

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia mengalami pergerakan yang cepat. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada era revolusi industri 4.0. Jaringan internet dan peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahun merupakan peluang bagi model bisnis digital. Salah satu sektor ekonomi di Indonesia yang mengalami perkembangan yang signifikan akibat digitalisasi yaitu *financial technology* (fintech). Fintech merupakan inovasi di bidang jasa keuangan dengan menggunakan teknologi informasi. Layanan keuangan yang mulanya hanya dapat dilakukan secara langsung di tempat tertentu atau secara konvensional, sekarang dapat dilakukan atau akses dimanapun dan kapanpun secara mudah, praktis dan efisien. Pergerakan platform teknologi finansial ini mampu menggeser beberapa layanan jasa yang sudah minim inovasi. Menurut Wareza (2021) sejak tahun 2015 terdapat 3000 cabang bank di Indonesia yang tutup akibat meningkatnya transaksi digital sehingga membuka cabang baru merupakan pilihan yang tidak efisien. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Satria, 2018) dalam bahwa perkembangan teknologi Informasi mampu menggeser praktik ekonomi tradisional.

Industri *fintech* menunjukkan prospek perkembangan pesat karena aspek inovasi yang dinamis (Nanggala, 2020). Salah satu produk dari industri *fintech* yang menjadi sorotan beberapa tahun terakhir di Indonesia yaitu dompet digital

atau *electronic wallet*. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Pasal 1 Ayat 7 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi, dompet elektronik (*elektronik wallet*) yang selanjutnya disebut Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Adanya dompet digital mendukung upaya mewujudkan *cashless society*, yakni suatu kehidupan dimana masyarakat tidak lagi menggunakan uang fisik sebagai alat pembayaran pada suatu transaksi. Dompet digital tidak hanya sebagai digunakan sebagai dompet untuk menyimpan uang secara elektronik, melainkan juga sebagai alat pembayaran yang merupakan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dalam transaksi keuangan secara konvensional. Terdapat berbagai fitur pada dompet digital untuk mempermudah penggunaanya dalam bertransaksi. Fitur-fitur tersebut antara lain yaitu transfer baik pada sesama pengguna maupun rekening bank, transaksi pembelian pulsa telepon seluler, transaksi pembayaran rumah tangga, transaksi pada platform *e-commerce* dan pembayaran melalui *Quick Response Code Standard* (QRIS).

**Tabel 1.1**

**Nilai Transaksi Uang Elektronik**

Bulan/Tahun	Nilai Transaksi
Jul-20	16,1 Triliun Rupiah
Agust-20	17,2 Triliun Rupiah
Sep-20	17,7 Triliun Rupiah
Okt-20	18,8 Triliun Rupiah

Nop-20	19,3 Triliun Rupiah
Des-20	22,1 Triliun Rupiah
Jan-21	20,7 Triliun Rupiah
Feb-21	19,2 Triliun Rupiah
Mar-21	21,4 Triliun Rupiah
Apr-21	22,8 Triliun Rupiah
Mei-21	23,7 Triliun Rupiah
Jun-21	24,2 Triliun Rupiah
Jul-21	25,4 Triliun Rupiah

Sumber : databoks.katadata.co.id (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui adanya peningkatan nilai transaksi dengan uang elektronik selama setahun, yakni pada Juli 2020 sampai dengan Juli 2021. Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa nilai transaksi uang elektronik pada Juli 2020 sebesar 16,1 triliun rupiah; Agustus 2020 sebesar 17,2 triliun rupiah; September 2020 sebesar 17,7 triliun rupiah; Oktober 2020 sebesar 18,8 triliun rupiah; November 2020 sebesar 19,3 triliun rupiah; Desember 2020 sebesar 22,1 triliun rupiah; Januari 2021 sebesar 20,7 triliun rupiah; Februari 2021 sebesar 19,2 triliun rupiah; Maret 2021 sebesar 21,4 triliun rupiah; April 2021 sebesar 22,8 triliun rupiah; Mei 2021 sebesar 23,7 triliun rupiah; Juni 2021 sebesar 24,2 triliun rupiah; dan Juli 2021 sebesar 25,4 triliun rupiah. Pada Juli 2021 terjadi peningkatan nilai transaksi uang elektronik sebesar 57,7% dibandingkan Juli 2020. Hal ini menunjukkan terjadi peningkatan transaksi menggunakan alat pembayaran digital baik *e-money* maupun *e-wallet* pada masyarakat Indonesia. Kebijakan pemerintah terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akibat peningkatan angka kasus baru membuat layanan digital seperti

layanan pesan antar makanan serta layanan pesan antar belanja di supermarket menjadi solusi bagi masyarakat di antara minimnya mobilisasi. Pada layanan inilah dompet digital digunakan sebagai alat pembayaran dengan pertimbangan keamanan layanan serta minimnya kontak secara langsung.

