

BAB 1

PENDAHULUAN

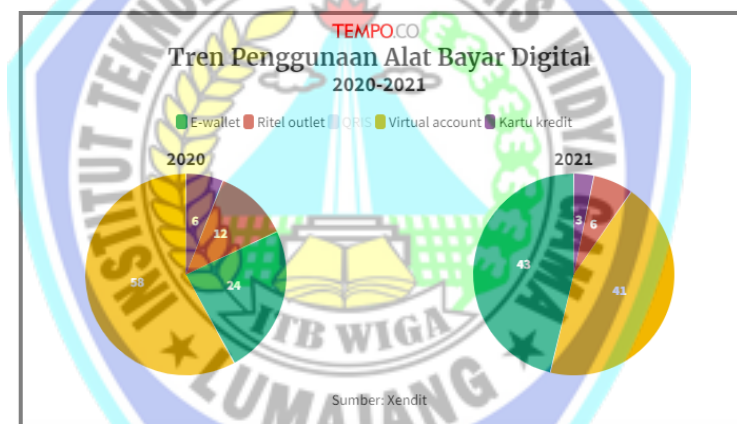
1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital saat ini memiliki kemajuan yang sangat pesat, terdapat peningkatan akses terhadap internet mulai mengubah gaya hidup manusia dalam berbagai aspek. Hampir semua kegiatan dilakukan dengan media internet. Media internet menjadikan segalanya lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien. Transaksi kebutuhan sehari-hari juga semakin mudah dilakukan dimana dan kapan saja. Pembayaran nontunai semakin menjadi tren di Indonesia baik di perkotaan maupun perdesaan. Uang non tunai dinilai menjadi lebih efektif sebagai alat transaksi pembayaran dan saat ini menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi. Nilai transaksi uang elektronik naik dua kali lipat menjadi Rp31,66 triliun sepanjang Januari hingga September 2018 dibandingkan sepanjang 2017 menurut Bank Indonesia (BI). Penggerak utama pembayaran nontunai tersebut antara lain berasal dari pembayaran *online* dan uang elektronik (Okefinance, 30 Desember 2018).

Alat pembayaran non tunai adalah alat yang digunakan dalam proses pembayaran tanpa menggunakan uang fisik seperti koin dan kertas, melainkan cek, giro, kartu kredit, dan uang elektronik. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), alat pembayaran non tunai atau *cashless* dapat menjadi solusi untuk sistem pembayaran dengan transaksi nilai kecil yang mengacu pada transaksi dalam bentuk pembayaran digital. Faktor yang mendorong penggunaan alat pembayaran

non tunai ini yaitu adanya upaya dari pemerintah untuk meningkatkan perkembangan ekonomi di Indonesia. Berdasarkan Penerapan Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran yang diatur oleh Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019.

Pemerintah berupaya meningkatkan transaksi cashless di Indonesiadengan mengeluarkan *QRIS (Quick Response Indonesia Standard)*. Sebab metode pembayaran menggunakan *QR Pay (Quick Response Payment)* paling banyak diaplikasikan pada dompet digital atau dompet elektronik (*E-Wallet*) yang beredar saat ini.



Gambar 1.1. E-wallet Jadi Alat Pembayaran Digital Terpopuler di 2021

Sumber : <https://data.tempo.co/data/1316/e-wallet-jadi-alat-pembayaran-digital-terpopuler-di-2021>

Berdasarkan gambar diatas,menunjukkan bahwa data perusahaan teknologi finansial (*fintech*) Xendit, sebuah aplikasi dompet digital (*E-Wallet*) menjadi *platform* pembayaran digital terpopuler pada tahun 2021. Dari 150 juta lebih transaksi digital yang diproses Xendit, 43 persen transaksi keuangan menggunakan *E-Wallet*. Jumlah itu meningkat dari 24 persen di tahun 2020

menjadi 43 persen di tahun 2021 peningkatan mencapai kurang lebih 19 persen. Penggunaan *E-Wallet* dari tahun ke tahun juga mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Dibanding pada awal tahun 2021, Xendit mencatat bahwa pertumbuhan penggunaan *E-Wallet* meningkat lebih dari 300 persen. Pada bulan November 2021, hampir setengah dari merchants Xendit pun sudah menyediakan kanal *E-Wallet* khusus untuk menerima pembayaran.



Gambar 1.2. E-Wallet paling banyak digunakan masyarakat Indonesia
 Sumber : <https://goodstats.id/article/penggunaan-dompot-digital-di-indonesia-kian-tinggi-dompot-digital-apa-paling-banyak-digunakan-0C7Nx>

Dari beberapa *E-Wallet* yang sudah banyak digunakan salah satunya *E-Wallet Dana* dengan jumlah presentase pengguna kurang lebih 55,7% di Indonesia survei dari *DailySocial*. Aplikasi *E-Wallet Dana* memiliki banyak fasilitas yang tersedia antara lain: pesan antar makanan, belanja *online*, pembayaran asuransi, *transfer* antar bank, pembayaran tagihan listrik PLN, pembayaran pulsa dan paketan data. Dengan berbagai fasilitas tersebut mampu menarik konsumen untuk memutuskan penggunaan jasa ini.

Menurut (Kotler dan Amstrong, 2016:177), keputusan penggunaan jasa adalah bagian dari perilaku konsumen seperti studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Keputusan penggunaan jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: harga, kualitas produk, pelayanan, promosi, dan lokasi.

Penelitian ini ingin mengangkat kemudahan dan kepercayaan sebagai variabel prediksi keputusan penggunaan jasa. Menurut Davis, (1989) Kemudahan (*ease of use*) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah. Keyakinan individu bahwa pemakaian sistem tersebut tidak banyak memerlukan usaha merupakan suatu kemudahan (Rachmawati et al., 2019). Kemudahan diperlukan untuk zaman sekarang karena praktis penggunaannya, dan mengarah pada keyakinan individu bahwa pemakaian sistem tersebut tidak banyak usaha dan sangat mudah digunakan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *E-Wallet* Danayaitu kemudahan dengan menggunakan indikator yang mudah dipelajari, mudah untuk digunakan, jelas dan mudah dipahami.

Menurut Siagian dan Cahyono (2014) kepercayaan adalah sebuah keyakinan dari seseorang mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada orang yang lain, dengan demikian kepercayaan didefinisikan menjadi suatu harapan bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Selain kemudahan, keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana juga dipengaruhi oleh kepercayaan kepada suatu aplikasi yang terletak pada popularitas

aplikasi itu sendiri, semakin populer suatu aplikasi tersebut maka akan semakin yakin dan percaya terhadap aplikasi tersebut. Selanjutnya kepercayaan pada keamanan bertransaksi bahwa aplikasi yang digunakan terdapat keamanan yang kuat sehingga dengan nyaman tanpa perlu khawatir penyalahgunaan dan pembobolan akun. Sehingga bisa dipercaya dengan keandalan aplikasi tersebut. Ketika semua layanan memiliki kemudahan dan kepercayaan saat digunakan dalam kehidupan sehari-hari, maka kemungkinan layanan tersebut akan digunakan. Begitu juga dengan layanan *E-Wallet* Dana, ketika layanan ini memiliki kemudahan dan kepercayaan yang dirasa sangat membantu untuk kepentingan transaksi perekonomiannya, pastikan menggunakan *E-Wallet* ini.

Dari beberapa penelitian yang terdahulu membahas antara kemudahan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan jasa adalah sebagai berikut: Dari penelitian yang terdahulu dilakukan oleh Andhika Bayu Pratama dan I Dewa Gede Dharma Suputra (2019) dengan membahas mengenai Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada minat mahasiswa reguler sore angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana untuk menggunakan uang elektronik.

Dari penelitian yang terdahulu dilakukan oleh Widiyanti (2020) dengan membahas mengenai Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi

Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* OVO. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* secara parsial maupun simultan.

Dari penelitian yang terdahulu dilakukan oleh Abrilia dan Sudarwanto (2020) dengan membahas mengenai Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dan fitur layanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan.

Dari penelitian yang terdahulu oleh Afolo dan Dewi (2022) dengan membahas mengenai Minat Sebagai Pengguna *E-Wallet* Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepercayaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pengguna *E-Wallet*.

Aplikasi *E-Wallet* Dana dapat diakses dari *smartphone* penggunanya, yang mana menjadikannya *fleksibel* untuk digunakan dalam bertransaksi. Karena banyak orang yang tidak dapat terlepas dari *smartphone* dimanapun mereka pergi. Pengguna dapat menyelesaikan transaksinya hanya dengan beberapa klik dan menscan *barcode* tagihan transaksinya sehingga sangat mudah untuk dipelajari proses cara kerjanya. Alasan penggunaan *E-Wallet* Dana sebagai subyek penelitian adalah banyaknya pengguna aplikasi ini.

Berdasarkan uraian yang sudah dijabarkan, maka penulis ingin menganalisis lebih jauh mengenai kemudahan dan kepercayaan terhadap

penggunaan *E-Wallet* dana dengan judul : **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DI KOTA LUMAJANG (Studi Kasus Pada Dana)”**.

1.2. Batasan Masalah

Harapan yang ingin dicapai adalah agar penelitian ini lebih fokus dan jelas pada permasalahan yang telah di teliti maka perlu ada batasan masalah di dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pemasaran khususnya kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa.
- b. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *E-Wallet* Dana di Kota Lumajang.

1.3. Rumusan Masalah

E-Wallet merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan dalam pembayaran non tunai, sehingga mendukung kondisi pandemi saat ini. Alasan yang mendasari penggunaan jasa ini adalah karena kemudahan dan kepercayaan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka permasalahan yang di susulkan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Bagusari Kelurahan Jogotrunan Kota Lumajang?
- b. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Bagusari Kelurahan Jogotrunan Kota Lumajang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah yang diusulkan di atas, maka tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Bagusari Kelurahan Jogotrunan Kota Lumajang.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Bagusari Kelurahan Jogotrunan Kota Lumajang.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi kedalam dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

- a. Manfaat teoritis

Dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai teori-teori yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran jasa. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pembelajaran dan informasi mengenai konsep yang mempengaruhi kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Dana di Kota Lumajang.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pembelajaran mengenai ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran jasa. Sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Stara 1 (S1) di ITB Widya Gama Lumajang.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk meningkatkan pengetahuan terkait *E-Wallet* Dana.

3) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan agar peneliti lain lebih tau tentang *E-Wallet* Dana, dan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan dan melengkapi penelitian ini.

4) Bagi *E-Wallet* Dana

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen perusahaan untuk dapat berinovasi kembali dan meningkatkan layanan *E-Wallet* Dana bagi masyarakat.