

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat yang ingin melakukan pergerakan secara lebih instan dan fleksibel. Hal ini membuat gaya hidup seseorang pada saat ini sudah mulai bergerak dan menunjukkan hal yang signifikan dimana segala sesuatu dapat dilakukan secara *online*. Teknologi digital yang semakin maju, membuat kemudahan dalam melakukan segala aktivitas, salah satunya pembayaran saat bertransaksi menggunakan *smartphone* (Gunawan, et al.,2021). Perkembangan ini memberikan peluang kepada masyarakat untuk menggunakan metode transaksi baru dalam pembayaran dan penerimaan uang. Semakin maju teknologi maka semakin banyak pula inovasi dalam bertransaksi (Ummah, et al., 2021). Inovasi yang diciptakan disebut juga dengan *financial technology* atau dapat disingkat *fintech* (Willyanto & Sfenrianto, 2021). *Financial technology* merupakan kolaborasi antara layanan keuangan dengan teknologi yang membuat perubahan model bisnis dari konvensional menjadi moderat, sehingga kini orang tidak perlu lagi membawa uang fisik karena dapat dilakukan transaksi jarak jauh dengan cepat (Bank Indonesia, 2018).

Kemunculan beragam jenis dompet digital ini dimulai sejak pengenalan layanan T-cash, yang merupakan awal munculnya dompet digital di Indonesia pada tahun 2007. Layanan ini pertama kali diperkenalkan oleh *provider* Telkomsel dengan menggunakan teknologi *chip* sebagai dasarnya dan disusul oleh Dompetku dan XL-Tunai setelah lima tahun kemudian (Pratama, R. Y., & Abidin, F., 2022). Penggunaan dompet digital memiliki banyak manfaat yang signifikan, terutama dalam kenyamanan bagi konsumen ketika melakukan transaksi yang relatif kecil. Inisiatif ini dilakukan oleh Bank Indonesia dengan tujuan untuk mengurangi pencetakan uang kertas dalam jumlah yang besar. Dengan adanya fasilitas transaksi skala kecil melalui dompet digital, Bank

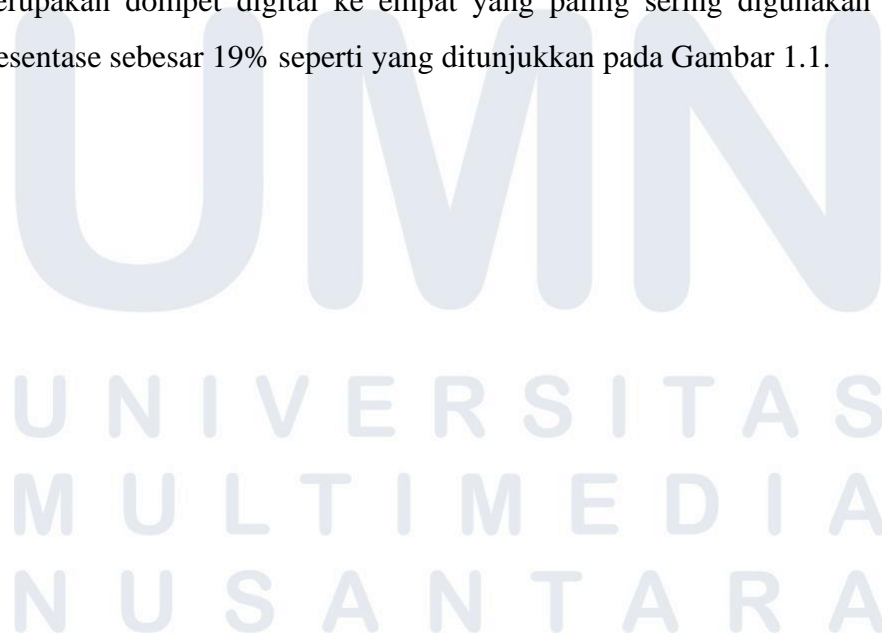
Indonesia berharap dapat mengurangi ketergantungan pada uang fisik yang dapat mengurangi dampak terhadap inflasi dan memperkuat efisiensi sistem pembayaran (Pratama, R. Y. & Abidin, F., 2022).