Perkembangan *Electronic wallet* atau dompet digital juga tidak lepas dari peningkatan pengguna *e-commerce*. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Neurosensum diketahui bahwa pengguna *e-commerce* menggunakan rata-rata lebih dari satu dompet digital (Katadata, 2021). Menurut (Nizar, N.I., & Sholeh, A.N., 2021) terjadi preferensi metode pembayaran pada *e-commerce* dengan meningkatnya penggunaan dompet digital. Dompet digital menjadi alternatif alat pembayaran dalam layanan *e-commerce* karena kemudahan dan kepraktisannya. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Jonker, N., Crujisen, C van der., Bijlsma, M., & Bolt, W., 2020) bahwa pandemi telah menyebabkan pergeseran preferensi konsumen terhadap metode pembayaran digital, seperti *e-wallet* daripada metode pembarayan konvensional.

**Gambar 1.1**  
**Online Shopping Habit**



Sumber : shopback.co.id (2021)

Berdasarkan gambar 1.1, merupakan hasil survei yang dilakukan oleh Shopback pada pengguna *e-commerce* di Indonesia yang dilakukan pada tanggal 8-10 Maret 2021. Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat diketahui bahwa pembayaran menggunakan dompet digital menjadi metode pembayaran terfavorit dengan persentase sebesar 65%. Metode pembayaran tunai di tempat (Cash on Delivery) sebesar 48%; transfer melalui mobile banking sebesar 45%; transfer melalui ATM sebesar 31%; pembayaran via minimarket sebesar 26%; pembayaran dengan metode cicilan sebesar 11%; pembayaran dengan kartu kredit sebesar 9%; dan dengan metode lainnya sebesar 1%. Berdasarkan gender, metode pembayaran melalui dompet digital dan mobile banking didominasi oleh pengguna *e-commerce* perempuan. Sedangkan pengguna *e-commerce* laki-laki lebih memilih pembayaran *Cash on Delivery* (CoD). Selanjutnya berdasarkan generasi, dompet digital menjadi metode pembayaran yang dipilih semua generasi dengan rentang usia 18-55 tahun. Transfer via mobile banking menjadi pilihan generasi Baby Boomers dan Millenials. Metode Cash on Delivery (CoD) menjadi metode pembayaran yang dipilih oleh Gen X dan Gen Z.

Persaingan antara perusahaan *fintech* terjadi sangat ketat karena perkembangan industri sektor ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang bersifat dinamis. Masing-masing pelaku bisnis harus mampu menciptakan layanan dengan inovasi sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna atau *user*. Menurut Ipsos (2020) strategi untuk memenangkan persaingan pada industri dompet digital tidak hanya dengan melakukan promosi, melainkan dengan melakukan inovasi pada layanan. Di

Indonesia diketahui bahwa persaingan industri dompet digital didominasi oleh *fintech* lokal (Iprice, 2021). Terdapat dua jenis dompet digital yaitu dompet digital independen dan dependen. Dompet digital independen merupakan sebuah layanan dompet digital yang tidak terintegrasi ekosistem khusus, seperti OVO, DANA dan Link Aja. Sedangkan dompet digital dependen adalah sebuah layanan dompet digital yang terintegrasi ekosistem tertentu, seperti Go-Pay dan Shopeepay.

**Gambar 1.2**  
**Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia**  
**Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan**



Sumber : [iprice.co.id](http://iprice.co.id) (2020)

Berdasarkan gambar 1.2 diatas, terdapat beberapa aplikasi e-wallet dengan pengguna aktif terbesar di Indonesia antara lain yaitu GO-JEK, OVO, DANA, LinkAja, Paytren, Go Mobile By CIMB, DOKU, i.Saku, Sakuku, dan JakOne Mobile-Bank DKI. Berdasarkan data tersebut, diketahui ranking e-wallet pada kuartal II 2019 sampai kuartal II 2020 dengan jumlah pengguna aktif bulanan pada posisi empat besar diduduki oleh GOPAY, OVO, DANA dan LinkAja.

