

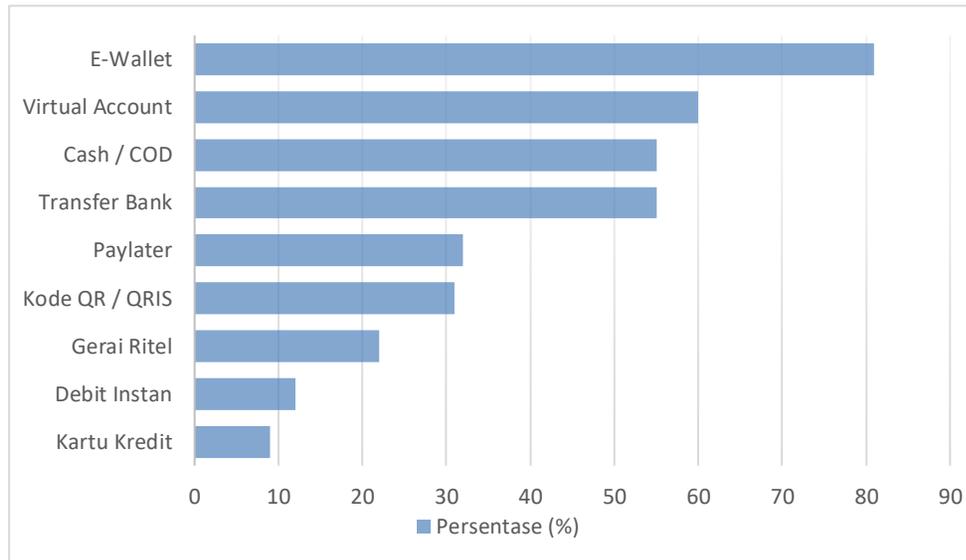
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi selalu mengalami kemajuan yang pesat pada setiap tahunnya, dan pastinya akan selalu memberikan pengaruh terhadap kehidupan manusia. Kehadiran internet ini juga merupakan salah satu fenomena kemajuan teknologi yang dapat mempercepat globalisasi dan menyebarkan informasi secara global. Selain itu, teknologi berkembang pesat di berbagai aspek kehidupan manusia, terutama di bidang ekonomi, khususnya pada sistem pembayaran. Dengan adanya sistem pembayaran memungkinkan seseorang untuk melakukan *transfer* uang dari satu pihak ke pihak lain dengan cara yang lebih praktis dan efisien. Oleh sebab itu, *e-wallet* hadir untuk menjadi solusi. Dengan adanya digitalisasi ekonomi yang ditandai oleh munculnya *fintech* berupa pendanaan bersistem kredit pada tahun 2006 menjadi tanda awal berkembangnya *e-wallet* di Indonesia. *E-wallet* merupakan suatu media elektronik berbentuk server yang digunakan sebagai alat pembayaran digital dengan menggunakan koneksi internet (Wijaya, 2018). *E-wallet* berfungsi sebagai alat pembayaran digital yang digunakan melalui media elektronik berbasis server yang dapat diakses dan digunakan melalui *smartphone*, serta memungkinkan penggunaan uang elektronik untuk pembayaran dan menyimpan uang digital (Prameswari, N, & Nurbaiti, 2022). Adanya *e-wallet* menjadi salah satu upaya untuk mengurangi biaya percetakan uang tunai dan *cash handling*. Dengan demikian, berbagai metode pembayaran nontunai sekarang bukan hanya tren tetapi juga kebutuhan.

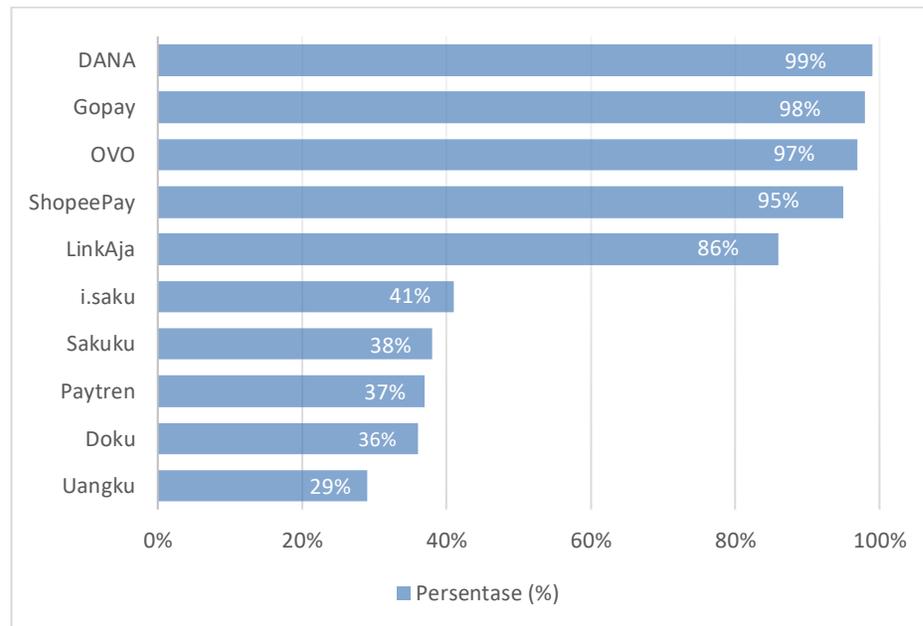
**Gambar 1.1 Metode Pembayaran  
Paling Banyak Digunakan di Indonesia**



