

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini telah menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan membantu mereka dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini sejalan dengan era globalisasi yang terus berkembang, memberikan beragam kemudahan dan manfaat melalui akses digital yang mudah diakses. Selain memberikan manfaat dalam aktivitas harian, teknologi juga mampu menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Salah satu contoh teknologi yang dewasa ini digunakan adalah *e-wallet*, melalui penggunaan internet.

Peningkatan penggunaan internet didukung hasil survei terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2023 tingkat rasio pengguna (penetrasi) internet masyarakat Indonesia telah mencapai 78,19 persen yaitu menggapai 215 juta pengguna internet, meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 210 juta orang.

Dengan adanya internet, telah membuka pintu bagi kemajuan teknologi modern yang mengakibatkan perubahan besar dalam berbagai aspek, termasuk di bidang politik, sosial, budaya, kesehatan, serta ekonomi dan bisnis. Dalam konteks ekonomi dan bisnis, perkembangan teknologi dapat dilihat melalui kemajuan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan transaksi bisnis yang baru. Ini menciptakan sebuah model transaksi yang inovatif dan canggih yang mengikuti perkembangan teknologi informasi.

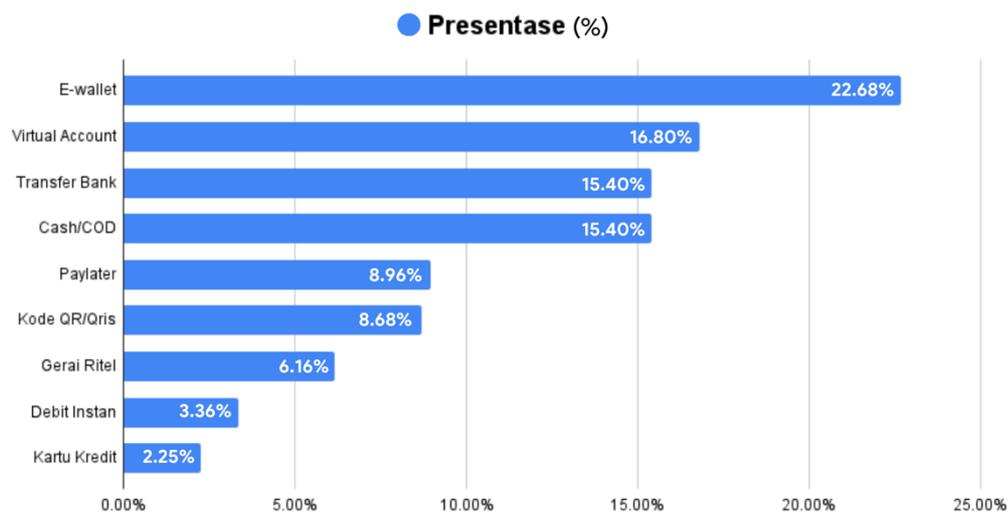
Salah satu aspek perkembangan teknologi pembayaran yang tengah mengalami perkembangan adalah teknologi keuangan atau *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* adalah teknologi yang memiliki fokus pada pemanfaatan informasi dalam konteks keuangan, termasuk inovasi keuangan digital dan

perusahaan rintisan (*startup*) yang beroperasi di sektor keuangan, diluar dari sektor perbankan atau layanan jasa keuangan.

Pada 14 Agustus 2014 Bank Indonesia (BI) telah merencanakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar, yang pada gilirannya akan dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien. GNNT juga diharapkan mampu meminimalisasi kendala dalam pembayaran tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh/sobek/tidak layak edar dan meningkatkan efisiensi saat transaksi di mana masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Dengan demikian, dapat meningkatkan efektivitas transaksi yaitu menghindari adanya kesalahan hitung atau *human error*. Pada gilirannya GNNT akan dapat mewujudkan ekosistem *cashless society* (Bank Indonesia, 2020).

