

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era digital saat ini, mengharuskan mahasiswa untuk lebih cerdas dalam memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam berinteraksi antara satu sama lain. Berbagai inovasi digital pada berbagai bidang membuktikan bahwa mahasiswa lebih mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Berkembangnya bisnis *financial technology (fintech)* juga ikut mempengaruhi munculnya perusahaan startup yang bergerak di sektor keuangan digital. Salah satu produk finansial digital tersebut adalah uang elektronik (*e-money*). Dengan munculnya uang elektronik akan memungkinkan seseorang untuk melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai.

Perkembangan uang elektronik bukan disebabkan oleh Bank Indonesia, namun disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengendalikan pasar untuk menggunakan uang elektronik tersebut. Uang elektronik menjadi salah satu alternatif pembayaran dalam segmen mikro, seperti pembayaran tol, pembelian tiket dan juga pembayaran di merchant yang sudah menggunakan sistem pembayaran uang elektronik. Uang elektronik menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Bagi mahasiswa uang elektronik bisa digunakan untuk keperluan apa saja seperti, bayar tagihan dan pembelian, transfer uang dan terima uang.

Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik di mana nilai uang di simpan dalam media elektronik

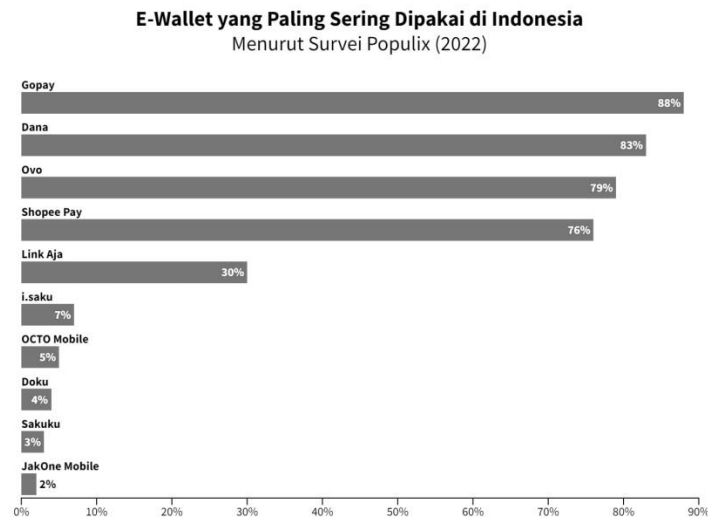
tertentu. Uang elektronik diciptakan untuk membantu konsumen agar dapat bertransaksi dengan lebih mudah, transaksi pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien, pencatatan data keuangan personal secara otomatis, lebih aman dan memudahkan *e-commerce*. Produk-produk alat pembayaran elektronik tersebut hadir dalam bentuk berbasis chip dan server. Alat pembayaran berupa uang elektronik berbasis *chip*, beberapa literatur menyebut uang elektronik jenis ini sebagai *e-money* atau *card based product* adalah jenis uang elektronik yang menyisipkan media chip pada perangkat kartu sebagai alat pembayaran. Sedangkan uang elektronik berbasis server dalam beberapa literatur disebut sebagai *e-wallet* atau *software based product* adalah jenis uang elektronik yang dikelola oleh pelayan untuk mengoperasikan sistem pembayaran melalui media barcode yang terdapat di dalam aplikasi.

Sikap penggunaan teknologi TAM (*Technology Acceptance Model*) dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang terbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Kotler and Keller (2016) mengemukakan bahwa sikap merupakan evaluasi, perasaan dan kecenderungan yang konsisten atas suka atau tidak suka nya seseorang terhadap obyek atau ide. sikap yang dipakai dalam TAM sebagai suatu tingkat penilaian terhadap dampak yang dialami oleh seseorang bila menggunakan suatu sistem tertentu dalam pekerjaannya.

Di Indonesia aplikasi pembayaran e-wallet yang dapat mempermudah transaksi konsumen terus berkembang, diantaranya ialah OVO, Go-Pay, LinkAja, DANA, i.Saku, Octo Mobile, JakOne Mobile, Sakuku, Shopee Pay, dan DOKU.

Perkembangan e-wallet di Indonesia yang di dalamnya turut merilis 10 besar e-wallet yang paling sering dipakai masyarakat.

Gambar 1.3 Grafik penggunaan E-Wallet di indonesia (2022)



Sumber : Populix (2022)

Gambar di atas menunjukkan perkembangan e-wallet di Indonesia dengan indikator jumlah pengguna aktif bulanan yang menggunakan e-wallet. Selanjutnya, 88% responden memilih GOPAY sebagai e-wallet yang paling dikenal bagi mereka, diikuti oleh DANA sebanyak 83%, OVO 79% responden. Berdasarkan data tersebut dapat kita simpulkan bahwa pemegang posisi tiga besar teratas e-wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia pada tahun 2022 yaitu Go-Pay, DANA, dan OVO (Populix, 2022).

Tabel berikut merupakan rangkuman dari 3 besar E-wallet yang banyak digunakan oleh pengguna e-wallet di Indonesia.

Tabel I.1

Tiga Besar E-Wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Tahun 2023

No	Nama E-Wallet	Rating	Jumlah pengunduh
1	Go-Pay (by Go-Jek)	4,6	100 juta +
2	DANA	4,4	50 juta +
3	OVO	4,3	50 juta +

Sumber: Data diolah Peneliti (2023)

Contoh teknologi finansial dalam bentuk dompet elektronik dan termasuk dalam tiga besar dompet elektronik dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia yaitu DANA. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa DANA adalah e-wallet terbesar kedua yang memiliki rating 4,4 dengan jumlah pengunduh 50 juta penduduk Indonesia pada tahun 2023. Kemudian OVO dan Go-Pay memimpin setelahnya.

Platform yang dipilih ialah DANA sebuah startup yang berdiri pada tahun 2017 dan diperkenalkan secara resmi pada tanggal 21 Maret 2018 sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Indonesia. DANA merupakan sebuah platform berbentuk dompet digital (e-wallet) buatan anak negeri yang menawarkan kemudahan berbagai transaksi finansial secara non-tunai maupun non-kartu. Mengusung konsep open *platform*, DANA dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai online maupun konvensional manapun. Selain itu, DANA juga menyediakan layanan pembayaran untuk produk digital seperti pulsa, home shopping, e-samsat, DANA siaga, DANA kaget, transfer bank, listrik PLN, air PDAM, pasca bayar, Telkom, internet, TV kabel, gas, games, digital voucher, DANA deals, cicilan, DANA paylater, BPJS, asuransi, parkir, lazada, bukalapak, dan layanan lainnya seperti pembayaran donasi melalui dompet duafa maupun

kitabisa, tarik saldo, bayar patungan, transfer via chat, transfer to bank, atur tagihan DANA bisnis (www.dana.id, 2020).

DANA menawarkan berbagai kemudahan bertransaksi dengan uang digitalnya, akan tetapi pada kemudahan produk digital wallet atau e-wallet perlu menjadi perhatian para pengguna karena terkoneksi pada rekening bank pengguna. Bank Indonesia sebagai lembaga otoritas sistem pembayaran telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) mengenai *Teknologi Finansial* dan *Regulatory Sandbox* yaitu melalui PBI No.19/12.PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial, Bank Indonesia mengatur mengenai kewajiban pendaftaran di Bank Indonesia bagi penyelenggara teknologi finansial yang melakukan kegiatan sistem pembayaran.

Faktor pertama yang membuat banyak orang menggunakan aplikasi DANA yaitu terdapat pada persepsi kemudahan. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan seberapa jauh seorang pengguna teknologi aplikasi online berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak banyak memerlukan upaya yang rumit. Dengan kemudahan penggunaan transaksi pada aplikasi DANA masyarakat akan semakin mudah dalam beroperasi ketika menggunakan aplikasi DANA tersebut.

Terdapat beberapa fitur layanan yang tersedia di aplikasi DANA. Kelengkapan Fitur layanan pada DANA merupakan aplikasi yang dengan kemampuan teknologi dengan pertimbangan untuk melakukan transaksi dalam memfasilitasinya. Layanan ini tidak harus bertemu dengan customer service atau teller dan dalam penggunaannya harus dipertimbangkan dalam pengguna DANA

melalui transaksi secara online maupun offline. Fasilitas yang dimiliki yaitu dengan fitur Kirim Dana, atau Send Dana, fitur Minta Dana, fitur Nearby Me, fitur Top Up, dan fitur Dana News. Fitur layanan dari aplikasi DANA dibutuhkan fitur yang lengkap agar kebutuhan dari pengguna dapat melakukan transaksi agar bisa terpenuhi dan memiliki keamanannya tinggi saat menggunakan aplikasi DANA. Fitur merupakan sarana untuk membedakan dengan produk lain sedangkan layanan adalah kegiatan yang ditujukan oleh pada sifat yang tidak berwujud dan tidak mempunyai kepemilikan dari pesaing yang lainnya.

Menurut Kotler dan Keller (2012) mengemukakan pengertian fitur adalah merupakan karakteristik produk yang menjadi pelengkap fungsi dasar produk. Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pengertian fitur adalah merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap barang dan jasa. Sementara Kotler dan Armstrong (2012) memberikan definisi fitur sebagai sebuah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dengan pesaing. melalui fitur, perusahaan dapat menciptakan diferensiasi produknya dari produk pesaing. .Fitur merupakan sarana untuk membedakan dengan produk lain sedangkan layanan adalah kegiatan yang ditunjukkan pada sifat yang tidak berwujud dan tidak mempunyai kepemilikan dari pesaing yang lainnya (kotler,2008).

Menurut Rithmaya (2016) fitur layanan adalah salah satu faktor dari pesaing yang akan membuktikan suatu kepercayaan untuk konsumen dalam melakukan transaksi baik secara online atau offline. Dengan berbagai fitur layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yang sesuai dengan kebutuhan yang akan dimilikinya agar merasa puas dalam menggunakan aplikasi yang diinginkan. Menurut kotler dan armstrong (dalam sakti,2014) fitur dijelaskan

sebagai sarana perusahaan untuk mendiferensiasikan produk yang lainnya dari perusahaan pesaing.

Pemilihan DANA oleh penulis untuk dilakukan penelitian adalah karena pencapaian keberhasilan DANA yang fantastis meskipun masih pemula. Menurut CEO DANA, dalam waktu tiga setengah bulan pada tahun 2022 DANA telah mencapai satu juta pengguna yang merupakan platform yang paling cepat dibandingkan dengan yang lainnya. Tidak hanya itu pemilihan DANA sebagai objek penelitian pada mahasiswa S1 Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Malikussaleh karena pada saat peneliti melakukan survey awal peneliti melihat dari 35 mahasiswa yang peneliti temui hanya satu orang yang tidak menggunakan aplikasi dana jadi 99% dari 35 mahasiswa yang ada di Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Malikussaleh menggunakan aplikasi DANA sebagai dompet digital yang akan memudahkan mereka dalam melakukan transaksi secara online. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pra survei awal yang peneliti lakukan dan sebar ke mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas malikussaleh.

Tabel 1.2
Karakteristik Responden Menurut Prodi

Prodi	F
Administrasi Bisnis	21
Administrasi Publik	2
Ilmu Komunikasi	4
Ilmu Politik	3
Sosiologi	1
Antropologi	4

Sumber : peneliti (2022)

Dari tabel di atas prodi Administrasi Bisnis merupakan responden terbanyak pada pra survei ini yang berjumlah 21 mahasiswa. Lalu Antropologi

dan Ilmu Komunikasi yang masing-masing prodi nya berjumlah 4 mahasiswa. Sebanyak 2 mahasiswa dari prodi Administrasi Publik. Kemudian 1 mahasiswa dari prodi Sosiologi. Dan terakhir sebanyak 3 mahasiswa dari prodi Ilmu Politik.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survei Awal

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK	JUMLAH
		F	F	F
1	Apakah anda merupakan pengguna aplikasi dana?	34	1	35
2	Apakah dengan adanya dana membuat anda lebih mudah bertransaksi?	34	1	35
3	Apakah anda merasa puas dengan fitur layanan dari aplikasi dana?	33	2	35
4	Menurut anda apakah saat anda menggunakan aplikasi dana sering terjadi gangguan?	22	13	35
5	Apakah anda merasa fitur layanan di aplikasi dana lebih sulit dibandingkan dengan aplikasi dompet digital sejenisnya ?	12	23	35
6	Apakah dengan adanya fitur layanan yang baik serta kemudahan akan bertransaksi akan membuat anda terus menggunakan aplikasi dana?	29	6	35

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survei diketahui bahwa sebanyak 34 mahasiswa yang menggunakan aplikasi dana di ponsel mereka sedangkan satu mahasiswa tidak menggunakan aplikasi dana tetapi ia pernah menggunakan aplikasi dana dan mengatakan bahwa menyukai fitur layanan yang ada pada aplikasi dana tersebut saat menggunakannya. Selanjutnya ada 34 mahasiswa yang mengatakan bahwa dengan mempunyai aplikasi dana membuat mereka menjadi lebih mudah

melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Lalu disusul 33 mahasiswa yang merasa cukup puas dengan fitur layanan yang di berikan oleh aplikasi dana tetapi ada 2 mahasiswa yang merasa tidak puas dengan fitur applikasi dana tersebut .

Survei selanjutnya disusul oleh 22 mahasiswa yang mengatakan bahwa sering terjadi gangguan jaringan saat menggunakan aplikasi dana ,tetapi 13 lainnya mengatakan bahwa tidak ada gangguan apapun saat menggunakan aplikasi dana. Selanjutnya ada 12 mahasiswa yang mengatakan bahwa fitur layanan pada aplikasi dana lebih sulit jika di bandingkan dengan aplikasi dompet digital yang sejenisnya ,tetapi malah sebaliknya ada 23 mahasiswa yang mengatakan bahwa fitur layanan pada aplikasi dana lebih mudah di bandingkan yang lainnya. Dan yang terakhir ada 29 mahasiswa yang mengatakan dengan adanya fitur layanan yang baik serta kemudahan akan bertransaksi membuat mereka akan terus bertahan menggunakan aplikasi dana ,dan sisanya 6 orang tidak lagi memakai aplikasi dana tetapi mereka menggunakan aplikasi yang sejenisnya seperti OVO.

Menurut hasil pra survei alasan pengguna khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Malikussaleh dalam penggunaan aplikasi dompet digital beragam, akan tetapi kebanyakan dari mereka yang menggunakan aplikasi Dana karna mereka menyukai fitur layanan yang ada di aplikasi dana,dan aplikasi dana juga memudahkan mereka untuk melakukan transaksi tanpa perlu mengeluarkan biaya. Tetapi dari hasil pra survei masih ada beberapa mahasiswa yang merasa tidak puas dengan fitur layanan atau sering terjadinya gangguan pada saat mereka ingin menggunakannya. Untuk itu penulis ingin melakukan penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana dikalangan Mahasiswa S1 FISIP Universitas Malikussaleh?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana dikalangan Mahasiswa S1 FISIP Universitas Malikussaleh?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana dikalangan Mahasiswa S1 FISIP Universitas Malikussaleh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang penelitian dan rumusan masalah di atas, maka secara spesifik tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana dikalangan Mahasiswa S1 FISIP Universitas Malikussaleh.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana dikalangan Mahasiswa S1 FISIP Universitas Malikussaleh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi dana dikalangan Mahasiswa S1 FISIP Universitas Malikussaleh.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk mengeksplorasi teori tentang pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna
- b. Sebagai ilmu tambahan bagi penulis selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi tolak ukur untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah dan juga dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan untuk dapat terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan fitur layanannya guna untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi dana.