

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah merambah berbagai aspek kehidupan manusia sehingga teknologi tersebut tidak dapat lagi dipisahkan dari kehidupan sehari-hari, termasuk cara bertransaksi dalam aspek ekonomi. Transformasi digital telah mengubah aspek ekonomi secara tradisional menjadi sistem yang lebih efisien dan cepat. Saat ini kita berada di era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan perkembangan teknologi internet yang luar biasa, serta munculnya kecerdasan buatan telah menciptakan perkembangan ekonomi digital yang memungkinkan dapat dilakukannya transaksi tanpa terkendala waktu dan tempat. Menurut peraturan Bank Indonesia No. 888/40/PBI/2016 perkembangan teknologi dan sistem informasi terus menghadirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology* atau yang sering disebut *fintech*. Adapun salah satu bentuk nyata sebagai respon kebutuhan ini adalah dompet digital (*e-wallet*) yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Dompet digital (*e-wallet*) mempermudah manusia dalam menyimpan uang, melakukan transaksi, dan transfer ke sesama pengguna dompet digital (*e-wallet*) maupun pengguna *mobile banking*. Namun, meskipun banyak aplikasi dompet digital (*e-wallet*) yang tersedia, tingkat penggunaan aplikasi tersebut masih menunjukkan kondisi yang beragam. Dalam hal ini peneliti berfokus pada

penyedia jasa keuangan berbasis *online* yaitu aplikasi dompet digital (*e-wallet*) DANA.

DANA adalah layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital guna menggantikan dompet konvensional. Didirikan sejak tahun 2018, DANA merupakan dompet digital (*e-wallet*) yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD). DANA menawarkan berbagai layanan, termasuk pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembelian produk. DANA juga memiliki keunggulan berupa fitur untuk mencairkan saldo di gerai-gerai ritel seperti Alfamart dan Indomart. Fitur ini memberikan lebih banyak fleksibilitas bagi pengguna yang memerlukan uang tunai tanpa harus melakukan transfer ke rekening bank terlebih dahulu. Tidak terikat pada ekosistem tertentu, seperti ShopeePay terikat pada Shopee atau GoPay yang terintegrasi dengan Gojek. Hal ini membuat DANA dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, belanja *online* maupun *offline*, tanpa dibatasi oleh platform tertentu. Sedangkan, OVO menonjolkan program loyalitas berupa poin yang dapat ditukarkan dengan berbagai penawaran serta fitur “OVO *Infest*” yang mempermudah investasi. Sementara GoPay memanfaatkan integrasinya dengan Gojek untuk memfasilitasi pembayaran transportasi, makanan, dan cicilan melalui “GoPay *Later*”. Ketiga platform ini memiliki target pengguna yang berbeda. DANA populer di kalangan generasi muda

yang *tech-savvy* karena kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan digital. Generasi muda yang cepat beradaptasi dengan teknologi, menganggap DANA sebagai solusi praktis untuk membayar tagihan dan transaksi lainnya. Dengan inovasi yang berkelanjutan dan pengalaman pengguna yang intuitif, DANA berhasil menarik perhatian generasi muda dalam ekosistem dompet digital. OVO diminati pelanggan *loyal merchant* tertentu, dan GoPay banyak digunakan oleh pengguna Gojek di kota besar.

Peringkat	Nama Aplikasi E-Wallet	Persentase
1	GoPay	88%
2	DANA	83%
3	OVO	79%
4	ShopeePay	76%
5	LinkAja!	30%
6	I.Saku	7%
7	OCTO Mobile	5%
8	DOKU	4%
9	Sakuku	3%
10	JakOneMobile	2%

Gambar I- 1
10 Aplikasi Dompet Digital Terbesar Di Indonesia
Sumber: rankia.id 2024

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Populix pada Juni 2024, *e-wallet* di Indonesia didominasi oleh empat aplikasi utama, yaitu GoPay, DANA, OVO, dan ShopeePay, dengan masing-masing memiliki

presentase pengguna di atas 70%. Dari total 1.000 responden yang berada di lima kota besar, GoPay menempati posisi teratas dengan tingkat penggunaan sebesar 88%, diikuti oleh DANA 83%, OVO 79%, dan ShopeePay 76%. Alasan utama yang mendorong masyarakat menggunakan aplikasi *e-wallet* adalah aspek kemudahan dan kepraktisan. Sebanyak 81% responden menganggap *e-wallet* lebih praktis, 80% mengapresiasi integrasinya dengan platform *e-commerce*, dan 79% menilai bahwa *e-wallet* mudah digunakan. Frekuensi penggunaan *e-wallet* cukup tinggi, dengan mayoritas responden menggunakan *e-wallet* sebanyak 2-3 kali dalam seminggu. Jenis transaksi yang paling umum dilakukan meliputi pembayaran di situs *e-commerce* (85%), biaya transportasi *online* (71%), serta pembelian pulsa dan kuota internet (69%). Data ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi teknologi pembayaran di Indonesia terus meningkat.

