

BAB I

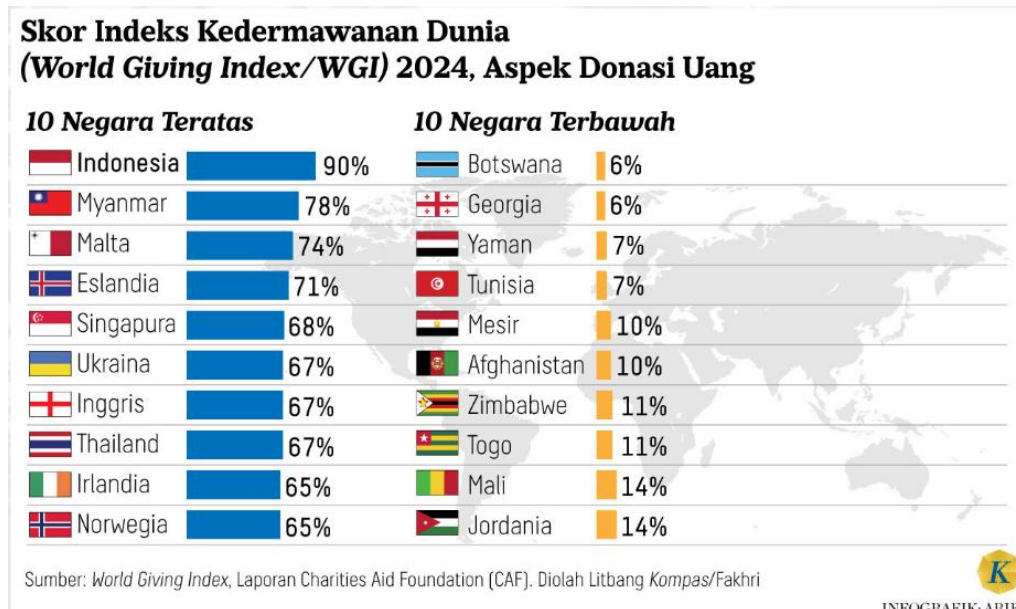
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah secara mendasar cara masyarakat berinteraksi, bertransaksi, dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial-kemanusiaan. Transformasi digital mendorong pergeseran praktik filantropi dari pola tradisional menuju saluran daring melalui platform yang menawarkan kemudahan akses, efisiensi penyaluran dana, dan transparansi pelaporan [1]. Pemanfaatan teknologi ini dikenal sebagai *digital philanthropy*, yaitu penggunaan teknologi digital untuk memperkuat kegiatan sosial secara lebih terukur dan akuntabel [2]. Salah satu pendorong utamanya adalah perkembangan teknologi finansial (*financial technology / fintech*) yang mengintegrasikan sistem pembayaran digital dengan aktivitas donasi, sehingga masyarakat dapat berdonasi secara mudah, cepat, dan aman melalui perangkat seluler [3]. Keadaan ini diperkuat oleh peningkatan literasi digital dan penetrasi internet nasional yang mencapai 80,66% dari populasi Indonesia pada tahun 2025, yang menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pertumbuhan layanan donasi digital [4]. Namun, besarnya potensi tersebut belum tentu berbanding lurus dengan keberlanjutan penggunaan platform donasi digital apabila aspek penerimaan teknologi dan kepercayaan pengguna tidak terkelola secara optimal [5].

Indonesia sendiri dikenal sebagai salah satu negara dengan tingkat kedermawanan tertinggi di dunia. Menurut laporan *World Giving Index 2024* pada gambar 1.1, Indonesia berada di peringkat pertama dengan indikator *Donating Money* sebesar 90% [6]. Hal ini mencerminkan kuatnya budaya berbagi yang berakar pada nilai gotong royong, empati, dan solidaritas sosial [7]. Nilai-nilai tersebut kini tersalurkan melalui platform digital yang memungkinkan donasi lintas batas geografis dan administratif tanpa terikat waktu [8]. Pada ranah praktik, salah satu wujud pemanfaatan teknologi untuk kegiatan berbagi adalah *donation-based crowdfunding*, yaitu model penggalangan dana kolektif di mana individu atau kelompok menyumbangkan dana tanpa mengharapkan imbalan finansial [9]. Berbeda dengan *reward-based* maupun *equity-based crowdfunding*, model ini bertumpu pada motivasi altruistik dan kepedulian sosial [10]. Masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga berperan aktif memilih isu sosial yang ingin didukung [11]. Selain itu, pengguna memperoleh

visibilitas yang lebih tinggi terhadap aliran donasi melalui fitur transparansi dan pelaporan secara *real time* [12]. Meski demikian, tingginya minat berdonasi secara umum tidak secara otomatis menjamin penerimaan dan penggunaan berkelanjutan terhadap platform donasi digital tertentu, karena pengguna kini semakin kritis terhadap kualitas layanan, keamanan, dan transparansi pengelolaan dana.