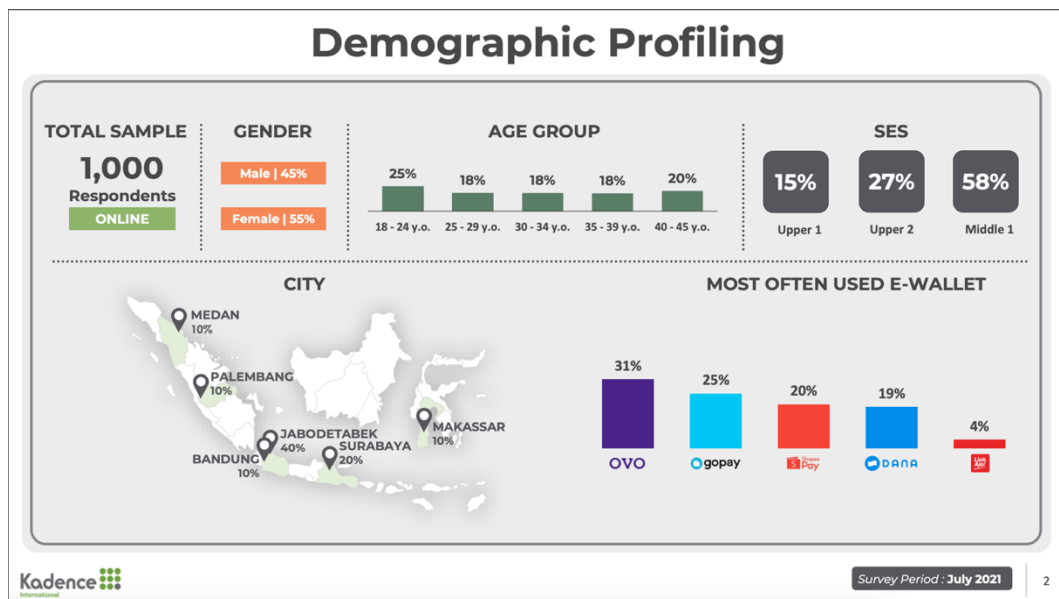
Dalam perjalanan perkembangan era digital yang sedang berlangsung, Bank Indonesia telah memegang peran sentral yang sangat penting dalam merubah pandangan sistem pembayaran di wilayah ASEAN. Melalui upaya yang gigih dan berkelanjutan, Bank Indonesia telah berhasil menghadirkan beragam inovasi dan solusi pembayaran digital yang canggih dan modern, yang tidak hanya mengubah cara masyarakat dan pelaku bisnis di ASEAN melakukan transaksi, tetapi juga membantu mendefinisikan standar baru dalam ekosistem pembayaran digital global. Tindakan progresif ini membuktikan komitmen Bank Indonesia dalam memacu pertumbuhan ekonomi digital dan meningkatkan inklusi keuangan di Kawasan ASEAN dan lebih jauh lagi (Kompasiana, 2023). Inovasi yang diluncurkan oleh Bank Indonesia adalah *QR Code Indonesia Standard (QRIS)* yang merupakan standar kode QR tunggal yang dapat digunakan oleh semua penyedia layanan pembayaran, termasuk bank dan *fintech*. Hal tersebut memudahkan dalam hal transaksi non-tunai, tidak membutuhkan *platform* atau *provider* pembayaran yang berbeda juga. QRIS menjadi sebuah contoh dari pembawa perubahan besar dalam ekosistem pembayaran digital di Indonesia dan menjadi contoh yang diadopsi oleh negara-negara lain di ASEAN (Kompasiana,2023).

Salah satu pembayaran digital yang sedang marak pada era *industry 4.0* salah satu nya adalah DANA. DANA merupakan singkatan dari Dompot Digital Indonesia. DANA memberikan berbagai macam layanan dengan mudah dalam hal pembelian makanan dan minuman, pengisian pulsa, hingga membayar tagihan sehingga membuat banyak masyarakat yang menggunakannya. DANA yang merupakan salah satu aplikasi pembayaran digital yang sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia, telah mencatat pertumbuhan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data yang dikutip dari artikel kontan (2021), mencerminkan bahwa hingga tahun 2020, jumlah pengguna DANA

telah meningkat pesat mencapai lebih dari 45 juta orang. Berdasarkan informasi yang ditemukan dalam artikel yang diterbitkan oleh Teknogav (2022), DANA telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan selama semester pertama tahun 2021, hal ini menandai pencapaian positif yang mencakup peningkatan jumlah pengguna dan rata-rata transaksi harian. Pertumbuhan dalam jumlah pengguna DANA sangat jelas, terutama bila dibandingkan dengan angka awal pada bulan Desember 2020 yang mencapai 50 juta pengguna. Hingga bulan Juni 2021, jumlah pengguna DANA mengalami peningkatan sebesar 40%, mencapai angka yang mengesankan sekitar 70 juta pengguna. Selain itu, rata-rata transaksi harian melalui aplikasi DANA juga mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 66,7%, meningkat dari 3 juta transaksi per hari menjadi 5 juta transaksi per hari. Tercatat juga bahwa puncak pertumbuhan rata-rata transaksi harian ini terjadi pada bulan Mei 2021. Semua pencapaian positif yang diraih oleh DANA berhasil mencatat prestasi yang mengesankan dalam tahun 2021.

Berdasarkan survey dari Kadence International (2021), aplikasi DANA termasuk dalam 5 aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan di Indonesia pada tahun 2021 (Raninda et al., 2022). Pada survey ini, DANA merupakan dompet digital ke empat yang paling sering digunakan dengan presentase sebesar 19% seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1.