Salah satu bentuk transaksi non-tunai yang sedang berkembang dengan cepat saat ini adalah dompet digital (*e-wallet*). *E-Wallet* sebenarnya termasuk bentuk uang elektronik, namun perbedaannya terletak pada tempat penyimpanan uang elektronik tersebut. *E-Wallet* adalah bagian dari *fintech* yang digunakan sebagai opsi pembayaran alternatif dengan memanfaatkan jaringan internet yang menyimpan uang elektronik. Masyarakat sekarang dapat melakukan berbagai jenis transaksi dengan mudah menggunakan *e-wallet* hanya dengan menggunakan *smartphone*, tanpa perlu lagi mengandalkan kartu sebagai media pembayaran (Kirana, 2023).

Perkembangan *e-wallet* telah beriringan dengan pertumbuhan bisnis *e-commerce* dan platform pasar online di Indonesia, seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, dan lainnya (Septyanto, 2022). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rangkuty, 2021) menyatakan bahwasanya nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan, transaksi di *e-commerce* dengan menggunakan *e-wallet* dan menjadi pilihan masyarakat karena memiliki 3 keuntungan diantaranya (1) praktis dan efisien; (2) banyak promo, diskon, dan *cashback*; (3) aman. Dengan semakin berkembangnya ekosistem *e-commerce* di Indonesia, hal ini dibuktikan oleh penggunaan *e-wallet* terus meningkat sebagai metode pembayaran yang nyaman dan andal.



**Gambar 1.1 Metode pembayaran terbanyak digunakan di Indonesia**

**Sumber: goodstats.id (2023)**

Fenomena *e-wallet* saat ini benar-benar sedang naik daun, pasalnya kini bermunculan berbagai jenis *e-wallet* telah membuka dimensi ekonomi baru. Dengan terus berkembangnya teknologi, berbagai ide dan konsep baru terus muncul agar masyarakat dapat lebih mudah menerima perkembangan teknologi yang sedang berlangsung. Saat ini, banyak perusahaan yang mulai mengembangkan produk mereka agar menarik bagi konsumen, yaitu menawarkan kemudahan dan manfaat yang menjadi daya tarik bagi konsumen dalam memilih *e-wallet* dari salah satu perusahaan tersebut (Septyanto, 2022).

Banyaknya aplikasi *e-wallet* yang tersedia di Indonesia seperti ShopeePay, Gopay, DANA, Ovo, Link Aja dan lainnya. Minat masyarakat terhadap layanan *e-wallet* ini terlihat dari bertambahnya jumlah aplikasi penyedia *e-wallet*. Dibuktikan dengan meningkatnya pilihan *merchant offline*, maupun *merchant online* yang menerima pembayaran melalui *e-wallet*. Bahkan, Bank Indonesia mencatat adanya 38 *e-wallet* yang telah diberikan lisensi resmi, menunjukkan pertumbuhan pesat dalam industri ini. Dari beragamnya alternatif pilihan *e-wallet* yang sudah ada, beriringan dengan peningkatan jumlah pengguna secara terus menerus,

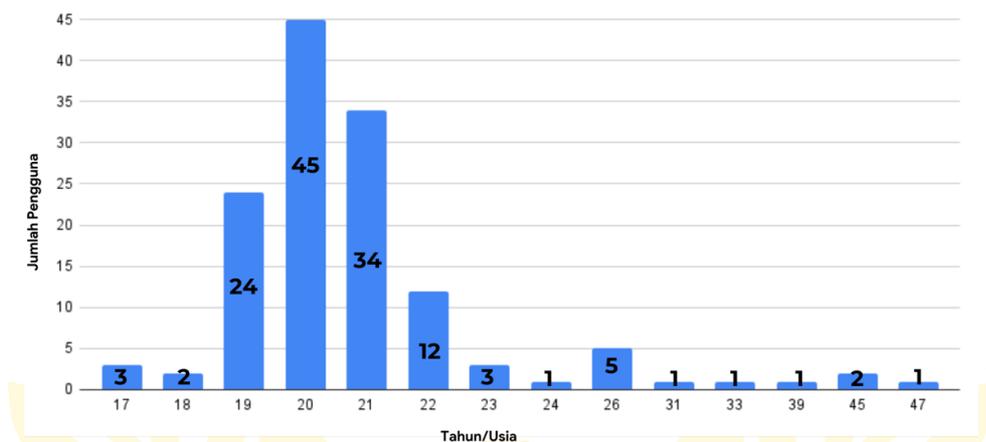
menunjukkan ketertarikan atau minat masyarakat yang semakin tinggi. Hal ini karena adanya layanan yang telah diberikan oleh perusahaan-perusahaan *e-wallet*, pengguna *e-wallet* merasakan keuntungan dan kemudahan ketika memenuhi kebutuhannya (Kusuma & Syahputra, 2020).

