

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

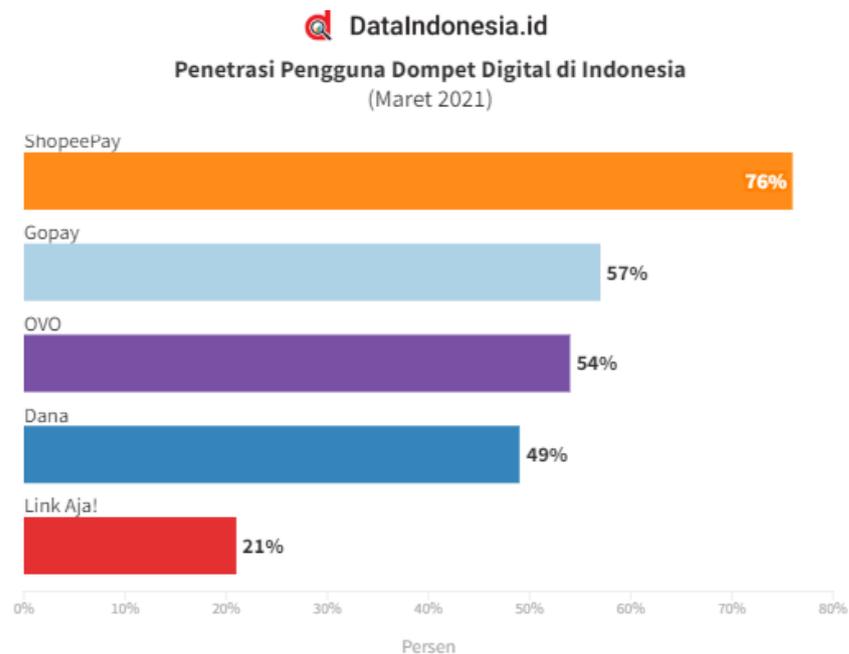
Perkembangan teknologi yang sangat cepat dan pesat saat ini mempengaruhi kegiatan sehari-hari. Dimana semua cara pandang sudah mulai berubah berdasarkan apa yang sudah menjadi kebiasaan, kini lambat laun mulai berubah ke arah digital. Salah satu perkembangan teknologi adalah penyesuaian alat pembayaran. Dimana masyarakat yang selama ini menggunakan alat pembayara berbasis tunai kini mulai memahami dan beralih menggunakan alat pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi pembayaran. Salah satu alat pembayaran non tunai yang saat ini banyak diciptakan di Indonesia adalah uang elektronik.

Uang elektronik adalah nilai uang tunai yang disimpan secara elektronik pada server media atau chip yang dapat dipindahkan untuk pertukaran cicilan atau pemindahan dana menurut (Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014). Uang elektronik mulai digunakan secara umum oleh masyarakat Indonesia seiring dengan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia pada tanggal 14 Agustus 2014. Pengembangan Gerakan Nasional Non Tunai diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap angsuran non tunai dan mengakui kemajuan keuangan masyarakat melalui pembatasan penggunaan uang untuk menjaga harga uang tunai tetap stabil (Guarango, 2022). Seiring dengan berkembangnya uang elektronik di mata masyarakat, ada dua jenis uang elektronik di Indonesia, yaitu uang elektronik berbasis kartu/chip yang disebut dengan e-cash, misalnya Brizzi BRI, Tap Money BNI, Mandiri e- tunai, Flazz BCA. Selain itu, uang elektronik berbasis server sering kali disebut *e-wallet* atau dompet digital yang dipelopori oleh banyak bisnis baru seperti ShopeePay, GoPay, OVO, Dana, dan LinkAja (Guarango, 2022).

Uang elektronik yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yaitu uang elektronik berbasis server atau sering disebut juga dengan *e-wallet*. *E-wallet*

merupakan suatu alat yang digunakan untuk menyimpan data penyelenggaraan angsuran, yaitu instrumen angsuran yang menggunakan kartu atau uang elektronik yang dapat menerima uang tunai pada saat melakukan angsuran. Penambahan dana dan penarikan dana dari dompet digital seharusnya dapat dilakukan dengan menyimpan dan memindahkan uang tunai. Sistem penarikan dompet digital ini dapat dilakukan dengan mentransfer uang ke rekening pengguna dibank (Herman et al., 2019). *E-wallet* dapat menggantikan kemampuan dompet biasa dengan aplikasi atau program dan menghilangkan persyaratan untuk kartu yang berbeda di dompet. *E-wallet* juga menawarkan berbagai fitur keamanan yang tidak dimiliki dompet biasa, memungkinkan pengguna mengikuti pengisian dan pengangkutan data untuk melakukan pertukaran lebih cepat dan aman.

Salah satu *e-wallet* paling terkenal yang baru-baru ini muncul adalah dana. Dana adalah dompet digital lainnya yang dapat menyaingi layanan serupa, misalnya OVO, Go-Pay, dan T-Cash yang telah secara proaktif memasuki pasar. Oleh karena itu, dana menerapkan sistem berbeda untuk layanan pembayaran secara digital, dana mengusung konsep platform terbuka, artinya *e-wallet* dana dapat digunakan di berbagai platform, baik online maupun offline, namun tetap terkoordinasi. Selain menghubungkan dana dengan alat pembayaran lainnya, konsep platform terbuka ini juga bisa diterapkan di berbagai bidang antara lain pendidikan, administrasi publik, layanan sosial, bahkan pedagang kaki lima. Dana juga bisa digunakan di beberapa platform dan aplikasi seperti Bukalapak, TIX ID, BBM, BPJS Kesehatan, Alfamart, Alfamidi dan merchant lainnya (Sutanto dan Yessica, 2020). Dana berharap dapat menghasilkan pertukaran uang dan kartu secara terkomputerisasi, dengan cepat dan mudah (Asmaaysi, 2023). Berikut data penetrasi penggunaan dompet digital di Indonesia.



Sumber : DataIndonesia.id

**Gambar 1.1**  
**Data Pengguna *E-Wallet* DiIndonesia**

Berdasarkan dataIndonesia.id, ShopeePay merupakan *e-wallet* yang paling banyak digunakan pada tahun 2021. Hal ini tercermin dari persentase pengguna ShopeePay yang mencapai 76% pada maret 2021, posisi berikutnya ditempati oleh Gopay dengan persentase pengguna sebesar 57%. Kemudian, tingkat pengguna OVO dengan persentase 54%. Tingkat pengguna dana tercatat sebesar 49%. Sementara itu, LinkAja berada di posisi kelima dengan persentase 21%. *E-wallet* dana cenderung berada di peringkat keempat dimana posisi dana mampu menggeser LinkAja namun tidak mampu menggeser *e-wallet* lain seperti ShopeePay, Gopay, dan OVO. Artinya, dana tersebut masih belum mampu bersaing dengan jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia.

Salah satu pengguna *e-wallet* dana diIndonesia yaitu mahasiswa. Mahasiswa biasanya cukup boros, sehingga perilaku menabung selama masa perkuliahan bukanlah hal yang mudah. Permasalahan keuangan siswa merupakan permasalahan yang kompleks karena sebagian siswa yang berpendapatan tetap

tidak dapat membelanjakan tunjangan bulanan yang menjadi tumpuan siswa, tunjangan habis sebelum waktunya, dan Banyaknya kebutuhan mahasiswa yang tidak terduga di lingkungan kampus, hal ini juga disebabkan karena mahasiswa belum mengetahui cara mengelola keuangannya. Dengan menggunakan aplikasi *e-wallet* dana dapat membantu mahasiswa dalam mengontrol keuangan serta proses transaksi yang lebih mudah dan praktis. Kemudahan dan kepraktisan tersebut maka dapat mempengaruhi mahasiswa dalam mengambil keputusan penggunaan aplikasi *e-wallet* dana (Herman et al., 2019).

Pengambilan keputusan adalah siklus integratif yang digunakan untuk menggabungkan data dan menilai setidaknya dua opsi lain dan memilih salah satunya (Yasi Pralytha et al., 2023). Keputusan penggunaan merupakan siklus dinamis dimana pembeli benar-benar memutuskan untuk menggunakan suatu barang atau organisasi dari beberapa pilihan yang berbeda. Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses pemecahan masalah. Peneliti menggunakan variabel keputusan penggunaan ini karena kajian mengenai keputusan pembelian masih layak untuk diteliti, karena dengan meningkatnya jumlah produk yang beredar maka mahasiswa memerlukan pertimbangan yang berbeda-beda dalam mengambil keputusan pembelian. Konsumen dapat mengambil keputusan penggunaan jika produk memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi siswa dalam mengambil keputusan penggunaan *e-wallet* antara lain:

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dana adalah gaya hidup. Gaya hidup erat kaitannya dengan perkembangan teknologi. Gaya hidup seseorang biasanya tidak permanen dan berubah dengan cepat. Menurut Puspitasari et al., (2023) gaya hidup merupakan gambaran perilaku, pola dan cara hidup dalam menjalankan aktivitasnya. gaya hidup menggambarkan bagaimana seseorang berinteraksi di lingkungan sekitar (Abdillah et al., 2021).

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dana adalah kemudahan. Kemudahan adalah seberapa besar seseorang menerima bahwa menggunakan sistem tertentu itu bebas dari tenaga Davis (2017) dalam Rismalia &

Sugiyanto (2022). Kemudahan yaitu tingkat kemudahan individu bahwa memanfaatkan teknologi itu sederhana dan tidak memerlukan banyak tenaga dari penggunanya. Penggunaan aplikasi dana membuat konsumen merasa tidak perlu lagi menyimpan uang tunai dan kartu di dompet untuk bertransaksi, namun dengan ponsel yang terkoneksi internet, konsumen kini dapat menggunakan aplikasi dana untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah dan dapat menghemat uang.

Faktor ketiga yang mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* dana yaitu kepercayaan. Menurut Rismalia & Sugiyanto (2022) Kepercayaan dalam melakukan transaksional didasarkan pada keyakinan bahwa produk atau layanan yang mereka yakini akan memenuhi harapan. Kepercayaan konsumen terhadap suatu produk atau layanan biasanya muncul karena konsumen menilai kualitas suatu produk berdasarkan apa yang mereka lihat, pahami, atau rasakan. Menurutnya, organisasi memang harus meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap barang atau layanan yang ditawarkan, sehingga kepercayaan konsumen terhadap organisasi meningkat dan terciptalah loyalitas konsumen. Kepercayaan terjalin antara pihak-pihak yang tidak saling mengenal dalam interaksi atau proses transaksional yang belum terlaksanakan.

Untuk mengetahui bagaimana keputusan penggunaan *e-wallet* dana pada mahasiswa, maka penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Universitas Kuningan. Mahasiswa yang sudah terbiasa dengan pengisian kuesioner diharapkan dapat dengan mudah berpartisipasi dan membantu menyumbangkan data yang dibutuhkan oleh peneliti. berikut data pra-survey terkait keputusan penggunaan *e-wallet* dana pada Mahasiswa Universitas Kuningan.

Tabel 1.1

**Hasil pra-survey terhadap 30 responden mengenai keputusan penggunaan pada *e-wallet* dana**

Pernyataan	Jawaban responden		Presentase jawaban responden	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Saya memutuskan menggunakan <i>e-wallet</i> dana berdasarkan fitur yang menarik	14	16	47%	53%
<i>E-wallet</i> dana sebagai alat pembayaran transaksi yang praktis dan cepat.	15	15	50%	50%
Saya sudah terbiasa menggunakan <i>e-wallet</i> dana	13	17	43%	57%
Saya akan memberikan informasi berdasarkan pengalaman menggunakan <i>e-wallet</i> dana kepada orang lain	12	18	40%	60%
Saya merasa puas menggunakan <i>e-wallet</i> dana sehingga saya akan merekomendasikan kepada orang lain	11	19	37%	63%
<i>E-wallet</i> dana sesuai dengan keinginan dan harapan saya sehingga saya akan menggunakannya kembali	12	18	40%	60%
Rata-rata			43%	57 %

Sumber : Pra-survey peneliti (2024)

Berdasarkan data pra survey diatas diketahui hasil pra-survey sebanyak 30 responden menyatakan bahwa, responden yang memutuskan menggunakan *e-wallet* dana berdasarkan fitur yang menarik sebanyak 14 responden dengan presentase 47% (Ya) dan sebanyak 16 responden dengan presentase 53% (Tidak). Responden yang mengatakan *e-wallet* dana sebagai alat pembayaran transaksi yang

praktis dan cepat sebanyak 15 responden dengan presentase 50% (Ya) dan sebanyak 15 responden dengan presentase 50% (Tidak). Responden yang terbiasa menggunakan *e-wallet* dana sebanyak 13 responden dengan presentase 43% (Ya) dan sebanyak 17 responden dengan presentase 57% (Tidak). Responden yang akan memberikan informasi berdasarkan pengalamannya kepada orang lain sebanyak 12 responden dengan presentase 40% (Ya) dan sebanyak 18 responden dengan presentase 60% (Tidak). Responden yang merasa puas menggunakan *e-wallet* dana sehingga akan merekomendasikan kepada orang lain sebanyak 11 responden dengan presentase 37% (Ya) dan sebanyak 19 responden dengan presentase 63% (Tidak). Responden yang mengatakan *e-wallet* dana sesuai dengan keinginan dan harapan sehingga mereka akan menggunakannya kembali sebanyak 12 responden dengan presentase 40% (Ya) dan sebanyak 18 responden dengan presentase 60% (Tidak). Sehingga didapatkan rata-rata 43% mengatakan ya dan 57% mengatakan tidak. Maka kesimpulan keputusan penggunaan *e-wallet* dana pada Mahasiswa Universitas Kuningan masih rendah atau masih sedikit penggunaannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan menurut Yasi Pralytha et al., (2023) menunjukkan bahwa gaya hidup berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian menurut Puspitasari et al., (2023) yang menunjukkan bahwa gaya hidup tidak mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* OVO. Penelitian terdahulu yang dilakukan menurut Yasi Pralytha et al., (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan menurut Aprilia (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana. Penelitian terdahulu yang dilakukan menurut Rismalia dan Sugiyanto (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan menentukan pilihan dalam memanfaatkan penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rizky et al (2019) yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak mempengaruhi penggunaan *e-wallet*.

Berdasarkan fenomena diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Gaya hidup, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *e-wallet* dana**” (Survey pada Mahasiswa Universitas Kuningan).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh gaya hidup, kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana ?
2. Bagaimana pengaruh gaya hidup terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana ?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana ?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana ?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup, kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana.

#### 1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi pembaca dan dunia perpustakaan
  - a. Penambahan literatur pada Perpustakaan Universitas Kuningan
  - b. Sebagai sumber rujukan dalam memberikan perkiraan dan pengembangan pada penelitian berikutnya.
2. Bagi peneliti

Untuk mendapatkan data terbaru dan sebagai bahan berfikir dalam pengembangan teori selanjutnya mengenai keputusan penggunaan *e-wallet*.