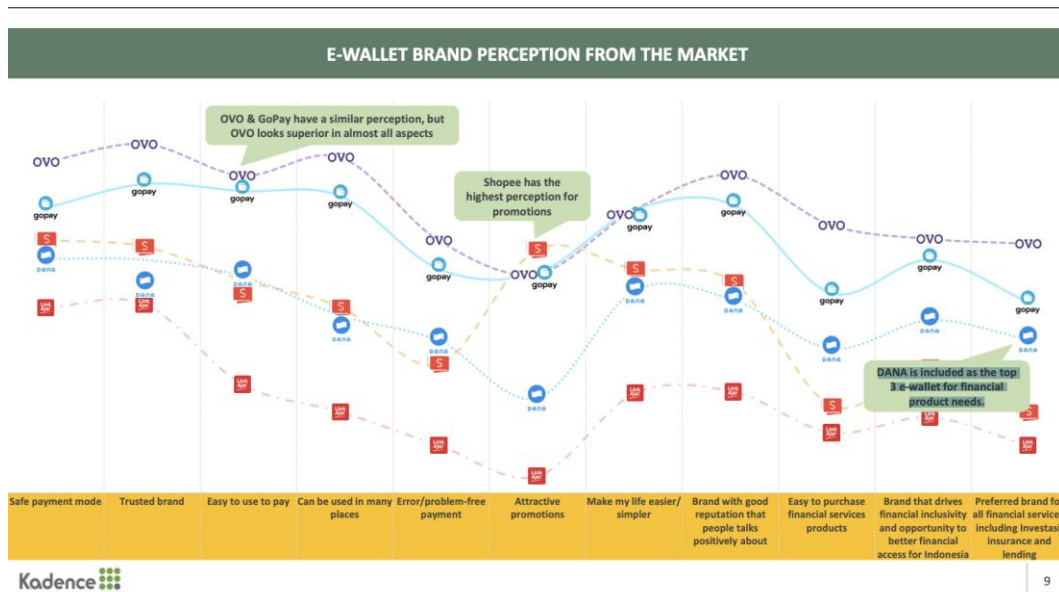




Gambar 1.1 *Demographic Profiling E-Wallet*

Sumber : Kadence (2021)

Selama periode tahun 2021 hingga 2022, penggunaan layanan aplikasi DANA di luar pulau Jawa mengalami peningkatan yang signifikan, dengan angka pertumbuhan mencapai hingga 40%. Pada awal tahun 2021, jumlah pengguna aplikasi DANA mencapai 100 juta pengguna. Selanjutnya, seiring dengan berjalannya waktu hingga periode tahun 2022, terjadi lonjakan yang luar biasa dalam jumlah pengguna aplikasi DANA, dengan mencapai angka sekitar 135 juta pengguna (Ubaudillah, M., 2023). Selain itu, dalam survey Kadence (2021) pada Gambar 1.2, aplikasi DANA juga dikenal sebagai salah satu dari tiga aplikasi dompet digital teratas yang sangat diperhitungkan dalam memenuhi kebutuhan keuangan dan produk di masyarakat. Hal ini mencerminkan peran yang semakin dominan dan penting dari DANA dalam ekosistem keuangan digital serta kontribusinya dalam memfasilitasi berbagai keperluan finansial dan produk bagi penggunanya.



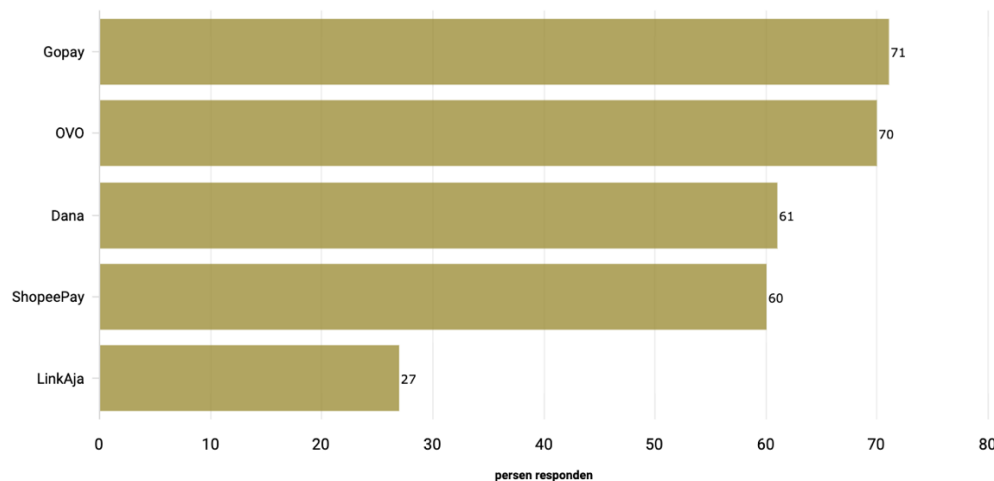
Gambar 1.2 Persepsi E-Wallet

Sumber : Kadence (2021)

Berdasarkan persepsi brand *e-wallet* yang dilakukan Kadence (2021), DANA mendapatkan persepsi terendah dalam memberikan promo yang menarik. Kemudian, DANA mendapatkan persepsi tertinggi pada membuat hidup pengguna lebih mudah atau sederhana tetapi pada persepsi ini diunggulkan oleh *e-wallet* OVO dan Gopay. Sehingga DANA masih belum menjadi aplikasi *e-wallet* yang lebih unggul dibandingkan pesaing-pesaingnya.

Mengutip dari artikel databoks (2023), berdasarkan laporan E-wallet *Industry Outlook 2023* melalui survey pada 1.300 warga di Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru dengan responden berusia antara 18-55 tahun pada September 2022 seperti pada Gambar 1.3, terdapat 74% diantaranya yang telah menggunakan dompet digital. Terdapat sebesar 61% juga diantaranya menggunakan dompet digital yang berbeda secara bersamaan. Dompet digital yang paling banyak digunakan adalah Gopay dengan presentase pengguna sebesar 71%, dilanjutkan dengan OVO sebesar 70% dan pada peringkat ketiga diduduki oleh DANA dengan presentase sebesar 61%. Selanjutnya, menurut Insight Asia, responden yang

menggunakan dompet digital memanfaatkan inovasi ini untuk berbelanja online dengan presentase sebesar 79%. Selain untuk berbelanja *online*, beberapa responden juga menggunakan dompet digital untuk pembayaran transaksi isi pulsa, melakukan transfer uang, dan membayar tagihan rumah tangga.