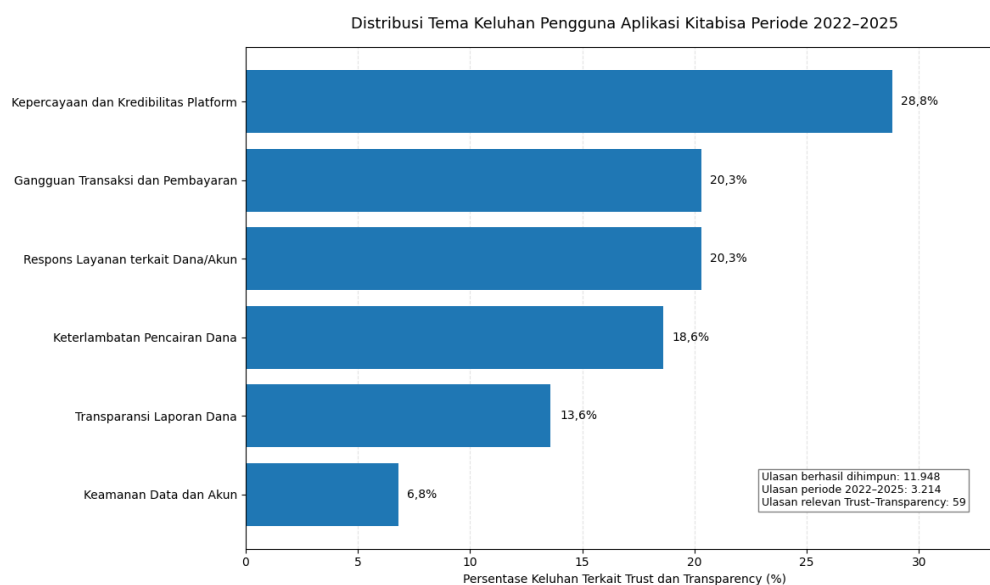


Gambar 1.1 World Giving Index Tahun 2024

Di Indonesia, aplikasi Kitabisa merupakan salah satu contoh utama penerapan *donation-based crowdfunding* berbasis digital. Sejak didirikan pada tahun 2013, Kitabisa berperan sebagai penghubung antara donatur dan penerima manfaat untuk berbagai kampanye, seperti bantuan medis, pendidikan, kemanusiaan, hingga penanggulangan bencana [13]. Platform ini telah menghimpun dana lebih dari satu triliun rupiah dan dipercaya oleh jutaan pengguna di seluruh Indonesia [14], serta memperoleh sejumlah penghargaan seperti Padma Award dari Kementerian Sosial RI (2018) dan Indonesia Fundraising Award pada tahun 2020 [15]. Berdasarkan data *Google Play Store* tahun 2025, aplikasi Kitabisa telah diunduh lebih dari satu juta kali dengan rating 4,2/5 dari lebih dari 36 ribu ulasan pengguna, yang menunjukkan tingkat penerimaan yang relatif tinggi [16]. Keberhasilan Kitabisa dalam menjangkau berbagai lapisan masyarakat tidak terlepas dari strategi ekosistem digital yang terintegrasi dengan berbagai metode pembayaran, mulai dari dompet digital, transfer bank, hingga kartu kredit, yang memudahkan donatur dari berbagai latar belakang ekonomi untuk berpartisipasi. Platform ini juga mengembangkan program kemitraan dengan

perusahaan, komunitas, maupun lembaga pemerintahan untuk memperluas jangkauan kampanye sosial dan memperkuat legitimasi institusional. Selain itu, Kitabisa secara aktif memanfaatkan media sosial dan strategi content marketing untuk membangun narasi emosional yang mampu menggugah empati publik, sehingga kampanye-kampanye tertentu dapat mencapai tingkat viralitas yang tinggi dan menghasilkan dukungan masif dalam waktu singkat. Upaya tersebut mencerminkan bagaimana platform donasi digital tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur teknologi, tetapi juga sebagai ruang sosial yang membentuk praktik dan budaya baru dalam aktivitas kedermawanan di era digital.

