

# **BAB I**

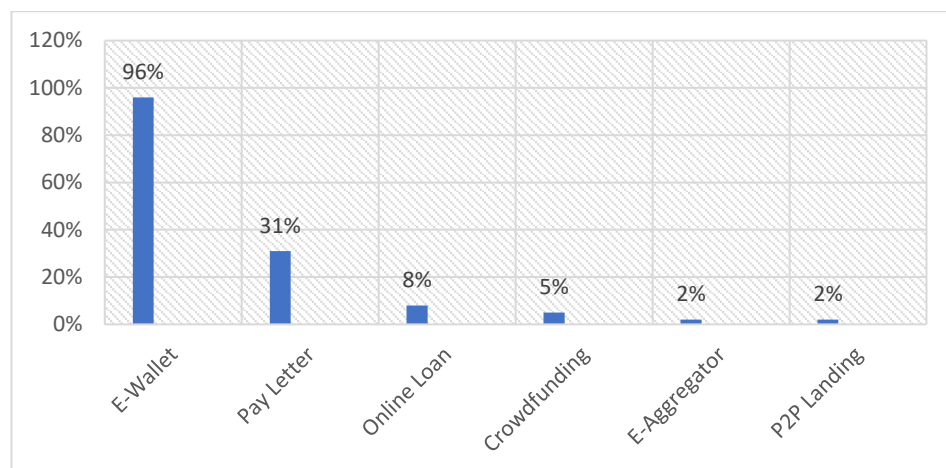
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi digital yang terus berkembang sejalan dengan perjalanan waktu telah menciptakan perubahan besar dalam pola kehidupan masyarakat. Di era digital saat ini, kemajuan industri digital telah menjadikan teknologi informasi sebagai komponen yang tidak terpisahkan dari berbagai aktivitas manusia. Berbagai aspek kehidupan, mulai dari pemerintahan, informasi, pendidikan, bisnis, hingga industri, kini telah terintegrasi secara erat dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi informasi telah menjadi fondasi utama dalam mendukung efisiensi dan inovasi di berbagai sektor kehidupan. Menurut Idayanti & Ulandari (2023), Teknologi merupakan suatu bentuk inovasi yang mentransformasi sistem konvensional menuju sistem digital. Keberadaan teknologi yang berkembang saat ini berfungsi untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah berbagai aktivitas serta kegiatan manusia dalam kehidupan modern. Dengan demikian, teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam memfasilitasi tuntutan kehidupan yang semakin kompleks dan dinamis.

Salah satu sektor yang mengalami transformasi signifikan seiring dengan kemajuan teknologi adalah bidang keuangan. Perkembangan teknologi dalam bidang keuangan, atau yang lebih dikenal dengan istilah *financial technology* (*fintech*), merupakan inovasi dalam sektor keuangan yang memanfaatkan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan keuangan.

Kehadiran fintech tidak hanya merevolusi sistem keuangan tradisional, tetapi juga membuka peluang baru dalam memenuhi kebutuhan finansial yang semakin kompleks di era digital (Gustiana & Agustina, 2023). *Fintech* bukanlah layanan yang disediakan oleh perbankan konvensional, melainkan sebuah model bisnis inovatif yang saat ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Perusahaan-perusahaan penyelenggara *fintech* menawarkan berbagai layanan yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi keuangan tanpa harus memiliki rekening bank seperti yang umumnya disyaratkan oleh sistem perbankan tradisional. Selain itu, adopsi *fintech* semakin meningkat seiring dengan perubahan perilaku masyarakat pasca pandemi COVID-19, di mana interaksi fisik dan penggunaan barang secara bersentuhan diminimalkan untuk mengurangi risiko penularan virus. Kondisi ini mendorong pergeseran dari transaksi konvensional ke transaksi digital, termasuk melalui pemanfaatan teknologi *fintech*, sebagai solusi yang lebih aman dan efisien.