Sebagai salah satu *e-wallet* terbesar di Indonesia, DANA telah berhasil mencatat pencapaian signifikan dengan jumlah pengguna mencapai 170 juta pada tahun 2023 serta memperoleh ulasan yang sangat positif dari pengguna dengan peringkat 4,6 dari 7,06 juta ulasan. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, DANA telah menjadi pilihan masyarakat untuk melakukan transaksi digital. Keunggulan utama DANA terletak pada kemudahan penggunaan, yang memiliki tampilan ramah pengguna. Selain itu, DANA menawarkan berbagai fitur unggulan, seperti DANAemas yang memungkinkan pengguna berinvestasi emas, serta DANA Cicil yang

mempermudah pengguna dalam melakukan pembelian barang dengan skema cicilan dua mingguan.

Sebagai langkah meningkatkan keamanan transaksi, DANA telah mengembangkan fitur “DANA *Protection*” yang berfungsi sebagai keamanan berlapis untuk melindungi pengguna dari potensi transaksi tidak sah yang disebabkan oleh pengambilalihan akun (ATO). Perlindungan ini mencakup berbagai layanan, seperti saldo DANA, kartu debit atau kredit yang terhubung dengan akun DANA, eEmas, DANA Cicil, dan DANA *Goals*, dengan komitmen memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami pengguna. Untuk mengakses fitur ini, pengguna diwajibkan memiliki akun DANA Premium yang telah diverifikasi. Selain meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi, fitur ini juga mendorong pengguna untuk melaporkan aktivitas mencurigakan, sehingga mendukung peningkatan sistem keamanan secara keseluruhan. Dengan tambahan jaminan pengembalian saldo, yang memberikan rasa aman kepada pengguna apabila terjadi kehilangan saldo. Dengan didukung oleh layanan pengguna yang responsif, serta berbagai promosi, diskon, dan *cashback* menarik, DANA mampu menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Keunggulan tersebut menjadikan DANA sebagai salah satu pilihan utama dalam ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

Tabel I- 1
Data Hasil Mini Survey Pengguna *E-Wallet*, 2024

Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Presentase
Responden merupakan pengguna aplikasi e-	Ya	30	100%
	Tidak	0	

<i>wallet</i> dan tinggal di Kabupaten Kebumen				
Aplikasi e-wallet mana yang paling sering Anda gunakan?	DANA	21	70%	
	ShopeePay	4	13,3%	
	OVO	2	6,7%	
	GoPay	2	6,7%	
	Livin' by Mandiri	1	3,3%	
Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi e-wallet tersebut?	1. Beberapa kali dalam sebulan	11	36,7%	
	2. Beberapa kali dalam seminggu	10	33,3%	
	3. Setiap hari	4	13,3%	
	4. Jarang	4	13,3%	
	5. Sekali dalam seminggu	1	3,3%	
Apa alasan utama Anda menggunakan aplikasi e-wallet? (Pilih semua yang relevan)	1. Kemudahan dalam melakukan transaksi	27	90%	
	2. Keamanan dalam bertransaksi	11	36,7%	
	3. Promosi atau diskon yang ditawarkan	9	30%	
	4. Manfaat dalam bertransaksi	11	36,7%	
	5. Kemampuan untuk melakukan pembayaran online	17	56,7%	
	6. Banyak yang menggunakan	1	3,3%	
Faktor apa yang paling mempengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan aplikasi e-wallet? (Pilih semua yang relevan)	1. Rekomendasi dari teman/keluarga	6	20%	
	2. Iklan atau promosi	4	13,3%	
	3. Manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi	18	60%	
	4. Reputasi dan kepercayaan terhadap	12	40%	