GOPAY disebut sebagai e-wallet yang akan dipilih oleh pengguna baru dompet digital untuk melakukan suatu transaksi. GOPAY merupakan dompet digital lokal yang berasal dari Grup GoTo (Gojek-Tokopedia). Sedangkan OVO dan DANA merupakan e-wallet independen konsisten pada posisi kedua dan ketiga berdasarkan jumlah pengguna aktif terbanyak. Dilansir dari [iprice.co.id](http://iprice.co.id), pada periode Q4 2019 berdasarkan total download aplikasi terjadi pergantian kedudukan untuk posisi kedua dan ketiga yaitu DANA dan OVO. Pada posisi keempat baik berdasarkan jumlah pengguna aktif bulanan serta jumlah download ditempati oleh LinkAja yang merupakan aplikasi dompet digital milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

DANA adalah aplikasi *fintech* yang dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe pada tahun 2018. Investor utama dari perusahaan *fintech* tersebut yaitu PT. Elang Sejahtera yang merupakan anak usaha dari PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK). Dukungan teknologi yang dimiliki oleh DANA tidak lepas karena kerjasama yang dilakukan oleh PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dengan perusahaan *fintech* asal Tiongkok, yaitu Ant Financial. Walaupun bekerjasama dengan perusahaan asing, DANA menjamin keamanan pengguna dengan jaminan data baik data *center* dan data *recovery* berada di Indonesia yang berkaitan dengan PP 82/2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE). DANA telah resmi menjadi lembaga keuangan berbasis teknologi informasi berdasarkan regulasi dan standar keamanan Bank Indonesia. DANA telah membangun jaringan bisnis yang luas melalui kerjasama dengan beberapa bank antara lain yaitu BRI, BCA, BNI, BTN, Bank Mandiri,

Bank Permata, Bank Panin, Bank Sinarmas, dan CIMB Niaga. Selain itu, DANA juga telah terpadu dengan sistem Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) yang memudahkan pengguna dompet digital dalam melakukan registrasi dan verifikasi akun.

Peningkatan jumlah pengguna aktif menjadikan dompet digital sebagai solusi transaksi yang mudah dan praktis di Indonesia. Suatu sistem informasi setelah berhasil pada tahap penerimaan, yang artinya adopsi suatu sistem yang sebelumnya tidak menggunakan menjadi menggunakan sistem. Selanjutnya perusahaan dirasa perlu untuk memahami lebih lanjut mengenai faktor *continuance use intention* para pengguna dompet digital sehingga mampu bersaing dengan kompetitor. Menurut (Bhattacharjee, 2001) *continuance use intention* adalah niat untuk terus menggunakan suatu sistem informasi. Niat penggunaan berkelanjutan pada dompet digital merupakan suatu fase dimana harapan dengan pengalaman seorang pengguna dompet digital telah terkonfirmasi sehingga membuat keputusan untuk penggunaan dompet digital menjadi bagian dari aktivitas rutin. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi niat penggunaan dompet digital secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *continuance use intention* penggunaan dompet digital. Peneliti menggunakan pendekatan teori *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang merupakan salah satu teori yang digunakan dalam penelitian mengenai intensi atau niat menggunakan teknologi secara terus menerus.



Teori Expectation Confirmation Model (ECM) adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk meneliti perilaku niat berkelanjutan penggunaan sebuah sistem setelah penerimaan sistem (post acceptance). Teori ini merupakan pengembangan *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh (Oliver, 1980) dalam konteks perilaku konsumen. Expectation Confirmation Model (ECM) dikembangkan oleh (Bhattacharjee, 2001) melalui penelitiannya yang berjudul *Understanding Information Systems Continuance : An Expectation-Confirmation Model*. Pada penelitian ini menyebutkan bahwa faktor *perceived usefulness*, *confirmation*, dan *satisfaction* berpengaruh signifikan pada *continuance use intention*. Artinya, pendekatan ini berfokus pada harapan pengguna dengan cara membandingkan antara kepuasan pengguna sebelum menggunakan dengan sesudah menggunakan sistem, yang kemudian menjelaskan penentu minat penggunaan sistem secara berulang.