**Gambar 1. 1 Produk Fintech yang Paling Banyak Digunakan Di Indonesia 2024**

Sumber: data.goodstats.id diakses pada 06 Desember 2024

Berdasarkan Gambar 1.1, terlihat bahwa e-wallet atau dompet digital termasuk dalam produk fintech yang paling populer dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2024. Menurut Abrilia & Sudarwanto (2020), *E-Wallet* adalah aplikasi atau layanan dompet digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan mudah dan praktis, memberikan akses yang lebih efisien bagi masyarakat. Melalui *e-wallet*, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi, seperti mengirim uang kepada teman atau kerabat, serta membayar barang dan jasa dengan batasan saldo yang tersedia dalam aplikasi. Berdasarkan survei *Indonesia Fintech Trends 2024* yang dilakukan oleh JakPat terhadap 2.159 responden, sebanyak 96% di antaranya mengaku telah memiliki atau menggunakan *e-wallet*. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa *e-wallet* banyak dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti transfer uang, pembayaran belanja online, dan pembayaran tagihan. Perkembangan industri *financial technology (fintech)* ini telah menjadi komponen integral yang melekat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia., menandakan adopsi teknologi keuangan yang semakin meluas (Reynaldy, 2024). *Fintech* telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, didorong oleh meningkatnya aksesibilitas teknologi digital di berbagai kalangan masyarakat serta perubahan perilaku masyarakat, terutama setelah pandemi COVID-19.

Pada era saat ini, semakin banyak tempat belanja dan gerai yang mengadopsi metode transaksi berbasis pembayaran digital (*e-money*) atau non-tunai (*cashless payment*). *Cashless Society* merupakan konsep transaksi yang menggantikan penggunaan uang fisik, seperti uang kertas dan logam, dengan uang

elektronik (*e-money*) sebagai alat pembayaran utama. Fenomena ini mencerminkan pergeseran pola transaksi masyarakat menuju sistem yang lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi keuangan modern (Wulandari et al., 2023). Transaksi *cashless* di Indonesia mulai berkembang pesat seiring dengan persiapan penerapan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada tahun 2015. Menyikapi hal tersebut, Bank Indonesia (BI) pada tahun 2014 meluncurkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang memiliki tujuan untuk membangun sistem pembayaran yang lebih aman, efisien, dan terintegrasi. Melalui program ini, seluruh pihak, termasuk pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat, didorong untuk berpindah ke sistem transaksi non-tunai yang dianggap lebih praktis, aman, dan efektif dalam mendorong percepatan transformasi digital ekonomi.

Meskipun *e-wallet* sudah menjadi komponen kunci dalam ekosistem transaksi digital di Indonesia, beberapa tantangan masih menghambat adopsi jangka panjangnya. Faktor seperti kesulitan adaptasi terhadap teknologi baru, kendala teknis, dan kekhawatiran akan keamanan transaksi dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk terus memanfaatkan *e-wallet*. Selain itu, niat pengguna untuk menggunakan kembali *e-wallet* dipengaruhi oleh kebiasaan, kenyamanan, dan tingkat kepercayaan terhadap platform tersebut. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor seperti kebiasaan penggunaan, kepercayaan, dan kendala operasional menjadi penting untuk merumuskan strategi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, terutama di tengah transformasi Indonesia menuju masyarakat digital.

Salah satu faktor pendorong tingginya adopsi dompet digital adalah perubahan kebiasaan dan perilaku masyarakat yang telah mengadopsi digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan. Masyarakat kini semakin memanfaatkan teknologi digital, termasuk dalam bertransaksi, yang menunjukkan peralihan menuju sistem transaksi online melalui penggunaan aplikasi *e-wallet*. Hal ini mencerminkan transformasi gaya hidup masyarakat yang semakin mengintegrasikan teknologi ke dalam aktivitas sehari-hari. Dalam (Abdul-Halim et al., 2022), kebiasaan merupakan faktor kunci yang memengaruhi adopsi teknologi dan berperan dalam proses pengambilan keputusan, terutama terkait dengan kegunaan atau fungsionalitas suatu aplikasi. *Habit* didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang dalam melakukan sebuah tindakan secara spontan sebagai hasil dari proses pemahaman yang berulang. Pengguna yang sudah memanfaatkan *e-wallet* dalam jangka waktu tertentu cenderung memahami kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, sehingga membentuk kebiasaan yang mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, kebiasaan ini akan meningkatkan kecenderungan pengguna untuk mempertahankan penggunaan *e-wallet* dalam jangka panjang (Novianti & Luh, 2024).

