

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, kita berada di zaman digital di mana teknologi terus berkembang dengan cepat dan maju. Banyak aspek kehidupan sehari-hari yang mungkin terkena dampak kemajuan teknologi ini (Mawardani, 2021). Salah satunya berkaitan dengan sisi ekonomi, di mana masyarakat melihat adanya perubahan teknologi dari penggunaan pembayaran yang dilakukan dengan uang kertas, kini banyak beralih menggunakan transaksi non tunai dalam segala aktivitas transaksinya (Iffat, 2023).

Masyarakat tidak akan kesulitan dalam menyelesaikan proses transaksi ketika membawa uang kertas dalam jumlah banyak karena semakin mudah dan sederhananya akses transaksi pembayaran nontunai (Atriani, 2020). Banyak pengusaha yang bergabung di sektor *financial technology* (*fintech*) dengan mengeluarkan produk-produk terkenal seperti dompet elektronik, sehingga menghilangkan kebutuhan akan kartu kredit dan uang tunai saat betransaksi (Chusnah, 2020).

Fintech atau teknologi keuangan adalah penggunaan teknologi pada industry keuangan untuk mengembangkan produk yang memfasilitasi proses pembayaran. Di era digital saat ini, *financial technology* sangat populer di berbagai lapisan masyarakat khususnya dikalangan anak muda Generasi Z (Mawardani, 2021). Berbagai kemajuan alat, termasuk aplikasi pembayaran, muncul sebagai akibat dari pergerakan *fintech*. Kemajuan teknologi fintech mendorong berkembangnya metode pembayaran digital, seperti dompet digital, yang kini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat umum (Hikmah, 2023).

Meningkatnya jumlah orang yang menggunakan internet secara rutin dapat memacu inovasi, khususnya dalam pembayaran elektronik untuk menawarkan keuntungan dan kemudahan yang akan diterima oleh masyarakat umum. Menurut penelitian East Ventures (EV), “Digital Competitiveness

Index 2023: Equitable Digital Nation”, dompet digital menyumbang 81% dari seluruh pembayaran yang dilakukan di Indonesia pada tahun 2023.

Gambar 1. 1 Metode pembayaran yang paling banyak di Indonesia



Sumber: East Venturess (EV)

Dengan meningkatkannya jumlah orang yang menggunakan internet di Indonesia, solusi pembayaran digital telah menjadi pilihan dalam metode pembayaran bagi sebagian besar masyarakat di Indonesia. Di Indonesia, jenis pembayaran digital yang paling umum diadopsi adalah dompet digital. Dompet digital atau dompet elektronik adalah salah satu sistem pembayaran elektronik paling populer yang digunakan oleh konsumen. Ada banyak layanan dompet digital yang tersedia di Indonesia, lima yang terbesar antara lain ShopeePay, OVO, Dana, Gopay dan LinkAja. Dompet digital telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari (Saputri, 2021).

Transaksi menggunakan dompet digital dapat dilakukan tanpa membawa uang tunai. Manfaat tanpa membawa uang tunai sangat banyak, terutama bagi Generasi Z yang lebih mengedepankan efisiensi dan praktis di tengah gaya hidup yang kekinian saat ini (Fathurrahman, 2022). Dompet digital memudahkan kegiatan transaksi online maupun offline. Saat ini layanan dompet elektronik seperti OVO, Dana, GoPay, Link Aja, dapat diakses di Indonesia dan bekerja sama dengan ratusan ribu platform lainnya (Mawardani, 2021).

Pilihan beralih ke transaksi non-tunai disebabkan masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan internet. Melihat adanya fenomena ini, Desa Sindangkempeng menjadi salah satu desa yang merespon fenomena dompet digital. Walaupun ini termasuk pelosok, ternyata antusiasme masyarakat untuk menggunakan aplikasi dompet digital sangat tinggi. Letak geografis desa ini berada di Kecamatan Pancalang Kabupaten Kuningan yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Cirebon. Desa Sindangkempeng memiliki jumlah penduduk kurang lebih 1.931 jiwa. Tabel statistic penduduk Desa Sindangkempeng menurut umur yang disediakan oleh pemerintah desa pada Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Total penduduk Desa Sindangkempeng berdasarkan kelompok umur