Menurut Jogiyanto dalam (Aprilia & Susanti, 2022) kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Salah satu kemudahan yang terjadi, yaitu pada saat berbelanja online, pengguna hanya perlu mengakses aplikasi *e-wallet* untuk menyelesaikan pembayaran, memberikan keefisienan karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. *E-Wallet* sendiri juga mudah digunakan untuk melakukan transaksi seperti pembayaran makanan, belanja online, tiket alat transportasi, pembayaran tagihan listrik, air, *telephone*, transfer dana dan lain sebagainya. Selain kemudahan, penggunaan transaksi dengan *e-wallet* juga memiliki keunggulan lain seperti promosi *cashback*, dan diskon yang sering menjadi daya tarik dalam menggunakan *e-wallet*.

Promosi adalah tindakan memberikan informasi, mengajak, serta berupaya memengaruhi masyarakat agar menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan. Promosi merupakan suatu unsur yang penting serta dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* (Lalu Agustino, 2021). Perusahaan-perusahaan *e-wallet* saat ini menggunakan pendekatan kreatif dan menarik dalam menyajikan produk mereka, sehingga berhasil menarik perhatian masyarakat dan mempengaruhi mereka.

Menurut Kotler (2012) minat adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan akhirnya timbul keinginan untuk membeli dan dapat memiliki produk tersebut. Minat adalah ketertarikan konsumen terhadap suatu barang dengan mencari informasi tambahan (Shahnaz, 2016). Minat penggunaan adalah tingkat kecenderungan atau ketertarikan seseorang terhadap menggunakan atau mengadopsi suatu produk, layanan, atau teknologi tertentu berdasarkan persepsi mereka terhadap manfaat, kenyamanan, kegunaan, atau kepuasan yang dapat diperoleh dari penggunaan tersebut.

Mengutip dari penggunaan, penggunaan *e-wallet* sangat diminati kalangan muda khususnya mahasiswa, hal ini berdasarkan penelitian dari *Director Customer Experience Ipsos Indonesia*, 68% pengguna *e-wallet* adalah kalangan muda dikarenakan tingkat produktivitasnya jauh lebih aktif dibanding kalangan lain (Nadhilah, 2021).



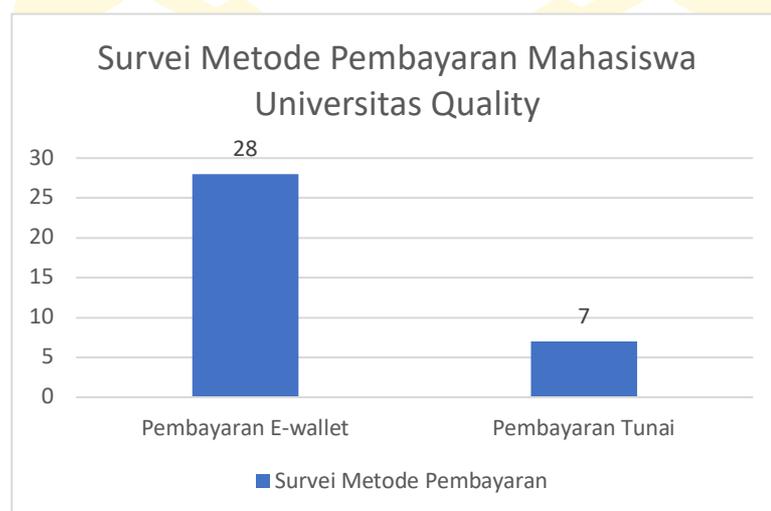
**Gambar 1.2 Tingkat Usia Pengguna *E-wallet***

