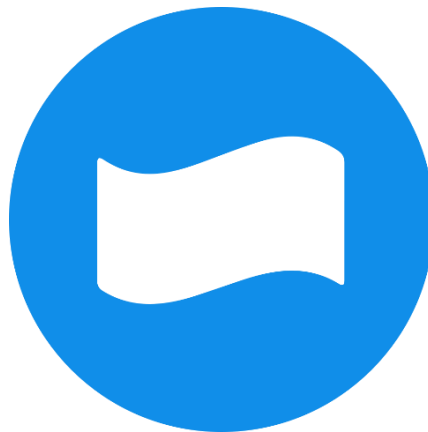


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek

DANA adalah dompet elektronik Indonesia yang dirancang untuk melakukan transaksi *cashless* dan *cardless* secara digital baik *online* maupun *offline*. cepat, nyaman dan aman untuk dijalankan (Dana, 2021). Aplikasi *e-wallet* ini diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebuah startup Indonesia yang bergerak sebagai penyedia infrastruktur pembayaran di sektor *financial technology*. Aplikasi DANA tersedia untuk iOS dan Android dan terintegrasi ke dalam berbagai aplikasi. Kios dan aplikasi online lainnya baik sebagai solusi pembayaran digital *online* maupun *offline*, *online* atau *offline*. (fintech, 2020). Gambar 1.1. memperlihatkan logo dari Aplikasi DANA seperti berikut:



Gambar 1.1 Logo Dana

Sumber: DANA Indonesia (Technesia, 2017)

DANA adalah layanan pembayaran digital yang berbasis *open- platform*. Artinya, pembayaran di *platform* lain atau secara luring di toko melalui teknologi *scan QR* tanpa mengurangi kemampuan fitur-fitur kuncinya semua hal tersebut dapat dilakukan oleh DANA (Harjanto, 2018) maka aplikasi DANA dapat di unduh di Android dan iOS. Konsep *open- platform* DANA dapat diintegrasikan dengan pedagang dan saluran pembayaran lainnya. Sebagai *e-wallet*, DANA bisa

digunakan di beberapa sektor, seperti layanan pendidikan, layanan transportasi umum, layanan sosial, untuk mendukung setiap transaksi agar menjadi lebih mudah dan aman. (Nadhifa, 2018).

DANA menjamin keamanan pengguna dan menyatakan bahwa DANA menggunakan teknologi kecerdasan buatan yang dapat menganalisis pola pengguna berdasarkan riwayat transaksi. Teknologi ini digunakan DANA untuk langkah autentikasi otomatis, sehingga pengguna tidak perlu menjalankan proses OTP secara manual dengan memasukkan nomor verifikasi yang dikirimkan melalui SMS atau email. Metode ini meningkatkan tingkat keberhasilan hingga 90% dan mengurangi tingkat kerugian hingga 1%. Dengan metode OTP manual, tingkat keberhasilannya hanya 50% 70, yang dikatakan menurun 30% hingga 50%. (Nabila, 2018)

DANA menjamin perlindungan 100% dari semua dana pengguna yang tersimpan di aplikasi DANA. Dengan cara ini, pengguna tidak perlu khawatir dengan saldo DANA dan keamanan kartu kredit atau debit yang tersimpan di aplikasi DANA. DANA telah memperoleh sertifikasi PCI DSS (*The Payment Card Industry Data Security Standard*) yang sudah berada di bawah pengawasan Bank Indonesia yang merupakan standar keamanan tinggi di tingkat keamanan bank. (Wardani, 2018).

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Kegiatan bertransaksi sudah dilakukan dari jaman dahulu sampai dengan jaman sekarang karena manusia membutuhkan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Sistem transaksi pertama yaitu dengan barter yang dimulai oleh suku Mesopotamia yang diadopsi oleh Fenisia dan dikembangkan di Babilonia. Barter memiliki arti yaitu kegiatan tukar-menukar barang sebelum adanya alat tukar uang (Ariyani, 2017).

