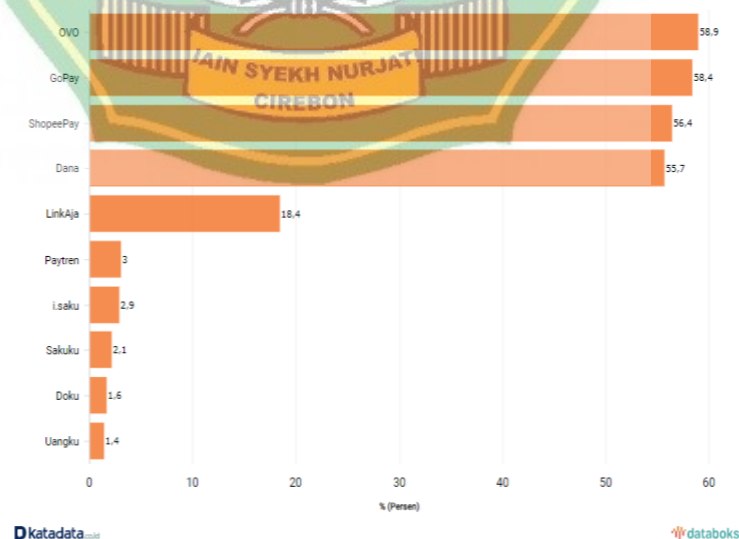
GOPAY, OVO, Dana dan LinkAja merupakan 4 *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak selama periode Q2 2019- Q2 2020. Untuk aplikasi dengan total *download* terbanyak juga diduduki oleh keempat pemain tersebut GOPAY, OVO, Dana dan LinkAja.

GOPAY merupakan salah satu layanan yang tersedia di super *app* Gojek berhasil menduduki peringkat pertama sebagai *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak sejak Q2 2019 hingga Q2 2020. Walaupun data yang tersedia merupakan akumulasi dari pengguna aplikasi Gojek secara keseluruhan untuk total *download* aplikasi GOJEK juga masih

menduduki peringkat teratas dengan aplikasi paling banyak di *download* baik di *platform* Android maupun iOS.

OVO dan DANA konsisten berada di posisi 3 besar *e-wallet* dengan pengguna aktif bulanan tertinggi. Dua *e-wallet* ini merupakan *e-wallet non government* yang memiliki tipe servis finansial untuk melakukan transaksi dan pengiriman uang. OVO dan DANA konsisten menduduki peringkat kedua dan ketiga dengan pengguna aktif bulanan terbanyak. Kedua perusahaan ini bisa dijadikan acuan sebagai *e-wallet independen* yang membantu para *non-bankers* untuk tetap bisa melakukan transaksi *cashless*.

Selama periode Q2 2019 hingga Q2 2020 OVO menduduki peringkat kedua dengan pengguna aktif bulanan terbanyak setiap kuartalnya. Diikuti oleh DANA yang juga berhasil dengan konsisten menduduki peringkat ketiga di periode yang sama. Untuk total *download* aplikasi terjadi pergantian posisi pada periode Q4 2019 dimana DANA menggantikan OVO di posisi kedua setelah GOPAY namun hal ini hanya terjadi didalam satu kuartal itu saja. Q2 2020 adalah periode yang penuh tantangan, OVO menginisiasi beberapa produk untuk mendukung Indonesia dalam pemulihan kondisi ekonomi setelah masa pandemic ini.



Gambar 1.3

Dompert digital yang paling banyak digunakan

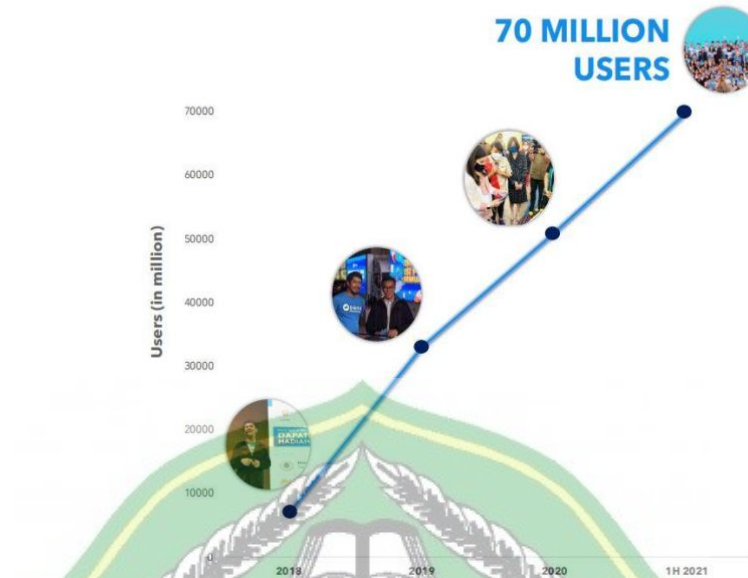
Sumber : Katadata & Databoks

Survei menunjukkan OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan pada tahun 2021. Sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. OVO hanya unggul sedikit dari GOPAY yang dipakai oleh 58,4% responden. Selanjutnya, ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% responden. DANA berada di posisi keempat dengan pengguna sebanyak 55,7% responden. Dana juga menjadi dompet *digital* keempat yang digunakan oleh lebih dari 50% responden. Dompet *digital* lainnya memiliki penggunaan di bawah 50 persen. Beberapa di antaranya adalah LinkAja yang dipakai oleh 18,4% responden, *PayTren* oleh 3% responden, dan *i.saku* 2,9%.

Berdasarkan data yang diperoleh DANA menempati posisi keempat pada tahun 2021. Hal ini dikarenakan seluruh transaksi jual beli dilakukan secara *online* maka penggunaan Shopee meningkat sehingga posisi ShopeePay dapat menyalip posisi DANA yang sebelumnya berada pada posisi ketiga. Namun hal tersebut bukan berarti pengguna DANA yang menurun, pengguna DANA tetap meningkat.

DANA merupakan aplikasi dompet *digital* yang dikeluarkan tahun 2018 sebagai aplikasi yang menawarkan pembayaran, poin loyalitas, dan layanan keuangan yang didukung oleh lengan digital KMK *Online*. DANA telah mendapat izin untuk beroperasi sebagai perusahaan *fintech* di seluruh Indonesia pada 5 Desember 2018. Lewat DANA, pengguna memungkinkan melakukan transaksi mulai dari pembayaran tagihan, top-up game *online*, transaksi menggunakan *barcode scan*, hingga *e-commerce*. DANA menjadi *platform* pembayaran digital yang mengusung *open platform* dan dapat digunakan di berbagai aplikasi, gerai daring maupun konvensional. Sejak meluncurkan produk pada 5 Desember 2018 hingga akhir Juni 2019, DANA sudah memiliki 20 juta pengguna, dan mencapai transaksi 1,5 juta per hari. DANA memiliki lebih dari 800 karyawan. Sebagai perusahaan teknologi finansial, DANA didukung oleh teknologi seperti "*DANA Protection*", memiliki Sertifikasi ISO 27001 dan Sertifikat PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*), hingga menerapkan prinsip

kebijakan *zero-data sharing* yang berkaitan dengan *Personal Identifiable Information* (PII).



Gambar 1.4
Pengguna aplikasi DANA

Sumber : *Teknogav.com*

DANA adalah dompet *digital* Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara *digital*, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. Talenta-talenta terbaik Indonesia terus mengembangkan DANA sebagai dompet *digital* berplatform terbuka yang siap dimanfaatkan untuk mendukung setiap aktivitas ekonomi dan gaya hidup digital semua kalangan masyarakat Indonesia. Dengan DANA, masyarakat bisa menjadi lebih produktif, efisien, dan kompeten. DANA juga dapat dioptimalkan untuk mendukung komitmen pemerintah menghemat biaya produksi dan distribusi uang fisik, serta meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia.

Walapun DANA merupakan dompet *digital* keluaran terbaru namun ia mampu bersaing dan langsung meraih peringkat teratas dibawah GOPAY dan OVO. Hal ini dikarenakan kegunaan dan kemudahan yang terdapat pada

aplikasi DANA sehingga banyak dari kalangan masyarakat yang tertarik menggunakan DANA. Investor.id mencatat bahwa penggunaan *internet banking* meningkat salah satunya karena penggunaan *top-up e-wallet*, tercatat tumbuh hingga 9,5 kali. Salah satu *e-wallet* yang paling banyak digunakan adalah DANA.

Namun tidak semua masyarakat beranggapan bahwa dompet *digital* memiliki keamanan yang terjamin sehingga masih banyak masyarakat yang masih menggunakan pembayaran tunai, selain itu masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa menggunakan dompet *digital* itu sulit dan tidak praktis, hal ini muncul karena kurangnya dorongan bagi masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman.

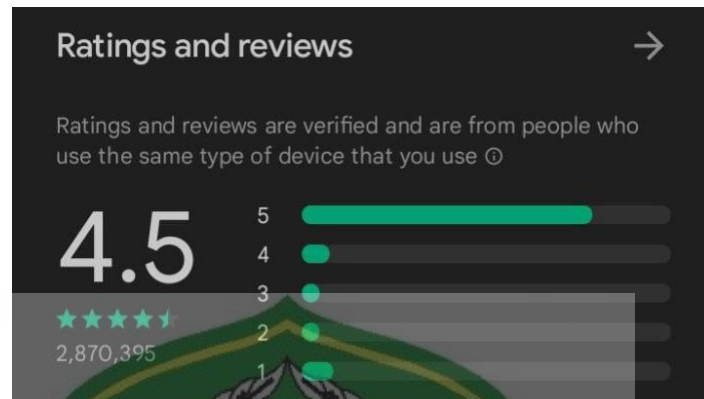


Sumber : Katadata & Databoks

Masyarakat saat ini banyak menggunakan internet untuk melakukan layanan *finansial*. Berdasarkan hasil survei Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan *Katadata Insight Center* (KIC) sebanyak 73,2 persen responden paling sering menggunakan dompet *digital*.

Berdasarkan data tersebut membuktikan bahwa kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan dompet *digital*, hanya 73,2 % dari pengguna internet yang menggunakan dompet digital, hal ini juga dipicu dari kepercayaan mengenai keamanan pada dompet digital tersebut, Rachna

& Singh (2021) menyatakan bahwa ada beberapa isu yang terjadi pada pembayaran elektronik seperti kurangnya keamanan, kurangnya kepercayaan, persepsi pengguna mengenai penerimaan sistem pembayaran elektronik, dan kurangnya kesadaran.

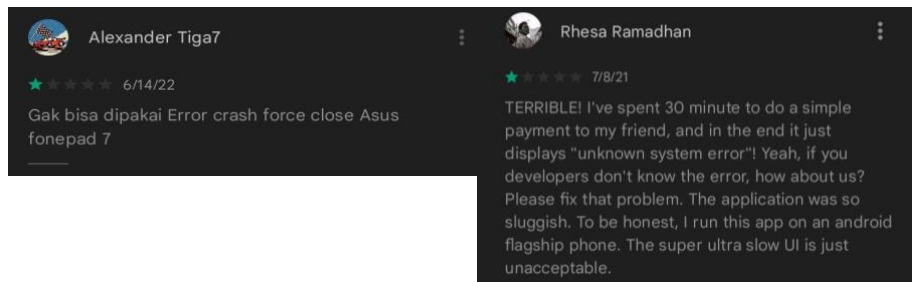


Gambar 1.6

Ratings aplikasi DANA

Sumber : Playstore

Berdasarkan *ratings* yang diperoleh DANA pada *playstore* menunjukkan bahwa terdapat 2,870,395 pengguna yang memberikan peringkat dan penilaian terhadap aplikasi DANA. Peringkat ditunjukkan dalam berbagai tingkatan yakni dari bintang 5 hingga bintang 1. Pada *rating* aplikasi DANA bintang 5 menunjukkan 20 pengguna, bintang 4 menunjukkan 20 pengguna, bintang 3 menunjukkan 9 pengguna, bintang 2 menunjukkan 13 pengguna, dan bintang 1 menunjukkan 20 pengguna. Data tersebut diambil berdasarkan penilaian yang paling relevan menurut *playstore*.



Gambar 1.7

Penilaian aplikasi DANA

Sumber : Playstore

Dilihat dari *review* aplikasi yang ada pada *playstore*, banyak pengguna DANA yang mengalami *error* saat melakukan transaksi di aplikasi DANA, hal tersebut seringkali dipicu oleh jaringan internet yang kurang stabil, server *error*, aplikasi DANA yang belum di *update*, dan adanya *cache* yang menumpuk.

Seperti *website* ataupun aplikasi pada umumnya, DANA juga mengalami *maintance*. Pemeliharaan sistem atau *maintance* ini dapat menyebabkan DANA menjadi sementara *down*. *Maintance* sangat diperlukan oleh suatu aplikasi atau *software* karena dapat memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kinerja sistem. Selain *maintance*, bisa jadi DANA juga sedang mengalami pembaruan atau *updating*. Ini karena pastinya aplikasi atau *software* DANA memiliki perubahan. Sehingga, diperlukan modifikasi-modifikasi sistem untuk menjaga kinerja sistem.

