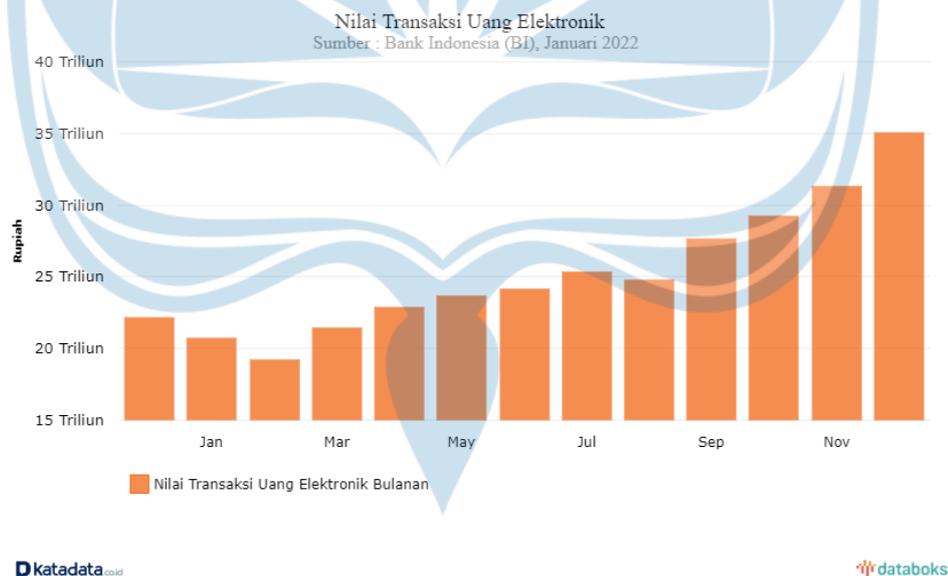


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dompot digital saat ini menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat seiring dengan perkembangan pada inovasi pembayaran non-tunai[1]. Pada tahun 2014, Bank Indonesia meluncurkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) di Indonesia[2]. Gerakan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga tercipta masyarakat di mana instrumen non tunai semakin banyak digunakan dalam transaksi ekonomi (cashless society)[3]. Bisa dilihat pada gambar 1.1 transaksi uang elektronik di Indonesia berkembang dengan pesat pada tahun 2021 seiring juga pandemi Covid-19 yang mendorong masyarakat Indonesia untuk lebih menggunakan uang elektronik[4].



Gambar 1.1 Data Transaksi Uang Elektronik Indonesia

Hal yang membuat transaksi melalui uang elektronik ini semakin berkembang salah satunya adalah semakin maraknya produk *financial technology* (*fintech*) berupa dompet digital (*e-wallets*). Di Indonesia sendiri terdapat 38 dompet

digital yang telah mendapatkan lisensi resmi, namun OVO,Go-PAY, LinkAja, DANA, dan SakuKu adalah 5 yang paling populer saat ini. Menurut survei *Pricewaterhousecoopers* (PwC) yang terhubung dengan *Global Consumer Insights*, 47 persen responden Indonesia menggunakan pembayaran melalui dompet digital untuk melakukan transaksi pada tahun 2019[5].

DANA adalah salah satu e-wallet yang mengalami peningkatan pengguna aplikasi mobile. DANA dengan cepat dapat masuk ke dalam persaingan dompet digital/*e-wallet* di Indonesia dan merupakan salah satu yang menjadi pionir di dalam jasa penyedia dompet digital. DANA yang memulai debutnya pada tahun 2018, segera meluncurkan layanan platform terbuka[6]. DANA secara umum memiliki pengguna aktif bulanan yang konsisten dari Q4 2018 hingga Q2 2019, menurut data studi *iPrice Group*. DANA naik satu peringkat di kuartal kedua 2019, menggesur LinkAja di peringkat ketiga[7]. Layanan *e-wallet* hasil kerjasama Emtek Group dan Ant *Financial* ini juga telah menjadi aplikasi *e-wallet* resmi untuk bertransaksi di *e-commerce* Bukalapak melalui Buka Dompet[8] .



Gambar 1.2 Penggunaan Dompet Digital di Indonesia

Meski OVO dan Go-Pay berada di urutan teratas layanan dompet digital terpopuler, DANA berada di peringkat ketiga. DANA memiliki sekitar 80 juta pengguna dan terus menunjukkan tren pertumbuhan positif dalam jumlah

pengguna. Pertumbuhan jumlah pengguna ini terjadi sekitar triwulan II tahun 2021 yang tumbuh 40 persen yang mayoritas berusia produktif, yakni 18-24 tahun.[7].

Penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi atau aplikasi yang ada di zaman ini, dapat digunakan untuk menentukan seberapa bagus, baik dan efisiennya suatu sistem teknologi informasi dalam memenuhi keinginan dan kenyamanan pengguna[9]. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* atau UTAUT2 adalah model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh et al[10], yang dimana UTAUT2 dapat memberikan hasil yang lebih baik daripada model pendahulunya (UTAUT) dengan menambahkan beberapa konstruk baru. UTAUT2 memiliki 2 variabel pengukur yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu, *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* serta dipengaruhi oleh 7 konstruk utama ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), sosial (*Social Influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), motivasi hedonic (*Hedonic Motivation*), nilai harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*)[11]. Menurut Venkatesh et al., Model UTAUT2 ini menjelaskan mengapa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi lebih baik, dengan persentase peningkatan dari 56% menjadi 74% untuk penerimaan dalam bentuk *Behavior Intention* dan persentase peningkatan dari 40% menjadi 52% untuk penerimaan dalam bentuk *Use Behavior*[12].

Keberhasilan DANA dalam meningkatkan jumlah pengguna mereka, tentu memiliki hubungan dengan penerimaan teknologi informasi. Dengan keberhasilan ini, membuat peneliti ingin menganalisis mengenai apa yang membuat minat pengguna untuk menggunakan DANA dengan menggunakan metode UTAUT2, dengan harapan dapat menjadi peluang bagi pemberi layanan sejenis agar bisa berkembang menjadi lebih baik, efektif, dan efisien dalam meningkatkan minat pengguna dan diharapkan juga bisa menjadi dasar pertimbangan bagi pihak DANA agar bisa meningkatkan aplikasi dompet digital DANA.

Motivasi peneliti untuk meneliti DANA adalah karena DANA merupakan salah satu penyedia jasa dompet digital/*e-wallet* terbesar di Indonesia, tetapi menurut iprice.co.id DANA hanya menempati peringkat ke 3 dari banyaknya

pengguna aktif dan jumlah download pada aplikasi sehingga merupakan alasan bagi peneliti untuk dapat menganalisa alasan DANA tidak bisa menggeser Go-Pay dan OVO sebagai penyedia jasa dompet digital/*e-wallet* terbesar di Indonesia dengan menggunakan metode UTAUT2 dan dengan teknik analisis SEM-PLS.

1.2 Perumusan Masalah

Aplikasi dompet digital di Indonesia mampu menunjukkan perkembangan yang signifikan. Daya tarik utama dari *e-wallet* atau dompet digital antara lain kenyamanan, promosi, serta keamanan. Aplikasi teknologi finansial berbasis gaya hidup DANA terus melakukan pengembangan teknologi, inovasi, dan kolaborasi hingga berhasil menorehkan pertumbuhan signifikan melalui berbagai aspek, seperti lonjakan pengguna, unduhan aplikasi, hingga persepsi merek. Namun dalam perkembangannya saat penelitian ini dilakukan, penggunaan aplikasi DANA pada masyarakat masih belum bisa menempati peringkat ke 1 dari banyaknya pengguna aktif dan jumlah download pada aplikasi bila dibandingkan dengan penggunaan aplikasi lain seperti Go-Pay dan OVO sebagai penyedia jasa dompet digital/*e-wallet* terbesar di Indonesia. Terkait dengan hal ini, maka yang menjadi permasalahan penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi para pengguna dompet digital ataupun yang belum menggunakan dompet digital menggunakan aplikasi dompet digital DANA dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2)?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan menghasilkan pertanyaan penelitian yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi para pengguna dompet digital ataupun yang belum menggunakan dompet digital untuk dapat menerima DANA sebagai dompet digital dan transaksi non-tunai mereka. Pertanyaan peneliti pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh *performance expectancy* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA ?

2. Bagaimanakah pengaruh *effort expectancy* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA ?
3. Bagaimanakah pengaruh *social influence* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA ?
4. Bagaimanakah pengaruh *facilitating conditions* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA dan juga berpengaruh terhadap *use behavior* ?
5. Bagaimanakah pengaruh *price value* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA ?
6. Bagaimanakah pengaruh *hedonic motivation* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA ?
7. Bagaimanakah pengaruh *habit* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA dan juga berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pada dompet digital DANA ?
8. Bagaimanakah pengaruh niat perilaku terhadap perilaku penggunaan pada dompet digital DANA?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA.
2. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA.
3. Mengetahui pengaruh *social influence* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA.
4. Mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA dan juga berpengaruh terhadap *use behavior*.
5. Mengetahui pengaruh *price value* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA.

6. Mengetahui pengaruh *hedonic motivation* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA.
7. Mengetahui pengaruh *habit* terhadap niat perilaku menggunakan dompet digital DANA dan juga berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pada dompet digital DANA.
8. Mengetahui pengaruh niat perilaku terhadap perilaku penggunaan pada dompet digital DANA.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dalam penelitian ini ada beberapa batasan masalah yaitu :

1. Lingkup penelitian dilakukan hanya untuk mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan pernah menggunakan dompet digital DANA.
2. Peneliti hanya melakukan analisis pada mahasiswa yang pernah menggunakan transaksi dompet digital DANA.

1.6 Manfaat Penelitian

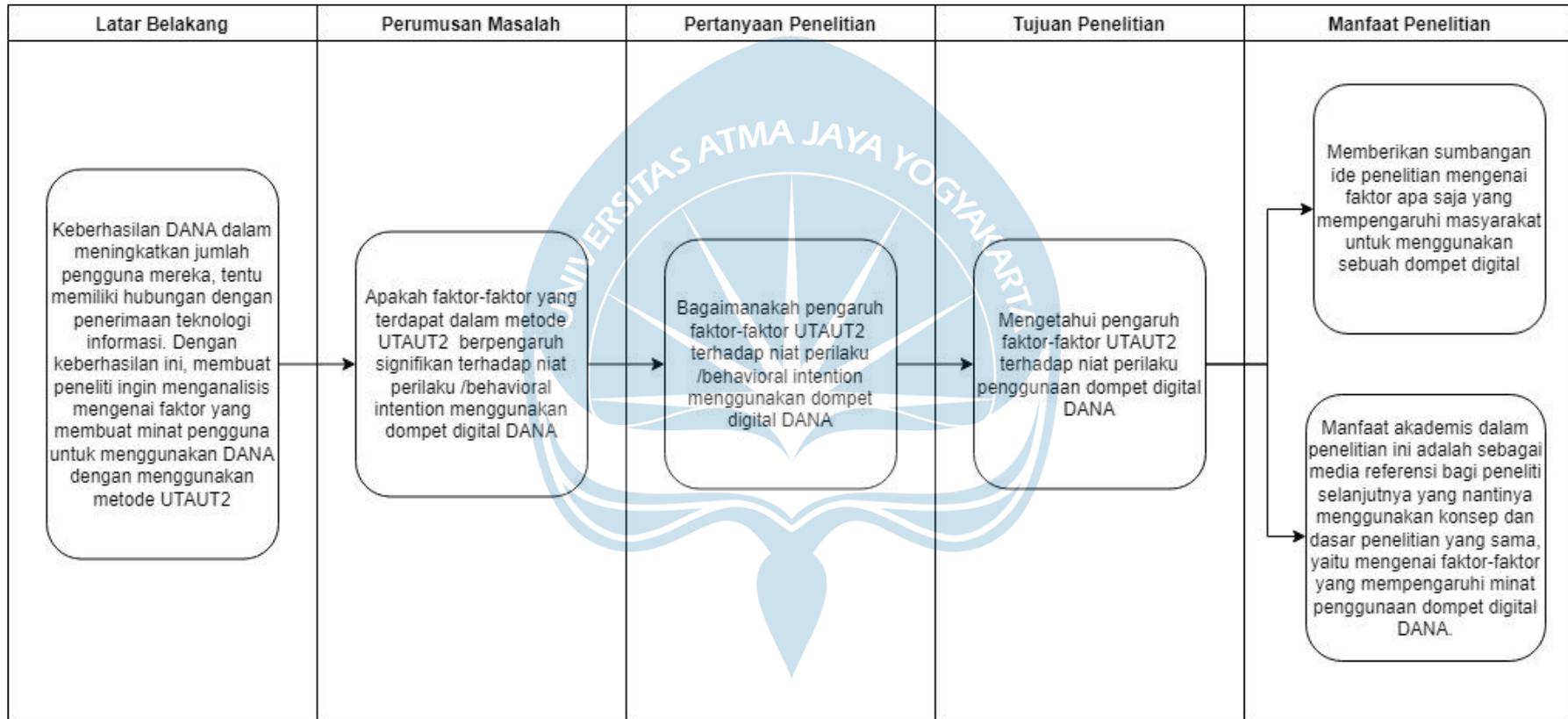
Berdasarkan permasalahan yang telah diangkat dan tujuan penelitian yang telah ditentukan, maka manfaat dari penelitian ini diharapkan :

1. Memberikan sumbangan ide penelitian mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan dompet digital.
2. Memberikan masukan kepada para pengembang dari usaha serupa dalam pengembangan dompet digital lainnya agar dapat menyediakan layanan yang lebih baik, efektif dan efisien untuk dapat memenuhi kebutuhan dari penggunanya.

3. Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital DANA.



1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.3 Bagan Keterkaitan