

BAB 1

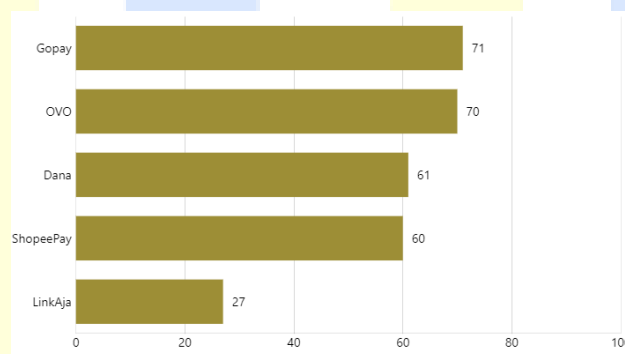
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital telah mengubah wajah masyarakat secara signifikan dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang. Dengan adanya perangkat digital dan akses internet yang semakin mudah, setiap individu kini dapat menjalankan berbagai kegiatan dengan lebih efisien. Teknologi tidak hanya memberikan kemudahan praktis, tetapi juga berperan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat secara luas. Selain itu, peranan teknologi semakin terasa dalam dunia ekonomi melalui kemudahan transaksi non tunai. Sistem pembayaran digital telah mempermudah proses transaksi, menggantikan ketergantungan pada uang tunai. Hal ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi individu dalam berbelanja dan berbisnis, tetapi juga mendukung upaya untuk menciptakan ekosistem keuangan yang lebih efisien dan modern (Jamiah et al., 2022).

E-Wallet, atau yang lebih dikenal sebagai dompet digital, merupakan suatu layanan uang elektronik yang beroperasi melalui server dan dapat diakses melalui smartphone. Sistem ini mengusung metode pembayaran inovatif, seperti Scan QR, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan mudah dan cepat. Dengan menggunakan teknologi QR code, pengguna dapat melakukan pembayaran atau transfer dana hanya dengan memindai kode QR yang terhubung dengan akun dompet digital mereka (Wijayanthi, 2019).

Hadirnya dompet digital adalah solusi modern yang bertujuan mempermudah transaksi ekonomi. Kelebihannya mencakup kemudahan dalam proses transaksi, keamanan tinggi dengan otentikasi ganda dan enkripsi data, serta pencatatan otomatis riwayat transaksi. Dengan hanya beberapa ketukan layar, pengguna dapat melakukan pembayaran atau transfer uang dengan cepat. Fasilitas keamanan yang optimal memberikan rasa aman terhadap data pribadi dan finansial pengguna. Pencatatan otomatis riwayat transaksi tidak hanya memberikan kejelasan, tetapi juga mempermudah analisis pola pengeluaran dan manajemen anggaran. Tidak hanya itu, akses kepada berbagai promo dan diskon menarik memberikan keuntungan tambahan, menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih menguntungkan. Dengan kontribusinya terhadap inklusi keuangan, dompet digital menjadi alat efisien yang merubah cara manusia berinteraksi dengan uang (Aisha & Kurnia, 2022)



Sumber : Databoks.katadata (2023)

Gambar 1. 1

Daftar Pengguna Aplikasi Dompet Digital di Indonesia

Berdasarkan gambar 1.1, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna dompet digital memanfaatkan *platform* tersebut untuk belanja online, ada pula yang

memakainya untuk isi ulang pulsa, transfer uang, atau membayar tagihan rumah tangga. Hingga saat ini dompet digital dengan pengguna paling banyak digunakan adalah Gopay (71%), selanjutnya disusul oleh OVO (70%), Dana (61%), ShopeePay (60%) dan LinkAja (27%). Kemunculan berbagai macam *e-wallet* dengan segala macam kelebihan dan kekurangannya pada akhirnya akan membuat masyarakat harus selektif membuat keputusan penggunaan dompet digital yang tepat untuk bertransaksi dalam kehidupan sehari-hari (Widiyanti, 2020).

