

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Diera globalisasi, Indonesia sebagai negara yang berkembang dengan populasi besar saat ini menghadapi perkembangan pesat dalam sektor teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Bahkan hampir seluruh lapisan masyarakat telah memakai teknologi sebagai akibat dari tuntutan digitalisasi. Jaringan internet yang semakin luas jangkauannya berdampak pada mudahnya masyarakat dalam mengakses internet untuk berbagai aktivitas dan menjadi salah satu faktor pendorong perkembangan teknologi di Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengatakan besaran pengguna internet pada tahun 2024 berjumlah 221.563.479 jiwa dari jumlah populasi 278.696.200 jiwa penduduk ditahun 2023 (APJII.or.id, 2024).

Tabel 1. 1  
Tabel Perkembangan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

Tahun	Tingkat Penetrasi
2016	51.8%
2017	54.6%
2018	64.8%
2019-2020	73.7%
2021-2022	77%
2023	78.2%
2024	79.5%

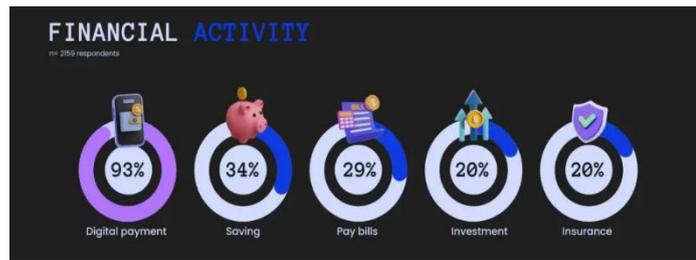
Sumber : APJII, 2024

Dengan terus berkembangnya sektor teknologi menjadikan kegiatan perekonomian di Indonesia menjadi serba digital, salah satunya dalam sektor keuangan. *Financial technology* atau yang disingkat *fintech* merupakan inovasi yang menggabungkan jasa keuangan dengan teknologi. Perpaduan ini telah merubah model bisnis dari konvensional menjadi lebih modern. Dulu, transaksi

keuangan biasanya dilakukan secara langsung dan memerlukan uang tunai dalam jumlah besar, namun kini berkat kemajuan fintech, kita bisa bertransaksi secara eksternal dimana pembayaran hanya memerlukan waktu beberapa detik saja (Bank Indonesia, 2018). Menurut data BI per Januari tahun 2024, terjadi peningkatan transaksi uang elektronik sebesar 39,28 persen dibandingkan tahun lalu. DANA sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital ini, ikut merasakan fenomena yang sama akan pemanfaatan transaksi digital (Dana.id, 2024).

Peningkatan aktivitas keuangan masyarakat dapat dilihat dari hasil survei jakpat (jajak pendapat). Jakpat merupakan aplikasi survei *online* yang telah memiliki lebih dari 500.000 pengguna yang tersebar diseluruh Indonesia. Banyak *website* ternama seperti liputan6, finansialbisnis, mediaindonesia, dataindonesia, gnfi, dll telah menggunakan atau mengutip hasil survei jakpat sebagai sumber datanya dengan kemudahan akses dan memiliki lebih dari 500.000 pengguna menjadikan hasil survei jakpat dapat dijadikan penguat dalam penelitian ini.

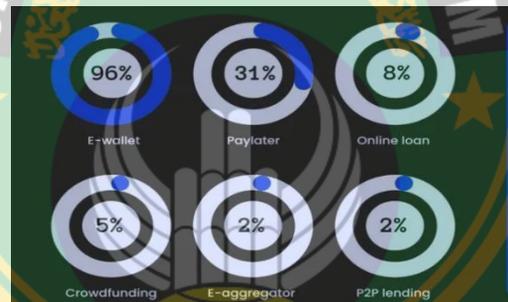
Ditahun 2024 ini Jakpat melakukan survei pada aktivitas keuangan masyarakat Indonesia, dari 2.159 responden sebanyak 93% masyarakat menggunakan *digital payment* (pembayaran digital) sebagai aktivitas keuangannya.



Sumber: Jakpat, 2024

Gambar 1. 1  
Aktivitas keuangan masyarakat Indonesia

*Digital payment* juga dikenal dengan *E-payment* merupakan metode pembayaran tanpa menggunakan uang tunai (nontunai) dengan memanfaatkan *platform digital*. Berbagai transaksi pembayaran dapat dilakukan melalui *digital payment*, berdasarkan hasil survei tersebut *e-wallet* atau dompet digital kini menjadi metode pembayaran yang mendominasi penggunaannya di Indonesia (mediaindonesia.com, 2024).



Sumber : Jakpat, 2024

Gambar 1. 2  
Sektor platforms fintech

Dompet digital (*E-Wallet*) merupakan sebuah sistem pembayaran yang memfasilitasi untuk melakukan transaksi secara *online* melalui aplikasi di *smartphone*. Dari berbagai platform *e-wallet* di Indonesia, DANA adalah platform yang cukup diminati oleh masyarakat. Terbukti ditahun ini, DANA sukses meraih peringkat 1 *Top Publisher Award* tahun 2024 dengan kategori Top Indonesia *Headquartered Apps Powered by Mobile Performance Score (Finance Genre)*.

## Top Publisher Awards 2024

APP-LEVEL

Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score

Rank	Icon	App Name	Company
1		DANA	Espay Debit Indonesia Koe
2		GoPay: Transfer & Payment	GoTo Group
3		BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia
4		Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY	- FINTOPIA TECHNOLOGY
5		Sribuu: Money Management App	Sribuu Dev Team
6		New Livin	Bank Mandiri
7		SeaBank	Bank Seabank
8		BCA mobile	Bank Central Asia
9		Mybca	Bank Central Asia
10		BTN Mobile	Bank Tabungan Negara

Sumber: dana.id, 2024

Gambar 1. 3

Top publiser award 2024

Pengakuan ini bukanlah yang pertama kali untuk aplikasi DANA, tahun 2024 adalah tahun ke-4 DANA memperoleh peringkat satu *Top Publisher Awards*, setelah ditahun 2023, 2022, 2021 (Dana.id, 2024). DANA didirikan pada tahun 2017 oleh Vincent Iswara dan resmi diluncurkan sebagai *platform* pembayaran di Indonesia pada 5 Desember 2018 yang dikelola PT Espay debit Indonesia koe. Salah satu daya tarik aplikasi DANA adalah karena tersedianya berbagai fitur layanan.

Fitur layanan yang tersedia menjadi salah satu pertimbangan pengguna untuk memutuskan memakai suatu aplikasi, apabila fitur layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Fitur-fitur yang ada pada suatu produk memainkan peran penting dalam membantu konsumen dalam menentukan pilihan produk yang mereka inginkan. Bagi pemasar, fitur tersebut menjadi kunci utama untuk bersaing dengan produk-produk kompetitor. (Aplilia, 2022, p. 3). Fitur layanan yang beragam serta *continue* akan membuat pengguna mendapatkan keuntungan atau kemanfaatan yang kemudian dapat memperkuat kepercayaan pengguna.

Manfaat suatu teknologi akan terbatas apabila kemampuan untuk mengoperasikannya juga terbatas, dengan demikian pengalaman yang dirasakan setiap individu akan bervariasi tergantung pada seberapa baik mereka mampu memanfaatkan fungsi-fungsi yang ditawarkan oleh teknologi tersebut (Silva, Yunita, & Rahmadoni, 2022, p. 56). Sederhananya, persepsi kegunaan atau kemanfaatan dapat diartikan sebagai keyakinan mengenai manfaat yang dapat pengguna rasakan secara langsung dari sistem informasi yang (Rodiah & Melati, 2020, p. 69). Ketika pengguna merasa bahwa DANA dirasa cukup dalam memberikan manfaat atau kegunaan maka pengguna akan memutuskan untuk terus menggunakan DANA. Kemanfaatan bisa menjadi pondasi dari kepercayaan apabila produk atau layanan yang digunakan bisa membantu pengguna.

Kepercayaan ialah penilaian seorang individu sesudah mendapatkan, mengelola, dan menyimpulkan berbagai informasi yang setelahnya akan menciptakan beberapa pendapat dan penilaian (Jogiyanto, 2019) dalam (Ramalda, Widarko, & Slamet, 2023, p. 2325). Apabila pengguna dalam pengalamannya menggunakan DANA merasakan manfaat dan merasa diuntungkan, maka secara bertahap kepercayaan akan tumbuh pada diri pengguna dan tidak akan ragu lagi dalam menggunakan DANA dikemudian hari. Selain itu, kepercayaan dapat diperkuat lagi dengan berbagai layanan yang disediakan aplikasi DANA.

Ketika membuat keputusan dalam menggunakan produk/layanan, pengguna akan melewati berbagai tahap yang kemudian pengguna akan memperkirakan dan mencari keuntungan/manfaat spesifik suatu produk atau layanan untuk

keperluan pengguna, alhasil pengguna dapat membuat pilihan yang berakhir terhadap keputusan menggunakan (Kotler dan Keller, 2007:235) dalam (Aplilia, 2022, p. 2). Apabila pengguna selama menggunakan aplikasi DANA mendapat kepuasan, mereka merasa ragu lagi dalam memakai aplikasi DANA sebagai aplikasi dompet digital pilihan secara terus-menerus dan karena hal inilah loyalitas dari pengguna akan tumbuh.

Pergeseran pemilihan model transaksi dari tunai menjadi digital merupakan tren yang mencolok pada aktivitas keuangan masyarakat sekarang. Pertumbuhan sistem teknologi keuangan yang masif menjadi peluang bagi aplikasi dompet digital seperti aplikasi DANA untuk meningkatkan pangsa pasarnya khususnya pada mahasiswa. Mahasiswa cenderung sangat terbuka pada perkembangan teknologi bahkan hampir semua aktivitas mahasiswa terkoneksi dengan teknologi. Apalagi mahasiswa fakultas ekonomi yang mempelajari mengenai cara dalam menjaga sumber daya (waktu, uang, dll) yang sedikit/terbatas untuk mencukupi kebutuhannya yang tidak terbatas, tentunya dalam hal adopsi suatu teknologi mereka akan memiliki lebih banyak pertimbangan. Keterbatasan finansial serta masih bergantungnya pada uang pemberian orang tua, membuat mahasiswa dapat memanfaatkan minimnya biaya transaksi dari aplikasi DANA untuk menghemat pengeluaran yang terbatas.

Fitur layanan, kemanfaatan, serta kepercayaan dari aplikasi DANA yang merupakan salah satu faktor pendorong untuk memutuskan menggunakan aplikasi DANA masih perlu digali lebih dalam lagi. Masyarakat sekarang lebih mengutamakan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi tentunya dengan hadirnya aplikasi DANA ini dapat menjadi jawaban dari kebutuhan

tersebut. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Pengaruh Fitur layanan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA: Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum”. Hasil penelitian diharapkan dapat memperbanyak dan memperluas pengetahuan untuk aplikasi DANA untuk mengevaluasi layanan yang sudah ada serta merancang strategi yang lebih baik lagi supaya dapat meningkatkan dan mempertahankan pengguna dari kalangan Mahasiswa terutama pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum.

## 1.2 Perumusan Masalah

Menurut latar belakang penelitian yang sudah dijabarkan, rumusan masalah dalam studi ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum ?
2. Apakah kemanfaatan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum ?
3. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum ?
4. Apakah fitur layanan, kemanfaatan, dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah penelitian di atas, didapatkan tujuan pada penelitian ini yakni antara lain:

1. Mengetahui apakah fitur layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum.
2. Mengetahui apakah kemanfaatan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum.
3. Mengetahui apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum.
4. Mengetahui apakah fitur layanan, kemanfaatan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum.

### 1.4 Manfaat/Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan bisa untuk mengetahui alasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum memutuskan menggunakan aplikasi DANA sebagai dompet digital pilihannya.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum

Diharapkan bisa menjadi tambahan dan reverensi bacaan mengenai manajemen pemasaran yang dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum.

### b. Bagi penulis

Diharapkan penulis bisa mempraktikkan materi atau teori yang sudah di dapatkan semasa perkuliahan dan menambahkan referensi baru serta ilmu pengetahuan mengenai topik penelitian yang dibahas.

### c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bisa dijadikan bacaan untuk peneliti-peneliti dimasa mendatang yang ada kaitannya dengan pengaruh fitur layanan, kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA.