Dimulai dengan suatu benda yang diberikan nilai tinggi sebagai contoh orang romawi menggunakan garam untuk alat tukar. Namun pada masa itu pun tetap memiliki kesulitan yaitu benda yang dijadikan alat tukar belum memiliki pecahan, susah diangkat dan sulit disimpan. Sampai akhirnya uang logam ini tercipta dan tetap memiliki hambatan yaitu jumlah logam mulia yang terbatas lalu

terbentuklah uang kertas yang pada awal mulanya hanya sebagai bukti kepemilikan logam mulia dan sistem tersebut berjalan hingga kini (Ramadhani, 2020). Perkembangan teknologi membawa perubahan yang besar juga terhadap kebiasaan manusia dalam bertransaksi dengan uang kertas menjadi transaksi non-tunai yang di mulai pada 1946 dengan menggunakan kartu kredit (Ma'arif, 2021).

Dengan adanya internet dan teknologi, semua sektor bisnis mengalami kemudahan untuk mendapatkan informasi dan bertransaksi. Jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 274,9 juta. Pengguna internet di Indonesia mengalami pertumbuhan dari tahun sebelumnya, pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 sebesar 202.6 juta pertumbuhannya sangatlah pesat sekali tercatat pada Januari 2020 sampai dengan Januari 2021 pengguna internet sebesar 27 juta pengguna di Indonesia dengan perolehan penetrasi 15.5% (Kemp, 2021). Pada Gambar 1.2. menjelaskan tentang pertumbuhan pengguna internet di Indonesia seperti berikut:



Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna Internet Tahun 2021

Sumber : Digital 2021: Indonesia, (datareportal, 2021)

Gambar 1.2 memperlihatkan bertambahnya pengguna internet di Indonesia yang berdampak kepada perkembangan *fintech* yang ada di Indonesia. anggota AFTECH (Asosiasi *Fintech* Indonesia) Di awali oleh enam perusahaan *fintech*, namun saat ini sudah bertambah hingga 369 penyelenggara *fintech* berdasarkan data di tahun 2020 (Ariyanti, 2021). Teknologi Finansial atau yang biasa disebut dengan *fintech* adalah menggunakan teknologi dalam sistem keuangan memiliki

dampak yang sangat baik kepada keandalannya sistem pembayaran, keamanan, kelancaran bertransaksi, keamanan, efisiensi serta memiliki dampak kepada dapat menghasilkan layanan, produk dan/atau model bisnis baru. Banyak sekali manfaat yang dibawa oleh perkembangan teknologi finansial bagi konsumen, perekonomian nasional, atau para pelaku usaha, namun hal ini pun patut kita waspadai dan melakukan mitigasi risiko agar tidak mengganggu sistem keuangan (Bank Indonesia, 2020).

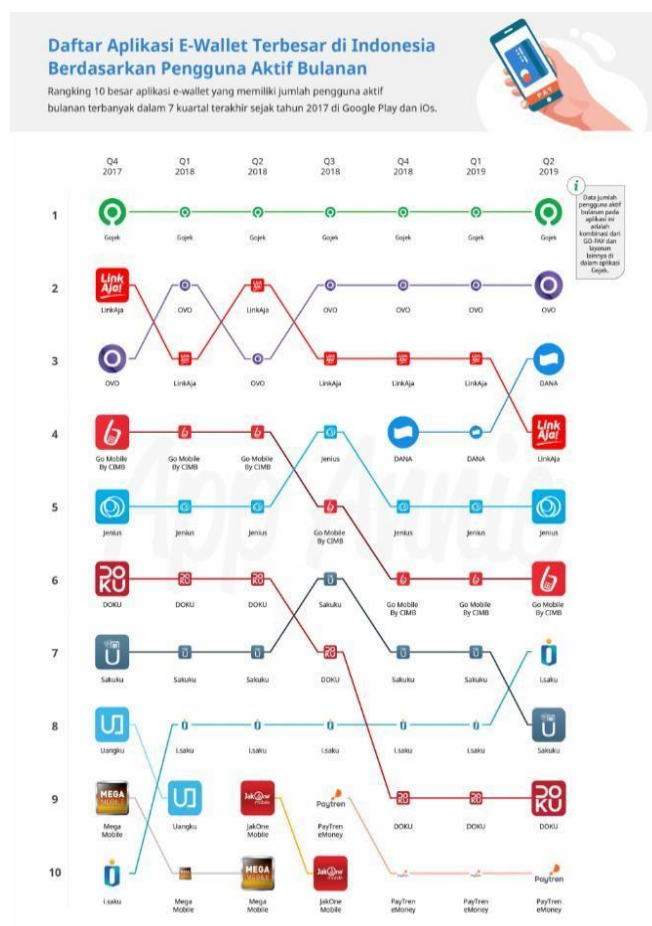
Secara umum, layanan keuangan berbasis digital yang saat ini sedang berkembang di Indonesia menawarkan berbagai macam produk, antara lain: B. Bank digital, P2P *lending*, dompet elektronik, aplikasi asuransi, pinjaman *online* (Angelia, 2021). Seluruh penyelenggara jasa harus melakukan pendaftaran ke Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia. Yang dikecualikan dari persyaratan pendaftaran adalah penyelenggara sistem pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan penyelenggara teknologi keuangan di bawah pengawasan otoritas lain. Namun sebagaimana diatur dalam PBI No. 19/12/PBI/2017 terkait pengenalan *financial technology*, penyelenggara *financial technology* yang bergerak di bidang kegiatan sistem pembayaran harus melakukan registrasi ke Bank Indonesia. (Bank Indonesia, 2020).

