

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi banyak alternatif bermunculan di berbagai bidang, salah satunya dalam transaksi keuangan. Kemajuan teknologi dalam transaksi keuangan dapat dilihat dari metode pembayaran yang digunakan. Sistem barter adalah metode pembayaran yang digunakan pada jaman dahulu, dimana ketika kita ingin membeli satu barang kita bisa menukar barang yang kita miliki sebagai metode pembayaran itu. Kemudian sistem pembayaran beralih dari sistem barter ke mata uang dan terus beroperasi sampai saat ini, uang telah menjadi bentuk pertukaran utama dan paling banyak digunakan.

Dengan kemajuan teknologi, alat-alat yang digunakan untuk pembayaran mengalami pergeseran dari tunai ke non-tunai. Ada berbagai jenis metode pembayaran non tunai, antara lain: ATM, Cek, Bilyet giro, Uang elektronik, dan lain-lain. Ada dua jenis mata uang elektronik yaitu berbasis server dan berbasis chip. Dompet digital adalah contoh mata uang elektronik berbasis server, seperti Link Aja, OVO, Dana, Go-pay, Doku, dan lainnya. Beberapa contoh uang elektronik berbasis chip adalah E-Money Mandiri, Flazz BCA, Mega Cash, Brizzi BRI, dan lain-lain.

Berikut disajikan data pengguna *e-wallet* yang paling sering dipakai di Indonesia pada tahun 2022 yang telah dilakukan survei pada 1.000 orang di Indonesia yang menggunakan panel daring untuk mempelajari lebih lanjut tentang

pendapat, kebiasaan, dan preferensi mereka terhadap layanan keuangan digital, terutama pada aplikasi perbankan dan *e-wallet* sebagai berikut :

**Gambar 1 1 E-Wallet Yang Paling Sering Dipakai di Indonesia**



Sumber : [goodstats.id](https://goodstats.id) diakses pada 30 mei 2023

Dari data gambar *e-wallet* yang paling sering dipakai di Indonesia pada tahun 2022 terdapat bahwa aplikasi dana berada pada posisi kedua yang dimana dompet digital DANA telah dipakai oleh 83% responden survei populix. DANA adalah platform resmi pembayaran digital yang diawasi langsung oleh BI (Bank Indonesia). DANA didirikan pada tahun 2018 oleh Vincent Iswara, DANA juga menawarkan pembayaran, poin loyalitas, dan layanan keuangan untuk para pengguna *e-wallet* Dana. Data dari [swa.co](https://swa.co) mengungkapkan bahwa layanan keuangan *e-wallet* DANA mencatat jumlah pengguna diluar pulau jawa naik signifikan hingga 40%, sehingga jumlah total mencapai ratusan juta lebih. Kondisi tersebut terlihat dari meningkatnya pengguna organik periode yang sama. Data

dari [liputan6.com](https://liputan6.com) bahwa pengguna *e-wallet* DANA ditahun 2022 akhir sudah mencapai lebih dari 135 juta pengguna, dimana ini merupakan pertumbuhan pesat dari jumlah pengguna ditahun 2021 yaitu sebanyak 100 juta pengguna. CEO Perusahaan DANA ingin di tahun 2023 jumlah pengguna dana naik hingga tiga kali lipat dibanding tahun - tahun sebelumnya. DANA memiliki tiga pilar utama dalam pemasarannya yaitu sebagai trusted (dana menjamin keamanan 100 persen dalam transaksi pengguna), friendly (platform terbuka untuk menghubungkan pengguna ke pelaku usaha dengan baik), dan accessible (mudah mengakses pembayaran tanpa uang tunai).

Akhir akhir ini maraknya kasus pembobolan terhadap aplikasi dana ([mediakosumen.com](https://mediakosumen.com)) salah satunya pada bulan Februari 2023 aplikasi DANA mengalami kebobolan yang menyebabkan keresahan pada pengguna akun DANA. Tidak hanya sekali aplikasi DANA sudah sering mengalami kebobolan yang merugikan pengguna akun DANA. Kebobolan ini terjadi ketika mereka mencoba login ke akun DANA nya tetapi akun tersebut tertutup sendiri, setelah mencoba login ulang mereka kaget bahwa adanya transaksi yang terjadi pada akun mereka. Sedangkan pengguna akun DANA tersebut sudah mengaktifkan fitur *SmartPay* yang membutuhkan verifikasi wajah saat mau login ulang tetapi akun tersebut tetap bisa kebobolan. Kerugian yang dialami korban sangat lumayan besar sehingga para pengguna takut untuk bertransaksi menggunakan aplikasi DANA lagi.

