

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di masa digitalisasi telah berkembang pesat dan disempurnakan. Pemanfaatan inovasi secara progresif digunakan di semua bagian bidang untuk memenuhi kebutuhan manusia. Inovasi dan kerangka kerja data terus meningkat di bidang moneter. Memanfaatkan layanan keuangan menjadi lebih sederhana dan lebih efektif karena teknologi telah digunakan secara luas. Penggunaan inovasi di bidang moneter, yang dalam banyak kasus dikenal sebagai inovasi moneter (fintech) dalam administrasi moneter, sangat berguna bagi daerah setempat dalam melakukan transaksi. (Rahmadhania & Sari, 2019).

Menurut Pahlevi (2019) dalam (Setyo et al., 2023) Indonesia adalah salah satu pemakai internet, yang selalu dipakai sama masyarakat dari bermacam kelompok. Keunggulan internet di Indonesia secara umum berkembang secara konsisten luar biasa. Tingginya penggunaan web dimanfaatkan pada ponsel dengan menggunakan framework Android dan iOS. Asosiasi Penyelenggara Jasa Akses Internet Indonesia mengatakan bahwa penggunaan internet pada tahun 2022-2023 dengan jumlah klien yang mengantongi 215,63 juta orang. Jumlah ini meningkat 2,67% dibandingkan dengan kurun waktu sebelumnya yang hanya mencapai 210,03 juta pengguna.



Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia

(Sumber : databoks, 2023)

Bank Indonesia mencirikan *fintech* sebagai efek lanjutan dari perpaduan antara administrasi moneter dengan inovasi yang pada akhirnya mengubah rencana aksi dari tradisional menjadi langsung. (Bank Indonesia, 2020). *Fintech* kini banyak digunakan untuk membayar transportasi umum, lembaga keuangan, dan segala jenis transaksi pusat perbelanjaan nontunai. Perkembangan *fintech* yang terus berkembang memudahkan semua pertukaran dilakukan hanya dengan memanfaatkan telepon seluler. Dampaknya, gaya hidup masyarakat pun berubah, beralih dari pembayaran konvensional tunai ke transaksi non-tunai dengan kartu atau kode QR. (Rahmadhania & Sari, 2019).

Kerangka kerja cicilan yang muncul karena siklus interupsi dari metode perdagangan yang lazim adalah kehadiran uang elektronik. Uang elektronik di Indonesia telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI Tahun 2018. Dengan adanya pedoman yang berhubungan dengan uang tunai terkomputerisasi, hal ini menjadi semacam pengakuan atas legitimasi uang tunai sebagai metode yang sah dan diakui oleh negara untuk cicilan. (Latief & Dirwan, 2020).

Uang Elektronik mulai digunakan secara luas oleh masyarakat Indonesia sesuai dengan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 14 Agustus 2014. Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pembayaran non tunai dan memahami kemajuan ekonomi masyarakat melalui pembatasan penggunaan uang untuk menjaga kestabilan nilai uang. (Latief et al., 2021). Cakupan transaksi non-tunai terus meluas di Indonesia sebagai hasil dari maraknya e-commerce, dimulai dengan pilihan untuk membayar dengan kartu debit atau kartu kredit di restoran dan toko.

Menurut (Nena Zakiah 2019) dalam (Wulansari et al., 2022), Di Indonesia, aplikasi cicilan e-wallet yang dapat bekerja sama dengan customer exchange terus berkembang, termasuk OVO, Go-Pay, LinkAja, DANA, I.DOKU, dan Saku yang kami pilih adalah DANA, sebuah startup yang berdiri sejak tahun 2017 dan secara resmi dipresentasikan pada Walk 21 tahun 2018 sebagai salah satu aplikasi cicilan yang terkomputerisasi di Indonesia. Fakta bahwa DANA telah begitu sukses meskipun merupakan pendatang baru menjadi alasan kami untuk menelitinya. Berbeda dengan platform lain, DANA telah mencapai satu juta pengguna dalam waktu tiga setengah bulan, menurut CEO-nya (Agustin Setyo Wardani, 2018). Jumlah klien DANA telah meningkat setengahnya mulai dari awal tahun ini. Pejabat Korespondensi Utama DANA, Chrisma Albandjar, melihat bahwa pengulangan pertukaran di panggung DANA secara umum stabil. (Cindy Mutia Annur 2019).