Produk layanan *e-wallet* merupakan salah satu dari berbagai macam produk *fintech* yang memiliki dampak manfaat yang banyak bagi penggunaannya salah satunya adalah mewujudkan *cashless society*. Perkembangan teknologi dan digitalisasi mampu menggeser pemanfaatan uang fisik yang akhirnya melahirkan fenomena yang dinamakan *cashless society*. Hal ini dikarenakan masyarakat memanfaatkan pembayaran digital saat melakukan transaksi keuangan, sehingga penggunaan uang tunai minim terjadi. (OCBC NISP, 2021).

Pada tahun 2014, Bank Indonesia ingin meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap transaksi non tunai dengan tujuan untuk mengurangi anggaran Rp 3,5 triliun untuk mencetak uang kertas lama dan baru. Untuk itu, Bank Indonesia mencanangkan Kampanye Nasional Non Tunai (GNNT). Transaksi *cashless* tidak hanya praktis dan nyaman, tetapi juga dapat memudahkan pengelolaan keuangan. Biasanya, *e-wallet* berbasis aplikasi *smartphone* dapat menghemat uang Anda,

sehingga sangat memungkinkan untuk melakukan berbagai jenis pembayaran sesuai dengan kebutuhan Anda. Indonesia sendiri memiliki beberapa penyedia layanan *e-wallet* seperti GoPay, OVO, Dana dan LinkAja. (Perdana, 2021).