Banyaknya aksi kejahatan membuat kita harus lebih berhati- hati dalam segala hal, modus-modus penipuan yang dilakukan oleh oknum yang tidak

bertanggung jawab yang dapat merugikan banyak orang. Walaupun fasilitas keamanan sudah memadai namun pengguna aplikasi DANA dan aplikasi lainnya harus tetap waspada agar tidak mengirim kode OTP atau password mereka kepada orang lain. Kasus seperti ini membuktikan bahwa keamanan harus ditingkatkan agar kepercayaan para pengguna untuk menggunakan aplikasi dompet digital semakin banyak. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi juga diperlukan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut Jati (2019), minat menggunakan mengacu pada tingkat keinginan atau niat seseorang untuk terus menerus memanfaatkan teknologi informasi dengan alasan bahwa mereka memiliki akses terhadapnya. Minat menggunakan bisa dikatakan sebagai minat seorang konsumen apakah ingin menggunakan atau tidak teknologi informasi tersebut. Berdasarkan definisi diatas minat menggunakan dijadikan sebagai variabel dependen didalam penelitian ini apakah konsumen berminat untuk menggunakan *e-wallet* dana atau tidak.

Untuk mengungkap fenomena minat menggunakan pada *e-wallet* dana di kota padang maka dilakukan survey awal pada minat menggunakan kepada 10 responden, dimana hasilnya bisa dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 1 Fenomena Minat Menggunakan E-wallet Dana di Kota Padang**

No	Pertanyaan	Setuju	%	Tidak Setuju	%
1	Saya berminat menggunakan aplikasi dana	3	30%	7	70%
2	Saya berminat mencari tahu informasi tentang aplikasi dana	7	70%	3	30%
3	Saya berminat menggunakan aplikasi dana dibanding dengan aplikasi dompet digital lainnya	3	30%	7	70%
4	Saya berminat mereferensikan aplikasi dana kepada orang lain yang akan menggunakan dompet digital	3	30%	7	70%
<b>Rata-Rata</b>		4	40%	6	60%

Sumber : Survey awal (2023)

Berdasarkan hasil dari survey awal yang dilakukan terhadap 10 responden pernyataan minat menggunakan aplikasi e-wallet dana di Kota Padang ditemukan bahwasanya responden yang memilih “tidak setuju” dengan rata-rata 60% dan responden yang memilih “setuju” dengan rata-rata 40% . Dari hasil pra survey tersebut mengindikasikan dengan banyaknya responden yang tidak setuju pada item pertanyaan “saya berminat menggunakan aplikasi dana” menyatakan bahwa minat responden untuk menggunakan aplikasi dana dikatakan masih rendah, dan banyaknya jawaban setuju pada item pertanyaan “saya berminat mencari tahu informasi tentang aplikasi dana” menyatakan bahwa responden selalu mencari tahu tentang informasi aplikasi yang dimana saat sekarang ini banyak berita tentang kebobolan yang terjadi di aplikasi dana yang menyebabkan semua responden ragu atau tidak setuju untuk menggunakan aplikasi dana kembali.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat menggunakan adalah kemudahan penggunaan. Teknologi yang mudah digunakan, mudah dipahami, dan mudah dijalankan adalah kualitas kemudahan penggunaan Andryanto (2016).

Menurut Musfiroh (2019), kemudahan pengguna adalah keyakinan seseorang dalam menentukan pilihan menghadapi tantangan internal saat menggunakan teknologi informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) mendapatkan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan aplikasi OVO di wilayah Solo Raya. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Ernawati dan Noersanti (2020) mendapatkan hasil bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO di Jakarta Utara.

Faktor lain yang mempengaruhi minat menggunakan adalah kepercayaan. Kepercayaan adalah landasan dalam melakukan sebuah transaksi. Kepercayaan yang kuat akan memberikan rasa kepercayaan antara kedua pihak dalam transaksi Wardhana (2016). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Noersanti (2020) mendapatkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan pada aplikasi OVO di Jakarta Utara. Hasil berbeda ditunjukkan oleh Noviyanti dan Erawati (2021) mendapatkan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *financial technology (fintech)*.

Setelah konsumen percaya terhadap apa yang akan digunakannya, mereka akan lebih fokus pada faktor lain dalam minat menggunakan yaitu keamanan. Menurut Ramadhan et.al (2016) memperjelaskan bahwa kunci transaksi e-money adalah keamanan, siapapun yang menggunakan teknologi informasi akan memiliki perlindungan dari kesalahan, kerusakan, dan pencurian. Jika keamanan

sebuah aplikasi bagus maka konsumen akan selalu menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi di e-wallet. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) mendapatkan hasil bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO di wilayah Solo Raya. Hasil berbeda ditunjukkan oleh Sandhi (2020) mendapatkan hasil bahwa keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan digital payment.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Aplikasi Dana”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi dana?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi dana ?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi dana ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi dana.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi dana.
3. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi dana.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi DANA. Dalam bidang pemasaran, hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai literature untuk penelitian selanjutnya mengenai minat menggunakan *e-wallet* aplikasi DANA.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan DANA. Khususnya CEO DANA untuk dapat merumuskan strategi pemasaran guna mempertahankan keunggulan kompetitif dan terus mengembangkan kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan terhadap *e-wallet* aplikasi DANA di masa yang akan datang agar pengguna *e-wallet* aplikasi DANA meningkat setiap tahunnya.