

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi, masyarakat semakin mudah melakukan transaksi finansial melalui berbagai media komunikasi yang canggih. *Financial technology (fintech)* telah menjadi solusi utama, dimana masyarakat dapat mengaksesnya melalui berbagai *platform* elektronik seperti *Internet Banking, Mobile Banking, dan Mobile Payment*. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah pengembangan *electronic wallet* atau yang dikenal sebagai "*e-wallet*". *E-wallet* menjadi pilihan yang sangat efektif dan efisien dalam berbagai jenis pembayaran, seperti untuk transportasi umum, pembayaran tol, parkir, makanan cepat saji, belanja, dan lain sebagainya.

Penggunaan *e-wallet* tidak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga memberikan kemudahan dalam hal pelacakan pengeluaran, manajemen keuangan, dan bahkan pengumpulan poin atau diskon. Dengan demikian, *e-wallet* telah menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup modern, menggantikan transaksi tunai dengan solusi yang lebih praktis dan efisien.

Perkembangan *e-wallet* ini diikuti dengan fenomena *Cashless Society* yaitu fenomena masyarakat memanfaatkan pembayaran digital saat melakukan transaksi keuangan, sehingga penggunaan uang tunai minim terjadi. Fenomena ini lahir sebagai akibat dari *cashless* ekonomi dimana perkembangan teknologi dan digitalisasi mampu menggeser pemanfaatan uang fisik

Menurut Abrilia dan Tri, (2020) *e-wallet* adalah aplikasi atau layanan dompet elektronik yang berfungsi untuk transaksi antar pengguna agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Transaksi yang bisa dilakukan oleh *e-wallet* seperti mengirim uang ke teman atau orang sekitar, membayar barang dan jasa dengan membatasi jumlah uang yang terdapat pada aplikasi. Teknologi yang semakin canggih dan semakin mudah diakses oleh masyarakat untuk bertransaksi pembayaran *online* maupun *offline*.

Kesederhanaan dan kemudahan *e-wallet* sebagai media transaksi masa kini semakin memperkuat peran dan posisi dalam menggantikan uang tunai dan kartu debit atau kredit. Tren pembayaran *digital* saat ini ditemukan bahwa metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah *e-wallet* berdasarkan data katadata.co.id berikut ini:

**Gambar 1. 1 Metode Pembayaran Digital yang digunakan Responden 2023**



Sumber: Katadata Insight Center

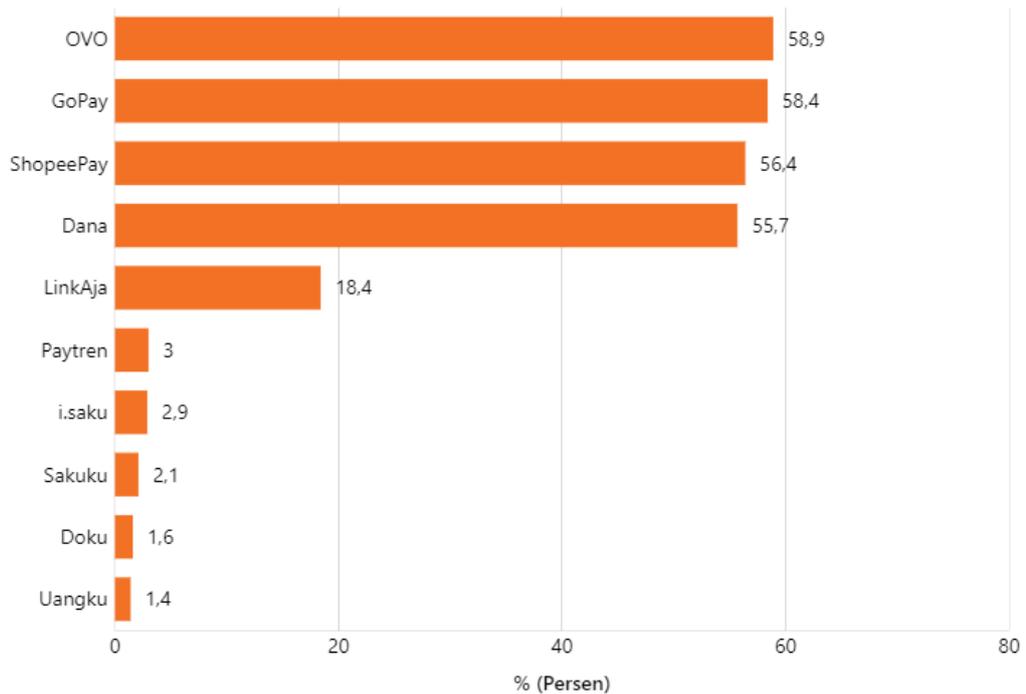
Berdasarkan gambar 1.1 diatas, pembayaran menggunakan *e-wallet* sebagai metode yang paling banyak dipilih, yakni mencapai 84,3% responden. Lalu pembayaran tunai atau *cash on delivery (cod)* masih banyak digunakan responden dalam setahun terakhir. Meskipun pembayaran digital sudah beragam, namun sebanyak 61,4% responden masih memilih metode ini. Adapun transfer bank atau *virtual account* di urutan ketiga sebagai metode pembayaran digital yang banyak digunakan responden, yakni 47,8%. Kemudian *PayLater* menyusul dengan perolehan 45,9%. Sementara pembayaran digital menggunakan kartu debit dan kartu kredit berada di urutan terbawah, seperti yang terlihat pada grafik.