penyedia <i>e-wallet</i>		
5. Kemudahan penggunaan aplikasi	25	83,3%

Sumber: Survei awal pengguna e-wallet, 2024

Berdasarkan Tabel I-1 peneliti melakukan survei awal terhadap pengguna aplikasi *e-wallet* sebanyak 30 orang untuk mengetahui seberapa banyak penggunaan jasa layanan keuangan *online*. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden merupakan pengguna *e-wallet*. Dengan hasil *e-wallet* DANA banyak diminati oleh pengguna jasa layanan keuangan *online*, hal ini dibuktikan dengan survei yang dilakukan pada 30 responden menunjukkan sebanyak 21 orang menggunakan *e-wallet* DANA. Frekuensi penggunaan *e-wallet* bervariasi, dimana 36,7% responden menggunakan aplikasi tersebut beberapa kali dalam sebulan dan 33,3% menggunakan beberapa kali dalam seminggu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun cukup sering digunakan, tetapi tidak semua responden menggunakan aplikasi *e-wallet* setiap hari. Alasan utama responden menggunakan *e-wallet* adalah kemudahan transaksi dengan presentase 90% dan kemampuan untuk melakukan pembayaran *online* dengan presentase 56,7%, diikuti dengan keamanan dalam bertransaksi dan manfaat dalam bertransaksi sebesar 36,7%. Faktor yang paling mempengaruhi keputusan responden dalam memilih *e-wallet* adalah kemudahan penggunaan aplikasi dengan presentase sebesar 80% serta manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi itu sendiri sebesar 60%. Survei ini menunjukkan tingginya tingkat penerimaan *e-wallet* di Kabupaten

Kebumen, dengan *e-wallet* DANA sebagai aplikasi yang dominan, serta menunjukkan bahwa pentingnya kemudahan penggunaan dan manfaat dari aplikasi *e-wallet* merupakan hal yang penting dalam mendorong adopsi teknologi pembayaran digital.

Faktor sosial dan demografis seperti usia, tingkat pendidikan, dan pendapatan, memainkan peran penting dalam adopsi teknologi, termasuk penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan data dari BPS Kabupaten Kebumen, sebagian besar penduduk termasuk dalam kelompok usia produktif, yang berpotensi menjadi faktor pendorong utama dalam adopsi teknologi *financial*, seperti *e-wallet*. Kelompok usia produktif mencakup individu berusia 15-64 tahun, memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet*. Kemandirian finansial yang dimiliki usia produktif mendorong mereka untuk mencari solusi efisien untuk pengelolaan keuangan. Selain itu, kelompok usia produktif cenderung lebih terbiasa dengan teknologi digital, sehingga lebih mudah mengadopsi *e-wallet*. Kebutuhan transaksi yang tinggi, ditambah dengan fleksibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan, serta pengaruh sosial dari rekan-rekan sebaya semakin memperkuat niat untuk beralih ke metode pembayaran digital. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait akses pendidikan dan pendapatan, yang berpengaruh langsung pada pemahaman serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan pendapatan yang lebih baik dapat meningkatkan penggunaan teknologi, termasuk *e-wallet*, karena

memberikan kemudahan akses terhadap perangkat dan platform digital. Individu yang memiliki pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai teknologi dan manfaatnya. Individu dengan tingkat pendidikan lebih tinggi umumnya memiliki keterampilan analitis yang diperlukan untuk memanfaatkan aplikasi digital secara efisien, serta akses yang lebih baik terhadap perangkat dan koneksi internet. Selain itu, individu dengan tingkat pendidikan yang tinggi lebih mampu mengikuti perkembangan teknologi terbaru, sehingga meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan *e-wallet*. Hal ini sejalan dengan temuan Sudirjo et al., (2024), yang menyatakan bahwa faktor sosial, termasuk latar belakang pendidikan dan kondisi ekonomi, mempengaruhi sikap masyarakat terhadap adopsi teknologi, khususnya dalam penggunaan *e-wallet*.

Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi atau sistem akan berjalan lancar tanpa memerlukan upaya yang berlebihan (Afolo & Dewi, 2022). Sikap terhadap penerapan TAM dapat diartikan sebagai pandangan positif atau negatif individu ketika dihadapkan pada suatu tindakan yang perlu dilakukan. Ketika individu memiliki sikap yang mendukung penggunaan teknologi atau sistem, hal tersebut secara langsung akan meningkatkan kecenderungan mereka untuk menggunakan teknologi. Aplikasi yang dirancang dengan tampilan yang ramah pengguna dan fitur

yang mudah diakses membuat pengguna merasa nyaman, sehingga mereka akan lebih sering atau tertarik menggunakan aplikasi *e-wallet* tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*, di mana semakin mudah suatu teknologi atau sistem tersebut digunakan, maka semakin tinggi minat pengguna untuk menggunakan teknologi atau sistem tersebut (Nurhaliza, 2019; Wijaya et al., 2023). Selain kemudahan dalam penggunaan, faktor lain yang turut berperan dalam meningkatkan minat pengguna terhadap suatu teknologi adalah manfaat yang diperoleh dari penggunaannya. Pengguna tidak hanya mempertimbangkan apakah suatu sistem mudah digunakan, tetapi juga sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi mereka. Pada konteks ini, konsep *perceived usefulness* menjadi aspek penting yang mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi atau sistem tertentu.