Gambar 1.3 Presentase Pengguna *E-Wallet*

Sumber : Databoks (2023)

Persaingan yang terjadi diantara sesama dompet digital membuat perusahaan startup hingga perusahaan raksasa berlomba-lomba mendorong penggunaan dompet digital internal masing-masing. Sehingga terjadi perpaduan antara seleksi pasar dan campur tangan peraturan Bank Indonesia menjadi semakin sempit. Maka dari itu, dompet digital juga didukung oleh perusahaan penyedia dan raksasa yang menjadi pendukungnya (CNBC Indonesia, 2022). Gopay sendiri masuk kedalam GoTo Financial yang dibuat untuk konsumen antara lain GoPay, GoPayLater, dan produk keuangan lainnya. Pada bulan Mei 2021, saat Gopay melakukan merger dengan Tokopedia, investor pemegang saham besar GoTo Financial ini terdiri dari Astra International, Alibaba Group, Capital Group, BlackRock, DST, Facebook, dan Google. Sama halnya dengan DANA yang juga mendapatkan investasi terbaru dari Lazada Group dan Sinar Mas, Emtek Group, dan Ant

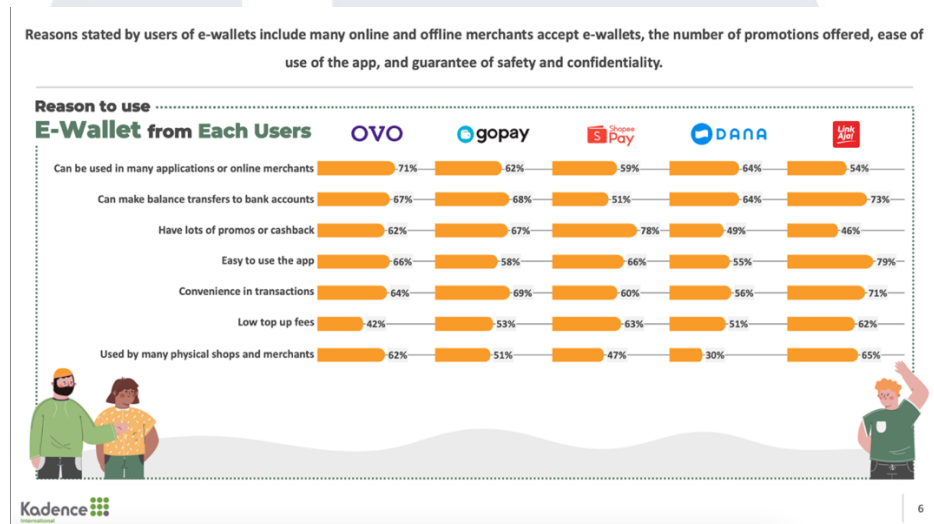


Group. Kemudian dompet digital OVO, terintegrasi dengan sistem pembayaran Grab mulai dari pesan-antar makanan, ride-hailing, kirim barang, dan belanja kebutuhan yang diperlukan sehari-hari. Sebesar 99.5% saham OVO dimiliki oleh perusahaan Emtek. ShopeePay merupakan bagian dari SeaMoney, ShopeePay mendapatkan izin operasi dari PT Airpay International Indonesia. Kemudian, LinkAja yang merupakan dompet digital milik anak perusahaan BUMN yaitu Finarya, yang membedakan LinkAja dengan dompet digital pesaingnya adalah dalam hal pemenuhan layanan yang berkaitan dengan berbelanja di merchant, membayar transportasi umum, dan pembelian bahan bakar (CNBC Indonesia, 2022).

Pertumbuhan yang konsisten dalam jumlah pengguna dan aktivitas transaksi harian adalah indikasi kuat bahwa DANA telah menjadi pemain utama dalam industri pembayaran digital dan terus memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan keuangan digital di masyarakat. Selanjutnya, merujuk pada artikel CNBC Indonesia (2022), perkembangan DANA pada tahun 2022 secara signifikan menunjukkan pertumbuhan yang mengesankan. Pengguna DANA tahun 2022 menunjukkan pertumbuhan rata-rata lebih dari 200%, dimana hal ini mengindikasikan daya tarik yang terus berkembang di kalangan pengguna. Selain itu, dalam hal transaksi tercatat bahwa rata-rata pertumbuhan transaksi DANA dari tahun 2020 hingga 2022 mencapai lebih dari 500%, hal ini mencerminkan tingkat aktivitas yang luar biasa dalam penggunaan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital pilihan masyarakat Indonesia. Sehingga menunjukkan bahwa DANA telah menjadi pemeran utama dalam ekosistem pembayaran digital di Indonesia dan memiliki dampak yang signifikan dalam mengubah cara masyarakat Indonesia melakukan transaksi keuangan.

Pada Survey Kadance (2021), pengguna dompet digital mengemukakan sejumlah alasan yang menjadi dasar penggunaan mereka. Pada Gambar 1.2, alasan-alasan tersebut diantaranya dapat digunakan di banyak aplikasi dan merchant online, bisa transfer ke rekening bank, mempunyai banyak promo

dan cashback, mudah dalam penggunaan, kenyamanan dalam bertransaksi, biaya top up yang rendah, dan digunakan oleh banyak toko fisik. DANA disini memiliki presentase terendah pada alasan mempunyai banyak promo dan cashback, mudah dalam penggunaan, kenyamanan dalam bertransaksi dan digunakan oleh banyak toko fisik.