Namun, hasil *scraping* ulasan publik aplikasi Kitabisa pada *Google Play Store* periode 2022–2025 menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dirasakan pengguna selama menggunakan aplikasi. Permasalahan tersebut meliputi kepercayaan terhadap kredibilitas platform, gangguan pada proses transaksi dan pembayaran, respons layanan terkait dana atau akun, keterlambatan pencairan dana, transparansi laporan dana, serta keamanan data dan akun pengguna. Berbagai keluhan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi Kitabisa tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga mencakup kualitas layanan, keandalan sistem, keterbukaan informasi, dan keyakinan pengguna terhadap platform.



**Gambar 1.2 Identifikasi Masalah dan Keluhan Pengguna Aplikasi Kitabisa
Periode 2022-2025**

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks platform donasi digital, permasalahan yang berkaitan dengan transparansi, keamanan, dan kepercayaan tidak hanya dipandang sebagai gangguan teknis semata, tetapi juga dapat memengaruhi tingkat keyakinan pengguna terhadap kredibilitas platform sebagai penghubung antara donatur dan penerima manfaat. Ketika pengguna merasa informasi penyaluran dana kurang transparan atau mengalami kendala pada sistem pembayaran dan keamanan akun, maka muncul potensi menurunnya niat untuk terus menggunakan platform tersebut.

Kondisi tersebut juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa platform *crowdfunding* masih menghadapi isu terkait transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan pengguna. Hamidah et al. [19] menjelaskan bahwa perkembangan platform *crowdfunding* masih memiliki sisi permasalahan, terutama berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa kajian mengenai *trust* dan *transparency* pada konteks *crowdfunding* masih terbatas, padahal kedua faktor tersebut penting untuk mengurangi ketimpangan informasi antara donatur dan penerima manfaat.

Berbeda dengan penelitian Hamidah et al. [19] yang mengintegrasikan model UTAUT dengan variabel *Trust* dan *Transparency* pada konteks niat berdonasi melalui platform *crowdfunding* Kitabisa, penelitian ini menggunakan model UTAUT2 yang lebih luas dengan menambahkan variabel *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*. Penambahan variabel tersebut dilakukan karena penerimaan aplikasi donasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi dan institusional, tetapi juga oleh pengalaman emosional, pertimbangan nilai manfaat, serta kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk berdonasi. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menganalisis *Behavioral Intention*, tetapi juga menguji pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* sebagai perilaku penggunaan aktual aplikasi Kitabisa dalam berdonasi.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang beragam terhadap variabel penerimaan teknologi, seperti *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, dan *Habit* dalam memengaruhi *Behavioral Intention* maupun *Use Behavior* pengguna platform digital [24], [25], [65], [91]. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa penerimaan platform donasi digital masih

dipengaruhi oleh konteks platform, karakteristik pengguna, serta bentuk layanan yang digunakan.

Dalam bidang filantropi digital di Indonesia, penurunan kepercayaan pengguna terhadap suatu platform dapat berdampak pada keberlanjutan penggunaan layanan donasi digital secara keseluruhan. Pengguna cenderung memilih platform yang dianggap lebih transparan, aman, dan dapat dipercaya dalam pengelolaan dana donasi. Oleh karena itu, faktor *Trust* dan *Transparency* menjadi aspek penting yang perlu dikaji bersama dengan faktor-faktor penerimaan teknologi lainnya. *Behavioral Intention* juga menjadi konstruk penting karena menggambarkan niat pengguna untuk terus menggunakan platform, yang selanjutnya dapat mendorong *Use Behavior* atau perilaku penggunaan aktual pengguna terhadap aplikasi Kitabisa [18].

Berdasarkan kondisi empiris pada aplikasi Kitabisa dan adanya celah penelitian terdahulu, penelitian ini memfokuskan perhatian pada faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek teknologi, sosial, emosional, nilai manfaat, kebiasaan, kepercayaan, dan transparansi yang dipandang memiliki peran penting dalam membentuk niat dan perilaku pengguna untuk terus memanfaatkan layanan donasi digital secara berkelanjutan.

Untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan aplikasi donasi digital seperti Kitabisa, diperlukan landasan teoritis yang mampu menggambarkan proses penerimaan teknologi secara menyeluruh. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang banyak digunakan karena memuat berbagai konstruk yang menggambarkan motivasi dan faktor penentu perilaku pengguna, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Model ini telah banyak diterapkan pada berbagai jenis layanan digital dan terbukti mampu menjelaskan intensi serta perilaku penggunaan teknologi. Meskipun demikian, layanan donasi digital memiliki karakter yang lebih sensitif karena melibatkan transaksi keuangan dan data pribadi, sekaligus bergantung pada kepercayaan terhadap pengelolaan dana sosial. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *Trust* dan *Transparency* merupakan dua faktor tambahan yang relevan dalam keputusan individu untuk menggunakan layanan

keuangan dan donasi daring [19], [25]. Kepercayaan terhadap penyelenggara layanan dan keyakinan bahwa sistem mampu melindungi informasi pribadi serta transaksi digital menjadi fondasi penting bagi keberlangsungan penggunaan layanan tersebut [27].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengadaptasi dan memperluas model UTAUT2 dengan menambahkan konstruk *Trust* dan *Transparency* untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital di Indonesia. Pendekatan ini tidak hanya menekankan aspek teknologis seperti kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, tetapi juga mengintegrasikan dimensi psikologis dan sosial yang relevan dengan konteks filantropi digital. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas penerapan model UTAUT2 pada konteks layanan donasi digital dengan menunjukkan peran *Trust* dan *Transparency* sebagai faktor tambahan dalam menjelaskan *Behavioral Intention*, yang selanjutnya berpengaruh terhadap *Use Behavior* pengguna aplikasi Kitabisa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan konseptual bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan model penerimaan teknologi pada sektor filantropi berbasis digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam skripsi ini yaitu bagaimana hasil analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital menggunakan model UTAUT2 yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Trust* dan *Transparency*.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada penerimaan pengguna aplikasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital di Indonesia.
2. Model teoritis yang digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dimodifikasi dengan penambahan dua variabel eksternal, yaitu *Trust* dan *Transparency*.

3. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Trust*, *Transparency*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*.
4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner online kepada pengguna aplikasi Kitabisa yang pernah menggunakan dan berdonasi melalui aplikasi tersebut.
5. Penelitian ini hanya menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan, niat perilaku pengguna dan perilaku penggunaan aktual tanpa membahas aspek teknis pengembangan aplikasi, sistem keamanan internal, maupun analisis keuangan platform.
6. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan dan berdonasi melalui aplikasi Kitabisa, berusia 17–45 tahun, serta memiliki akses internet aktif.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Trust* dan *Transparency*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya skripsi ini, hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Kitabisa yang ditinjau menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dimodifikasi dengan variabel *Trust* dan *Transparency*.
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji penerimaan teknologi pada aplikasi filantropi digital dengan studi kasus yang serupa.

3. Dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola aplikasi Kitabisa dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan, transparansi informasi, kepercayaan pengguna, serta keberlanjutan penggunaan aplikasi sebagai platform filantropi digital.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Penelitian ini secara fundamental berakar pada disiplin ilmu Sistem Informasi, yang menekankan keseimbangan antara aspek teknologi dan aspek manusia dalam konteks sosial dan organisasi [28]. Dalam penelitian ini, keberhasilan sistem teknologi bukan hanya diukur dari kecanggihan teknisnya, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut diterima, digunakan, dan memberikan manfaat bagi penggunanya. Bidang Sistem Informasi secara spesifik mengkaji interaksi antara komponen teknologi (perangkat keras, perangkat lunak, data) dan komponen sosial (manusia, proses, dan struktur organisasi), yang membentuk satu kesatuan sistem sosio-teknis.



Gambar 1.3 Manajemen Sistem Informasi

Sebagaimana diilustrasikan pada gambar 1.3, Manajemen Sistem Informasi (MSI) merupakan bidang multidisiplin yang dibangun dari dua pendekatan utama: pendekatan teknis dan pendekatan perilaku.

Pendekatan teknis berfokus pada pengembangan sistem teknologi yang efisien dan andal, dengan memanfaatkan ilmu komputer dan manajemen untuk menciptakan solusi digital yang mendukung proses organisasi dan pengambilan keputusan [29].

Sementara itu, pendekatan perilaku menekankan pentingnya memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan teknologi, serta bagaimana persepsi, motivasi, dan faktor sosial memengaruhi penerimaan teknologi tersebut.

