

BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF

1.1 *Extended Abstract*

Penggunaan *e-wallet* atau dompet digital telah meningkat seiring dengan peningkatan akses internet dan adopsi *smartphone* di seluruh dunia dalam beberapa tahun terakhir. Pembayaran dapat dilakukan dengan *e-wallet*, yang menggantikan kebutuhan akan uang tunai dan kartu fisik. Teknologi ini tidak hanya membuat transaksi sehari-hari lebih mudah, tetapi juga memungkinkan masyarakat lebih banyak terlibat dalam ekonomi digital. Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam cara manusia bertransaksi. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah kemunculan *e-wallet* atau dompet digital, yang kini menjadi bagian tak terpisahkan dari sistem pembayaran global. Menurut laporan dari Statista, pada tahun 2022, jumlah pengguna *e-wallet* di seluruh dunia telah mencapai lebih dari 2,8 miliar dan diperkirakan akan terus meningkat seiring penetrasi internet dan adopsi teknologi mobile di berbagai belahan dunia. Di Indonesia sendiri, penggunaan *e-wallet* meningkat signifikan sejak diterapkannya kebijakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, yang bertujuan membangun budaya transaksi non-tunai dalam masyarakat (Nawawi, 2020).

Dalam perkembangannya, berbagai platform *e-wallet* seperti OVO, DANA, dan ShopeePay bersaing ketat dalam menghadirkan fitur-fitur unggulan untuk menarik perhatian pengguna. Persaingan tersebut tidak hanya berfokus pada strategi promo dan diskon, tetapi juga pada aspek keamanan, kemudahan penggunaan, serta kualitas tampilan antarmuka (UI/UX). Perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin digital, terutama pada generasi muda yang mengutamakan efisiensi, menjadi faktor pendorong utama meningkatnya adopsi *e-wallet*. Lebih lanjut, pandemi COVID-19 menjadi akselerator penggunaan *e-wallet* karena masyarakat dianjurkan untuk meminimalkan interaksi fisik dan mengandalkan pembayaran digital. Kondisi ini menjadikan *e-wallet* tidak sekadar sebagai alternatif, melainkan kebutuhan dalam mendukung aktivitas ekonomi sehari-hari. Dengan adanya dukungan pemerintah dalam meningkatkan inklusi keuangan serta semakin baiknya literasi digital masyarakat, perkembangan *e-wallet* di Indonesia diproyeksikan akan terus bertumbuh dan memberikan kontribusi signifikan terhadap digitalisasi sistem keuangan nasional.

E-wallet berfungsi sebagai alat penyimpanan uang sekaligus alat pembayaran dalam bertransaksi baik secara online maupun *offline* (Idris Abas et al., 2022). OJK berusaha mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan meningkatkan produk *e-wallet*. Selain itu, mengingat bonus demografi Indonesia pada tahun 2030, di mana populasi usia produktif akan meningkat, perkembangan aplikasi *e-wallet* diperkirakan akan semakin meningkat. Selain itu, penelitian Jayani (2019) mendukung hal ini, karena data statistika 2019 menunjukkan bahwa pengguna internet Indonesia pada 2018 sebanyak 95,2 juta, naik 13,3% dari 84 juta pada 2017 (Rodiah & Melati, 2020). *e-wallet* adalah media elektroniknya yang berbentuk *server based* yang digunakan sebagai alat pembayaran digital dengan menggunakan koneksi internet terlebih dahulu (Kesuma & Nurbaiti, 2023).

Peran *e-wallet* dalam kehidupan sehari-hari semakin terasa, terutama dengan maraknya transaksi digital pada sektor transportasi, belanja daring, hingga pembayaran tagihan rutin. Selain sebagai alat pembayaran, *e-wallet* kini juga mulai terintegrasi dengan produk keuangan lain seperti tabungan, investasi, bahkan asuransi, sehingga menciptakan ekosistem keuangan digital yang lebih lengkap. Keunggulan utama *e-wallet* adalah kepraktisan, kecepatan transaksi, serta berkurangnya ketergantungan pada uang tunai. Hal ini sejalan dengan program pemerintah menuju *cashless society* atau masyarakat tanpa uang tunai yang dinilai lebih efisien, transparan, dan aman.