**Sumber: (Roland, 2022)**

Berdasarkan hasil penelitian (Roland, 2022) pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna *e-wallet* tertinggi ada pada usia 19-22 tahun, yang berasal dari kalangan mahasiswa. Selain itu, hasil ini juga didukung oleh hasil riset Jakpat yang bekerja sama dengan *Daily Social* yang ditemukan bahwa pengguna *e-wallet* adalah pada usia produktif 20-35 tahun. Hal ini telah mendorong mahasiswa untuk mulai mengadopsi perkembangan teknologi, khususnya di bidang *Fintech*, mereka menghabiskan banyak waktu untuk menjelajahi produk-produk terbaru di platform belanja online dan kebutuhan transfer dana serta mengejar aspek *instant gratification* yaitu mendapatkan sesuatu dengan cepat dan tanpa kesulitan. Terlebih lagi, ketika aspek *instant* ini dikombinasikan dengan beragam promosi yang ditawarkan oleh *e-wallet* dan platform belanja *online*, hal ini semakin menguatkan minat mereka dalam menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran.

Fenomena yang terjadi saat ini didukung oleh penelitian (Nawawi, 2020), terdapat tiga alasan utama mengapa mahasiswa memilih menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran. Alasan-alasan ini meliputi promo yang ditawarkan, kenyamanan dalam bertransaksi, dan kemudahan dalam penggunaannya. Namun, untuk meningkatkan minat orang dalam menggunakan *e-wallet*, penyedia jasa perlu menjalin kerja sama dengan berbagai merchant yang menawarkan promosi-promosi menarik, sehingga dapat menggugah minat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* dalam berbelanja.

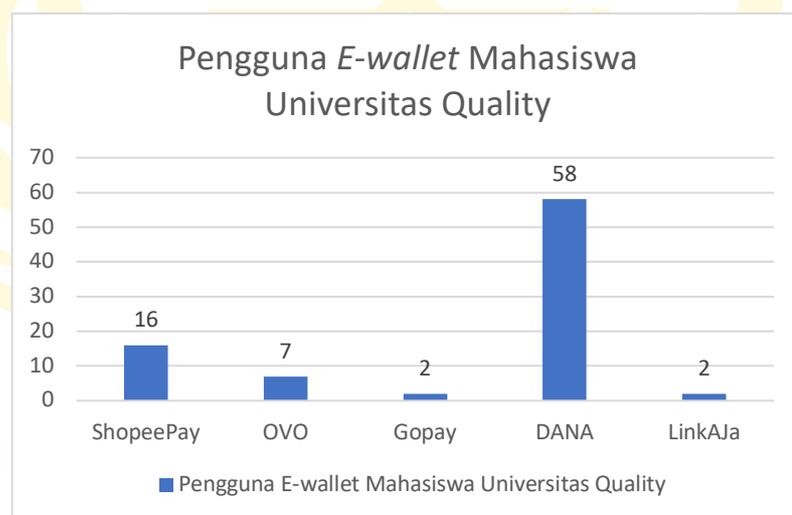
Hal ini juga ditemukan dalam lingkungan mahasiswa di Universitas Quality, Universitas Quality adalah perguruan tinggi swasta di Kota Medan yang memiliki tiga fakultas yaitu Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan serta Fakultas Sosial dan Hukum yang telah berkembang pesat dengan terus membangun system manajemen organisasi dan pembelajaran maupun transaksi yang berbasis online dengan menggunakan layanan serba digital salah satunya adalah transaksi pembayaran kebutuhan kuliah, seperti pembayaran biaya kuliah semester dan lainnya. Berdasarkan survei pendahuluan kepada 35 Mahasiswa Universitas Quality yaitu menanyakan terkait metode pembayaran apa yang mahasiswa gunakan saat bertransaksi.



**Gambar 1. 3 Survei Metode Pembayaran (2023)**

Menurut gambar diatas menunjukkan hasil dimana saat mahasiswa ingin bertransaksi terdapat 28 mahasiswa lebih memilih pembayaran menggunakan *e-wallet* dan 7 orang pembayaran tunai. Hal ini menunjukkan sebagian besar dari mereka sudah mengenal *e-wallet*. Namun, meskipun memiliki pengetahuan tentang *e-wallet*, masih ada sejumlah mahasiswa yang belum tertarik untuk beralih ke penggunaan sistem pembayaran *e-wallet*.

