

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era teknologi digital telah merombak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam metode transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah munculnya dompet elektronik (*e-Wallet*) yang berupaya menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam hal transaksi keuangan (Nurhalim, 2020). *E-Wallet* atau dompet digital, menjadi salah satu solusi inovatif yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Dompet Digital Indonesia (DANA) merupakan salah satu platform dompet digital (*e-Wallet*) yang berkembang pesat di Indonesia. Seiring dengan perkembangan pesat teknologi dan digitalisasi, DANA hadir sebagai solusi pembayaran yang memudahkan transaksi di berbagai sektor, mulai dari pembayaran tagihan, transfer uang antar pengguna, hingga pembayaran di *merchant offline* maupun *online*. Di Indonesia, DANA muncul sebagai salah satu *e-Wallet* terkemuka dengan pengguna yang semakin meningkat mencapai 170 juta pengguna di tahun 2023, atau meningkat sebesar 23% dari tahun 2022 (Ibrahim, 2024).

DANA pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 di Indonesia. DANA merupakan hasil kolaborasi antara PT. Espay Debit Indonesia (sebelumnya dikenal sebagai DANA Indonesia) dan *Ant Financial Services Group*, yang merupakan anak perusahaan dari Alibaba Group yang berbasis di China. Sebagai bagian dari ekosistem *fintech* yang berkembang pesat di Indonesia, DANA dirancang untuk menghadirkan solusi pembayaran yang lebih mudah, cepat, dan aman bagi masyarakat Indonesia, yang mulai semakin tertarik dengan teknologi pembayaran

digital. *Ant Financial*, yang juga mengoperasikan *Alipay* di China, membawa pengalaman dan teknologi besar untuk membantu DANA berkembang dengan pesat. Dengan memanfaatkan teknologi canggih dan ekosistem yang luas, DANA berfokus pada pengembangan platform yang mudah digunakan oleh masyarakat Indonesia, serta mendukung berbagai jenis pembayaran digital (Yesidora, 2022; dan Ibrahim, 2024).

Seiring dengan perkembangan pesat industri *e-Wallet* di Indonesia, DANA mendapatkan perhatian besar dari berbagai investor dan perusahaan. Pada tahun 2019, DANA berhasil mendapatkan pendanaan sebesar USD 40 juta dalam putaran pendanaan yang dipimpin oleh *Ant Financial* dan beberapa investor lainnya. Dengan dana tersebut, DANA semakin memperkuat posisi di pasar pembayaran digital Indonesia. Pada tahun 2019, DANA juga menjalin berbagai kemitraan strategis dengan banyak perusahaan besar, termasuk dengan jaringan ritel besar, perusahaan *ecommerce*, serta berbagai platform transportasi daring (*ride-hailing*). Beberapa perusahaan yang menjadi mitra DANA antara lain adalah Grab, Tokopedia (sekarang bagian dari GoTo), dan banyak lainnya. Kerja sama ini memungkinkan DANA untuk memperluas jangkauan penggunaan aplikasi di berbagai sektor. Terlebih pemerintah melalui Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mulai mengeluarkan regulasi yang berupaya mengatur tentang penggunaan dompet digital. DANA sebagai salah satu pemain utama dalam industri ini berkomitmen untuk mematuhi seluruh regulasi yang berlaku, termasuk soal keamanan data dan perlindungan konsumen (Yesidora, 2022)

Pada tahun 2020, DANA juga mendapat izin untuk beroperasi sebagai penyelenggara uang elektronik dari Bank Indonesia, yang menjadi dasar legalitas

operasionalnya. Izin ini sangat penting untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa DANA memiliki kepatuhan yang tinggi terhadap standar keamanan dan privasi data pengguna. Adapun pengguna *e-Wallet* DANA dapat diklasifikasi dalam 2 kategori yakni reguler dan premium. Bagi pengguna reguler dapat melakukan *top-up* maksimal 2 juta, sementara pengguna DANA premium dapat melakukan *to-up* maksimal 10 juta. Uang yang disimpan dalam aplikasi *e-Wallet* DANA juga memungkinkan untuk ditarik secara tunai dari berbagai agen baik melalui Alfamart, dan Lawson (Yesidora, 2022).

Saat peluncurannya, DANA sudah dilengkapi dengan berbagai fitur penting, seperti pembayaran QR Code, pengiriman uang, dan pembayaran tagihan. DANA juga menawarkan berbagai fitur lainnya yang memudahkan penggunanya, termasuk pengisian saldo *e-Wallet*, pembelian pulsa, hingga transfer antar bank. Guna untuk memperkuat eksistensinya di pasar, DANA terus melakukan inovasi dengan menambah berbagai fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna seperti DANA *protection*, QRIS, DANA bisnis. Selain itu, DANA juga bekerja sama dengan berbagai *platform ecommerce*, aplikasi *ride-hailing*, serta penyedia layanan lainnya. Sehingga pengguna bisa menggunakan *e-Wallet* DANA untuk berbagai kebutuhan mulai dari belanja *online*, pesan makanan, hingga transportasi daring. Lebih lanjut, pengguna DANA juga bisa menggunakan fitur Simpan Kartu Bank guna menyambungkan pembayaran dari bank ke aplikasi DANA. Jika dibandingkan dengan penyedia dompet digital lainnya, DANA memiliki nilai keunggulan dengan konsep *open platform*, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran baik secara *online* maupun *offline* tanpa mengurangi fitur-fitur utama yang ditawarkan (Erinda, 2023).

Implementasi *e-Wallet* DANA di Indonesia ikut didukung oleh tren terhadap akses internet yang semakin tajam. Argumen ini didukung salah satunya oleh data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis bahwa penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia di 2023. Jika dipersentasekan mencapai 79,5% meningkat sebesar 1,4% dibandingkan periode sebelumnya. Apabila terhitung sejak 2018, penetrasi internet Indonesia mencapai 64,8%. Kemudian secara berurutan, 73,7% di 2020, 77,01% di 2022, dan 78,19% di 2023. Ditinjau dari segi usia, diketahui mayoritas orang yang berselancar melalui jaringan internet adalah Gen Z (kelahiran 1997-2012) sebanyak 34,40%. Lalu, berusia generasi milenial (kelahiran 1981-1996) sebanyak 30,62% (APJII, 2024).

E-Wallet DANA menjadi aplikasi yang paling diminati oleh masyarakat salah satu segmennya adalah mahasiswa. Adapun di antara mahasiswa yang sering menggunakan *e-Wallet* DANA adalah mahasiswa pada Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh. Mahasiswa kini semakin merasakan kemudahan dengan penggunaan *e-Wallet* DANA, terutama dalam kehidupan sehari-hari yang semakin digital. DANA menawarkan berbagai fitur yang sangat relevan dengan kebutuhan mahasiswa, yang cenderung aktif bertransaksi secara *online* maupun *offline*. DANA memudahkan mahasiswa dalam melakukan pembayaran tagihan seperti pulsa, paket data, atau bahkan pembayaran biaya kuliah dan administrasi kampus secara *online*. Adanya fitur pembayaran melalui *QR Code* dan pengisian saldo yang mudah, mahasiswa tidak perlu lagi mengantre di loket atau pergi ke bank untuk menyelesaikan pembayaran. Semua bisa dilakukan dalam genggam tangan lewat *smartphone*.

Selain itu, mahasiswa juga sering menghadapi kebutuhan belanja *online*, baik untuk membeli kebutuhan kampus, maupun kebutuhan pribadi lainnya. DANA memfasilitasi pembayaran pada berbagai *platform ecommerce*, seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada yang sering digunakan mahasiswa untuk belanja. Dengan adanya DANA, transaksi menjadi lebih praktis karena mahasiswa cukup menggunakan satu aplikasi dalam berbagai macam kebutuhan belanja dan pembayaran. Terlebih DANA juga sangat berguna bagi mahasiswa yang tinggal jauh dari rumah, di mana mahasiswa sering harus mentransfer uang ke orang tua atau teman, dan sebaliknya. Proses transfer yang cepat dan tanpa biaya administrasi yang besar sangat memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengiriman uang, baik untuk kebutuhan sehari-hari atau untuk urusan tak terduga lainnya. Bahkan di antara mahasiswa pada Prodi Administrasi Bisnis terdapat pula mahasiswa yang menjalankan bisnis *online* atau dikenal dengan *Olshop*, sehingga penggunaan DANA sangat bermanfaat dalam memudahkan transaksi bisnis *online* yang dijalankan tersebut.

Terakhir, di kampus atau lingkungan sekitar, banyak *merchant* atau warung yang kini telah menerima pembayaran menggunakan DANA melalui sistem QRIS. Ini memungkinkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran dalam memenuhi kebutuhan makan atau kebutuhan lainnya dengan lebih praktis dan tanpa perlu membawa uang tunai, mengurangi risiko akan kehilangan uang atau kesalahan kembalian. Sehingga secara keseluruhan, *e-Wallet* DANA memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengelola keuangan dan melakukan transaksi digital, yang sangat sesuai dengan gaya hidup mahasiswa yang semakin serba cepat dan digital. Dalam konteks ini, penggunaan *e-Wallet* DANA tidak hanya sekadar alat

pembayaran, akan tetapi juga mencerminkan pola perilaku konsumen yang lebih luas, termasuk preferensi, motivasi, maupun dari dampaknya terhadap gaya hidup sehari-hari (Al-arsy & Afian, 2022).

Meskipun popularitas *e-Wallet* DANA meningkat, namun masih terdapat tantangan yang cukup signifikan dalam penggunaannya. Salah satunya adalah tingkat pemahaman dan kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital. Menurut survei literasi digital oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia pada tahun 2023 diketahui masih terdapat kekhawatiran di kalangan pengguna mengenai perlindungan data pribadi dan potensi penipuan dalam transaksi *online* (OJK, 2023). Hal ini menjadi krusial untuk diteliti, mengingat bahwa mahasiswa sebagai pengguna utama *e-Wallet* perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang keamanan dan cara penggunaan yang tepat.

Di samping itu, meskipun popularitas *e-Wallet* DANA meningkat, namun ada kebutuhan untuk melakukan evaluasi sejauh mana mahasiswa program studi Administrasi Bisnis benar-benar mengadopsi dan menggunakan DANA dalam transaksi harian. Terlebih, tidak semua mahasiswa terbiasa menggunakan *e-Wallet* DANA dan ada potensi perbedaan dalam frekuensi dan jenis transaksi yang dilakukan. Selain itu, masalah keamanan merupakan salah satu kekhawatiran utama dalam penggunaan *e-Wallet* DANA. Mahasiswa memiliki pengetahuan yang bervariasi tentang bagaimana melindungi data pribadi saat menggunakan DANA. Di tambah, kurangnya pemahaman atau kesadaran tentang risiko yang terkait dengan transaksi digital dapat mengurangi kepercayaan dan menghambat penggunaan *e-Wallet* DANA di kalangan mahasiswa program studi Administrasi Bisnis. Penilaian terhadap fitur dan layanan yang ditawarkan oleh DANA juga

menjadi permasalahan. Mahasiswa cenderung memiliki ekspektasi tertentu terhadap kemudahan penggunaan dan efisiensi. Apabila fitur yang tersedia tidak memenuhi kebutuhan pengguna atau terdapat masalah teknis, hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap akses DANA.

Penelitian ini menarik dilakukan karena berupaya meninjau dan memahami bagaimana mahasiswa menggunakan *e-Wallet* DANA dapat memberikan suatu gambaran mengenai tren bisnis masa depan, terutama dalam sektor *ecommerce* dan layanan keuangan digital yang dapat berdampak pada strategi bisnis di sektor tersebut. Meneliti penggunaan *e-Wallet* DANA dapat mengidentifikasi tantangan dan risiko yang dihadapi pengguna, seperti keamanan dan privasi, yang sangat penting untuk pengembangan fitur yang lebih aman dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Penelitian ini juga penting dikaji karena hasil temuan penelitian dapat memberikan masukan bagi pemangku kebijakan dan perusahaan *fintech* untuk merumuskan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan penggunaan *e-Wallet* DANA khususnya serta merespons kebutuhan dan keinginan pengguna. Temuan penelitian juga dapat memberi kontribusi pada literatur akademis tetapi juga dapat membantu institusi pendidikan dalam menyusun kurikulum yang relevan dengan perkembangan teknologi keuangan dan mempersiapkan mahasiswa untuk masa depan yang digital. Sehingga penelitian ini sangat penting tidak hanya untuk memahami fenomena penggunaan *e-Wallet* DANA di kalangan mahasiswa, tetapi juga untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan *fintech* dan kebijakan ekonomi digital di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengkaji secara mendalam dengan merumuskan judul penelitian “**Analisis Penggunaan E-Wallet DANA Dalam Transaksi Harian Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis Angkatan 2021)**”. Penelitian ini memilih mahasiswa prodi Administrasi Bisnis sebagai objek kajian dengan pertimbangan bahwa mahasiswa administrasi bisnis adalah kelompok yang sering terpapar dengan perkembangan teknologi digital, terutama terkait dengan transaksi keuangan *e-Wallet* DANA. Sebagai calon profesional yang diharapkan mampu memahami dan mengelola aspek-aspek ekonomi dan bisnis di dunia yang semakin digital, mereka menjadi kelompok yang relevan untuk mengkaji penggunaan teknologi finansial seperti *e-Wallet*. Lebih lanjut, hasil survei menunjukkan mahasiswa prodi Administrasi Bisnis angkatan 2021 menjadi pengguna terbanyak *e-Wallet* DANA dibandingkan dengan angkatan lainnya. Terbukti dari penyajian data berikut ini:

Tabel 1. 1
Jumlah Pengguna E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis

Mahasiswi Administrasi Bisnis	Penggunaan DANA	Jumlah
Angkatan 2021	Pengguna Aktif	37
	Jarang	18
	Tidak Menggunakan	31
Angkatan 2022	Pengguna Aktif	25
	Jarang	26
	Tidak Menggunakan	19
Angkatan 2023	Pengguna Aktif	18
	Jarang	12
	Tidak Menggunakan	32
Angkatan 2024	Pengguna Aktif	25
	Jarang	18
	Tidak Menggunakan	46

Sumber: Data diolah, (2024)

Berdasarkan data tersebut jelas bahwa mahasiswa prodi Administrasi Bisnis angkatan 2021 menjadi mahasiswa paling banyak yang menggunakan *e-Wallet* DANA dalam transaksi harian mencapai 37 orang mahasiswa. Hal tersebut memberikan landasan empiris yang menarik untuk mendalami bagaimana *e-Wallet* DANA telah digunakan dalam transaksi harian mereka. Angkatan 2021, sebagai kelompok yang lebih dekat dengan perubahan dunia kerja maupun digitalisasi, cenderung telah terbiasa dengan teknologi dibandingkan angkatan lainnya, yang masih berada dalam fase penyesuaian atau transisi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis dalam menggunakan *e-Wallet* DANA ketika melakukan transaksi harian?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan *e-Wallet* DANA dalam transaksi harian bagi mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis?

1.3 Fokus Penelitian

Supaya pembahasan penelitian tidak bias atau menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka diperlukan adanya fokus penelitian meliputi:

1. Penelitian dibatasi dengan meninjau persepsi penggunaan *e-Wallet* DANA dalam transaksi harian mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis.
2. Penelitian ini dikaji pada mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis Universitas Malikussaleh yang menggunakan aplikasi *e-Wallet* DANA dalam transaksi harian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis dalam menggunakan *e-Wallet* DANA ketika melakukan transaksi harian.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penggunaan *e-Wallet* DANA dalam transaksi harian bagi mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru mengenai bagaimana mahasiswa beradaptasi dengan teknologi pembayaran digital, dan memperkaya literatur tentang perilaku konsumen di era digital.
- b. Hasil analisis dapat berkontribusi pada pengembangan teori-teori yang menjelaskan dinamika ekonomi digital, khususnya dalam konteks transaksi kecil dan *microeconomics* di kalangan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Temuan dari studi ini dapat mendorong inovasi dalam fitur-fitur yang ditawarkan oleh DANA, seperti promosi khusus bagi mahasiswa atau integrasi dengan layanan yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari.
- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi bagi sektor institusi pendidikan dan pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi pembayaran digital yang aman dan efisien bagi mahasiswa.