Sumber: *East Ventures (EV) 2022*

Berdasarkan laporan yang dikutip oleh *East Ventures (EV)* bertajuk *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation*, *e-wallet* menjadi salah satu metode pembayaran yang paling sering digunakan di Indonesia pada tahun 2022, dengan jumlah peningkatan sebesar 81%, *virtual account* dengan jumlah pemakaian sebesar 60%, metode *transfer bank* dan *cash* atau *COD (cash on delivery)* dengan jumlah pemakaian sebesar 55%, *paylater* dengan jumlah pemakaian sebesar 32%, kode *QR/QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* dengan jumlah pemakaian sebesar 31%, gerai ritel dengan jumlah pemakaian sebesar 22%, debit instan dengan jumlah pemakaian sebesar 12%, dan pada posisi terakhir terdapat kartu kredit dengan jumlah pemakaian sebesar 9%.

**Gambar 1.2 E-Wallet Paling Banyak Diketahui Masyarakat Indonesia (2022)**



Sumber: DailySocial.id (2022)

Berdasarkan data dari DailySocial.id, aplikasi DANA telah berhasil memperoleh peringkat pertama *e-wallet* yang paling banyak diketahui masyarakat Indonesia dengan jumlah persentase sebesar 99%. Aplikasi DANA resmi diluncurkan pada tanggal 5 November 2018 yang dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dan memperoleh sokongan finansial dari PT Elang Sejahtera Mandiri. Aplikasi DANA bukan aplikasi yang pertama kali muncul, namun pada saat ini aplikasi DANA paling banyak penggunaannya. Sementara itu, Gopay bersaing di posisi kedua dengan jumlah persentase sebesar 98%, OVO menempati posisi ketiga dengan jumlah persentase sebesar 97%. Dan masih ada beberapa *e-wallet* diposisi selanjutnya dengan jumlah persentase dibawahnya. *E-Wallet* DANA termasuk ke dalam lisensi yang terdaftar di Bank Indonesia, sebagai dompet digital atau *e-wallet*. Aplikasi DANA masuk urutan lima besar dari tahun 2020-2022 dengan kategori aplikasi *e-wallet* yang paling sering digunakan. DANA mencatatkan peningkatan transaksi sejumlah layanan misalnya, pembayaran QR *Code* transaksi meningkat 267% per oktober 2021, Kemudian

transaksi pengiriman uang meningkat 328%. Jumlah pengguna *e-wallet* aplikasi DANA di kuartal III 2021 tumbuh hingga 48%, melanjutkan *trend* pertumbuhan pada kuartal sebelumnya. Pertumbuhan jumlah pengguna *e-wallet* ini juga didukung dengan penggunaan fitur yang meningkat dibandingkan kuartal kedua 2021, diantaranya untuk isi ulang pulsa *smartphone* 26% dan pembayaran *online commerce* sebesar 17%.

**Tabel 1.1 Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score**

FINANCE GENRE		
No.	App Name	Company
1.	DANA	Espay Debit Indonesia
2.	GoPay: Transfer & Payment	Goto Group
3.	BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia
4.	Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY	FINTOPIA TECHNOLOGY
5.	Sribuu: Money Management App	Sribuu Dev Team
6.	New Livin'	Bank Mandiri
7.	Seabank	Bank Seabank