Penafsiran uang elektronik bagi Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 merupakan perlengkapan pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server ataupun chip, serta dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan transfer. Menurut Bank Indonesia terdapat dua macam uang elektronik berdasarkan penyimpanan dan pencatatan transaksi, yang pertama yaitu Uang elektronik berbasis chip (*chip based*), merupakan uang elektronik berbasis chip yang di tanam pada kartu ataupun 2 media lain. Contoh uang elektronik berbasis chip: BCA, Mandiri, BRI, BNI, serta yang lainnya.

Kedua Uang elektronik berbasis server (*server based*), merupakan uang elektronik tidak mempunyai bentuk fisik seperti kartu, sehingga pencatatan transaksi keuangan ditampung pada server aplikasi yang disebut dengan dompet

digital. Contoh dompet *digital* berbasis server: GoPay, Ovo, DANA, Link aja, Doku, sakuku, Paytren dsb. (Bank Indonesia, 2006).

**Gambar 1. 2 Dari Dompet Digital di Indonesia 2022**



**Sumber:**  
DailySocial.id

**Informasi Lain:**

Sumber: DailySocial.id

Berdasarkan dari riset diatas dapat dilihat, Survei *DailySocial* menunjukkan OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan. Sebanyak 58,9% 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 oleh 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%

DANA merupakan salah satu dompet digital pendatang baru di Indonesia. Sebelum *e-wallet* DANA terdapat *e-wallet* yang lain seperti OVO, GoPay, LinkAja, dan sebagainya. aplikasi DANA pertama kali diluncurkan pada tanggal 5 Desember 2018 yang didirikan oleh Elang Sejahtera Mandiri termasuk anak usahanya PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dan kongsi bersama Ant Financial. aplikasi DANA didesain untuk menjadikan transaksi nontunai dan non kartu secara *digital*, cepat, dan praktis. Kehadiran aplikasi DANA ini juga mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi tanpa harus membawa banyak uang. Cukup dengan mengisi saldo, pengguna bisa membelanjakan berbagai kebutuhan layaknya membawa uang asli. Selain itu, keamanan transaksi juga menjadi fitur andalan DANA.

DANA juga memiliki Data Center (DC) dan Data Recovery Center (DRC) di Indonesia, yang diklaim termasuk paling canggih dan mumpuni dalam menangani skalabilitas transaksi yang tinggi. Keamanan aplikasi ini tidak perlu diragukan lagi karena sampai saat ini keluhan yang ditujukan pada perusahaan tersebut hanya sebatas kendala dalam pendaftaran, sehingga pengguna tidak perlu khawatir kehilangan saldo atau kehilangan uang tanpa persetujuan. Sudah sewajarnya jika minat pengguna DANA semakin lama semakin bertambah.

Selain keunggulan diatas DANA juga memiliki keunggulan dibandingkan dengan Aplikasi dompet digital lainnya, DANA telah menyediakan fasilitas memindai QR code yang sudah ada saat DANA.id diluncurkan pertama kali, pemindaian kode QRIS dapat dipakai untuk transaksi pada tempat perbelanjaan yang telah bekerja sama dengannya. sehingga pembayaran pun menjadi lebih mudah, cepat dan praktis dengan pemindaian kode QR ini, keunggulan lainnya yang dimiliki DANA ialah terdapat fitur transfer uang antar bank tanpa di kenai biaya admin, tentunya fitur tersebut memberikan konsumen kemudahan dalam transfer antar bank lain tanpa di bebani biaya admin dan saldo DANA dapat di tarik ke rekening pengguna. selain itu pengisian saldo DANA pun dapat dilakukan melalui agen-agen terdekat seperti agen pulsa, Kantor Pos dan juga dapat melalui transfer bank.

Dalam rangka mempermudah kegiatan transaksi DANA juga menyediakan fasilitas yang dapat memberikan akses langsung terhadap kartu debit, sehingga pengguna dapat bertransaksi tanpa melakukan *top up* terlebih dahulu, selain dapat dilakukan untuk bertransaksi di berbagai macam *merchant*, DANA juga dapat menjadi solusi dalam berbagai macam jenis pembayaran tagihan-tagihan , seperti BPJS kesehatan, isi ulang token/pulsa Prabayar maupun pascabayar, Telkom, TV kabel, Lazada, Tix ID, *Voucher Games*, *Voucher Digital*, cicilan, asuransi, zakat serta pembayaran lainnya, Berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan , pengguna diharapkan dapat beralih dan menggunakan DANA sebagai pembayaran elektronik yang sah.