Penelitian ini memilih OVO, ShopeePay, dan DANA sebagai sarana dalam mendorong pertumbuhan ekosistem pembayaran digital di Indonesia, di mana konsumen lebih suka pembayaran non-tunai. Ketiga *e-wallet* ini dipilih karena mereka memiliki berbagai fitur yang memenuhi kebutuhan sehari-hari pengguna di ekosistem digital dan telah berhasil menarik pangsa pasar yang signifikan. Dalam penelitian ini penulis bermaksud membandingkan dan mencari aplikasi *e-wallet* yang terbaik yang memiliki kecepatan, keamanan dan UI/UX yang terbaik antara aplikasi OVO, ShopeePay, dan DANA dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian ini menawarkan *novelty* atau kebaruan dari segi pendekatan evaluasi. AHP memungkinkan peneliti untuk membandingkan alternatif *e-wallet* secara kuantitatif, sekaligus menghasilkan prioritas atau bobot dari masing-masing aspek penilaian. Pendekatan ini mampu menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif, serta memberikan hasil yang lebih objektif dibanding survei konvensional. AHP (*Analytical Hierarchy Process*) adalah suatu teori umum tentang pengukuran yang digunakan untuk menemukan skala rasio, baik dari perbandingan berpasangan yang diskrit maupun kontinyu (Rahmayani et al., 2019). *Analytical Hierarchy Process* adalah sebuah konsep dalam cabang ilmu komputer yang

sudah dikemangakan oleh oleh Thomas L. Saaty. Konsep ini akan dapat melakukan pemecahan masalah dengan mangacu kepada kriteria yang kompleks (Yanto, 2021). AHP adalah salah satu metode yang terstruktur yang terkait dengan proses pengambilan keputusan pada masalah yang kompleks, yang terdiri dari banyak alternatif seperti proyek, tindakan dan scenario (Ilhami & Rimantho, 2017).

Melalui survei yang diadakan kepada pengguna aktif OVO, ShopeePay, DANA, penulis akan mengumpulkan data mengenai kepuasan pengguna dalam aspek kecepatan layanan, keamanan, dan kualitas design antarmuka pengguna (UI/UX). Alasan memilih aspek kecepatan layanan, keamanan, dan kualitas design antarmuka pengguna (UI/UX) adalah karena ketiga faktor tersebut menentukan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*. Kecepatan menjadi salah satu aspek penting dalam dunia digital yang perubahannya sangat cepat. Keterlambatan dalam proses transaksi membuat menurunnya tingkat kepuasan. Keamanan menjadi faktor yang diperhitungkan untuk mengambil kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, salah satu contohnya penggunaan PIN atau biometrik yang mengharuskan pengguna memasukkan PIN, sidik jari atau pemindai wajah. Kualitas desain antarmuka pengguna (UI/UX) menentukan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi yang mudah dimengerti.

Proses pengolahan data yang dilakukan yaitu menggunakan metode AHP, AHP adalah teknik pengambilan keputusan untuk menangani masalah kompleks dengan cara memecahnya menjadi bagian-bagian yang lebih sederhana dalam struktur hierarki. Hierarki ini biasanya terdiri dari tujuan utama, kriteria-kriteria yang memengaruhi keputusan, serta alternatif-alternatif pilihan. Dalam AHP, setiap elemen dalam hierarki dibandingkan secara berpasangan (*pairwise comparison*) menggunakan skala 1 hingga 9 untuk menentukan tingkat kepentingan relatifnya. Hasil dari perbandingan ini digunakan untuk menghitung bobot prioritas dari setiap elemen, yang kemudian dijadikan dasar dalam pemilihan alternatif terbaik. AHP juga dilengkapi dengan mekanisme untuk mengecek konsistensi keputusan yang diambil. Jika rasio konsistensi berada di bawah 0,1, maka hasil perbandingan dianggap konsisten dan dapat dipercaya.

1.2 Penjadwalan Kerja

Jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu bulan:

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	2024				2025					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Penentuan Judul	■	■	■	■						
2	Pengumpulan Data				■	■	■	■	■	■	■
3	Pengolahan Data					■	■	■	■	■	■
4	Penyusunan Jurnal								■	■	■
5	Pengecekan Turnitin									■	■
6	Submission										■
7	Penerimaan LOA										■
8	Revisi										■
9	Pengiriman ulang naskah										■