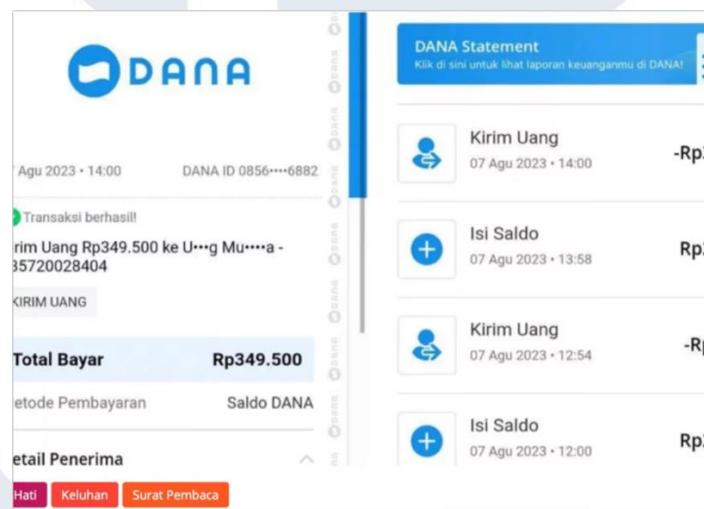
Gambar 1.4 Alasan Menggunakan E-Wallet dari Pengguna

Sumber : Kadence (2021)

Munculnya beragam jenis dompet digital di era saat ini, seiring dengan upaya untuk memberikan solusi atas berbagai masalah pembayaran dan keuangan, ternyata tidak selalu diikuti dengan pengalaman yang mulus bagi pengguna. Terlebih dalam konteks pasar yang semakin bebas, persaingan dompet digital meningkat secara signifikan. Dalam persaingan ini, beberapa pelaku usaha mungkin lebih berfokus pada pencapaian keuntungan, tetapi dalam beberapa kasus, kepentingan konsumen diabaikan oleh pelaku usaha (Naomi, F., & Priyanto, I M., 2020). Pengguna dompet digital DANA masih sering mengalami kerugian dalam pemakaiannya, kerugian ini dapat berupa kerugian nyata yang dialami secara langsung oleh pengguna DANA (kerugian materiil) seperti terpotongnya saldo yang ada di aplikasi DANA maupun rekening bank misalnya, saat melakukan transaksi sudah berstatus berhasil



tetapi layanan yang ingin dibayarkan belum menerima tagihan yang dibayarkan. Kemudian juga kerugian imateriil misalnya, rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan customer service DANA yang sangat lambat dalam merespon keluhan sehingga pengguna merasa membuang waktu dan akan mengurangi kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan DANA. Mengutip dari sebuah artikel yang ditemukan pada infobanknews seperti pada Gambar 1.5, terdapat seorang pengguna DANA yang merasa kecewa dengan pengalaman penggunaannya. Ia mengalami ketidaknyamanan saat saldo dalam akun DANA nya tiba-tiba hilang dengan sendirinya setelah melakukan proses Top Up yang seharusnya menjadi langkah sederhana dalam penggunaan dompet digital tersebut. Kejadian semacam ini menunjukkan bahwa meskipun dompet digital dapat menjadi alat yang efisien dan nyaman untuk bertransaksi, ada juga resiko yang terkait dengan ketidaknyamanan dan masalah teknis yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna (infobanknews, 2023).



Gambar 1.5 Bukti dari Pengguna DANA yang Kehilangan Saldo

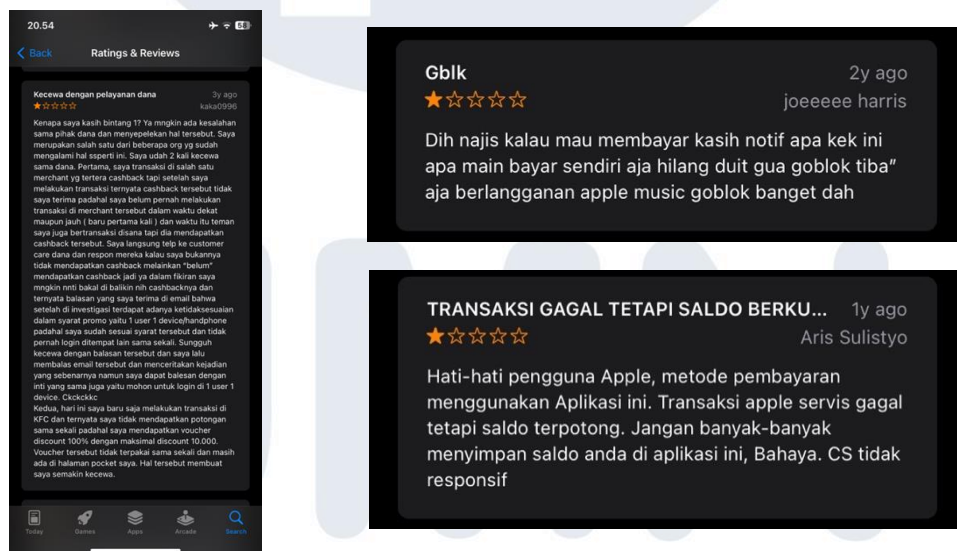
Sumber : infobanknews (2023)

Mengutip artikel dari Baliteknologikaret (2023), kendala gangguan yang sering terjadi dalam penggunaan layanan seperti DANA bermacam-macam dan mencakup berbagai aspek. Salah satu bentuk kendala tersebut adalah masalah

yang mungkin muncul pada aplikasi itu sendiri, seperti bug atau kesalahan dalam fungsi-fungsi tertentu. Selain itu, masalah teknis pada perangkat yang digunakan oleh pengguna, seperti smartphone atau perangkat lainnya, juga dapat menjadi penyebab gangguan dalam penggunaan dompet digital. Selain masalah teknis, kendala gangguan juga bisa disebabkan oleh masalah pada akun pengguna. Ini bisa berupa masalah keamanan seperti pencurian akun atau lupa kata sandi, yang dapat mengakibatkan akses terbatas atau bahkan kehilangan akses sepenuhnya ke akun. Faktor lain yang dapat menyebabkan gangguan adalah kualitas jaringan yang digunakan oleh pengguna. Jaringan yang kurang mendukung atau gangguan dalam jaringan dapat menghambat proses transaksi atau penggunaan aplikasi. Selain itu, gangguan server juga bisa menjadi penyebab utama masalah dalam penggunaan dompet digital. Ketika server aplikasi mengalami masalah atau sedang dalam tahap perbaikan, pengguna dapat mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi atau mengakses layanan. Sebagai tambahan, penting untuk dicatat bahwa banyak pengguna DANA telah melaporkan pengalaman kesal karena munculnya error atau masalah teknis lainnya yang menghambat kemampuan mereka untuk melakukan transfer dan berbagai transaksi dengan akun yang dimiliki. Semua ini menunjukkan pentingnya upaya penyedia layanan dompet digital untuk memantau dan merespons masalah-masalah teknis ini dengan cepat guna meningkatkan pengalaman pengguna dan menjaga kepercayaan pelanggan (Larasati, P., 2023).

Menurut beberapa penilaian aplikasi dompet digital pada App Store dan Play Store, yang merupakan sebuah platform yang biasa digunakan untuk mengunduh aplikasi pada Apple dan Android, DANA telah menerima sejumlah penilaian yang kurang menguntungkan. Mereka yang menggunakan aplikasi ini, seperti yang dikutip oleh sumber di Baliteknologikaret, telah mengalami berbagai kendala dan gangguan dalam penggunaan DANA, terutama pada akhir tahun 2021. Seperti pada Gambar 1.6, kendala yang dihadapi oleh pengguna DANA antara lain pengguna melaporkan adanya

keluhan terkait pemotongan saldo tanpa persetujuan PIN dari pengguna, yang mengakibatkan saldo mereka berkurang secara signifikan secara otomatis. Lebih lanjut, dalam penilaian pengguna di App Store, juga disebutkan bahwa beberapa pembayaran, seperti langganan Apple Music, telah mengalami pemotongan tanpa memberikan notifikasi sebelumnya kepada pengguna, yang mengakibatkan pengguna merasa tidak siap dengan pengurangan saldo yang mendadak dalam akun DANA mereka. Terdapat pula pengguna lain yang melaporkan bahwa meskipun transaksi yang mereka lakukan di aplikasi DANA berstatus gagal, saldo mereka dalam aplikasi DANA tetap terpotong, menambah frustrasi mereka dalam menggunakan layanan ini. Semua keluhan dan pengalaman negative ini menunjukkan bahwa penyedia layanan DANA perlu bekerja keras untuk memperbaiki dan mengatasi masalah teknis serta meningkatkan keamanan dalam penggunaan aplikasi guna memastikan kepuasan dan kepercayaan pengguna tetap terjaga.

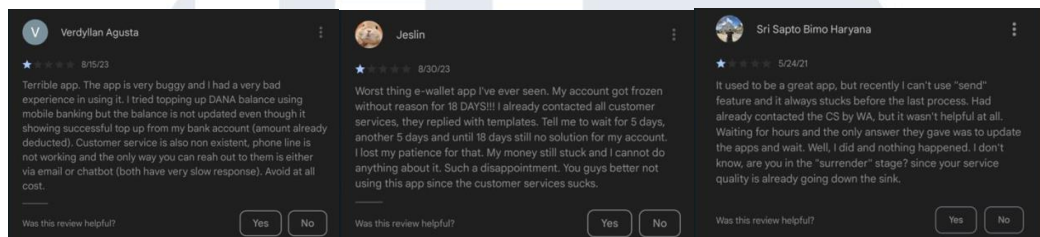


Gambar 1.6 Penulisan Aplikasi DANA di App Store

Sumber : Penulis (2023)

Penilaian pada platform pengunduh aplikasi di Android yaitu Play Store juga seperti pada Gambar 1.7, salah satu pengguna yang melakukan penilaian menyebutkan bahwa saldo yang pengguna top up ke DANA tidak masuk

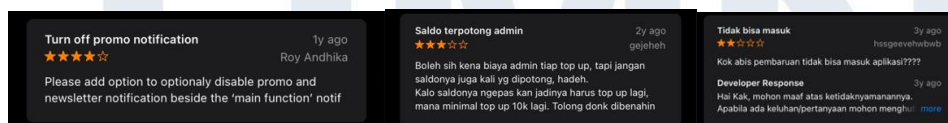
kedalam saldo DANA nya. Pengguna lain juga menyatakan bahwa akun yang dimiliki nya dibekukan oleh DANA tanpa alasan selama 18 hari. Pengguna lainnya juga menyatakan bahwa fitur yang ada di dalam aplikasi DANA tidak dapat digunakan dan selalu terhenti sebelum proses terakhir.



Gambar 1.7 Penilaian Aplikasi DANA di Play Store

Sumber : Penulis (2023)

Selain DANA, terdapat juga dompet digital lain yaitu OVO. Penilaian pada App Store untuk dompet digital OVO seperti Gambar 1.8, tidak seburuk dengan aplikasi DANA dimana pada OVO kebanyakan pengguna memberikan penilaian buruk di App Store dikarenakan notifikasi promo yang banyak, kemudian pengguna lain memberikan penilaian buruk dikarenakan biaya admin dipotong melalui saldo bukan saat melakukan top up. Kemudian, pengguna lainnya tidak dapat membuka aplikasi OVO setelah melakukan pembaruan di App Store.

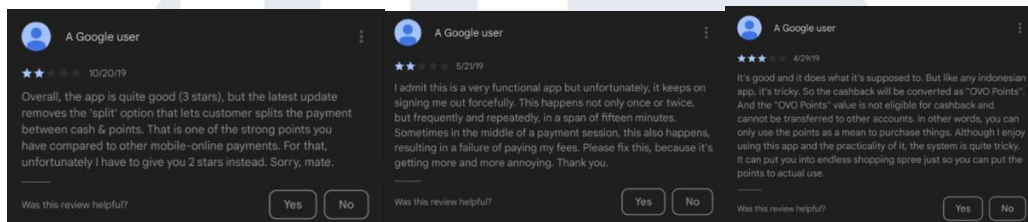


Gambar 1.8 Penilaian Aplikasi OVO di App Store

Sumber : Penulis (2023)

Selain penilaian aplikasi di Apple, terdapat juga penilaian aplikasi OVO di Android yaitu Play Store, sistem pada aplikasi pembayarannya yang dulu bisa di gabung antara OVO Cash dan OVO Points sekarang menjadi tidak bisa di gabung. Kemudian juga terdapat pengguna yang tidak bisa membuka aplikasi

OVO karena aplikasi tersebut tiba-tiba keluar sehingga membuat pengguna merasa sangat terganggu. Selanjutnya penilaian rendah yang diberikan dari pengguna lain yaitu mengenai konversi cashback dari transaksi yang masuknya ke OVO Points seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.9.



Gambar 1.9 Penilaian Aplikasi OVO di *Play Store*

Sumber : Penulis (2023)

## 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

DANA merupakan singkatan dari Dompot Digital Indonesia yang dijadikan sebagai dompet untuk setiap transaksi yang dilakukan seperti pembelian makanan dan minuman, pengisian pulsa, hingga membayar tagihan. DANA diluncurkan pada tahun 2018 dengan melihat terdapat peluang yang besar dalam perkembangan uang elektronik di Indonesia. Selain untuk pembayaran pada saat bertransaksi, DANA juga dapat melakukan transfer ke bank dan mempunyai fitur pembayaran melalui scan QR code. DANA mendapat 4 lisensi izin penggunaan dari Bank Indonesia yaitu, *e-wallet*, *e-money*, transfer uang *online*, dan lembaga keuangan digital.

Pada penelitian ini, penulis ingin menganalisa pengadopsian aplikasi DANA bagi pengguna. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang menjadi pengaruh *e-payment adoption* pada aplikasi DANA seperti *perceived risk*, *trust*, *perceived usefulness*, dan *ease of use*.

*Perceived risk* merupakan risiko yang dirasakan oleh pengguna dalam transaksi online dan masalah keamanan sistem pembayaran elektronik (Nguyen et al., 2018). Risiko yang dirasakan adalah keamanan yang mempengaruhi kepercayaan pengguna (Krisnawati et al., 2021). Berdasarkan penelitian



terdahulu yang dilakukan Nguyen et al. (2018), terbukti bahwa tingkat risiko yang dirasakan lebih rendah berhubungan dengan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Selanjutnya, menurut Kesharwani et al. (2012), semakin tinggi persepsi risiko dalam melakukan transaksi secara online akan mengakibatkan semakin rendahnya niat untuk menggunakan teknologi baru.

*Trust* adalah sebuah keyakinan yang dimiliki oleh seorang individu yang tidak dapat memastikan hasil. *Trust* juga meningkatkan persepsi kepastian terkait dengan perilaku yang diharapkan (Nguyen et al., 2018). Menurut Zarei et al. (2016), dalam hal teknologi *e-wallet*, *trust* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan konsumen terhadap keandalan dan validitas teknologi itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Prasetya et al. (2023), terbukti *trust* yang lebih tinggi akan meningkatkan niat berperilaku untuk mengadopsi *e-wallet*.

*Ease of use* adalah sebuah pengukuran untuk mengetahui seberapa mudah sebuah *e-wallet* bagi pengguna untuk mendaftar (Wardana et al., 2022). Apabila sebuah teknologi baru menjadi kompleks, maka pengguna cenderung enggan untuk menghabiskan waktu dalam memahami cara menggunakannya. Sebaliknya, sistem pembayaran seluler yang sederhana dan mudah digunakan oleh pengguna akan menarik minat mereka untuk mengadopsinya (Wardana et al., 2022). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Nguyen et al. (2018), terbukti bahwa *ease of use* berdampak positif terhadap *e-payment adoption*. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Wardana et al. (2022), terbukti bahwa *ease of use* memiliki dampak positif dan pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness* pengguna *e-wallet*.

*Perceived usefulness* adalah keyakinan mengenai proses pengambilan keputusan (Hong et al., 2021). Kemudian menurut Bregashtian et al. (2021), *perceived usefulness* juga diartikan sejauh mana tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu hal. Apabila seseorang melihat sesuatu sebagai berguna dan bermanfaat, kemungkinan besar mereka akan menggunakannya. Jika

sebaliknya, mereka mungkin tidak akan menggunakannya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Nguyen et al. (2018), terbukti bahwa *perceived usefulness* mempunyai dampak positif terhadap *e-payment adoption*.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menyimpulkan beberapa pertanyaan berikut:

1. Apakah *perceived risk* mempunyai pengaruh positif terhadap *trust* pengguna DANA?
2. Apakah *perceived risk* mempunyai pengaruh positif terhadap *ease of use* pengguna DANA?
3. Apakah *trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *ease of use* pengguna DANA?
4. Apakah *perceived risk* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pengguna DANA?
5. Apakah *trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pengguna DANA?
6. Apakah *ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pengguna DANA?
7. Apakah *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *e-payment adoption* pengguna DANA?
8. Apakah *ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *e-payment adoption* pengguna DANA?
9. Apakah *perceived risk* mempunyai pengaruh positif terhadap *e-payment adoption* pengguna DANA?
10. Apakah *trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *e-payment adoption* pengguna DANA?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *perceived risk* dengan *trust* pengguna DANA.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *perceived risk* dengan *ease of use* pengguna DANA.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *trust* dengan *ease of use* pengguna DANA.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *perceived risk* dengan *perceived usefulness* pengguna DANA.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif *trust* dengan *perceived usefulness* pengguna DANA.
6. Untuk mengetahui pengaruh positif *ease of use* dengan *perceived usefulness* pengguna DANA.
7. Untuk mengetahui pengaruh positif *perceived usefulness* dengan *e-payment adoption* pengguna DANA.
8. Untuk mengetahui pengaruh positif *ease of use* dengan *e-payment adoption* pengguna DANA.
9. Untuk mengetahui pengaruh positif *perceived risk* dengan *e-payment adoption* pengguna DANA.
10. Untuk mengetahui pengaruh positif *trust* dengan *e-payment adoption* pengguna DANA.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian yang dilakukan dapat memiliki dampak positif, memberikan kontribusi yang berarti, serta menjadi manfaat baik secara akademis maupun praktis. Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1.5.1 Manfaat Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi kontribusi dalam literatur yang berkaitan dengan *variable perceived risk, trust, perceived usefulness, ease of use*, dan *e-payment adoption* bagi pengguna DANA. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian yang akan datang.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan dukungan kepada perusahaan DANA dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan aplikasi pada pengguna nya. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi penggunaan *e-wallet* DANA.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Adapun lingkup yang menjadi batasan bagi penulis dalam penelitian ini agar dapat berfokus kepada masalah dan tujuan penelitian dan diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian didasari dengan lima variable: *perceived risk, trust, ease of use, perceived usefulness*, dan *e-wallet adoption*.
2. Mengutip dari artikel dana.id (2020), sebanyak 70% dari total pengguna DANA adalah usia dibawah 30 tahun, dari angka tersebut, 55% diantaranya adalah Generasi Z yang berusia dibawah 25 tahun. Sehingga sampling yang dibutuhkan adalah generasi Z, berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, yang berusia 17 - 26 tahun.
3. Responden dari penelitian ini merupakan orang yang pernah menggunakan aplikasi DANA, pernah melakukan transaksi dengan aplikasi DANA, dan akan menggunakan aplikasi DANA di masa mendatang.
4. Responden diperoleh dari kuisisioner yang akan disebarakan secara daring dengan menggunakan Google Form.
5. Periode penelitian dilakukan mulai dari bulan September 2023 – Desember 2023.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam 5 bab untuk memberikan kerangka kerja yang menyeluruh. Setiap bab memiliki peran khusus dalam membentuk pemahaman dan analisis topik yang dibahas. Dengan sistematika penulisan yang terstruktur, bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam. Maka sari itu, berikut merupakan sistematika penulisan penelitian ini:

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, membahas informasi terkait latar belakang yang mencakup mengenai pembahasan tentang inti permasalahan, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian yang mencakup manfaat akademis dan manfaat praktis, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, membahas mengenai teori yang mendasari penelitian, merujuk pada definisi dari para ahli yang terdapat pada literatur ilmiah, serta menganalisis variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, seperti *perceived risk*, *trust*, *perceived usefulness*, *ease of use*, dan *e-payment adoption* terhadap pengguna aplikasi DANA serta membahas hubungan diantara variable.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, terdapat pembahasan secara rinci mengenai topik penelitian yang berfokus pada objek penelitian, yaitu aplikasi DANA. Dalam bab ini juga mencakup desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, operasional variabel, teknik analisis data validitas dan reliabilitas, serta proses analisis data dan uji hipotesis.

### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, membahas penjelasan teknis mengenai analisis data, termasuk profil responden dan pembahasan yang bertujuan untuk menguraikan



keterkaitan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Secara umum, pada bab ini membahas hasil dari kuisioner yang disebar kepada responden dan bagaimana hasil tersebut dikaitkan dengan teori yang relevan.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, membahas mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian oleh penulis berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Selanjutnya, penulis disini juga memberikan saran yang ditujukan kepada perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA