

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas pada saat ini telah berubah menjadi lebih instan, karena adanya pengaruh dari teknologi yang berkembang. Salah satu aktivitas keseharian yang telah berubah adalah sistem pembayaran keuangan secara non tunai. Transaksi non tunai saat ini semakin berkembang, terutama dengan kehadiran *smartphone*. Contoh implementasi dari transaksi nontunai adalah tidak diperlukannya dompet ataupun kartu dalam melakukan transaksi[1].

"*Fintech* adalah hasil penggabungan antara jasa keuangan dan teknologi yang mampu untuk melakukan pembayaran transaksi jarak jauh dengan cepat" pendapat ini telah dikemukakan oleh Bank Indonesia[2]. Menurut Wijaya sendiri, "*fintech* dapat didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan pengguna teknologi untuk membuat layanan sistem keuangan lebih efisien". Terdapat beberapa kategori dalam *fintech* yaitu pembayaran digital, pengiriman uang, kliring, dan penyelesaian(*payment, clearing, dan settlement*)[3]. Jumlah pengguna *fintech* di Indonesia semakin meningkat, yang awalnya ada sekitar 7% pengguna sekarang sudah menyentuh angka 80%. Pertumbuhan ini telah membuat masyarakat percaya bahwa *fintech* akan menjadi pesaing bank tradisional di masa depan[4]. Salah satu pemanfaatan *fintech* adalah *e-wallet*. *E-wallet* adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran, penyimpanan uang secara digital, pembayaran digital, dan banyak jenis transaksi lainnya tanpa mengharuskan penggunaan uang secara tunai[5].

E-wallet memiliki efektivitas dan efisiensi dalam layanan yang dapat meningkatkan pengguna saat melakukan transaksi. Layanan dalam *e-wallet* memfasilitasi transaksi dengan produk dan layanan keuangan, serta memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitas keuangan dengan cepat, mudah, kapan saja dan dimana saja[5].

Contoh *e-wallet* yang ada di Indonesia adalah DANA yang dikeluarkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi *e-wallet* DANA memiliki prinsip untuk memberikan kemampuan transaksi keuangan secara *cashless* dan *cardless* yang aman, nyaman dan cepat melalui *online* dengan bantuan *smartphone*. Aplikasi *e-wallet* DANA juga memiliki opsi pembayaran untuk transaksi *online* yang menjamin privasi dan keamanan untuk semua pengguna[6].

Dilansir dari laporan MobileBuku, pasar Indonesia memiliki lima pemain yang sangat kompetitif dalam persaingan aplikasi *e-wallet*. Hasil urutan pertumbuhan transaksi tertinggi di tahun 2020 dari lima aplikasi *e-wallet* tersebut(OVO, ShopeePay, LinkAja, Gopay, DANA) dapat dilihat pada Gambar 1.1[7].



Gambar 1.1 Penggunaan *e-wallet*[7]

Sesuai dengan Gambar 1.1, diketahui bahwa aplikasi *e-wallet* DANA berada pada peringkat lima. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA masih rendah dibandingkan dengan aplikasi *e-wallet* lainnya [7]. Pada tahun sebelumnya yaitu 2019 DANA juga menempati urutan yang rendah dibandingkan pesaing lainnya. *Iprice* menyebutkan peringkat lima besar aplikasi *e-wallet* pada kuartal dua tahun 2019 diduduki oleh Go-Pay,

OVO, DANA, LinkAja, dan lainnya[8]. Walaupun DANA sempat menggeser LinkAja, namun pada data tahun 2020, posisi DANA kembali tergeser. Beberapa faktor yang membuat pengguna lebih memilih aplikasi *e-wallet* lain seperti OVO dan lainnya dibandingkan DANA adalah banyaknya keluhan yang dirasakan para pengguna saat memakai aplikasi *e-wallet* DANA. Adapun keluhan yang dirasakan seperti pelayanan *customer service* yang sulit untuk dihubungi, sulitnya *top up* saldo, saat sudah berhenti memakai aplikasi tetapi tetap dikenakan *charge*, pembayaran yang sulit karena banyaknya kendala, dan aplikasi tidak efisien saat dipakai. Permasalahan ini merupakan keluhan yang dikemukakan para pengguna melalui kolom komentar pada *playstore*.

Penelitian ini berfokus pada faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA untuk bersaing dengan aplikasi *e-wallet* lainnya. Pengguna yang dimaksud adalah generasi yang lahir diantara tahun 1980-2000, dimana rentang usianya adalah 20-40 tahun, dimana perilaku dari para milenial ini cukup menarik perhatian seperti pola hidup yang *cashless*[9].

Analisis minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA diarahkan dengan pendekatan model *UTAUT2*. Model *UTAUT2* digunakan pada penelitian ini dikarenakan permasalahan yang dirasakan para pengguna sesuai dengan faktor yang terdapat pada model *UTAUT2*.

Menurut pendapat Venkatesh, “model *UTAUT2* meningkatkan penerimaan suatu teknologi dari sisi pengguna dari 56% menjadi 74%, dan meningkatkan niat perilaku pengguna dari 40% menjadi 52%”[10]. Model *UTAUT2* merupakan pengembangan lebih lanjut dari model sebelumnya yaitu *UTAUT*. Model *UTAUT* adalah model penerimaan teknologi yang dikembangkan Venkatesh dengan menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi menjadi satu teori di tahun 2003. Adanya perkembangan teknologi secara terus menerus, maka model *UTAUT* pun dikembangkan lebih lanjut menjadi model *UTAUT2*[1].

Di tahun 2012, Xu, Tong, dan Venkatesh mengembangkan model *UTAUT2*, yaitu sebuah model terstruktur untuk memutuskan penggunaan dan penerimaan teknologi. Model *UTAUT2* berhubungan dengan perilaku pengguna saat menggunakan teknologi[11]. Model *UTAUT2* menunjukkan bahwa niat dan perilaku pengguna yang memakai teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* yang dimoderasi oleh *age*, *gender*, dan *experience*[12].

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian dilakukan dengan menggunakan model *UTAUT2* untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA.

1.2 Rumusan Masalah

Pada uraian latar belakang diatas, perumusan masalah yang akan diteliti adalah minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA masih rendah dibandingkan dengan aplikasi *e-wallet* lainnya, untuk itu diperlukan analisis faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA dengan model *UTAUT2*.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja dalam model *UTAUT2* yang berpengaruh terhadap minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal. Batasan dalam penelitian ini akan dijabarkan seperti dibawah ini.

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* DANA.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *UTAUT2*.

3. Grafik pertumbuhan transaksi aplikasi *e-wallet* yang dipakai adalah data tahun 2020.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat. Manfaat yang ada dalam penelitian ini akan dijabarkan seperti dibawah ini:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk upaya pengembangan berkelanjutan aplikasi bagi instansi DANA.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam mengimplementasikan ilmu tentang pemahaman model *UTAUT2* dalam analisis minat dan perilaku pengguna terhadap aplikasi *e-wallet*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan atau referensi bagi akademika untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis minat dan perilaku pengguna aplikasi *e-wallet* dengan menggunakan model *UTAUT2*.