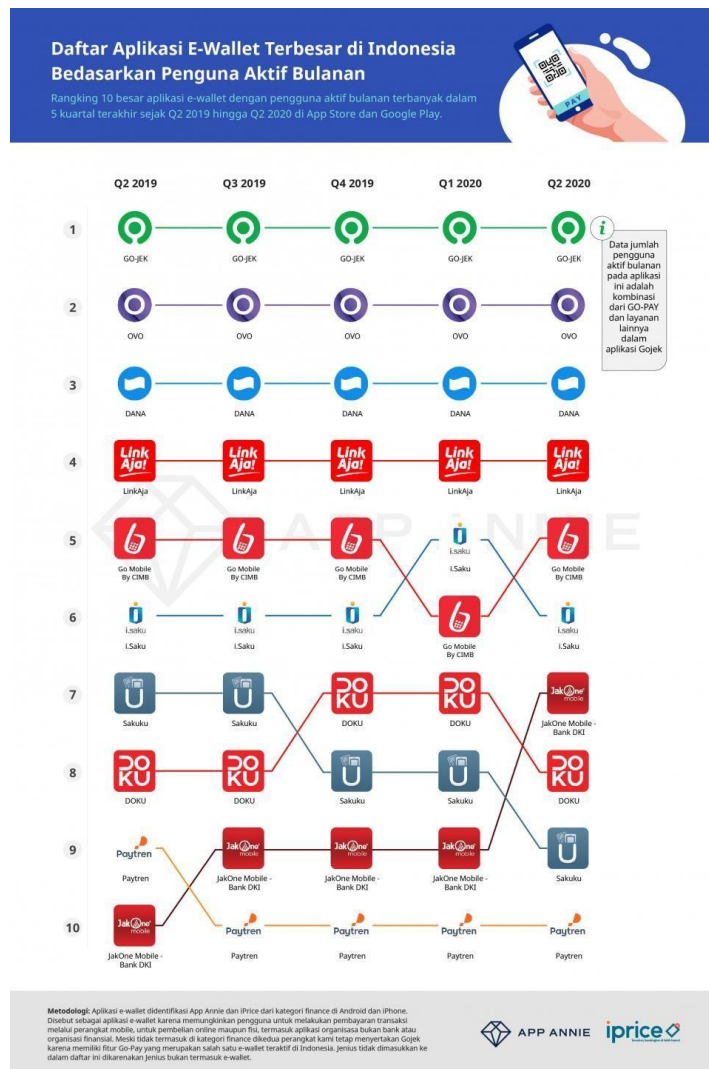
Layanan dompet elektronik harian sangat populer dengan peningkatan penggunaan *smartphone* hingga lebih dari 70% di Indonesia selama 5 tahun terakhir. Ada banyak aplikasi *e-wallet*. Berdasarkan data Bank Indonesia, ada 38 dompet elektronik yang memiliki izin resmi (Dian, 2019). Gambar 1.3. Menampilkan daftar dompet elektronik terbesar di Indonesia berdasarkan pengguna aktif bulanan:



Gambar 1.3 Daftar Aplikasi *e-wallet* Terbesar di Indonesia

Sumber : Pengguna Aplikasi E-wallet Terbanyak di Indonesia, (iprice, 2019)

Berdasarkan data pada Gambar 1.4, DANA tetap berada di urutan ketiga teratas dengan jumlah pengguna aktif bulanan tertinggi. DANA adalah dompet elektronik non-pemerintah yang menyediakan sejenis layanan keuangan yang berfokus pada pelaksanaan transaksi dan pengiriman uang. Berbeda dengan GOPAY yang dibangun ke dalam super app yang terdiri dari berbagai layanan (Dian, 2019). Gambar 1.4 menunjukkan DANA masih berada di lima besar e-wallet dengan pengguna aktif bulanan, sebagai berikut:



Gambar 1.4 Daftar Aplikasi E-wallet Terbesar di Indonesia 2019 - 2020  
 Sumber : E-wallet Lokal Masih Mendominasi Q2 201-2020 (iPrice, 2021)

Gambar 1.5 diperlihatkan data analisis total sesi yang dihabiskan oleh orang Indonesia di aplikasi finansial berbasis perangkat Android seperti berikut:



Gambar 1.5 Total Sesi pada Aplikasi Keuangan Berbasis Platform Android

Sumber : E-wallet Lokal Masih Mendominasi Q2 2019-2020 (iprice, 2020)

Data pada Gambar 1.5 disebabkan oleh fakta bahwa pengguna Android memiliki keuntungan yang sangat besar di Indonesia. Berdasarkan data StatCounter, sekitar 92% pengguna *smartphone* menggunakan perangkat Android.

Menurut survei Kadence International Indonesia, ada lima *e-wallet* paling populer di Indonesia dalam survei ini yaitu OVO, Gopay, Shopeepay, DANA, dan Link aja. Tabel 1.1 merupakan data yang mengurutkan lima *e-wallet* yang paling populer di Indonesia seperti berikut:

Tabel 1.1 Lima E-wallet Terpopuler Di Indonesia, Tahun 2021

No	Dompot Digital	Penerbit	Persentase
1.	OVO	Lippo Group	30 %
2.	GoPay	Gojek	25 %
3.	ShopeePay	Airpay International Indonesia	20 %
4.	DANA	Emtek Group dan Ant Financial	19 %
5.	Link aja	Telkomsel	4 %

