

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-wallet telah menjadi semakin populer, terutama dalam transaksi *Peer-to-Peer* (P2P), karena memungkinkan individu untuk mengirim dan menerima uang secara elektronik tanpa memerlukan uang tunai fisik atau pertemuan langsung (Mallat, 2007). Selain itu, *e-wallet* juga mempermudah proses pembayaran tagihan, sehingga individu dapat memenuhi kewajiban finansialnya dengan lebih praktis tanpa harus menggunakan cek fisik atau datang ke pusat pembayaran. Kemudahan dalam melakukan pembayaran *Customer-to-Business* (C2B) untuk layanan-layanan penting melalui *e-wallet* juga semakin diminati, karena memberikan pengalaman transaksi yang lebih lancar dan tanpa kontak fisik (Rashid et al., 2025). Kehadiran *e-wallet* tidak hanya menawarkan efisiensi waktu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan serta keamanan dalam bertransaksi. Dengan adopsi yang terus meningkat, *e-wallet* kini menjadi bagian penting dalam ekosistem keuangan modern, terutama di kalangan masyarakat urban yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan akses.

Pertumbuhan *e-wallet* tidak dapat dilepaskan dari konteks makroekonomi nasional yang terus mengalami dinamika. Dalam laporan *World Economic Outlook* edisi April 2025, IMF merevisi proyeksi pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2025 menjadi 4,7 persen, menurun dari perkiraan sebelumnya sebesar 5,1 persen. Sementara itu, Bank Dunia

memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia akan stagnan di kisaran 5,1 persen untuk tahun 2025–2026. Di sisi lain, Bank Indonesia (BI) menyampaikan proyeksi yang lebih optimistis dengan estimasi pertumbuhan berada pada rentang 4,7 hingga 5,4 persen. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), laju pertumbuhan ekonomi Indonesia menunjukkan tren pemulihan sejak kontraksi -2,07 persen pada tahun 2020, kemudian tumbuh menjadi 3,6 persen pada 2021, 5,1 persen pada 2022, 5,05 persen pada 2023, dan 5,03 persen pada 2024.

Di tengah tantangan dan pemulihan ekonomi tersebut, akselerasi transformasi digital khususnya di sektor keuangan yang menjadi salah satu faktor yang mendorong efisiensi dan inklusi keuangan. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan berbagai platform *fintech* menunjukkan lonjakan signifikan dalam penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia. Nilai transaksi pembayaran digital meningkat drastis dari Rp 1.165 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp 2.378 triliun pada tahun 2021, dan terus tumbuh hingga mencapai Rp 3.940 triliun pada tahun 2023. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin mengadopsi teknologi dalam aktivitas keuangan sehari-hari, termasuk dalam penggunaan *e-wallet* yang kini menjadi alternatif utama dalam bertransaksi secara cepat, aman, dan efisien.

Di tengah pesatnya adopsi teknologi keuangan digital tersebut, muncul kekhawatiran baru terkait aspek keamanan yang turut memengaruhi kepercayaan pengguna. Berdasarkan data *Southeast Asia Freedom of Expression Network* (SAFE-net), tercatat sebanyak 330 kasus serangan digital

terjadi di Indonesia sepanjang tahun 2024, dengan rata-rata lebih dari 27 insiden setiap bulannya. Jenis serangan yang paling banyak dilaporkan adalah peretasan, yang menunjukkan peningkatan signifikan dibanding tahun sebelumnya, diikuti oleh insiden akun yang tidak dapat diakses, pengancaman digital, hingga kebocoran data. Selain itu, bentuk-bentuk ancaman lain seperti phishing, doxing, dan pencurian data pribadi juga masih menjadi risiko nyata yang menimbulkan kekhawatiran terhadap perlindungan informasi pengguna.

Pertumbuhan pesat sektor e-wallet di Indonesia juga tercermin dalam pengakuan global terhadap performa aplikasi keuangan lokal. Data.ai perusahaan data kecerdasan buatan terpadu pertama yang menilai kinerja aplikasi seluler secara global melalui *Top Publisher Awards* menempatkan DANA sebagai peringkat pertama dalam kategori *Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score (Finance Genre)* pada tahun 2024. Melalui platformnya, DANA menunjukkan komitmen kuat dalam mendorong transformasi transaksi masyarakat dari sistem konvensional menuju ekosistem nontunai yang inklusif dan sehat secara finansial. Komitmen tersebut dibuktikan dengan pencapaian *Mobile Performance Score* sebesar 99 dari data.ai angka yang mencerminkan performa aplikasi yang sangat unggul. Selain itu, dalam ulasan pengguna, DANA juga memperoleh tingkat kepuasan sebesar 68 persen, menunjukkan bahwa inovasi dan kualitas layanan yang dihadirkan telah diterima dengan baik oleh masyarakat luas.



Top Publisher Awards 2024

APP - LEVEL

Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score

Finance Genre

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

Top 10 is based on worldwide combined iOS App Store and Google Play (iOS only for China) overall downloads, consumer spend, monthly active users and their year-over-year growth estimates from data.ai for 2023, DANA data and data.ai's App IQ and Game IQ Taxonomy as of February 12, 2024. data.ai's Mobile Performance Score (MPS) takes into account engagement, monetization, user acquisition and growth.

Sumber: Dana.id (diakses pada 21 April 2025)

Gambar I- 1 Top Publisher Awards 2024

Melihat pencapaian DANA yang mendapat pengakuan secara nasional maupun global, fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima kehadiran teknologi keuangan sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan oleh pengguna misalnya adalah proses pembayaran yang cepat dan dapat memangkas waktu tanpa harus menunggu antrean secara fisik. Fitur layanan DANA yang mudah digunakan menjadi daya tarik yang mendorong masyarakat untuk mencoba, bahkan bergantung pada aplikasi ini dalam berbagai transaksi. Namun, bagaimana kemudahan ini terbentuk dan berdampak pada keputusan penggunaan di tingkat lokal, khususnya di Kabupaten Kebumen, masih perlu ditelusuri lebih dalam.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan e-wallet, hasil temuan mereka menunjukkan adanya ketidakkonsistenan yang memunculkan celah penelitian. Sebagai contoh, hasil penelitian dari Lumbantoruan et al. (2023), Renggowati et al. (2023), serta Surgawan dan Susila (2023), yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian dari Aprilia & Susanti (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Di sisi lain, perbedaan juga terlihat dalam pengaruh variabel keamanan. Violinda dan Khorunnisya (2022) menyebutkan bahwa keamanan tidak berdampak signifikan, sementara penelitian oleh Surgawan dan Susila (2023) menunjukkan hasil sebaliknya. Ketidaksesuaian hasil-hasil tersebut menunjukkan perlunya dilakukan penelitian lanjutan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, khususnya pada masyarakat di Kabupaten Kebumen.

Penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan melihat bagaimana persepsi kemudahan dan keamanan dalam layanan DANA memengaruhi keputusan penggunaan masyarakat secara aktual, dalam situasi sosial dan ekonomi. Kabupaten Kebumen dipilih sebagai lokasi penelitian karena mencerminkan karakteristik masyarakat semi-perkotaan yang mulai terbuka terhadap adopsi teknologi, namun tetap mempertimbangkan aspek kenyamanan dan kepercayaan dalam penggunaannya.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan langkah penting dalam sebuah penelitian karena menjadi dasar dalam menggali jawaban atas fenomena yang diteliti melalui proses ilmiah dan sistematis (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, penggunaan e-wallet DANA yang semakin meluas menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakannya, terutama di Kabupaten Kebumen. Oleh karena itu, perlu dirumuskan permasalahan yang dapat menjelaskan keterkaitan antara persepsi tersebut dengan perilaku aktual penggunaan e-wallet oleh masyarakat. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut;

1. Apakah Fitur Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA?
2. Apakah Kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA?
3. Apakah Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA?
4. Apakah Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA?

1.3. Batasan Masalah

Menurut Sugiyono (2017), batasan masalah adalah hubungan variabel satu dengan variabel yang lain yang dapat dilakukan secara mendalam dengan batasan dalam penelitian. Batasan ini diperlukan agar penelitian lebih fokus dan terarah, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih spesifik dan relevan

dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun Batasan Masalah pada penelitian ini sebagai berikut;

1. Penelitian ini akan difokuskan pada masyarakat kebumen yang menggunakan E-wallet DANA yang berusia 18 tahun hingga 50 tahun.
2. Penelitian ini akan berfokus pada 4 variabel, yakni;
 - a. Keputusan Penggunaan adalah suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya (Peter & Olson, 2013). Adapun indikator dari Keputusan Penggunaan menurut Kotler dalam Avif (2022) sebagai berikut;
 - 1) Kemantapan pada sebuah produk
 - 2) Kebiasaan dalam membeli produk
 - 3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain
 - 4) Melaksanakan pembelian ulang
 - b. Fitur Layanan merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda (Schmitt, 2010). Adapun indikator dari fitur layanan menurut (Poon, 2008) yaitu;
 - 1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa
 - 2) Keberagaman layanan transaksi
 - 3) Keberagaman fitur
 - 4) Inovasi produk
 - c. Kemudahan merujuk pada sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007).

Adapun Indikator dari Kemudahan menurut Abrilia & Sudarwanto (2020) sebagai berikut;

- 1) *Easy to Learn*
- 2) *Easy to Use*
- 3) *Timeliness*
- 4) *Clear and Understandable*
- 5) *Become Skill*

d. Keamanan, merujuk pada suatu upaya yang dilakukan melalui penggunaan teknologi, kebijakan, prosedur, dan tindakan yang dirancang untuk melindungi sistem informasi dari ancaman, akses, penggunaan, pengungkapan, gangguan, kerusakan, atau perubahan yang tidak sah serta memastikan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan informasi agar dapat diproses, disimpan, dan dikirim dengan aman dan lancar (Fairuzabadi et al, 2023). Adapun indikator dari Keamanan menurut Raman et al (2011) sebagai berikut;

- 1) Kerahasiaan data
- 2) Pengelolaan Data
- 3) Jaminan keamanan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah yang ingin dicapai dari proses penelitian yang dilakukan, dan menjadi dasar dalam merancang metode serta analisis data yang relevan. Dalam penelitian ini, tujuan utamanya adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana persepsi kemudahan dan keamanan

memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan e-wallet DANA, khususnya di Kabupaten Kebumen. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh dari Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh dari Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA.
3. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh dari Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA.
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh dari Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet DANA.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengklarifikasi inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap niat dan keputusan penggunaan teknologi.
- b. Memperkuat landasan teoritis dalam memahami keputusan pengguna terhadap layanan digital berbasis aplikasi keuangan di masyarakat Indonesia.
- c. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian sejenis yang mengkaji perilaku pengguna teknologi digital, khususnya dompet digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi referensi bagi pelaku industri fintech dalam merancang strategi pemasaran dan edukasi penggunaan aplikasi keuangan digital di daerah
- b. Memberikan pemahaman bagi masyarakat umum mengenai pentingnya aspek kemudahan dan keamanan dalam memilih layanan dompet digital
- c. Menjadi acuan bagi institusi pendidikan atau pelatihan untuk mengembangkan program literasi teknologi keuangan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Kebumen dan sekitarnya