Perceived Usefulness (persepsi kegunaan) merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Febriyani & Suprajitno, 2020). *Perceived usefulness* diartikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan sistem informasi tertentu dapat meningkatkan produktivitasnya. Berdasarkan definisi tersebut, *perceived usefulness* merupakan keyakinan individu yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Jika individu meyakini bahwa suatu sistem atau teknologi

bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika individu merasa bahwa suatu sistem atau teknologi kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to us*, dimana semakin tinggi manfaat yang dirasakan dari suatu teknologi atau sistem yang digunakan, maka semakin tinggi pula minat pengguna untuk menggunakan teknologi atau sistem tersebut (Jannah et al., 2023; Khoiriyah et al., 2023). Selain manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi, faktor lain yang turut mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi suatu sistem adalah persepsi terhadap risiko yang mungkin timbul. Meskipun teknologi seperti *e-wallet* menawarkan berbagai kemudahan dan meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi, pengguna tetap mempertimbangkan potensi risiko yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem tersebut. Pada penelitian ini, konsep *perceived risk* menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam memahami perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi keuangan digital.

Perceived Risk (persepsi risiko) merupakan ketidakpastian yang dirasakan oleh pengguna terkait dengan potensi konsekuensi negatif atau hasil yang tidak diinginkan akibat penggunaan produk atau jasa (Rahmatika & Fajar, 2019). *Perceived risk* sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin rendah *perceived risk* individu maka semakin tinggi

tingkat kepercayaan terhadap sistem atau teknologi tersebut, begitu pula sebaliknya. Meskipun DANA menawarkan berbagai manfaat beberapa pengguna menghadapi tantangan yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap risiko layanan DANA. Menurut situs Media Konsumen, beberapa keluhan yang muncul meliputi transaksi yang tidak dikenali, akses akun yang tiba-tiba dibatasi, serta keterlambatan dalam proses pengembalian dana pada transaksi yang gagal. Selain itu, beberapa pengguna merasa bahwa respons layanan pelanggan masih dapat ditingkatkan untuk memberikan solusi yang lebih cepat dan transparan. Meskipun DANA terus mengembangkan fitur keamanannya, persepsi risiko tetap menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna untuk terus memanfaatkan layanan ini.

Pengguna perlu memverifikasi sumber pesan yang masuk, mengaktifkan otentikasi dua faktor (2FA), dan menggunakan kata sandi yang kuat dan unik untuk melindungi akun *e-wallet* DANA. Selain itu, pengguna harus memeriksa riwayat transaksi secara berkala dan melaporkan aktivitas yang mencurigakan. Langkah-langkah ini, pengguna dapat meminimalkan risiko dan menggunakan transaksi lebih aman. Adanya risiko tersebut, masyarakat perlu semakin bijak dalam memanfaatkan dan menggunakan teknologi seperti DANA yang memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi. Meskipun *e-wallet* menawarkan berbagai manfaat, pengguna tetap akan mempertimbangkan risiko yang mungkin timbul. Semakin rendah persepsi risiko yang dirasakan,

semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap suatu teknologi atau sistem.

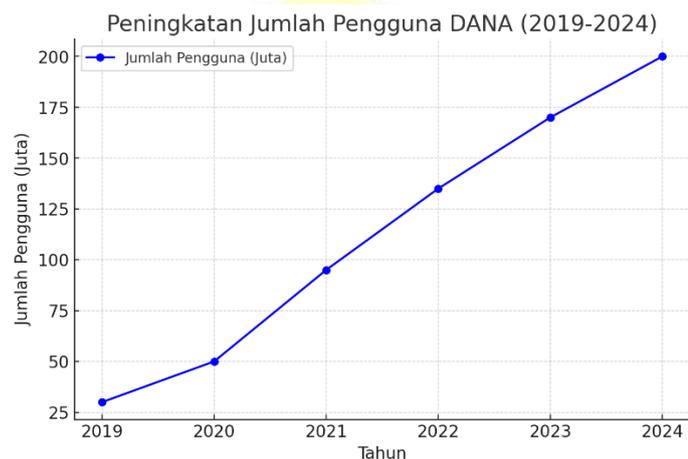
Relevansi *perceived risk* dalam konteks penggunaan DANA di Kebumen sangat penting, karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA di Kebumen. Ketika pengguna merasa aman dalam menggunakan DANA, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat (Marhaendra & Mahyuzar, 2023). Sebaliknya, persepsi risiko yang tinggi dengan keamanan dapat menurunkan kepuasan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *intention to use*, dimana semakin tinggi risiko mengenai penggunaan suatu teknologi atau sistem maka akan menurunkan minat pengguna untuk menggunakan teknologi atau sistem tersebut (Nurhaliza, 2019; Pontoh et al., 2022). Hasil penelitian lainnya menunjukkan temuan yang berbeda, yaitu variabel *perceived risk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Jannah et al., 2023; Jati, 2023).

Salah satu teori yang dapat menjelaskan penerimaan individu dalam menggunakan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 melalui tesis doktoralnya yang berjudul “*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*”. TAM merupakan pengembangan teori dari *Theory of Reasoned Action* (TRA),

yang berpendapat bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal dapat mempengaruhi sikap dan perilaku mereka. Penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi manfaat). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model TAM 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 2000. TAM 2 memperluas model aslinya dengan menambahkan beberapa variabel baru dan memodifikasi variabel TAM asli sehingga lebih akurat dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Penelitian ini juga menambahkan variabel baru yaitu *perceived risk* (persepsi risiko) sebagai variabel independen.

Meskipun penelitian mengenai adopsi *e-wallet* telah banyak dilakukan, tetapi masih terdapat kesenjangan yang signifikan terkait objek penelitian yang berbeda, khususnya terkait *e-wallet* DANA. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada *e-wallet* seperti OVO atau GoPay, dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa faktor *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh besar terhadap *intention to use*. Selain itu, penambahan variabel *perceived risk* juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan, mengingat adanya perbedaan temuan dalam penelitian terdahulu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *intention to use*, sementara penelitian lainnya justru mengidentifikasi pengaruh positif. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa variabel

perceived risk berpengaruh negatif terhadap *intention to use*, dimana semakin tinggi risiko mengenai penggunaan suatu teknologi atau sistem maka akan menurunkan minat pengguna untuk menggunakan teknologi atau sistem tersebut (Nurhaliza, 2019; Pontoh et al., 2022). Sedangkan hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa variabel *perceived risk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Perbedaan ini mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami dinamika adopsi *e-wallet* DANA dalam konteks yang lebih luas (Jannah et al., 2023; Jati, 2023).



Gambar I-2
Peningkatan Jumlah Pengguna E-Wallet DANA (2019-2024)
Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 1-2 menunjukkan pertumbuhan pengguna *e-wallet* DANA dari tahun 2019-2024. Pada 2019, jumlah pengguna DANA tercatat sebanyak 30 juta (Kompas.com). Angka tersebut mengalami peningkatan signifikan menjadi 50 juta pengguna pada tahun 2020 (Cnbcindonesia.com). Pada tahun 2021, jumlah pengguna DANA mencapai 95 juta (Cnnindonesia.com). Pertumbuhan berlanjut pada tahun

2022, jumlah pengguna mencapai 135 juta (Ekonomika.republika.co.id), Pada tahun 2023, jumlah pengguna DANA meningkat menjadi 170 juta (Antaraneews.com). Pada tahun 2024 jumlah pengguna DANA mencapai 200 juta (Infobanknews.com). Peningkatan adopsi *e-wallet* DANA menunjukkan jumlah pengguna yang terus bertambah signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini mencerminkan minat masyarakat yang semakin besar terhadap penggunaan DANA sebagai solusi pembayaran digital. Peningkatan jumlah pengguna DANA yang konsisten dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa DANA semakin diterima dan diminati oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memahami faktor-faktor yang mendorong adopsi *e-wallet* DANA.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguji *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap *intention to use* DANA. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Wallet* DANA di Kebumen: Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)”**