Studi riset digital dari Neurosensum Indonesia mengungkapkan sebelum pandemi, penggunaan dompet digital hanya berkisar 10%, namun sepanjang tahun 2020 terjadi lonjakan persentase penggunaan dompet digital yang mencapai 44%, bahkan memungkinkan pertumbuhan pengguna akan terus meningkat (Aji, 2021). Survei lain dilakukan oleh Ipsos di Asia Tenggara, survei menemukan hasil menarik bahwa saat belanja online, masyarakat lebih banyak menggunakan dompet digital dibanding rekening bank. ShopeePay, OVO, GoPay, Dana, dan LinkAja menjadi lima aplikasi dompet digital yang paling populer di kalangan masyarakat Indonesia. Sepanjang tahun 2020, ShopeePay berhasil unggul dan menempati posisi pertama sebagai dompet digital yang paling diminati dan sering digunakan dengan persentase sebesar 34%. Kemudian secara berturut-turut diikuti oleh OVO sebesar 28%, GoPay sebesar 17%, Dana sebesar 14% serta Link Aja sebesar 8%. Hasil riset ini mencerminkan tren kuat menuju digitalisasi pembayaran dan kepercayaan masyarakat terhadap kenyamanan serta keamanan yang ditawarkan oleh aplikasi dompet digital. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan evolusi cara berbelanja, tetapi juga mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam sektor keuangan

terus merambah ke kehidupan sehari-hari, membentuk pola-pola baru dalam perilaku konsumen di era modern (Kurniawan, 2022).

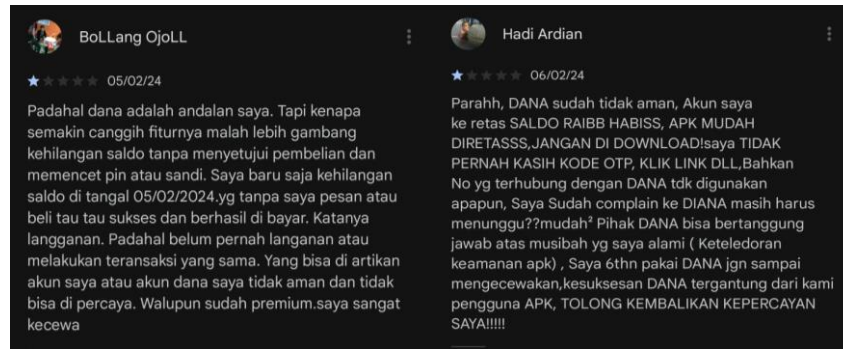
Dana adalah perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak di bidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi secara non-tunai dan non-kartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya (Gaby & Felicia, 2019). Dompot digital Dana hadir dengan konsep open-platform, artinya aplikasi Dana dapat masuk dan digunakan dalam berbagai platform yang berbeda, baik offline maupun online, tetapi tetap terintegrasi. Konsep open platform ini, selain dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran lain, Dana juga dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, termasuk pendidikan, layanan publik, layanan sosial, hingga pedagang kaki lima. Kehadiran Dana mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi tanpa harus membawa banyak uang. Cukup dengan mengisi saldo, pengguna bisa membelanjakan berbagai kebutuhan layaknya membawa uang asli. Selain itu, keamanan transaksi juga menjadi fitur andalan Dana. Kini Dana berusaha mengembangkan produknya untuk menjadi aplikasi yang paling aman dan terpercaya bagi pengguna dibandingkan platform yang lainnya.

Minat adalah suatu ketertarikan yang menetap pada diri suatu subjek atau seseorang yang sedang mengalaminya atas suatu bidang atau hal tertentu dan timbulnya rasa senang terhadap bidang atau hal tersebut, sehingga seseorang berkeinginan untuk mendalaminya (Dirwan & Latief, 2020). Pengguna

memutuskan untuk menggunakan suatu layanan digital apabila memperoleh pengaruh positif dari layanan digital tersebut (Ika Purnama et al., 2022).

Berdasarkan data google trends pada periode 2020-2023, peminat terhadap aplikasi Dana menunjukkan adanya fluktuasi (naik turun). Hal ini disebabkan adanya beberapa faktor, seperti peningkatan persaingan dari platform pembayaran lain yang menarik pengguna, ketidakpuasan terhadap layanan pelanggan, keamanan, kegagalan transaksi, atau aspek lain dari pengalaman menggunakan Dana. Dana perlu fokus memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dapat membantu membangun reputasi yang positif. Dengan demikian, Dana perlu memahami bahwa kualitas layanan yang baik dapat menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi konsumen (Rahmawati & Rosa, 2023)

Kepercayaan dapat diwujudkan apabila telah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, dimana mereka akan merasa puas. Kepercayaan akan timbul apabila konsumen telah merasakan kepuasan karena telah menggunakannya. Konsumen yang merasa nyaman dan percaya karena sebuah layanan, tidak akan mudah meninggalkan atau mengganti dengan layanan lain (Prena & Dewi, 2023). Faktor keberhasilan suatu produk layanan digital, jika tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran elektronik tinggi dan transaksi pembayaran elektronik diproses sesuai harapan pengguna (Sati & Ramaditya, 2020). Hal ini dapat dilihat dari ulasan negatif mengenai kepercayaan yang berasal dari orang yang menggunakan jenis perangkat yang sama di play store.



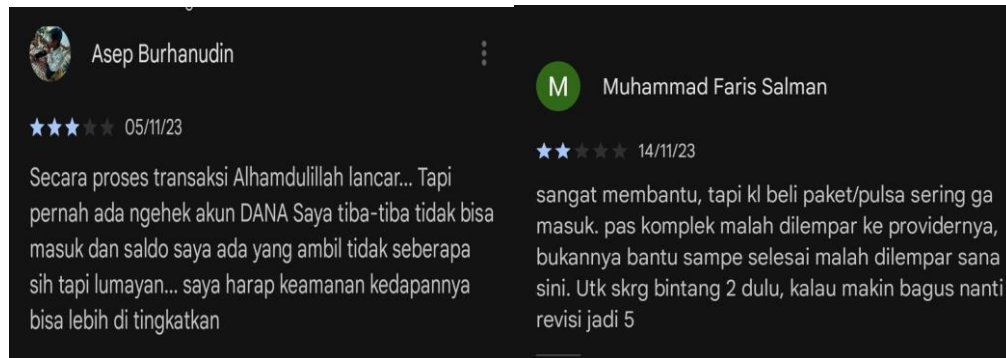
Sumber : Play store aplikasi dana (2024)

Gambar 1. 2

Ulasan Negatif Aplikasi Dana

Bedasarkan gambar 1.2, menunjukan ulasan negatif yang ada di play store pada aplikasi dana mengenai kepercayaan yang dikarnakan saldo yang sering kali hilang dan keamanan yang membuat khawatir pengguna terkait proteksi data pribadi transaksi keuangan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Dalam rangka memenuhi kepercayaan pengguna didukung dengan memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan transaksi, sehingga dapat membuat penggunanya percaya (Sari, M., & Sari, 2021).

Persepsi manfaat memberikan berperan penting terhadap minat penggunaan. Apabila penggunaan merasakan manfaat secara terus menerus ketika menggunakan nya, maka pengguna akan menggunakan secara *continue*, persepsi manfaat adalah tingkatan kepercayaan pengguna bahwa teknologi atau sistem tertentu dapat meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Ketika seseorang pengguna telah merasakan manfaat yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh sebuah aplikasi khususnya aplikasi *e-wallet* maka akan muncul kepuasan dari pengguna tersebut (Purba et al., 2020). Hal ini dapat dilihat dari beberapa ulasan negatif persepsi manfaat masyarakat mengenai aplikasi Dana di play store.