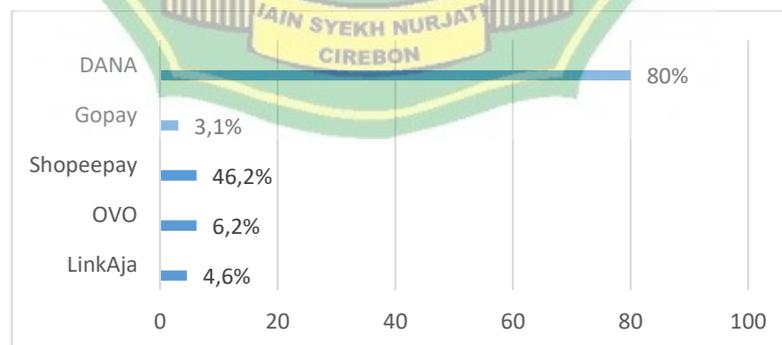
No	Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	0-4	60	56	116
2.	5-9	61	75	136
3	10-14	77	66	143
4	15-19	64	69	133
5	20-24	94	82	176
6	25-29	79	56	135
7	30-34	81	76	157
8	35-39	76	71	147
9	40-44	73	67	140
10	45-49	67	78	145
11	50-54	59	70	129
12	55-59	51	53	104

13	60-64	43	57	100
14	65-69	34	37	71
15	70-74	19	24	43
16	75+	23	33	56
Total Jumlah				1.931

Sumber: Desa Sindangkempeng

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti melakukan pra-survei pada bulan November tanggal 2 dengan menyebarkan kuesioner sementara kepada partisipan yang memenuhi syarat kelayakan penelitian untuk mengkaji fenomena penggunaan dompet digital Generasi Z di Desa Sindangkempeng. Responden dari Generasi Z yang berusia antara 15 dan 26 tahun yang mengetahui dan pernah menggunakan dompet digital memenuhi kriteria penelitian pada pra-survei. Hasil pra-survei menghasilkan 65 responden yang memenuhi kriteria dalam penelitian. Aplikasi terpopuler di kalangan Generasi Z di Desa Sindangkempeng ditunjukkan pada grafik di bawah ini:

Gambar 1. 2 Aplikasi terpopuler di kalangan Generasi Z



Sumber: Data diolah penulis, November 2023

Grafik di atas menunjukkan bahwa Generasi Z di Desa Sindangkempeng lebih memilih dompet digital dalam bertransaksi. Dana di peringkat pertama, disusul shopeepay dan gopay di peringkat kedua, serta LinkAja di peringkat

ketiga. Sehingga disimpulkan dari hasil pra-survei tersebut bahwa Generasi Z lebih suka bertransaksi dengan dompet digital Dana.

Dana menjadi salah satu program digital yang memberikan pengguna akses terhadap penawaran yang lebih menarik. Dana merupakan startup Indonesia yang hadir sejak tahun 2018 yang aktif dibidang teknologi keuangan dengan menyajikan layanan pembayaran secara non-tunai yang cepat, praktis, dan aman. Aplikasi Dana menjadi dompet digital terpopuler saat ini. Pesaing aplikasi Dana adalah aplikasi OVO yang hampir serupa dengan aplikasi Dana, namun bedanya, aplikasi OVO memiliki biaya admin untuk isi ulang dan transfer antar bank, sedangkan aplikasi Dana tidak. Inilah yang menjadi alasan mengapa aplikasi Dana lebih baik dibandingkan aplikasi OVO (Hikmah, 2023).

Dana dapat dimanfaatkan sebagai dompet digital untuk berbagai kebutuhan. Mulai dari isi pulsa, isi kuota, bayar tagihan bulanan, bayar belanja online maupun offline, transfer uang, membeli emas online, dan lain sebagainya. Dana juga memudahkan dalam menggunakan jasa metode transfer. Layanan Dana dan alternative transfer ditawarkan oleh Bank BRI, BCA, BNI, Mandiri, dan lain sebagainya (Wahyuningsih, 2022). Tiga prinsip yang mendasari aplikasi dompet digital Dana: terpercaya di mana saja, yang menjamin keamanan 100% dalam transaksi pengguna: ramah, yang bertujuan untuk meningkatkan dan menjadi platform terbuka; dan di mana pun, yang menyediakan sarana sederhana bagi pengguna dan bisnis untuk memfasilitasi pembayaran non tunai (Hikmah, 2023).

Seiring dengan banyaknya orang yang menggunakan aplikasi dompet digital, pemasar perlu fokus membangun interaksi pelanggan yang kuat dengan penjual untuk membina hubungan jangka panjang dan menumbuhkan loyalitas pengguna. Loyalitas pengguna merupakan komitmen yang timbul dari kesadaran diri, bukan karena tekanan dari luar. Aspek yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna antara lain persepsi manfaat dan kemudahan (Wahyuningsih, 2022). Loyalitas pengguna sangat penting untuk keberhasilan bisnis. Loyalitas pengguna disebut juga sebagai *electronic customer loyalty*

ketika menggunakan dompet digital. Hal ini membantu pelanggan tetap berkomitmen untuk sering menggunakan aplikasi ini, sehingga transaksi secara online di masa depan dapat diselesaikan tanpa terpengaruh oleh strategi pemasaran perusahaan pesaing. Selain itu hal ini juga memotivasi pengguna untuk memberi tahu orang lain tentang aplikasi tersebut (Mahendri, 2023).

Pengguna biasanya mempertimbangkan sejumlah aspek sebelum memilih untuk menggunakan layanan dompet digital dan aspek manfaat adalah salah satunya (Hikmah, 2023). Manfaat berpusat pada jumlah uang yang dapat dihasilkan oleh seseorang yang menggunakan aplikasi dompet digital (Ardana, 2023). Tentu saja, seseorang akan mempertimbangkan keuntungan dari penggunaan layanan digital sebelum memilih untuk menggunakannya. Pengguna aplikasi dana misalnya, mendapatkan keuntungan dari proses pembayaran yang cepat dan mudah sehingga tidak perlu lagi mengantri (Hikmah, 2023).

Kemudahan pengguna juga merupakan elemen penting yang harus dipertimbangkan ketika menggunakan layanan aplikasi dompet digital karena dapat dengan mudah diakses dan digunakan (Nizar, 2022). Kemudahan pengguna merupakan sejauh mana seseorang menganggap penggunaan teknologi itu sederhana menjadikannya sebagai pengguna yang nyaman (Wahyuningsih, 2022). Seseorang yang menganggap teknologi mudah digunakan akan berpikir bahwa teknologi tersebut memerlukan sedikit usaha untuk menggunakannya (Fathurrahman, 2022). Banyak orang menggunakan produk atau layanan ini karena kemudahannya, meskipun kualitas layanannya tidak jauh beda dengan yang lain. Dengan mendorong pelanggan untuk memilih layanan dompet digital karena kenyamanan, mereka dapat mempertahankan pengguna baik online maupun offline (Wahyuningsih, 2022).

Manfaat dan loyalitas pengguna ditemukan berpengaruh positif, menurut penelitian sebelumnya oleh (Fauzi, 2022). Selain itu, penelitian (Wahyuningsih, 2022) menunjukkan bahwa loyalitas pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Hal ini berbeda dengan penelitian (Samara, 2023) yang tidak menemukan hubungan antara kemudahan pengguna dengan

loyalitas pengguna. Selain itu, penelitian (Ardana, 2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif dengan loyalitas pengguna.

Di Desa Sindangkempeng, penelitian ini menggunakan responden dari generasi Z. Sebanyak 65 responden dari generasi Z berpartisipasi dalam pra-survei yang dilakukan di Desa Sindangkempeng, mereka lebih suka menggunakan aplikasi dompet digital Dana karena mudah bertransaksi, tidak dikenakan biaya administrasi, dan terdapat cashback serta tersedia promosi. Generasi Z dan para millennial merupakan mayoritas masyarakat yang tinggal di Desa Sindangkempeng. Anggota generasi Z lahir dari tahun 1996 sampai 2009. Generasi ini muncul setelah generasi millennial yang merupakan generasi transisi yang ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat. Ada pula yang merupakan keturunan generasi milenial dan generasi X. Berbeda dengan pandangan sebelumnya, generasi Z menganggap bahwa teknologi dan internet adalah kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari (Hastini L. Y., 2020).