DANA adalah startup Indonesia yang berpartisipasi dalam bidang inovasi moneter yang memberikan fondasi yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan cicilan non-tunai dan non-kartu serta pertukaran dengan hati-

hati, baik di web maupun terputus dapat berjalan dengan cepat, pada dasarnya namun memiliki keamanan yang dapat diandalkan (Ainun Nadhifah, 2018). Dompot terkomputerisasi DANA disertai dengan ide open-stage, menyiratkan bahwa aplikasi DANA dapat ditempatkan dan digunakan dalam berbagai tahap, baik secara terputus maupun di web, namun tetap terkoordinasi. DANA dapat digunakan oleh berbagai macam industri, termasuk pendidikan, layanan publik, layanan sosial, dan pedagang kaki lima, selain dapat terhubung dengan berbagai macam metode pembayaran lainnya. (Ariyanti 2018).

Vincent sebagai Presiden DANA menggarisbawahi bahwa DANA tidak sama dengan administrasi pertukaran moneter terkomputerisasi lainnya (Ainun Nadhifah, 2018). Fondasi DANA memiliki tingkat keamanan yang tinggi, setingkat dengan keamanan perbankan. DANA juga memiliki Server farm (DC) dan Pusat Pemulihan Informasi (DRC) di Indonesia, yang diklaim sebagai yang paling halus dan dapat menangani fleksibilitas pertukaran yang tinggi. Dari keunikan pencapaian DANA yang sangat cepat untuk ukuran bisnis aplikasi cicilan dompet elektronik, hal ini mendukung penelitian mengenai variabel-variabel yang menyebabkannya. Para pengambil keputusan bisnis akan mendapatkan manfaat dari pengetahuan empiris mengenai hal ini untuk memilih strategi yang tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Kota Bangkalan dipengaruhi oleh kemudahan dan perilaku konsumen.

Keunggulan Dana dibandingkan dengan Aplikasi dompet digital lainnya adalah Dana telah menyediakan fasilitas memindai *QR code* yang sudah ada saat Dana.id diluncurkan pertama kali, pemindaian kode *QRIS* dapat dipakai untuk transaksi pada outlet-outlet 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 tranfer uang antar bank tanpa di kenai biaya admin, tentunya fitur tersebut memberikan konsumen kemudahan dalam transafer 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 Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos dan juga dapat melalui transfer bank.

Dana juga menyediakan meyediakan fasilitas yang dapat memberikan akses langsung terhadap kartu debit untuk mempermudah transaksi, sehingga pengguna dapat bertansaksi tanpa perlu melakukan top up terlebih dahulu. Selain dapat dilakukan untuk bertransaksi di merchant, Dana juga menjadi solusi dalam berbagai jenis pembayaran seperti pembayaran tagihan-tagihan, isi ulang pulsa token/ pulsa prabayar maupun pascabayar, BPJS Kesehatan, telkom, tv kabel, Lazada, Tix id, *voucher digital*, *voucher games*, cicilan, asuransi, zakat, parkir serta pembayaran lainnya. Berbagai fasilitas dan layanan yang di tawarkan, pengguna diharapkan dapat beralih dan menggunakan Dana sebagai alat pembayaran elektronik yang sah.

Saat ini Dana perkuat kemanan dengan menghadirkan fitur Keamanan *Face Login* dengan komponen ini, klien tidak perlu stres karena gagal masuk karena gagal mengingat PIN dan dapat menjauh dari kemungkinan mengambil alih kendali atas akun DANA karena data tentang PIN klien diketahui oleh pertemuan sembrono lainnya. Selain itu, DANA juga memiliki Deklarasi PCIDSS (Standar Keamanan Informasi Industri Kartu Cicilan). DANA tidak menyimpan informasi kartu Visa dan kartu kredit yang disimpan oleh klien di dompet canggih DANA. Semua informasi di tokenisasi dan diklasifikasikan.

Dana juga menjalankan program Asuransi DANA, sebuah janji 100 persen tanpa syarat untuk klien. Demikian juga bekerja sama dengan Dukcapil untuk memeriksa informasi klien dan menjalankan strategi tanpa berbagi informasi serta dilengkapi dengan kode PIN dan OTP tentunya akan mengurangi terjadinya cyber crime dan Dompot elektronik Dana pun telah mengantongi izin dari Bank Indonesia, tidak hanya izin layanan dompet elektronik tetapi sekaligus izin layanan uang elektronik, izin Lembaga Keuangan Digital (LKD), dan izin transfer. Berbagai keunggulan yang dimiliki oleh Dana tentu akan menjadi kekuatan Dana dalam bersaing dengan penyedia dompet digital lainnya.

Teknologi tentunya tidak sepenuhnya 100% sempurna, masih terdapat beberapa kekurangan yang akan menjadi tolak ukur untuk pengembangan berikutnya, Kekurangan Dana sendiri di bandingkan dengan dompet digital lainnya yaitu, merchant yang masih terbatas. Bila dibandingkan dengan kompetitor lainnya, seperti OVO, GoPay, dan aplikasi LinkAja, Jumlah merchant yang sudah bekerja sama dengan DANA jauh lebih sedikit. seperti pada cicilan minimarket Hingga saat ini Dana baru hadir di Alfamart dan Alfamidi, Dana belum bekerja sama dengan indomaret atau minimarket lainnya.