Sumber: dana.id

Menurut dana.id menyatakan bahwa *E-wallet* DANA mulai dipercaya oleh masyarakat, hal ini dikarenakan adanya kemudahan penggunaan dalam bertransaksi digital yang mudah untuk dipahami. Pada tahun 2023 jumlah aplikasi DANA menembus angka 170 juta dengan jumlah peningkatan yang terus secara berkala. Aplikasi DANA menerima pengakuan sebagai perusahaan data AI terpadu pertama untuk *Top Publisher Awards 2024* dalam kategori *Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score (Finance Genre)*. Penghargaan ini diberikan untuk DANA berdasarkan perkiraan jumlah unduhan aplikasi di seluruh dunia di App Store iOS dan *Google Play*. DANA berada di antara layanan perbankan dan digital bank terbaik di Indonesia dalam peringkat tersebut. DANA berkomitmen penuh untuk mendorong masyarakat beralih dari transaksi konvensional menuju transaksi digital

yaitu melalui aplikasinya agar menciptakan keuangan yang sehat. Dengan komitmen tersebut, DANA berhasil mendapatkan skor data.ai yang sangat memuaskan sebesar 99. Selain performa aplikasi yang luar biasa, DANA juga mendapatkan nilai 68% dari ulasan pengguna yang puas dengan aplikasinya. Hal ini bukanlah pengakuan pertama kalinya dari data.ai untuk aplikasi DANA, karena DANA telah menerima *Top Publisher Awards* untuk tahun keempat berturut-turut pada tahun 2023, 2022, dan 2021. Pada tahun 2022, DANA juga masuk dalam jajaran *Top Publisher Award* untuk kategori *Top 20 SEA Headquartered Applications Publishers by Worldwide Downloads*.

Aplikasi DANA mendapatkan izin beroperasi pada tahun 2018 sebagai perusahaan *fintech* yang berupa aplikasi dengan salah satu fungsinya yaitu sebagai alat pembayaran secara digital atau biasa disebut dengan *e-wallet*. Aplikasi DANA ini memiliki berbagai fitur layanan yang terbilang lengkap. Aplikasi DANA dirancang untuk memudahkan para penggunanya dalam melakukan transaksi dengan kemampuan teknologi. Layanan ini tidak memerlukan pertemuan dengan layanan pelanggan atau *teller*, dan pengguna *e-wallet* DANA harus mempertimbangkan saat menggunakannya baik secara *online* maupun *offline*. Selain itu, *e-wallet* DANA juga memiliki beberapa fitur diantaranya yaitu Kirim atau *Send Dana*, Minta Dana, *Nearby Me*, *Top Up*, dan *Dana News* (Abrilia & Sudarwanto, 2020). Aplikasi DANA memiliki kemampuan untuk memasukkan kartu kredit dan debit pengguna ke dalam aplikasi ini, dan memungkinkan bagi pengguna untuk tidak perlu melakukan pembayaran tambahan sebelum melakukan transaksi. Proses transaksi yang lebih sederhana juga terjadi dengan hanya meletakkan layar *smartphone* pengguna di atas *scanner* yang sudah tersedia di kasir. Aplikasi DANA akan dapat menggunakan *QR Code* dari perusahaan lain seperti GoPay, Ovo, dan *Link Only* di masa mendatang (Setiawan & Sutrisno, 2023).

Menurut Schiffman dan Kanuk (2017) dalam (Mawardi & Prabowo, 2023), keputusan adalah pilihan atau tindakan dari dua opsi atau bahkan lebih. Hal ini sejalan dengan pendapat Fatmawati (2017) bahwa keputusan adalah pilihan dari dua atau lebih

kemungkinan. Sedangkan, dalam KBBI didefinisikan sebagai "cara, proses, tindakan, atau menggunakan". Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan merupakan aktivitas memilih antara berbagai pilihan yang tersedia. Keputusan dalam menggunakan dompet elektronik menjadi salah satu hal yang penting bagi konsumen, karena akan memilih antara dua pilihan yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja dan efektivitas mereka dalam menggunakan dompet elektronik tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan dompet elektronik termasuk persepsi manfaat dan kemudahan akses.

Penelitian ini mengkaji persepsi manfaat sebagai faktor pertama pengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA. Persepsi manfaat sangat penting dalam pertimbangan masyarakat ketika akan memilih layanan sistem pembayaran digital. Menurut Davis (1989), persepsi manfaat (*usefulness*) yang diambil dari kata *usefull* yang memiliki artian dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang menguntungkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu teknologi adalah persepsi manfaat, yang didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang atau individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem atau teknologi dapat meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja (Atriani, Lalu Adi Permadi, 2020). Persepsi manfaat juga didefinisikan sebagai ukuran terhadap kemampuan teknologi dalam mendatangkan peningkatan kinerja dan prestasi kerja penggunaannya karena tingkat dimana seseorang percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja mereka. Sehingga keputusan untuk menggunakan aplikasi DANA akan dipengaruhi oleh penilaian positif dari faktor persepsi manfaat. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Humaidi et al., 2022) dan (Mawardi & Prabowo, 2023) menemukan bukti empiris bahwa persepsi manfaat berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi DANA yaitu fitur layanan. (Schmitt, 2010) mengatakan bahwa fitur berarti suatu produk yang berfungsi dengan berbagai karakteristik. Dengan demikian, adanya fitur

memungkinkan suatu produk untuk memilih produk yang diinginkannya. Bagi pemasar, fitur adalah kunci penting untuk perusahaan agar mereka dapat membandingkan produk mereka dengan produk pesaing lainnya. (Rithmaya, 2016) mengatakan bahwa fitur layanan pesaing membangun kepercayaan pelanggan saat membeli sesuatu secara *online* atau *offline*. Menurut (Hamidah dan Anita, 2013), fitur adalah produk perusahaan yang membedakannya dari perusahaan lain. Ini adalah alat persaingan jenis yang akan menjadi saingan perusahaan lain. Dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, konsumen dapat memenuhi kebutuhan mereka dan merasa puas saat menggunakan produk yang diinginkannya (Kotler dan Amstrong dalam Sakti, 2014). Menurut (Poon, 2015), indikator yang digunakan untuk mengukur variabel fitur layanan termasuk kemudahan akses informasi yang berarti bahwa seseorang dapat dengan mudah mengakses informasi dalam aplikasi dompet digital. Keragaman layanan bertransaksi adalah sistem pembayaran dalam aplikasi dompet digital yang menawarkan berbagai macam layanan, dan keragaman fitur adalah sistem informasi dari berbagai fitur yang ditawarkan oleh dompet digital. Selain itu, fitur layanan terbaru dari aplikasi pengembangan produk dari dompet digital adalah inovasi produk (Abrilia & Sudarwanto, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Arianto & Hayani, 2023) dan (Ferdiansyah & Nur, 2023) mendapatkan hasil penelitian yaitu fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

Selanjutnya terdapat kemudahan akses sebagai variabel moderasi. Menurut (Abrilia, 2020), kemudahan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem aplikasi yaitu mudah dipahami dan mudah dalam penggunaannya. Sedangkan Davis (1989) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sejauh mana seseorang memiliki kepercayaan akan terbebas dari kesulitan dan usaha yang besar, ketika menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Kesimpulan yang dapat diambil dari dua definisi sebelumnya yaitu kemudahan akses merupakan suatu keyakinan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi dengan mudah dan fleksibel. Hal ini tentunya menjadi salah satu

faktor penting untuk mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan pembelian atau penggunaan suatu teknologi. Hasil penelitian dari (Setiawan & Sutrisno, 2023) dan (Pralytha et al., 2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti belum menemukan penelitian yang menggunakan metode multivariat dengan variabel penelitian persepsi manfaat dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian menggunakan variabel tambahan yaitu variabel kemudahan akses. Peneliti memilih metode multivariat, karena ingin mengetahui apakah hasil penelitiannya akan sama atau tidak dengan yang dilakukan tanpa menggunakan metode multivariat. Penelitian ini ditujukan kepada mahasiswa STIE Malangkececwara *Entrepreneurship and Innovation Hub (MEIH)*. Karena, peneliti ingin mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA dengan kemudahan akses pada Mahasiswa STIE Malangkececwara *Entrepreneurship and Innovation Hub (MEIH)*. Maka dari ini peneliti mengambil judul “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Dengan Kemudahan Akses Sebagai Variabel Moderasi.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
3. Apakah kemudahan akses dapat memoderasi pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
4. Apakah kemudahan akses dapat memoderasi pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.
3. Untuk mengetahui kemudahan akses dapat memoderasi pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.
4. Untuk mengetahui kemudahan akses dapat memoderasi pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan kontribusi berupa pengembangan ilmu mengenai keputusan seseorang untuk menggunakan dompet digital berupa aplikasi DANA. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan teoritis bagi peneliti baru untuk membantu menemukan dan memecahkan masalah terkait.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, untuk mendapatkan ilmu pengetahuan serta wawasan baru terkait permasalahan yang sedang dibahas.
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah informasi terupdate mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan dalam menggunakan aplikasi DANA.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan referensi untuk peneliti lain untuk menyelidiki masalah yang serupa.