Untuk mengetahui fenomena minat masyarakat Kota Padang untuk menggunakan aplikasi DANA sebagai alat transaksi, maka dilakukan survei awal terhadap 30 orang responden dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Fenomena Minat Menggunakan E-Wallet DANA di Kota Padang**

No	Pernyataan	Jawaban					Skor Total	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya akan menggunakan DANA setiap kali melakukan transaksi	3	8	15	60	15	101	3,4
2	Saya akan mengajak orang lain untuk ikut bertransaksi secara non tunai dengan menggunakan DANA	-	14	36	28	20	98	3,3
3	Saya akan bertransaksi menggunakan DANA sesering mungkin	-	12	30	44	10	96	3,2
Rata-Rata								3,3
Tingkat Capaian Responden (TCR)								66%

Sumber: Survey Awal (2024)

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat survey awal yang dilakukan dengan menggunakan 30 responden ditemukan skor rata-rata sebanyak 3,3 dengan TCR 66%. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat Kota Padang dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA masih tergolong dalam kategori sedang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat menggunakan adalah persepsi kemudahan. Davis (dalam Cahyo et al., 2022) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan yaitu sebagai suatu keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) atau dengan kata lain teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna. Dapat disimpulkan kemudahan akan timbul apabila seseorang menggunakan suatu metode atau alat dalam melakukan suatu aktivitasnya

dibandingkan dengan menggunakan cara-cara yang biasa. Karena pada dasarnya, suatu sistem atau alat diciptakan untuk mempermudah manusia dalam beraktifitas. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sibuea et al., 2021), (Abrilia & Tri, 2020), (Khoir & Soebiantoro, 2022), (Mawardani & Dwijayanti, 2021), dan (Cahyo et al., 2022) membuktikan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Dalam kasus menggunakan dompet digital (*E-wallet*) yang dimaksud dengan persepsi kemudahan adalah ukuran dari perasaan konsumen dalam pengoperasian aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk digunakan dan dipelajari.

Persepsi kemudahan atau *perceived ease of use* merupakan salah satu faktor penentu dasar penerimaan sebuah teknologi. Kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan penggunaan *e-wallet* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan perusahaan, karena dengan kemudahan penggunaan memungkinkan pengguna akan terus menerus menggunakan *e-wallet*. Karena kemudahan penggunaan merupakan yang diinginkan pengguna dalam penggunaan *e-wallet* (Lalu Agustino, 2021).

Saat ini, dengan adanya internet sebagai media utama untuk mencari informasi tentang sebuah produk atau perusahaan membuat WOM (*Word of Mouth*) tampil dengan wujud barunya secara online menjadi *Electronic Word of Mouth* (*e-WOM*). *E-WOM* didefinisikan sebagai dinamika dan proses berkelanjutan dari pertukaran informasi antara potensi, aktual atau konsumen

terdahulu atas produk, pelayanan, merek atau perusahaan yang mana tersedia untuk berbagai institusi dan individu melalui internet (Bestari et al., 2020).

*Electronic Word of Mouth* merujuk pada proses berbagi informasi, pendapat, atau rekomendasi tentang suatu produk, layanan, atau pengalaman melalui platform elektronik seperti media sosial, situs web ulasan, forum online, atau email. Ini merupakan perluasan dari konsep *word of mouth* (WOM) tradisional ke dalam domain digital. E-WOM memainkan peran penting dalam pengaruh minat menggunakan konsumen.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh (Sibuea et al., 2021) dimana variabel bebas dalam penelitiannya adalah persepsi kemudahan dan persepsi manfaat, variabel terikatnya adalah minat menggunakan aplikasi OVO, dengan hasil penelitiannya persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan. Sementara penelitian ini hanya mengambil variabel bebas persepsi kemudahan dan menambahkan *Electronic Word of Mouth* sebagai variabel bebas. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Amartya & Bestari, 2022) yang mengemukakan *Electronic Word of Mouth* (E-WOM) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan aplikasi.

Sehingga berdasarkan pemaparan yang telah penulis kemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian suatu kajian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Minat Penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi DANA di Kota Padang?
2. Apakah *Electronic word of mouth* berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi di Kota Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan aplikasi DANA di Kota Padang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *electronic word of mouth* terhadap minat menggunakan aplikasi DANA di Kota Padang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang akademis khususnya dalam bidang manajemen pemasaran sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti dan pihak lainnya yang akan meneliti tentang pengaruh persepsi kemudahan dan promosi terhadap minat menggunakan aplikasi DANA di Kota Padang
2. Manfaat Praktis, Sebagai masukan dan pedoman pengambilan keputusan bagi perusahaan yang bergerak dibidang teknologi dompet digital

bagaimana cara memahami dan meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan aplikasi sebagai alat transaksi.