Sebuah survei yang dilakukan Populix tahun 2022 menunjukkan, saat ini terdapat 5 *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yakni Gopay, OVO, DANA, Shopeepay dan LinkAja. Setelah melakukan survei pendahuluan kepada 85 mahasiswa, ditemukan hasil bahwa penggunaan tertinggi yaitu 58 mahasiswa menggunakan DANA.



**Gambar 1. 4 Pengguna *E-Wallet* Tertinggi Pada Mahasiswa Universitas Quality (2023)**

Berdasarkan gambar diatas DANA menunjukkan popularitasnya dengan jumlah pengguna terbanyak, yaitu 58 mahasiswa yang memilih DANA sebagai metode pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa DANA telah mendapatkan kepercayaan dan diterima dengan baik di kalangan mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. DANA merupakan salah satu layanan pembayaran

digital yang populer di Indonesia. Sebagai sebuah platform *fintech*, DANA memberikan layanan pembayaran yang beragam dan mudah diakses bagi penggunanya.

DANA hadir dengan konsep *open-platform*, yang berarti aplikasi DANA dapat diakses dan digunakan di berbagai *platform* yang berbeda, baik secara *offline* maupun *online*, tetapi tetap terintegrasi. Dengan konsep *open platform* ini, selain dapat berintegrasi dengan berbagai jenis metode pembayaran lainnya, DANA juga dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, mulai dari pendidikan, layanan publik, layanan sosial, hingga para pedagang kaki lima. Dengan menggunakan teknologi keuangan terkini, DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan yaitu transfer kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran biaya pendidikan, pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, belanja online, hingga pembayaran di toko-toko *online* maupun *offline*.

Sebelumnya sudah ada hasil penelitian yang menggunakan faktor kemudahan penggunaan dan promosi dalam mempengaruhi minat penggunaan ini. Namun terdapat perbedaan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2020) bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*, namun berbeda dengan penelitian (Abrilia, 2020) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet*. Penelitian yang dilakukan oleh (Septyanto, 2022) juga menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Khoir, 2022) menyatakan bahwa promosi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan.

Berdasarkan hal itu penulis tertarik untuk meneliti apa yang menyebabkan mayoritas mahasiswa menggunakan *e-wallet* DANA dibandingkan pembayaran tunai, penulis melihat kemungkinan adanya keterkaitan dengan faktor kemudahan penggunaan dan promosi dalam menggunakan sistem pembayaran *e-wallet* DANA dan berdasarkan fenomena *research gap* yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian pada mahasiswa dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Minat Pengguna *E-Wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis ingin mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Adanya research gap penelitian antara penelitian (Sari, 2020) bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Hasil berbeda dengan penelitian (Abrilia, 2020) bahwa kemudahan penggunaan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet*.
2. Adanya research gap pada penelitian (Septyanto, 2022) menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, hasil berbeda yang dilakukan oleh (Khoir, 2022) menyatakan bahwa promosi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu dalam penulisan ini, penulis membatasi hanya berkaitan pada “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Minat Pengguna *E-Wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality”.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Maka dapat diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality?
2. Apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan promosi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat pengguna *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat pengguna *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan promosi secara bersama-sama terhadap minat pengguna *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa manfaatnya sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis
  1. Bagi penulis, penulis dapat menjabarkan dan mempraktikan ilmu pengetahuan yang sudah didapat pada saat kuliah, terutama ilmu manajemen pemasaran, dan juga bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
  2. Bagi pembaca, agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan pembaca tentang dan diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menggunakan *e-wallet* DANA sebagai alat pembayaran digital.
- b. Manfaat Praktis
  1. Bagi Instansi Pendidikan, diharapkan penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran berupa saran dan informasi untuk mulai bertransaksi menggunakan *e-wallet* di lingkungan sekitar.
  2. Bagi pihak lain, diharapkan dapat menjadi sumber rujukan atau acuan tambahan informasi serupa ketika melakukan penelitian terkait serta untuk dikembangkan lebih lanjut.