Berdasarkan fenomena-fenomena terkini, hasil penelitian terdahulu dan masih kurangnya informasi tentang bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi dompet digital Dana khususnya di Generasi Z, hal itu menjadi menarik untuk penulis teliti lebih dalam mengenai **“Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Dompet Digital Dana Terhadap Loyalitas Pengguna (Studi Kasus pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng)”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Dengan kemajuan teknologi, hidup menjadi lebih mudah. Aplikasi dompet digital memungkinkan pembayaran di mana saja.
2. Masyarakat umum belum mengetahui cara memanfaatkan dompet digital Dana.
3. Belum maksimalnya faktor kemudahan dalam penggunaan dompet digital Dana.
4. Kurangnya loyalitas pengguna dompet digital Dana.

5. Aplikasi dompet digital yang digunakan tentu ditentukan oleh persepsi dan loyalitas masyarakat, artinya keputusan dan loyalitas dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat menyikapi informasi mengenai aplikasi yang diterimanya.

C. Pembatasan Masalah

1. Dilakukan di Desa Sindangkempeng Kecamatan Pancalang Kabupaten Kuningan.
2. Sasarannya pada Generasi Z yang menggunakan aplikasi dompet digital Dana di Desa Sindangkempeng yang usianya antara 15 hingga 27 tahun. Persepsi Manfaat (X1) dan Kemudahan (X2) merupakan variabel independen yang diteliti, sedangkan Loyalitas Pengguna (Y) menjadi variabel dependen.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi manfaat dompet digital Dana berpengaruh terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng?
2. Apakah kemudahan dompet digital Dana berpengaruh terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng?
3. Apakah persepsi manfaat dan kemudahan dompet digital Dana berpengaruh terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dompet digital Dana terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng?
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dompet digital Dana terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng?
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan dompet digital Dana terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap komitmen Generasi Z pada pengguna dompet digital Dana di Sindang Kempeng dan dapat menjadi dasar penelitian tambahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman dan memberikan pengetahuan langsung mengenai fakta dan fenomena dilapangan, khususnya terkait isu-isu mengenai manfaat yang dirasakan dan kemudahan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana.

b. Bagi Dana

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu perusahaan mempersiapkan taktik pemasaran yang inovatif dan baru yang akan membantu perusahaan berkembang.

c. Bagi Penulis Lain

Dapat digunakan sebagai sumber atau referensi jika memutuskan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi perlu dijelaskan agar pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini lebih mudah dipahami secara keseluruhan. Adapun sistematikanya, yaitu:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal berisi sampul depan, judul, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian ini berisi bab dan sub judul sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas kajian pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis. Landasan teori penelitian mencakup teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi, yaitu pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dompet digital Dana terhadap loyalitas pengguna pada Generasi Z di Desa Sindangkempeng. Variabel-variabel yang tercakup dalam teori ini dihubungkan dengan penelitian dan digunakan untuk menganalisis permasalahan yang akan dimasukkan dalam tugas akhir. Selain itu juga sebagai kerangka penulisan BAB IV yang memuat temuan dan pembahasan penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang objek dan lokasi penelitian dan metodologi penelitian yang semuanya telah dipilih secara tepat agar selaras dengan kerangka teori atau prinsip yang mendasari yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Metodologi penelitian yang digunakan mencakup informasi mengenai topik-topik berikut: Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, Definisi Operasional Variabel, Jenis Data, Sumber, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran perusahaan, hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana serta analisis data yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan penjelasan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Selain itu, skripsi ini memberikan gambaran mengenai kesimpulan dan saran penulis mengenai permasalahan yang diteliti.

3. Bagian akhir

Bagian akhir skripsi memuat data pustaka dan lampiran-lampiran.