*Sumber : Olahan Penulis (2022)*

Berdasarkan Tabel 1.1, merupakan hasil survei yang dilakukan oleh Survei Kadence International Indonesia, bahwa dalam survei tersebut menjelaskan ada lima *e-wallet* yang paling populer di Indonesia. Pada Tabel 1.1 tersebut mengurutkan posisi dompet digital yang paling sering digunakan oleh responden survei tersebut (Rahardyan, 2021). DANA termasuk salah satu *e-wallet* yang populer di Indonesia yang didesain oleh masyarakat Indonesia. DANA memiliki empat pesaing besar yang berasal dari berbagai perusahaan besar di Indonesia. Kompetitor yang pertama OVO dengan penerbit Lippo Group dapat meraih peringkat kedua berdasarkan jumlah *download* aplikasi. Banyak sekali kerja sama OVO yang menjadikannya *e-wallet* populer di Indonesia ada beberapa perusahaan yang bekerja sama dengan OVO diantaranya Tokopedia, Grab, Matahari Departemen Store dan lain-lain karena itu OVO mendominasi dari dompet digital yaitu 31%. Kedua adalah GoPay di posisi kedua dengan 25% dompet digital yang sering digunakan.

Ketiga ada Shopeepay yang diterbitkan oleh PT Airpay Internasional Indonesia yang telah diluncurkan sejak tahun 2018 dan menjadikan ShopeePay salah satu *e-wallet* yang dapat digunakan untuk metode pembayaran di salah satu platform terbesar yaitu Shopee. (fintech.id, 2021). Di posisi ke empat ada DANA penerbit Emtek Group dan Ant Financial, DANA sebagai *newcomer* di aplikasi *e-wallet* di Indonesia langsung menunjukkan usahanya untuk menjadi pionir aplikasi *e-wallet* di Indonesia. Pada tahun 2017 DANA hadir di Indonesia dengan



memperkenalkan layanan berbasis *open platform* yang mampu bersaing dengan para kompetitornya. Terlihat dari Tabel 1.1, DANA memiliki pengguna yang banyak terlebih DANA baru saja di *launching* ke masyarakat luas. Aplikasi DANA mempunyai strategi agar masyarakat bisa mengadopsi *e-wallet* (tirto.id, 2019).

Berdasarkan data yang sudah di paparkan oleh Tabel 1.1 peneliti ingin melihat faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi bagi para pengguna *e-wallet* aplikasi DANA. Penelitian kali ini akan melihat hubungan antara beberapa variabel untuk melihat apakah ada hubungan yang positif dan signifikan untuk penggunaan aplikasi DANA dengan melihat beberapa faktor agar lebih meningkatkan minat pengguna atau mengadopsi aplikasi DANA kedepannya. Pada penelitian Gupta dan Arora (2020) ditemukan memiliki kesamaan dengan fenomena dari observasi awal yang sudah dilakukan peneliti dan memiliki objek penelitian yang serupa yaitu *e-wallet*. Sehingga dengan ini maka peneliti akan mengacu pada penelitian UTAUT 2 oleh Gupta dan Arora (2020) untuk menganalisis bagaimana penggunaan salah satu transaksi digital jenis *e-wallet* dengan variabel model UTAUT 2. Model tersebut cocok untuk digunakan, karena model ini merupakan teori penerimaan dan penggunaan terbaru dari teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya (Alalwan *et al*, 2017). Teori penerimaan dan penggunaan teknologi oleh Venkatesh, terdapat tujuh konstruk yang mempengaruhi yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value* dan *habit* (Venkatesh, 2012). Sehingga penelitian ini berjudul, “**ANALISIS PENGGUNAAN E-WALLET DANA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT 2**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdiri pada tahun 2018, sejak beberapa bulan setelah *launching* Aplikasi Dana memiliki pengguna aktif terbesar ke tiga di Indonesia menurut iprice. Pada tahun 2021, Aplikasi Dana sudah menembus sekitar 60 juta pengguna aktif. Tantangan terbesar yang di alami Dana yaitu mengenalkan *e-wallet* kepada masyarakat Indonesia rata-rata masih menggunakan transaksi tunai. Dengan demikian, keberhasilan teknologi adalah bagaimana cara meyakinkan konsumen

untuk tetap menggunakannya sebagai alternatif penuh. Penggunaan metode UTAUT 2 pada penelitian didasari oleh objek penelitian yang berupa *e-wallet* yang dimana pada penelitian tersebut belum membahas tentang suatu sistem pembayaran elektronik (Gupta & Arora, 2019). Selain itu, variabel yang ada dalam UTAUT 2 melengkapi dari model UTAUT sebelumnya dimana pada UTAUT 2 ini menambahkan beberapa variabel sehingga pengukuran untuk penggunaan sistem lebih merinci untuk menjelaskan penggunaan *e-wallet* (Penneyet al., 2021).