Kepercayaan memegang peran krusial dalam memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan *e-wallet*. Faktor kepercayaan sangat menentukan minat penggunaan ulang oleh konsumen, mengingat kepercayaan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan bisnis, terutama dalam transaksi online. Suatu transaksi bisnis hanya dapat terjadi apabila terdapat rasa saling percaya antara kedua belah pihak, yaitu pengguna dan penyedia layanan. Oleh

karena itu, kepercayaan menjadi elemen penting yang dapat memengaruhi minat penggunaan ulang oleh konsumen di masa mendatang. Ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi *e-wallet* dan merasakan keberhasilan serta kepuasan dalam proses tersebut, tingkat kepercayaan mereka terhadap platform tersebut akan meningkat. Hal ini pada akhirnya akan mendorong peningkatan minat beli dan loyalitas konsumen dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* untuk transaksi selanjutnya.

Kendala operasional juga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat seseorang untuk menggunakan kembali *e-wallet*. *Operational constraints* atau kendala operasional merujuk pada persepsi individu bahwa suatu teknologi dianggap cukup kompleks atau sulit untuk dipelajari dan/atau digunakan. Hal ini dapat menjadi penghambat dalam adopsi dan penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi *e-wallet* (Ariel & Iriyanty, 2023). Ada tiga jenis hambatan dalam pemanfaatan teknologi, yakni hambatan fisik, logis, dan kultural. Hambatan kultural berkaitan dengan nilai-nilai budaya yang memengaruhi penerapan teknologi, sedangkan hambatan fisik dan logis lebih berfokus pada fitur, karakteristik, serta mekanisme pengoperasian sistem. Oleh karena itu, hambatan fisik serta logis dapat dikategorikan sebagai *operational constraints*. Pengguna yang sering mengalami kendala operasional cenderung berpotensi menghentikan penggunaan sistem tersebut, karena hambatan-hambatan tersebut dapat mengurangi kenyamanan dan efisiensi dalam memanfaatkan teknologi.

Menurut data yang dilansir dari lembaga komunitas keuangan Rankia.id 2024, terdapat 10 aplikasi *e-wallet* terbaik di Indonesia, paling aman dan banyak

digunakan. Rankia.id menyebutkan 10 daftar aplikasi e-wallet terbaik di Indonesia yang memiliki jumlah pengguna terbanyak dan populer di kalangan masyarakat.

| Peringkat | Nama Aplikasi | Jumlah Unduhan |
|-----------|---------------|----------------|
| 1         | DANA          | 100 juta ++    |
| 2         | OVO           | 50 juta ++     |
| 3         | Gopay         | 10 juta ++     |
| 4         | LinkAja       | 10 juta ++     |
| 5         | ShopeePay     | 10 juta ++     |
| 6         | Octo Mobile   | 5 juta ++      |
| 7         | i.saku        | 1 juta ++      |
| 8         | DOKU          | 1 juta ++      |
| 9         | Sakuku        | 1 juta ++      |
| 10        | JakOne Mobile | 1 juta ++      |

**Gambar 1. 2, 10 Aplikasi E-Wallet Terbaik di Indonesia 2024**

Sumber: rankia.id diakses pada 22 Januari 2025

Berdasarkan pada gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa *e-wallet* DANA menduduki peringkat pertama dengan jumlah unduhan 100 juta++, jauh melampaui *e-wallet* lainnya seperti OVO (50 juta++) dan GoPay (10 juta++). Hal ini menunjukkan bahwa DANA adalah *e-wallet* yang sangat ramai digunakan di negara Indonesia. Popularitas ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi DANA. Jarak signifikan antara jumlah unduhan DANA dengan kompetitor lainnya (OVO dan GoPay) menunjukkan bahwa DANA memiliki daya tarik unik, baik dari segi fitur, keamanan, maupun kenyamanan pengguna. Dengan jumlah unduhan tertinggi, DANA memimpin pasar *e-wallet* di Indonesia, sehingga menjadi representasi ideal untuk mengkaji perilaku pengguna *e-wallet* secara umum. Memilih DANA sebagai objek penelitian akan memberikan

hasil yang relevan dan mencerminkan kondisi mayoritas pengguna *e-wallet* (Kristardi, 2024).