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang penelitian yang membahas perkembangan teknologi digital yang telah merubah cara bertransaksi, khususnya melalui *e-wallet*. Penelitian ini berfokus pada aplikasi *e-wallet* DANA yang berada di peringkat keempat dalam penggunaan *e-wallet* di Indonesia. Dibuktikan dengan 70% dari 30 responden di Kebumen

menyatakan menggunakan e-wallet DANA. Dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM), penelitian ini menganalisis *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap *intention to use*. Studi penelitian ini berusaha untuk meningkatkan literatur dengan meneliti lebih efek *perceived ease to use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk*. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pengguna DANA di Kebumen?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use* pengguna DANA di Kebumen?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* pengguna DANA di Kebumen?
4. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap *intention to use* pengguna DANA di Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian dilakukan agar fokus penelitian tetap berada pada inti permasalahan yang ditentukan, sehingga penelitian dapat diarahkan sesuai dengan batasan-batasan yang ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar tujuan penelitian nantinya tidak menyimpang dari sasaran utama yang hendak dicapai. Peneliti merasa perlu menetapkan batasan masalah yang jelas dalam penelitian ini.

1. Penelitian ini dilakukan pada responden yang tinggal di Kebumen, dengan fokus pada pengguna laki-laki dan perempuan yang secara aktif menggunakan aplikasi *e-wallet*, khususnya DANA. Kriteria responden mencakup individu yang berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan aplikasi DANA dalam periode tiga bulan terakhir, serta memiliki tingkat pendidikan minimal SMA atau setara.
2. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel akan dibatasi sebagai berikut:

- a. *Perceived Ease of Use*

Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan) merujuk pada tingkat keyakinan bahwa penerapan suatu teknologi atau sistem dapat berlangsung dengan lancar tanpa memerlukan usaha yang berlebihan (Afolo & Dewi, 2022). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* mencakup: mudah dipelajari, mudah dikontrol, jelas dan mudah dimengerti, fleksibel, mudah untuk menggunakannya dengan ahli, dan mudah digunakan (Ariningsih et al., 2022).

- b. *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness (persepsi kegunaan) merujuk pada keyakinan bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja tugas atau pekerjaan pengguna (Febriyani & Suprajitno, 2020). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived usefulness* mencakup: pekerjaan lebih cepat, kinerja

pekerjaan, meningkatkan produktifitas, efektifitas, membuat pekerjaan lebih mudah, dan berguna (Ariningsih et al., 2022).

c. *Perceived Risk*

Perceived Risk (persepsi risiko) merujuk pada ketidakpastian yang dirasakan pengguna terkait dengan kemungkinan akibat negatif atau hasil yang tidak diinginkan akibat penggunaan produk atau jasa (Rahmatika & Fajar, 2019). Dengan demikian, persepsi ini menggambarkan sejauh mana individu merasakan risiko dan bagaimana tingkat toleransi mereka terhadap risiko tersebut, yang berpengaruh pada sikap dan keputusan untuk menghindari tindakan tertentu. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived risk* mencakup: tingkat keamanan, gangguan yang menyebabkan kerugian, dan pemikiran tentang risiko (Jati, 2023).

d. *Intention to Use*

Intention to use (niat menggunakan) merujuk pada motivasi atau keinginan individu untuk memanfaatkan teknologi atau sistem dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Noviatun & Riptiono, 2021). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *intention to use* mencakup: berniat menggunakan, menggunakan dalam setiap kejadian, berencana terus untuk menggunakan, dan berniat melanjutkan penggunaan jangka panjang (Ariningsih et al., 2022).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pengguna DANA di Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* pengguna DANA di Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* pengguna DANA di Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use* pengguna DANA di Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor seperti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* mempengaruhi *intention to use* pengguna aplikasi DANA di Kebumen. Dengan memfokuskan penelitian pada responden lokal, peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang lebih spesifik terhadap faktor-faktor tersebut dalam

mempengaruhi *intention to use*, serta berkontribusi terhadap literatur tentang penerimaan teknologi di daerah Kebumen.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang penerapan model TAM dalam konteks *fintech*, dengan berfokus pada *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* dapat mempengaruhi *intention to use* pengguna aplikasi DANA di Kebumen. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji *fintech* di wilayah lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan atau Pengembang Aplikasi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan atau pengembang aplikasi sebagai bahan pertimbangan mengenai pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap *intention to use* pengguna aplikasi DANA di Kebumen. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang fitur atau strategi pemasaran yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi dan mengurangi kekhawatiran terkait risiko.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang ingin mendalami faktor-faktor seperti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap *intention to use* pada penggunaan *fintech* di berbagai daerah, serta membuka peluang untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel lain yang berperan dalam keputusan penggunaan suatu teknologi.