Berdasarkan pendekatan *Expectation Confirmation Model* terdapat empat konstruk utama yaitu *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction* dan *continuance use intention*. Variabel *perceived usefulness* dan *satisfaction* merupakan variabel utama yang menentukan niat berkelanjutan penggunaan suatu sistem. Peneliti memodifikasi pendekatan Expectation Confirmation Teori (ECM) dengan menambahkan dua variabel yaitu *perceived security* dan *self-efficacy*. Menurut (Huang, E., & Cheng, FC., 2012) perlindungan keamanan yang dirasakan dalam transaksi online akan meningkatkan niat penggunaan untuk terus menggunakan sistem pembayaran elektronik meskipun fitur layanan dianggap rendah keandalannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Darmiasih, Made.,

& Yudi Setiawan, Putu., 2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *perceived privacy protection*, *perceived security*, dan *trust* terhadap *continuance usage intention*. Selanjutnya menurut (Hsu, M.H., & Chiu, C.M., 2004) *self-efficacy* mengacu pada kemampuan individu dalam melakukan dan menyelesaikan tugas yang tepat saat menggunakan perangkat elektronik seperti *smartphone*, yang kemudian mengarahkannya untuk menggunakan berulang kali. Begitu pula dalam penelitian (Juvelin, L., Wulani, F., & Amrullah, AA., 2018) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *application continuance intention*. Penambahan dua variabel pertama, yaitu *perceived security* karena keamanan menjadi pertimbangan pengguna layanan keuangan digital untuk membuat keputusan terkait penggunaan layanan secara berulang. Penambahan variabel *self-efficacy* karena tingkat efikasi diri yang tinggi akan kepercayaan dan motivasi diri individu sehingga mampu menggunakan layanan digital yang kemudian meningkatkan niat untuk terus menggunakan layanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait dengan analisa niat berkelanjutan penggunaan suatu sistem dengan menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Namun dalam penelitian tersebut dilakukan dengan objek yang berbeda dengan penelitian ini. Dengan objek penelitian mobile banking (Susanto, A., Younghoon, C., & Youngwook, H., 2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness*, *self-efficacy*, dan kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking. Dan dengan objek yang sama yaitu mobile

banking oleh (Foroughi, B., Iranmanesh, M., & SS, Hyun., 2019) menyebutkan bahwa self-efficacy, kinerja saluran, sikap, kepuasan dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh penting pada niat penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking. Penelitian dengan objek dompet digital yang dilakukan oleh (Puspitasari, Ira., Wiambodo, A N R., & Soeparman, Purbandini, 2021) menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *satisfaction* dan *habit* berkontribusi pada niat penggunaan berkelanjutan.

Berdasarkan beberapa data dan teori yang sudah dipaparkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji sebuah model konseptual mengenai niat berkelanjutan penggunaan dompet digital. Peneliti menjadikan pengguna dompet digital DANA sebagai objek penelitian. Peneliti mengangkat judul “Analisis Strategi Bersaing Dompet Digital DANA melalui *Continuance Use Intention* dengan menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM)”.

## **1.2. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan beberapa teori dan data yang disajikan di atas maka dirumuskanlah beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Confirmation* terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?
2. Apakah terdapat pengaruh *Confirmation* terhadap *Perceived Security* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?

3. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Satisfaction* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?
4. Apakah terdapat pengaruh *Confirmation* terhadap *Satisfaction* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?
5. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Security* terhadap *Satisfaction* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya?
6. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?
7. Apakah terdapat pengaruh *Satisfaction* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?
8. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Security* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?
9. Apakah terdapat pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Confirmation* terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Confirmation* terhadap *Perceived Security* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Satisfaction* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.

4. Untuk mengetahui pengaruh *Confirmation* terhadap *Satisfaction* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Security* terhadap *Satisfaction* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Satisfaction* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
8. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Security* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.
9. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna E-Wallet DANA di Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan sebagai bahan kajian ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis, lebih tepatnya mengenai faktor *continuance use intention* atau niat penggunaan berkelanjutan pelanggan yang menggunakan dompet digital atau *e-wallet* DANA dengan menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM).

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi referensi yang ada dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama dalam ilmu pemasaran dan perilaku niat, serta penggunaan aplikasi *fintech*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepustakaan yang merupakan informasi tambahan mengenai Analisis *Continuance Intention to Use E-Wallet DANA* dengan Menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang diharapkan dapat berguna untuk pembaca dan memberikan sumbangan pemikiran untuk pihak-pihak yang membutuhkan. Terutama bagi pihak pelaku bisnis dalam membidik pasar sasaran dan mampu mengetahui faktor *continuance use intention* atau niat penggunaan berkelanjutan pelanggan yang menggunakan dompet digital.