Sumber : Play store aplikasi dana (2023)

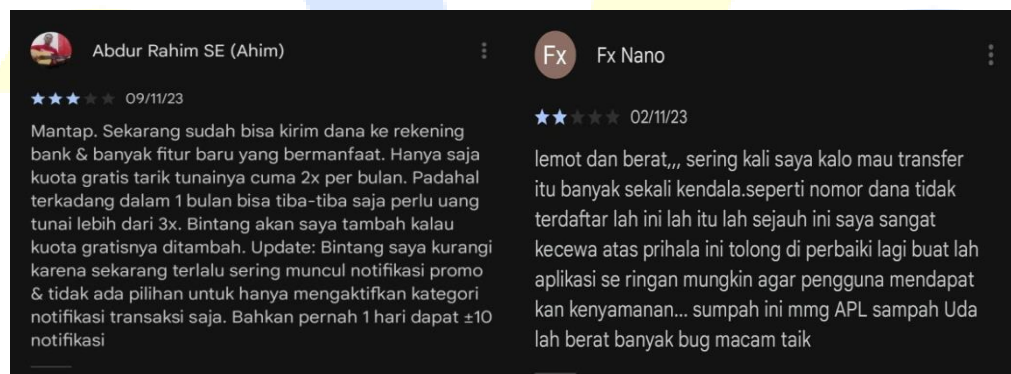
Gambar 1. 3

Ulasan Negatif Persepsi Manfaat Aplikasi Dana

Berdasarkan pada gambar 1.3, pengguna menyampaikan bahwa secara umum, proses transaksi dalam aplikasi Dana berjalan lancar dan dianggap memuaskan. Namun, keluhan serius muncul ketika akun pengguna dihack, menyebabkan masalah keamanan yang dapat mengancam saldo pengguna. Pengguna mengharapkan peningkatan keamanan yang lebih ketat untuk melindungi akun mereka dari serangan yang tidak diinginkan di masa depan.

Walaupun diakui sebagai aplikasi yang sangat membantu, terutama dalam hal transaksi, pengguna juga mengungkapkan pengalaman kurang memuaskan terkait pembelian paket atau pulsa. Kesulitan menerima pembelian, menjadi sumber kekecewaan. Pengguna merasa tidak didukung dengan baik, karena menghadapi masalah tersebut hanya mengakibatkan dilempar ke penyedia layanan tanpa penyelesaian yang memuaskan. Dalam rangka memenuhi pelayanan pengguna harus didukung dengan memberikan pelayanan yang responsif dan efektif, untuk menciptakan pengalaman yang lebih positif dan bermanfaat (Rahmawati & Rosa, 2023).

Selain Persepsi manfaat, Persepsi kemudahan merupakan faktor kunci dalam menentukan penerimaan suatu teknologi. Kemudahan penggunaan mencerminkan kepercayaan seseorang bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat dilakukan dengan mudah dan dipahami. Kemudahan penggunaan salah satu faktor yang harus diperhatikan perusahaan, karena dengan kemudahan penggunaan memungkinkan pengguna akan terus menerus menggunakan *e-wallet*. Karena kemudahan penggunaan merupakan yang diinginkan pengguna dalam penggunaan *e-wallet* (Hanif, 2022). Hal ini dapat menjadikan persepsi masyarakat mengenai aplikasi Dana menjadi buruk, terdapat beberapa ulasan negatif masyarakat mengenai aplikasi Dana di play store.



Sumber : Play store aplikasi dana (2023)

Gambar 1. 4

Ulasan Negatif Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dana

Berdasarkan gambar 1.4, menyampaikan sejumlah pengalaman yang dapat memberikan gambaran tentang persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Dana. Meskipun pengguna mengakui bahwa aplikasi ini telah menambahkan fitur baru yang bermanfaat, beberapa masalah khususnya terkait kuota tarik tunai dan notifikasi promosi telah menjadi perhatian utama. Selain itu, keluhan mengenai

kinerja aplikasi yang dianggap lemot dan berat menjadi sorotan utama. Pengguna menyoroti kendala-kendala seperti nomor Dana tidak terdaftar dan berbagai masalah teknis lainnya yang dianggap merugikan pengalaman pengguna. Permintaan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja aplikasi agar lebih ringan dan responsif sangat diharapkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi dengan research gap pada penelitian penelitian sebelumnya, research gap pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Atriani & Lalu (2020) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan, artinya semakin tinggi tingkat manfaat dan kemudahan penggunaan maka semakin meningkat minat untuk menggunakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Meileny & Wijaksana (2020) Persepsi Manfaat berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap Minat Penggunaan, ini menunjukkan bahwa minat penggunaan akan semakin tinggi apabila masyarakat merasakan manfaat dari suatu produk yang digunakan. Penelitian yang dilakukan Amalia (2023) Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Prena & Dewi (2023) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Diperkuat dengan penelitian Ramadhan & Tamba (2022)

menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh Hanif (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna

Penelitian yang dilakukan oleh Agustino (2021) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, Dengan demikian Semakin tinggi kepercayaan seseorang maka semakin besar minat penggunaannya. Keputusan konsumen juga dipengaruhi oleh nilai-nilai inti, sistem kepercayaan yang mendasari sikap dan perilaku. Nilai-nilai inti jauh lebih dalam dari perilaku atau sikap dan cara menentukan, pada tingkat dasar, pilihan konsumen dan keinginan dalam jangka panjang. Diperkuat dengan penelitian Jamiah et al. (2022) Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Artinya jika kepercayaan konsumen terhadap teknologi meningkat maka akan membuat konsumen berminat untuk menggunakan teknologi tersebut. Syahrina & Christiana (2023) menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat. Menunjukkan bahwa kepercayaan dapat memberikan keuntungan dan dapat melindungi mereka dari risiko yang mungkin terjadi misalnya dana yang disimpan hilang/tidak aman atau kebocoran data pribadi. dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna maka minat menggunakan semakin baik. Kepercayaan dianggap sebagai variabel intervening yang memainkan peran penting dalam menguatkan atau melemahkan hubungan

antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan minat menggunakan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang, fenomena, serta beberapa research gap di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Dana Universitas Muria Kudus)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pada penelitian ini adalah :

- a. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan variabel endogennya adalah minat menggunakan dan variabel interveningnya adalah kepercayaan.
- b. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi dana.
- c. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muria Kudus angkatan 2020 yang menggunakan aplikasi Dana, dengan total jumlah responden sebanyak 105 mahasiswa.
- d. Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan setelah proposal disetujui pada tanggal 13 Juli 2024.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan data google trends, permasalahan pada variabel minat menggunakan adalah terjadinya fluktuasi pada peminat dalam menggunakan aplikasi Dana periode 2020-2023.
2. Berdasarkan gambar 1.2, permasalahan pada variabel kepercayaan adalah masalah keamanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.
3. Berdasarkan gambar 1.3, permasalahan pada variabel persepsi manfaat adalah kesulitan dalam proses pembelian paket atau pulsa, serta pelayanan pelanggan yang kurang responsif dan efektif dalam menyelesaikan masalah pengguna.
4. Berdasarkan gambar 1.4, permasalahan pada variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah terdapat ulasan negatif mengenai aplikasi Dana dan kinerja aplikasi yang kurang optimal.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan pada mahasiswa universitas muria kudus ?
2. Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan pada mahasiswa universitas muria kudus ?

3. Bagaimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan pada mahasiswa universitas muria kodus ?
4. Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan pada mahasiswa universitas muria kodus ?
5. Bagaimana Kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan pada mahasiswa universitas muria kodus ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan pada mahasiswa universitas muria kodus.
2. Menganalisis persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan pada mahasiswa universitas muria kodus.
3. Menganalisis persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan pada mahasiswa universitas muria kodus.
4. Menganalisis persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan pada mahasiswa universitas muria kodus.
5. Menganalisis Kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan pada mahasiswa universitas muria kodus.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam penggunaan Dompot Digital di lingkungan Universitas Muria Kudus baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun

manfaat penelitian Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Dana Universitas Muria Kudus.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang teknologi. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan Dompot Digital. khususnya pada pengguna Aplikasi Dana di lingkungan Universitas Muria Kudus.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada perusahaan dalam hal ini adalah Dana sebagai bahan pertimbangan mengenai bagaimana peran Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Minat Menggunakan dengan Kepercayaan sebagai variabel intervening.