

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Uang adalah segala sesuatu yang dapat digunakan oleh orang biasa sebagai alat tukar atau sebagai metode pembayaran untuk memperoleh barang dan jasa. Di era digital ini, kemajuan teknologi dan informasi tentang metode pembayaran telah mengubah pembayaran dari sistem pertukaran menjadi penemuan uang. Perubahan dalam teknologi informasi, perdagangan, dan sistem pembayaran telah mengubah cara transaksi dilakukan. Salah satu inovasi yang muncul adalah alat pembayaran elektronik yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Dengan sistem yang semakin canggih, penyedia layanan elektronik terus berupaya meningkatkan kemudahan penggunaan (Wicky T. J Laloan et al., 2023).

Dalam proses pengembangan teknologi saat ini, negara-negara maju di seluruh dunia berlomba-lomba mengembangkan teknologi terkini untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Selanjutnya, jumlah pengguna internet di seluruh dunia, dan khususnya di Indonesia, telah meningkat secara signifikan. Menurut hasil survei dari penetrasi internet Indonesia pemakai internet di Indonesia sudah lebih dari 221 juta jiwa pada bulan Januari 2024. Maka dari itu angka penetrasi di Indonesia menyentuh angka 79,5% dibandingkan dengan periode sebelumnya (APJII, 2024).

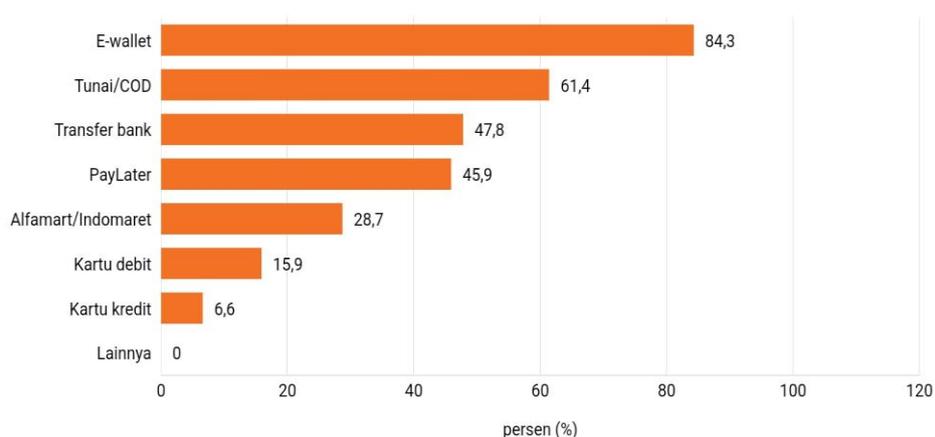
Dampak positif perkembangan teknologi terhadap perekonomian Indonesia adalah perubahan sistem pembayaran. Kemajuan teknologi ini telah menyebabkan bergantinya sistem pembayaran tunai dengan sistem pembayaran non-tunai. Sistem pembayaran ini dinilai lebih praktis dan efisien, serta menghindari penggunaan uang kertas palsu, sehingga konsumen tidak lagi terpaksa menggunakan uang tunai yang dapat menimbulkan risiko tindak kriminal. Keberadaan uang elektronik yang disimpan dalam server atau kartu sudah menjadi hal lumrah di masyarakat saat ini. Sebab, transaksi di toko online maupun offline kerap kali dilakukan menggunakannya (Brahmanta, 2021).

Sistem pembayaran memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu Negara. Jika sistem pembayaran berfungsi dengan baik, maka perekonomian Negara tersebut akan berjalan dengan lancar. Efisiensi sistem pembayaran dapat diukur dari kemampuannya untuk meminimalkan biaya dalam aktivitas Ekonomi. Umumnya masyarakat Indonesia menggunakan uang kertas sebagai alat pembayaran. Namun, kemajuan teknologi telah mendorong pergeseran dari uang tunai ke pembayaran non-tunai, seperti pembayaran digital, yang lebih efektif, efisien dan aman. Tujuannya adalah untuk mengurangi penggunaan uang kertas dengan menerapkan sistem pembayaran secara digital, yaitu melalui elektronik atau E- wallet (Soegiastuti & Anggraeni, 2022).

Bank Indonesia (BI) mengungkapkan bahwa nominal transaksi uang elektronik (UE) mencapai Rp.90,44 triliun pada April 2024. Angka tersebut meningkat 33,99% dibandingkan periode yang sama Tahun sebelumnya. Berdasarkan data tersebut nilai penggunaan E-wallet mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut mendeskripsikan perilaku konsumtif masyarakat dan pengetahuan masyarakat mengenai E-wallet yang semakin tinggi (Arnoldus Kristianus, 2024).

Penggunaan pembayaran digital di Indonesia telah berkembang pesat, namun masih terdapat keterbatasan masalah bagi masyarakat saat menggunakannya (Ritonga, 2022).

Minat dalam penggunaan uang elektronik memberikan efek positif, terlihat dari perubahan signifikan dalam pola transaksi, terutama dalam pemilihan metode pembayaran. Transaksi non tunai terbukti menjadi pilihan yang tepat karena di beberapa Negara menunjukkan potensi yang sangat besar. Sistem pembayaran telah berkembang menjadi sistem transaksi elektronik yang memanfaatkan teknologi untuk melakukan transaksi (Ariyanto et al.,2023).



Gambar 1. 1 Sistem Pembayaran yang sering digunakan oleh Masyarakat

Sumber: Databoks, 2023(Muhammad, 2023)

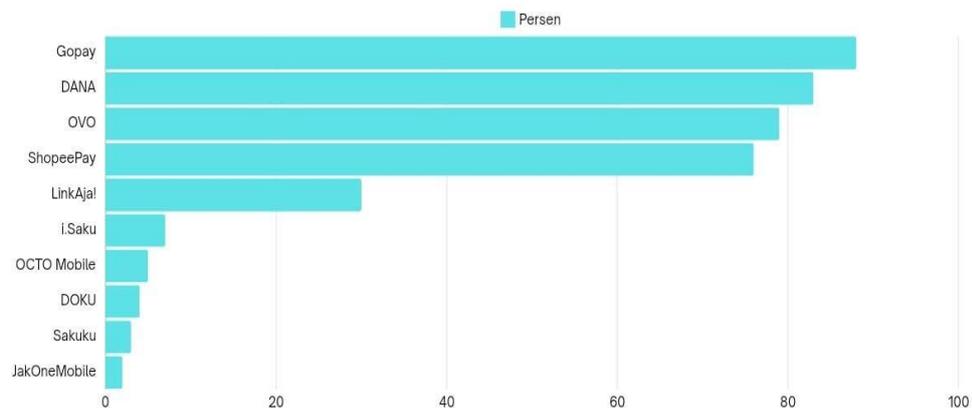
Sistem pembayaran yang sering digunakan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi ialah E-wallet dengan persentase 84,3% selanjutnya, yang menggunakan tunai/COD saat bertransaksi dengan persentase 61,4%, yang menggunakan transfer bank dengan persentase sebesar 47,8% paylater sebanyak 45,9% alfamart/indomaret 28,7%. Adapun kartu debit yaitu 15,9% dan kartu kredit 6.6% (muhammad, 2023).

Berdasarkan data tersebut, posisi E-wallet di Indonesia juga didominasi oleh penyedia lokal. Hal ini umumnya berkaitan dengan keberhasilan promosi dan kampanye yang dilakukan oleh pengembang E-wallet Indonesia, serta dukungan dari pemerintah yang mendorong Indonesia untuk menuju masyarakat tanpa uang tunai.

Salah satu jenis fintech adalah pembayaran digital, yang fokus pada metode pembayaran seperti dompet digital yang kini banyak dipakai oleh masyarakat. Dompet digital ini memberikan kemudahan, karena memungkinkan pengguna menyimpan uang dalam aplikasi. Dengan cara ini, pengguna tidak perlu membawa uang tunai secara fisik untuk bertransaksi, mereka hanya perlu melakukan scan QR barcode untuk mempercepat pembayaran.

E-Wallet (dompet digital) merupakan layanan pembayaran berbasis server yang dapat diakses dari smartphone dan memungkinkan pembayaran

dengan memindai kode QR. E-wallet dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi, termasuk pembelian online dan transfer antar bank dan E-wallet (Kusuma, 2020). Selain itu, dompet elektronik dapat digunakan untuk membayar tagihan rumah tangga seperti belanja kebutuhan pokok, belanja, air, listrik, internet, dan TV kabel.



Gambar 1. 2 Aplikasi E-Wallet yang sering digunakan oleh di Indonesia Selama Periode 2024

Sumber: Inilah.Com(Lintang, 2024)

Dapat dilihat dari hasil persentase diatas bahwasanya banyak sekali jenis aplikasi E-wallet yang digunakan di Indonesia, salah satunya yaitu aplikasi DANA. Aplikasi DANA menjadi salah satu aplikasi yang sangat diminati masyarakat dalam proses transaksi melalui E-wallet (lintang, 2024).

Aplikasi DANA adalah salah satu E-wallet yang mendukung pembayaran non tunai. DANA diluncurkan sebagai pendatang baru pada Mei 2018. Periode juni 2024, DANA berada di peringkat kedua. Dompet digital ini menggunakan layanan berbasis platform terbuka yang canggih. DANA dapat digunakan dalam transaksi jasa, makanan, hiburan dan pembayaran digital lainnya.

DANA dikembangkan oleh perusahaan rintisan yang terdaftar secara sah di Indonesia. PT Elang Sejahtera Mandiri merupakan investor utama DANA dengan kepemilikan saham sebesar 99%.(yesidora, 2022). Berdasarkan dari survey Yougov, DANA.

DANA adalah dompet digital Indonesia yang dirancang untuk membuat transaksi digital non-tunai dan non-kartu menjadi cepat, nyaman, dan aman, baik online maupun offline. Tim berbakat di Indonesia terus mengembangkan DANA sebagai dompet digital berbasis platform terbuka yang mendukung semua aktivitas ekonomi dan gaya hidup digital masyarakat Indonesia. DANA membuat pengguna lebih produktif, efisien, dan berdaya. DANA juga dapat dioptimalkan untuk membantu pemerintah Indonesia mengurangi biaya produksi dan distribusi mata uang fisik, serta meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.

Namun tidak semua orang percaya bahwa dompet digital menawarkan keamanan yang terjamin, sehingga masih banyak yang masih menggunakan pembayaran tunai. Selain itu, banyak juga yang beranggapan bahwa menggunakan dompet digital itu sulit dan tidak praktis, pandangan ini muncul karena kurangnya dorongan bagi masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman.



Gambar 1. 3 Rating Aplikasi Dana

Sumber: Playstore (Oktober 2024)

Berdasarkan peringkat yang diperoleh DANA pada playstore di bulan Oktober 2024 menunjukkan bahwa terdapat 6,930,606 pengguna yang memberikan peringkat dan penilaian terhadap aplikasi DANA. Peringkat ditunjukkan dalam berbagai tingkatan yakni dari bintang 5 hingga bintang 1. Data tersebut diambil berdasarkan penilaian yang paling relevan menurut playstore.

Dilihat dari ulasan aplikasi pada playstore, banyak pengguna DANA yang mengalami kesalahan saat melakukan transaksi, yang seringkali disebabkan oleh jaringan internet yang kurang stabil, kesalahan server, aplikasi DANA yang belum diperbarui, dan penumpukan *cache*. Hal itu tentu saja berdampak pada kepuasan pengguna, pengguna yang merasa dirugikan mungkin saja akan beralih ke aplikasi lain atau bahkan dapat menghentikan penggunaan aplikasi DANA. Oleh karena itu, masalah ini menjadi fokus evaluasi bagi PT Espay Debit Indonesia dan akan terus diperbaiki agar DANA berkembang menjadi lebih baik lagi.

Pendorong utama meningkatnya minat penggunaan dompet elektronik DANA kemungkinan besar karena persepsi kemudahannya. Berbagai fitur yang ditawarkan membuatnya mudah dipahami dan digunakan pengguna, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi. (Davis & Fred D, 2020) Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem informasi disebut persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Rodiah & Melati, 2020).

Persepsi kebermanfaatan yang dirasakan oleh konsumen tidak diragukan lagi dapat berdampak pada perhatian pengguna dompet digital. Keuntungan yang dirasakan dapat digunakan untuk menilai sejauh mana konsumen memperoleh suatu tingkat manfaat. Banyak pengguna E-wallet di Indonesia yang memiliki banyak aplikasi di smartphone mereka, pertanyaan tersebut sejalan dengan penelitian (Achadi & Winarto, 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurya Dina Abrilia dan Tri Sudarwanto (2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya”, ditemukan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan DANA, yang menunjukkan dampaknya terhadap ketertarikan untuk kembali memakai mobile banking. Sementara itu, variabel fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna untuk kembali memanfaatkan internet banking (Abrilia & Nurya Dina, 2020).

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)” mengungkapkan bahwa banyaknya e-wallet dengan layanan menarik saat ini, mendorong konsumen untuk mempertimbangan menggunakan bahkan penggunaan kembali, dengan memperhatikan faktor kegunaan dan kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel Kegunaan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan (Ramadhani & Siregar, 2020).

Minat masyarakat terhadap penggunaan E-wallet DANA dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kepraktisan, efektivitas penggunaannya, Kemudahan penggunaan dan faktor lainnya yang meningkatkan minat menggunakannya untuk transaksi daring. Manfaat dan kemudahan perdagangan online semakin meningkatkan minat pengguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika DANA menjadi salah satu favorit di kalangan pengguna E-wallet. Oleh karena itu, Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan dipilih sebagai lokasi penelitian, dengan fokus pada variabel kunci : Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kebermanfaatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kedua persepsi ini berpengaruh positif terhadap minat menggunakan teknologi, termasuk layanan keuangan digital. Dengan memahami konteks lokal masyarakat Cigandamekar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan layanan E-wallet DANA di daerah tersebut.

Fenomena tersebut menjadi hal yang menarik untuk diteliti yaitu mengenai kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan E-wallet DANA. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian “**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET DANA** (studi kasus Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor literasi digital di kalangan masyarakat yang masih rendah
2. Kurangnya minat terhadap penggunaan aplikasi E-wallet DANA
3. Keterbatasan akses dan pengetahuan teknologi
4. Ketergantungan pada pembayaran tunai

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan agar masalah dalam penelitian ini terfokus pada pokok permasalahan beserta pembahasannya dan tidak meluas, sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan tidak meluas dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya pada masyarakat di Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan Jawa Barat yang menggunakan E-wallet DANA sebagai salah satu metode pembayaran dalam melakukan transaksi
2. Penelitian ini hanya meneliti variabel persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan E-wallet DANA dalam metode bertransaksi

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan E walet DANA?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan E walet DANA?

3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan E-wallet DANA?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan E-wallet DANA
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan E-wallet DANA
3. Untuk mengetahui bagaimana interaksi antara persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan E-wallet DANA.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, indentifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. 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.

BAB V Penutup. Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis dalam melaksanakan penelitian.