Penggunaan uang elektronik dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendasari pilihan seseorang untuk menggunakan e-wallet, salah satunya adalah kemudahan yang dirasakan oleh nasabah. Sebuah sistem yang mudah digunakan atau mudah dipelajari dan digunakan dianggap sebagai kenyamanan yang dirasakan. (Amin, 2014). Dompot yang terkomputerisasi, yang tersirat dari keterusterangan yang terlihat adalah sebagian dari sentimen pembeli bahwa dalam menjalankan aplikasi yang disediakan oleh layanan ini tidak sulit untuk dipelajari dan dimanfaatkan. Karena dompet terkomputerisasi, apa yang tersirat

dari keterusterangan yang terlihat adalah sebagian dari sentimen pembeli bahwa saat menjalankan aplikasi yang disediakan oleh layanan tidak sulit untuk dipelajari dan digunakan. Pendaftaran yang mudah, pengisian saldo, dan pemahaman cara menggunakan layanan aplikasi menjadi salah satu keuntungan menggunakan *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah seseorang menggunakan *e-wallet*, maka semakin banyak orang yang akan menggunakannya. Salah satu motivasi konsumen dalam menggunakan sistem berbasis kepercayaan adalah persepsi kemudahan penggunaannya (Mawardani & Dwijayanti, 2021).

Selain itu, perilaku konsumen menjadi faktor utama dalam keputusan masyarakat dalam menggunakan *e-wallet*. Memahami perilaku konsumen yang merupakan perwujudan dari seluruh aktivitas manusia sangat penting untuk mengenal pelanggan. Perilaku pembeli adalah aktivitas nyata dari orang-orang atau sekelompok orang, misalnya suatu organisasi, yang dipengaruhi oleh sudut pandang luar dan dalam yang mendorong mereka untuk memilih dan mengonsumsi tenaga kerja dan produk yang tepat.

Pemeriksaan ini menyinggung lubang eksplorasi yang dilacak pada pemeriksaan sebelumnya. Penelitian Desvronita (2021) memperoleh hasil bahwa kenyamanan nyata mempengaruhi minat melibatkan sistem cicilan *e-wallet* di kalangan konsumen di Daerah Unik Yogyakarta. Hal ini dikuatkan dan ditunjukkan oleh penelitian yang diarahkan oleh Karim et al., (2020) bahwa niat perilaku generasi milenial untuk menggunakan *e-wallet* di Klang Valley, Malaysia, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kemudahan penggunaan. Kedua hasil pengujian ini bertentangan dengan penelitian Suhendry (2021) yang menyatakan bahwa kegunaan nyata tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan

yang tampak tidak serta merta mempengaruhi pilihan penggunaan *e-wallet*.

Penelitian (Situmorang, 2021) tentang variabel perilaku konsumen memperoleh hasil bahwasanya perilaku konsumen secara signifikan berpengaruh untuk minat menggunakan pada Dompet Digital. Selain itu penelitian (Pamungkas, 2018) mengatakan bahwa perilaku konsumen memiliki pengaruh terhadap penggunaan *E-Money*

Penggambaran di atas mendasari para ahli untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Dana *E-Wallet* di Kota Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana di kota Bangkalan?
2. Apakah perilaku konsumen berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana di kota Bangkalan?
3. Apakah kemudahan dan perilaku konsumen berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana di kota Bangkalan?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian dapat terlaksana sesuai tujuan yang telah penulis rencanakan. Maka, ditetapkan fokus pada penelitian ini meliputi pengaruh kemudahan dan perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana di kota Bangkalan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana di kota Bangkalan.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana dikota Bangkalan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan kemudahan dan perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan *E Wallet* Dana dikota Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, sehingga cenderung digunakan sebagai salah satu prasyarat untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di bidang Keuangan, dan juga dapat digunakan sebagai semacam perspektif untuk karya tulis logis untuk perguruan tinggi, sumber daya dan divisi pada khususnya.
2. Dari segi metodologi, khususnya memahami dan mengembangkan teori kenyamanan dan minat konsumen dalam menggunakan *e-wallet* (DANA)
3. Pada dasarnya, khususnya untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan rezeki keilmuan khususnya bagi para ahli dan pembaca secara keseluruhan mengenai kenyamanan dan perilaku konsumen dalam hal intrik penggunaan *e-wallet* (DANA), serta dapat memberikan informasi dan konsep sebelum mengambil keputusan. untuk memanfaatkan *e-wallet* (Aset).