Dilansir dari website resmi [dana.id](https://dana.id), pada akhir tahun 2024 DANA memiliki jumlah pengguna sebanyak 180 juta lebih. Jumlah ini terus mengalami peningkatan dari 4 tahun terakhir dengan data sebagai berikut:

***Tabel 1. 1 Peningkatan Jumlah Pengguna E-Wallet DANA 2021-2024***

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Pengguna</b> | <b>Presentase Peningkatan</b> |
|--------------|------------------------|-------------------------------|
| 2021         | 90 juta pengguna       | -                             |
| 2022         | 135 juta pengguna      | + 42%                         |
| 2023         | 170 juta pengguna      | + 25%                         |
| 2024         | 180 juta pengguna      | + 6%                          |

Sumber: [dana.id](https://dana.id) 2024.

Melihat data yang tertera pada Tabel 1.1, peningkatan jumlah pengguna *e-wallet* DANA dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan tren yang sangat positif. Pada tahun 2021, DANA memiliki 90 juta pengguna, yang kemudian meningkat secara signifikan sebesar 42% menjadi 135 juta pengguna pada tahun 2022. Peningkatan berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah pengguna mencapai 170 juta, yang menunjukkan kenaikan sebesar 25%. Pada tahun 2024, meskipun terjadi penurunan dalam laju pertumbuhannya menjadi 6%, DANA masih berhasil mencapai lebih dari 180 juta pengguna, yang menunjukkan kestabilan dan pertumbuhan yang konsisten.

Peningkatan jumlah pengguna yang terus berkembang ini menunjukkan bahwa DANA merupakan salah satu pilihan *e-wallet* yang paling diminati di

Indonesia. Berbagai fitur menarik seperti bebas biaya transfer untuk akun DANA premium, berbagai promo, diskon, *cashback*, serta fitur pay later dan investasi, menjadikan DANA semakin relevan dan menarik bagi masyarakat. Dengan pertumbuhan jumlah pengguna yang konsisten dan berbagai keunggulan yang disediakan, DANA dapat dijadikan objek yang tepat dalam melihat bagaimana *fintech*, khususnya *e-wallet*, berkontribusi dalam mempermudah transaksi keuangan masyarakat Indonesia.

Seiring dengan kesuksesan tersebut, DANA juga telah meraih penghargaan *Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score*. Dilansir dari website resmi [dana.id](https://dana.id) 2024 dengan data sebagai berikut:

| Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score |                                                                                     |                                               |                           |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
| Finance Genre                                               |                                                                                     |                                               |                           |
| Rank                                                        | Icon                                                                                | App Name                                      | Company                   |
| 1                                                           |  | DANA                                          | Espay Debit Indonesia Koe |
| 2                                                           |  | GoPay: Transfer & Payment                     | GoTo Group                |
| 3                                                           |  | BRImo BRI                                     | Bank Rakyat Indonesia     |
| 4                                                           |  | Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY | . FINTOPIA TECHNOLOGY     |
| 5                                                           |  | Sribuu: Money Management App                  | Sribuu Dev Team           |
| 6                                                           |  | New Livin                                     | Bank Mandiri              |
| 7                                                           |  | SeaBank                                       | Bank Seabank              |

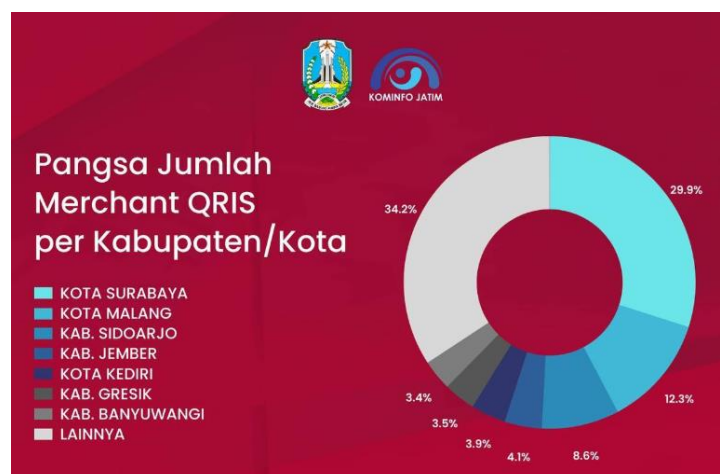
**Gambar 1. 3 Top Indonesia HQ'd Apps Powees by Mobile Performance Score**

Sumber: [dana.id](https://dana.id) diakses 06 Desember 2024.

Berdasarkan Top Publisher Awards 2024 dari [data.ai](https://data.ai) DANA menempati posisi petama kategori *Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score (Finance Genre)*. Penghargaan ini diberikan untuk DANA berdasarkan pada perkiraan jumlah unduhan aplikasi, baik di iOS App Store dan Google Play dari seluruh dunia. Dalam kategori tersebut, DANA berada di posisi yang sejajar dengan

layanan perbankan dan bank digital ternama lainnya di Indonesia. Penghargaan ini menunjukkan bahwa DANA tidak hanya unggul dalam jumlah pengguna, tetapi juga diakui atas kinerja aplikasi mobile yang sangat efisien dan memberikan pengalaman terbaik bagi penggunanya. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, DANA semakin membuktikan diri sebagai pemain utama dalam dunia *fintech* yang membantu mempermudah transaksi keuangan masyarakat Indonesia (Dana.id, 2024).

DANA merupakan aplikasi *e-wallet* yang diluncurkan oleh Emtek Group bekerja sama dengan Alibaba pada tahun 2018 dan saat ini menjadi salah satu platform fintech paling diminati di Indonesia. Saat ini, DANA telah memperoleh berbagai lisensi resmi dari Bank Indonesia (BI), termasuk lisensi untuk layanan *e-money*, *e-wallet*, lembaga keuangan digital (LKD), serta transfer online, yang menjadikannya sebagai platform yang terpercaya dan memenuhi standar regulasi keuangan di Indonesia dilansir dari *tekno.kompas.com* pada tanggal (24 Oktober 2024).



**Gambar 1. 4 Jumlah Merchant QRIS Jawa Timur 2023.**

Sumber: jatimpemprov diakses 22 Januari 2025.

Pada gambar 1.4, Kota Surabaya merupakan kota dengan jumlah merchant QRIS tertinggi di Jawa Timur, yaitu sebesar 29,93% dari total merchant QRIS di provinsi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Surabaya menjadi pusat aktivitas pembayaran non-tunai berbasis digital, yang sangat relevan untuk penelitian terkait penggunaan e-wallet. Jumlah merchant yang signifikan ini mencerminkan adopsi luas terhadap sistem pembayaran digital di kalangan pelaku usaha dan masyarakat di Surabaya. Jawa Timur memiliki total pengguna QRIS sebanyak 4.334.427 pengguna pada Februari 2023, dan Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar di provinsi ini diperkirakan menyumbang jumlah pengguna yang dominan. Dengan posisi Surabaya sebagai pusat perdagangan dan aktivitas ekonomi, masyarakatnya cenderung lebih banyak menggunakan e-wallet untuk mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari (jatimpemprov, 2023).

Mayoritas merchant di Surabaya mendukung metode pembayaran digital, termasuk penggunaan e-wallet seperti DANA, OVO, GoPay dan masih banyak lainnya. Kondisi ini menciptakan ekosistem yang ideal untuk penelitian tentang perilaku pengguna e-wallet, karena kemudahan akses dan banyaknya pilihan pembayaran digital yang tersedia. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, Surabaya menjadi lokasi yang sangat tepat untuk penelitian tentang pengaruh kebiasaan, kepercayaan, dan kendala operasional terhadap niat untuk terus menggunakan e-wallet, terutama aplikasi DANA, sebagai salah satu platform e-wallet terkemuka di Indonesia.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah secara simultan kebiasaan, kepercayaan, dan kendala operasional berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA?
2. Apakah secara parsial kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA?
3. Apakah secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA?
4. Apakah secara parsial kendala operational berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kebiasaan, kepercayaan, dan kendala operational secara simultan terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebiasaan secara parsial terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kendala operational secara parsial terhadap niat untuk terus menggunakan *E-Wallet* DANA.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menganalisis pengetahuan ilmiah terkait pengaruh kebiasaan, kepercayaan, dan kendala operasional terhadap niat penggunaan berkelanjutan suatu produk digital.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan pengembang aplikasi e-wallet DANA dalam upaya meningkatkan fitur atau melakukan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.