Penggunaan DANA dapat didorong oleh beberapa faktor yang dapat diukur dengan menggunakan metode UTAUT 2. UTAUT 2 dapat menentukan variabel apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan DANA, variabel mana yang paling berpengaruh dan bagaimana cara mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel. Variabel yang digunakan di penelitian ini adalah variabel performance expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Hedonic Motivation (HM), Habit (H), Behavioural Intention (BI), Use Behaviour (UB).

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berikut rumusan pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi DANA?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi DANA?
3. Apakah *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi DANA?
4. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi DANA?
5. Apakah *hedonic motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi DANA?
6. Apakah *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi DANA?

7. Apakah *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* pada pengguna aplikasi DANA?
8. Apakah *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA?
9. Apakah *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA?
10. Apakah *social influence* berpengaruh positif terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA?
11. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet* aplikasi DANA?
12. Apakah *hedonic motivation* berpengaruh positif terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet* aplikasi DANA?
13. Apakah *habit* berpengaruh positif terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA?
14. Apakah pengaruh *performance rating* dan *importance rating* pada setiap variabel nya?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Menurut latar belakang dan perumusan masalah yang telah ditulis oleh peneliti, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui pengaruh variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* secara signifikan pada pengguna aplikasi DANA.
2. Mengetahui pengaruh variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* secara signifikan pada pengguna aplikasi DANA.
3. Mengetahui pengaruh positif *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
4. Mengetahui pengaruh variabel *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* secara signifikan pada pengguna aplikasi DANA.
5. Mengetahui pengaruh variabel *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* secara signifikan pada pengguna aplikasi DANA.
6. Mengetahui pengaruh variabel *habit* terhadap *behavioral intention* secara signifikan pada pengguna aplikasi DANA.

7. Mengetahui pengaruh variabel *behavioral intention* terhadap *use behavior* secara signifikan pada pengguna aplikasi DANA.
8. Mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
9. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
10. Mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
11. Mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
12. Mengetahui pengaruh *hedonic motivation* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
13. Mengetahui pengaruh *habit* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi DANA.
14. Mengetahui pengaruh *performance rating* dan *importance rating* pada setiap variabel nya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen teknologi keuangan terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen saat menggunakan *e-wallet*. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan afiliasi untuk menilai perilaku belanja konsumen khususnya dana.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi terhadap layanan sejenis dalam meningkatkan *use behavior* dengan cara menggunakan variabel yang paling berpengaruh terhadapnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan menjelaskan mengenai garis besar dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan menguraikan hasil tersebut secara sistematis. Terdapat sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut, yaitu:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan ambaran umum objek penelitian, latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, pertanyaan masalah, tujuan penelitian serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang digunakan peneliti, yakni teori-teori yang terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian. Pada bab ini membahas teori-teori yang berkaitan serta relevan mengenai uang elektronik serta pembahasan teori mengenai pemodelan yang digunakan pada penelitian ini yaitu UTAUT 2.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, seperti karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan mengenai hasil dari data pada penelitian ini dan analisis data dari data yang telah didapatkan dengan menggunakan metode yang ditetapkan sebelumnya. Ada beberapa pembahasan pada bab ini yaitu: karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian.

### **e. BAB V KESIMPULAN**

Bab ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan hasil penelitian beserta saran. Pada kesimpulan akan dijabarkan mengenai penafsiran serta makna dari hasil analisis penelitian yang dilakukan, kesimpulan akan menjawab pertanyaan 10 penelitian. Serta untuk saran akan dijabarkan sebagai masukan untuk perusahaan atau objek yang diteliti dan saran untuk peneliti selanjutnya.