Hal itu tentu saja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, pengguna yang merasa dirugikan mungkin saja akan beralih ke aplikasi lain dan bahkan dapat menghentikan penggunaan terhadap aplikasi DANA. Oleh sebab itu, permasalahan tersebut terus menjadi evaluasi bagi PT Espay Debit Indonesia Koe dan akan terus diperbaiki agar DANA tumbuh menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurya Dina Abrilia dan Tri Sudarwanto (2020) dalam judul penelitian *Pengaruh Persepsi Kemudahan*

Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya, Persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan DANA menjelaskan yakni persepsi kemudahan pengaruhnya pada ketertarikan ulang memakai *mobile banking*. Pada variabel fitur layanan tersebut pengaruhnya secara signifikan pada minat ulang digunakannya *internet banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Suci (2022) dengan judul Pengaruh *Kegunaan* dan *Trust* terhadap Minat Menggunakan Kembali *E-Wallet* Dana (Studi pada Mahasiswa Kota Medan) menyatakan bahwa banyaknya *e-wallet* yang menawarkan layanan menarik saat ini memunculkan pertimbangan dari konsumen untuk menggunakan bahkan menggunakan kembali layanan tersebut dengan memperhatikan faktor seperti *kegunaan* dan *trust*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengujian simultan variabel *Kegunaan* dan *Trust* berpengaruh secara simultan.

Konsep yang berkaitan dengan fenomena dalam penelitian ini adalah menggunakan konsep model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Yang merupakan adaptasi dari *Theory of reasoned Action (TRA)* yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai terhadap teknologi. Dalam model ini, penerimaan penggunaan teknologi salah satunya dipengaruhi faktor *Kemudahan penggunaan* (kemudahan penggunaan) dan *Kegunaan* (Persepsi manfaat) dalam penggunaannya. Yang mempengaruhi masyarakat menggunakan teknologi tersebut. *Kemudahan penggunaan* (kemudahan penggunaan) adalah tingkatan dimana pengguna percaya bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Sedangkan *Kegunaan* atau persepsi manfaat adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dari penggunaan sistem tersebut akan menimbulkan timbal balik dari pengguna sistem tersebut. Salah satunya adalah kepuasan penggunaan sistem yang akan mengukur

suatu keberhasilan suatu sistem atau teknologi. Berdasarkan uraian tersebut mengenai persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan yang dimaksud yaitu anggapan bahwa sistem pembayaran DANA yang memberikan manfaat dan mudah digunakan akan membuat penggunanya merasa puas.

Fenomena tersebut menjadi hal yang menarik untuk diteliti yaitu mengenai kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan DANA. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* DANA (Studi Pada Nasabah Bank Syariah)”**

B. Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dipaparkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan dompet *digital*
2. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan dompet *digital*
3. Sering terjadinya *error* yang menyebabkan pengguna DANA sulit melakukan transaksi
4. DANA merupakan satu satunya *e-wallet* yang tidak menyediakan jasa transportasi *online* dan *delivery* makanan diantara 3 peringkat atas pengguna terbanyak *e-wallet*, yaitu Gopay (Gojek) dan OVO (Grab).

b. Batasan Masalah

Agar sasaran dalam pembahasan ini dapat tercapai, maka peneliti hanya akan membatasi masalah penelitian antara lain:

1. Peneliti hanya melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen Kepuasan Pengguna DANA.
2. Peneliti menggunakan variabel dependen Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan.

3. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu pengguna *E-Wallet DANA* yang melakukan penggunaan melalui Bank Syariah.

c. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas maka dipaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet DANA*?
2. Bagaimana pengaruh Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet DANA*?
3. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet DANA*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet DANA*?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet DANA*?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet DANA*?

b. Kegunaan Penelitian

Jika tujuan penelitian yang disebutkan di atas dapat dicapai, penelitian ini akan memberikan tiga macam kegunaan, yaitu kegunaan bagi akademik, kegunaan bagi penelitian, dan kegunaan bagi pihak lain.

1. Bagi Akademik

Penelitian ini bisa dijadikan bahan kajian serta bahan bacaan yang dapat menambah wawasan pengetahuan bagi dunia keilmuan yang ada dalam bidang *financial technology* khususnya pada jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai sebuah sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan mengenai perkembangan teknologi dibidang ekonomi yakni adanya dompet *digital* yang sudah diperoleh dan menambah wawasan serta pengetahuan penulis mengenai mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet* DANA.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan pemikiran maupun alternatif referensi yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam memperluas wawasan mengenai pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet* DANA. Baik bagi pemerintah, PT. Espay Debit Indonesia Koe maupun lembaga penyedia lainnya yang bisa dijadikan perbandingan.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di dalam penyusunan penelitian ini meliputi lima bab, diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : Dalam bab ini menguraikan tentang Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : Dalam bab ini menguraikan tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Metode Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : Dalam bab ini menguraikan tentang Kondisi Objektif Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian.

BAB V PENUTUP : Dalam bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran dari penulis dalam pelaksanaan penelitian tersebut.