Dalam filantropi digital, pendekatan perilaku menjadi sangat penting. Platform donasi digital seperti Kitabisa tidak hanya bergantung pada keandalan sistem pembayaran atau keamanan data, tetapi juga pada kepercayaan, norma sosial, dan motivasi altruistik penggunanya. Faktor-faktor inilah yang menentukan apakah seseorang memiliki niat untuk berdonasi secara digital. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) menjadi relevan karena mampu menjelaskan bagaimana ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kebiasaan, dan motivasi hedonis membentuk niat perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna untuk menggunakan teknologi donasi digital [31].

Beberapa penelitian di Indonesia juga mendukung pendekatan ini, *hedonic motivation*, *habit*, dan *compatibility* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan digital berbasis aplikasi [28]. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek pengalaman dan kebiasaan berperan penting dalam membangun loyalitas pengguna terhadap teknologi. Faktor-faktor psikologis dalam model UTAUT2 juga berpengaruh positif terhadap penerimaan *e-wallet* sebagai media transaksi digital [29]. Dalam ranah donasi digital, variabel-variabel tersebut dapat ditafsirkan sebagai pendorong perilaku berbagi melalui platform seperti Kitabisa, di mana niat untuk berdonasi tidak hanya bersifat rasional tetapi juga sosial dan emosional [30].

Dengan demikian, penelitian ini mencerminkan esensi dari disiplin Sistem Informasi, yaitu menganalisis dan mengoptimalkan hubungan antara teknologi dan manusia untuk mencapai tujuan sosial yang lebih luas dalam hal ini, mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan filantropi digital di Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai susunan pembahasan dalam penelitian secara terarah dan sistematis. Penyusunan sistematika ini juga dimaksudkan agar pembaca dapat memahami alur penelitian mulai dari latar belakang masalah, teori yang digunakan, metode penelitian, hasil analisis, hingga kesimpulan dan saran. Dengan adanya sistematika penulisan,

setiap bab dalam skripsi memiliki fungsi dan pembahasan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut merupakan bagian-bagian yang digunakan dalam proses penyusunan skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum penelitian yang melatarbelakangi pemilihan topik mengenai penerimaan aplikasi Kitabisa sebagai platform filantropi digital. Pada bab ini diuraikan latar belakang penelitian yang membahas perkembangan filantropi digital, permasalahan yang muncul pada penggunaan aplikasi Kitabisa, serta pentingnya menganalisis faktor penerimaan teknologi. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Pembahasan mengenai relevansi penelitian dengan bidang Sistem Informasi juga dijelaskan untuk menunjukkan hubungan antara teknologi, pengguna, dan perilaku penggunaan sistem. Pada bagian akhir, disajikan sistematika penulisan skripsi sebagai panduan susunan pembahasan dari bab awal hingga akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori dan konsep yang menjadi landasan dalam penelitian. Pembahasan mencakup teori terkait penerimaan teknologi, model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), konsep donasi digital, serta karakteristik pengguna platform digital. Selain itu, bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan dan metode yang digunakan dalam penelitian. Uraian meliputi rancangan penelitian, model konseptual, hipotesis penelitian, definisi operasional variabel, teknik

pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, penentuan populasi dan sampel, serta metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Kitabisa. Pembahasan dimulai dari analisis karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*), hingga pengujian hipotesis penelitian. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Kitabisa sebagai platform donasi digital.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Kitabisa sebagai platform donasi digital. Selain itu, bab ini juga memuat saran dan rekomendasi yang ditujukan bagi pihak pengelola platform, pengguna, maupun peneliti selanjutnya. Saran yang diberikan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan donasi digital, khususnya dalam meningkatkan kepercayaan, transparansi, kemudahan penggunaan, dan keberlanjutan penggunaan platform.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat seluruh referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Referensi tersebut mencakup buku, jurnal

ilmiah, artikel, laporan, maupun sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Daftar pustaka disusun untuk menunjukkan dasar teori, penelitian terdahulu, serta sumber pendukung yang digunakan dalam menjelaskan konsep UTAUT2, filantropi digital, donasi digital, trust, transparency, behavioral intention, dan use behavior. Penyusunan daftar pustaka juga bertujuan untuk memperkuat keabsahan ilmiah penelitian serta memberikan rujukan bagi pembaca yang ingin menelusuri sumber informasi lebih lanjut.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi dokumen pendukung yang berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Lampiran dapat berupa instrumen kuesioner, hasil uji validitas dan reliabilitas, data hasil pengolahan menggunakan SPSS atau SmartPLS, dokumentasi penyebaran kuesioner, serta dokumen pendukung lainnya. Keberadaan lampiran bertujuan untuk melengkapi isi skripsi dan memberikan bukti tambahan terhadap proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian.