

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Ekonomi merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Untuk memenuhi kehidupan pasti manusia melibatkan ekonomi didalamnya. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, pola hidup serta sistem pembayaran ekonomi terus alami transformasi. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran transaksi menggeser kedudukan uang tunai selaku alat pembayaran ke wujud pembayaran non tunai yang lebih efektif. Pemanfaatan teknologi *modern* selaku pembayaran *non-cash*, baik secara dalam negeri ataupun internasional telah berkembang pesat diikuti dengan bermacam inovasi. Salah satu perkembangan teknologi terkini di Indonesia adalah *Financial Technolgy (Fintech)*. Menurut definisi yang dijelaskan *National Digital Research Centre (NDRC)*, *Financial Technology* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut inovasi pada bidang jasa keuangan.

Disisi lain, diketahui bahwa hingga saat ini dunia mengalami kondisi yang memprihatinkan akibat pandemi *Covid-19*. Berbagai kebijakan pembatasan sosial dilakukan pemerintah untuk mencegah penyebaran *Covid-19* terus berlangsung. Bank Indonesia (BI) mencatat adanya penurunan transaksi tunai sejalan dengan pelaksanaan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Bank Indonesia mencatat posisi Mata Uang Masuk Peredaran (UYD) Mei 2020 mencapai 798,6 triliun tumbuh negatif sebesar 6,06 persen. Transaksi non tunai

menggunakan ATM, Kartu Debit, dan *E-Money* juga turun dari -4,72 persen pada Maret 2020 menjadi -18,96 persen pada April 2020. Sementara *E-wallet* mengalami pertumbuhan sebesar 44 persen pengguna baru setelah pandemic *Covid-19* menyebar.



Sumber: (Devita, 2020)

Gambar 1.1 Aplikasi *E-Wallet* Terbesar di Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral telah mengeluarkan peraturan tentang metode pembayaran *E-Money* yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018. Dalam peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 tentang *E-*

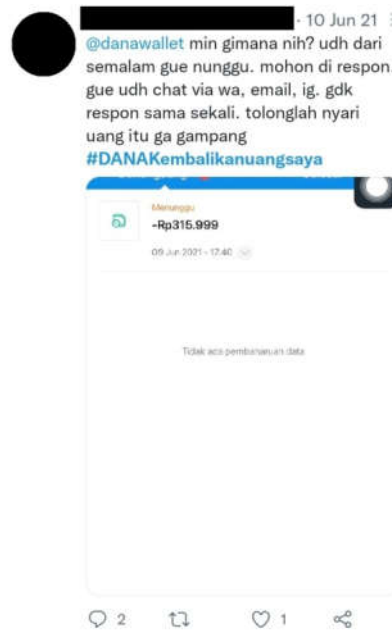
*Money* pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa "Uang elektronik (*E-Money*) adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit".

*E-Wallet* menggambarkan bagian dari teknologi serta prosedur pembayaran yang telah dibesarkan di Indonesia selaku sistem pembayaran dengan teknologi *NFC (Near Field Communication)*, pembayaran dengan teknologi barcode, serta teknologi pembayaran dengan memakai *One Time Password (OTP)* ataupun dengan menggunakan token (Robi'in, 2017). Di Indonesia terdapat beberapa aplikasi pembayaran *e-wallet* yang dapat memudahkan transaksi, antara lain OVO, DANA, Go-Pay, LinkAja, dan ShopeePay. Selain itu, munculnya sebuah *trend* penggunaan *E-wallet* di masa pandemi memunculkan beberapa penerimaan dan penolakan dari masyarakat. Dikutip dari Bucharina (2020) contoh penolakannya yaitu masyarakat yang tidak terbiasa dengan kehadiran *financial technology* seperti *E-Wallet*, masyarakat yang masih merasa takut akan terjadinya kebocoran informasi data pribadi apabila menggunakan *E-wallet*, adanya gangguan seperti *server down* seringkali membuat kesulitan untuk mengakses aplikasi, dan masih besarnya biaya admin yang dikenakan ketika akan melakukan *top up e-wallet* juga membuat masyarakat ragu menggunakan *E-wallet*. Namun, tidak sedikit juga masyarakat yang menerima kehadiran *e-wallet* sebagai alat transaksi keuangan.

*E-Wallet* DANA sebuah *startup* yang diperkenalkan secara resmi tanggal 21 Maret 2018. DANA merupakan *startup* asal Indonesia yang bergerak di bidang *financial technology (fintech)* yang menyediakan fitur untuk memudahkan melakukan transaksi secara non tunai dan non kartu secara instan. Menurut CEO DANA, dalam waktu tiga setengah bulan DANA sudah mencapai satu juta pengguna dan merupakan *platform* paling cepat dibandingkan dengan yang lain. Pada tahun 2020 DANA memperoleh sebanyak 50 juta pengguna, dimana hal tersebut meningkat 25% dibanding tahun 2019 yang memperoleh 45 juta pelanggan. Adanya peningkatan jumlah pengguna DANA membuat perusahaan melakukan pemeliharaan sistem demi pengembangan aplikasi dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran. Namun, hal tersebut mengakibatkan banyak transaksi pengguna yang mengalami gangguan. Dikutip dari Pertiwi (2021) aplikasi DANA terjadi *error* dan tidak sedikit yang mengeluh jika tidak dapat menarik saldo DANA ke rekening bank selama sehari-hari. Para pengguna menyatakan keluhan terhadap aplikasi DANA pada laman *twitter danawallet*. Pihak *Customer Care* yang kurang tanggap pada masalah yang sedang dihadapi juga membuat para pengguna melayangkan protes melalui laman *twitter*. Tagar #DANAKembalikanuang saya sempat *trending twitter* di Indonesia karena banyaknya keluhan yang terjadi pada aplikasi DANA.



Sumber: laman *twitter danawallet*  
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna DANA



Sumber: laman *twitter danawallet*  
Gambar 1.3 Keluhan Pengguna DANA

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji mengenai berbagai faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan *E-Wallet*. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Safitri (2020) yang menunjukkan bahwa *Perceived Easy of Use* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use*. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Permana et al (2021) menunjukkan bahwa *Perceived Easy of Use* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention to Use*.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan Permana et al (2021) menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use*. Namun, pada Safarudin et al (2020) menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* negatif terhadap *Behavioral Intention to Use*.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan Permana et al (2021) menunjukkan bahwa *Perceived Risk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*. Namun, pada Patabang (2021) menunjukkan hasil bahwa *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*. Dan yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan Patabang (2021) yang menunjukkan bahwa *Service Feature* menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*.

Berdasarkan fenomena tersebut, dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa niat perilaku individu untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) suatu *financial technology* ditentukan oleh dua keyakinan yaitu Persepsi Kemudahan (*Perceived Easy of Use*) dan

Persepsi Kegunaan atau Manfaat (*Perceived Usefulness*). Selain dua persepsi tersebut, penulis juga menambahkan Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) dan Fitur Layanan (*Service Feature*) sebagai variabel tambahan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi “**Pengaruh *Perceived Easy to Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk, dan Service Feature* pada *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA* Sebagai *Digital Payment* di Masa Pandemi Covid-19”.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Easy of Use* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-wallet DANA* di Indonesia?
2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA* di Indonesia?
3. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA* di Indonesia?
4. Apakah *Service Feature* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use DANA* di Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis *Perceived Easy of Use* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA*
2. Untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA*
3. Untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis *Perceived Risk* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA*
4. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis *Service Feature* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Praktis

##### a. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang *e-wallet* serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan

##### b. Manfaat bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang *e-wallet*

##### c. Manfaat bagi Perusahaan DANA



Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh perusahaan DANA sebagai evaluasi untuk meningkatkan minat konsumen dalam menggunakan aplikasi DANA

## 2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi untuk memperoleh gambaran dalam penelitian sejenis
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan
- c. Untuk menguji *Technology Acceptance Model (TAM)*
- d. Untuk menguji *Behavioral Intention to use*