

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, penerapan teknologi informasi dalam dunia keuangan menjadi sangat penting. Di era globalisasi ini perkembangannya sangat pesat, dan telah mempengaruhi perkembangan kehidupan masyarakat dari aspek ekonomi, sosial, budaya dan pendidikan yang memudahkan masyarakat di kehidupan sehari-harinya dalam bertransaksi. Dengan perkembangan teknologi yang cukup tinggi, turut mempengaruhi perkembangan dunia keuangan yang lebih efisien dan modern. Salah satu contohnya adalah *financial technology (fintech)*, yaitu teknologi yang mendukung layanan keuangan. Perkembangan *financial technology (fintech)* telah melahirkan banyak inovasi aplikasi di bidang jasa keuangan, seperti alat pembayaran dan alat pinjaman dan lain-lain yang mulai menjadi populer di digital ini. Perkembangan teknologi ini menyebabkan berkembangnya sistem pembayaran yang awalnya hanya menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran menjadi pembayaran non tunai. Perubahan globalisasi dapat mengubah cara hidup, cara berpikir dan perilaku.

Tabel 1.1
Jumlah Uang Elektronik Beredar

Periode	Jumlah Instrumen
Tahun 2016	51.204.580

Tahun 2017	90.003.848
Tahun 2018	167.205.578
Tahun 2019	292.299.320
Tahun 2020	432.281.380
Tahun 2021	544.192.781

Sumber: www.bi.go.id

Berdasarkan tabel diatas data 5 tahun terakhir dari Bank Indonesia yang diolah oleh peneliti, pada tahun 2020 jumlah uang elektronik sebesar 432.281.380 hingga tahun 2021 pada bulan Oktober terjadi peningkatan yang terus meningkat sebesar 544.192.781. Meningkatnya transaksi uang elektronik ini dikarenakan semakin bertambahnya dompet digital yang diluncurkan oleh industri *financial technology (fintech)* yang saat ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Berkembangnya bisnis *financial technology (fintech)* di Indonesia, berbagai macam pembayaran digital dengan uang elektronik terus meningkat dengan seiring munculnya berbagai perusahaan *startup* yang bergerak di sektor keuangan digital.

Salah satu bentuk alat pembayaran dalam industri *financial technology (fintech)* yaitu dompet digital (*E-wallet*). *E-wallet* ini dapat diartikan sebagai dompet digital atau bisa disebut dengan uang elektronik untuk memudahkan bertransaksi dalam pembayaran non tunai (*cashless*) untuk menggantikan pembayaran tunai (*cash*), secara lebih efektif, siap digunakan, mudah, cepat dan aman. Masyarakat bisa menggunakan *e-wallet* dengan mudah melalui

smartphone. Di kota-kota besar terutama Jakarta, layanan ini umum digunakan oleh banyak orang. Salah satu alasan utama konsumen menggunakan *e-wallet* adalah karena praktis. Konsumen tidak perlu menyiapkan uang tunai lagi saat bertransaksi, hanya menggunakan *smartphone* transaksi bisa berjalan dengan lancar (Saputra, 2019).

Berikut 10 faktor pendorong adopsi *e-wallet* yang merupakan kebutuhan pembayaran digital yang menjadi faktor utama pakai *e-wallet*.

Tabel 1.2
Faktor Pendorong Adopsi E-Wallet

Faktor Pendorong	Persentase
Butuh pembayaran digital	73%
<i>Cashback</i> /diskon <i>provider</i>	69%
Ingin coba teknologi baru	61%
<i>Cashback</i> /diskon peritel	57%
Ingin stop pakai tunai	53%
Rekomendasi dari teman	42%
Iklan dari <i>provider</i>	35%
Iklan dari bank	26%
Sudah terpasang di ponsel	21%
Tidak ingat	1%

Sumber: www.databoks.katadata.co.id

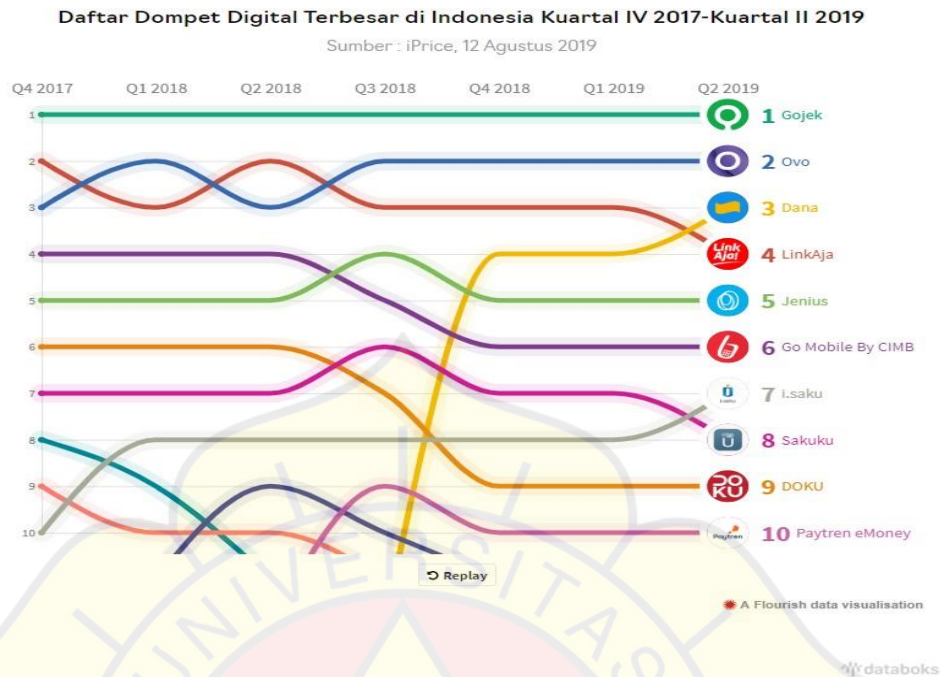
Menurut sebuah laporan oleh Boku Inc. Laporan bertajuk “*Mobile Wallet Report 2021*” menunjukkan sebanyak 73% masyarakat Indonesia menggunakan dompet digital (*electronic wallet*) karena harus membayar secara online. Dibandingkan dengan alasan mengapa masyarakat Indonesia menggunakan *e-wallet*, persentase ini adalah alasan tertinggi. Sebanyak 69% responden mengatakan *cashback*/diskon dari penyedia *e-wallet* menjadi alasan mereka menggunakan dompet digital. Ada juga 61% responden yang menggunakan *e-wallet* hanya karena ingin mencoba teknologi baru. Kemudian, 57% responden menggunakan *e-wallet* karena ingin mendapatkan *cashback*/diskon dari retailer tertentu. Sebanyak 53% responden menggunakan *e-wallet* karena rekomendasi dari teman. Responden yang didorong untuk menggunakan dompet digital karena iklan oleh penyedia *e-wallet* dan bank masing-masing adalah 35% dan 25%.

Perkembangan *financial technology (fintech)* yang marak ini memungkinkan adanya persaingan dalam keunggulan teknologi *fintech* yang ada di Indonesia. Salah satu dompet digital yaitu DANA, sebagai dompet digital DANA memberikan keunggulan fitur berbentuk simpan kartu bank yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan kartu debit maupun kredit untuk memudahkan bertransaksi. Fitur ini tidak tersedia pada aplikasi *financial technology (fintech)* pesaing lainnya seperti OVO maupun Go-Pay. Dengan kelebihan yang ditawarkan oleh sebuah teknologi memungkinkan pengguna untuk mempertimbangkan beberapa faktor dalam menggunakan teknologi tersebut. Penggunaan *e-wallet* DANA memungkinkan pengguna untuk

melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran pada gerai *offline*, pembayaran pada *e-commerce*, pembayaran *e-ticket*, dan pembayaran lainnya. Banyaknya manfaat yang ditawarkan oleh *e-wallet* DANA menyebabkan pengguna semakin luas di kalangan masyarakat.

DANA adalah aplikasi layanan keuangan digital yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran digital sebagai pengganti dompet tradisional. Didirikan pada tahun 2017, DANA adalah dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dan memiliki empat lisensi untuk mata uang elektronik, dompet digital, pengiriman uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD). DANA memiliki tiga landasan, yaitu kepercayaan. DANA dapat menjamin keamanan 100% dalam transaksi pengguna, yaitu menciptakan *platform* terbuka yang dapat menghubungkan pengguna dan pelaku bisnis untuk pengalaman yang lebih baik, dan DANA memberikan kemudahan bagi pengguna dan pelaku bisnis untuk menjalankan aksesibilitas dan akses ke pembayaran tanpa uang tunai (Wikipedia, 2021).

Aplikasi DANA dapat digunakan semua kalangan, dari kalangan atas sampai kalangan menengah kebawah juga bisa memakai layanan ini. Dengan demikian, masyarakat kalangan menengah kebawah merasa penggunaan aplikasi ini kurang maksimal, karena kurangnya pemahaman pada fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Maka dari itu, perlu ada sosialisasi agar bisa memaksimalkan informasi dan cara penggunaan aplikasi ini (Anggraini, 2020). Berikut beberapa *e-wallet* terbesar di Indonesia tahun 2019.



Sumber: www.databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1

**Daftar Dompot Digital Terbesar di Indonesia
Kuartal IV 2017 – Kuartal II 2019**

Menurut data Bank Indonesia (BI), ada 38 dompet digital atau *e-wallet* yang memiliki izin resmi. Riset iPrice dan App Annie menjelaskan bahwa Gojek merupakan dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbanyak di Indonesia sejak kuartal keempat tahun 2017. OVO telah mencapai hasil yang sangat baik selama empat kuartal berturut-turut. Pada kuartal kedua 2019, posisi LinkAja berhasil digeser oleh pendatang baru, yaitu DANA yang berhasil menduduki peringkat ketiga.

Saat ini OVO lebih baik dari DANA, karena OVO memberikan tawaran lebih besar untuk mengumpulkan poin, pengguna juga dapat menggunakan

atau menukarkan poin OVO untuk bertransaksi di seluruh *merchant* yang bekerja sama dengan OVO atau pengguna dapat menukarkan poin OVO untuk GrabBike, GrabCar, GrabFood, dan GrabExpress. Sementara, DANA hanya bisa membayar dan tidak bisa memesan makanan seperti GrabFood.

Keunggulan DANA adalah layanannya merupakan hasil karya anak bangsa, tidak ada campur tangan oleh negara asing. DANA dibuat di Indonesia, oleh orang Indonesia, dan untuk orang Indonesia. Layanan tersebut didukung oleh 2 data *center* untuk memastikan transaksi dapat terus berlangsung tanpa gangguan. *E-wallet* DANA adalah pendatang baru di Indonesia. Menjadi pendatang baru bukanlah hal yang mudah, harus memiliki inovatif untuk membedakan fitur *e-wallet* DANA dengan *e-wallet* yang lainnya. Dalam inovasi ini, DANA mengadopsi teknologi kelas dunia yang dikembangkan oleh programmer lokal, yaitu anak muda dengan kemampuan global. Dengan ini, dompet digital DANA siap digunakan oleh berbagai departemen untuk mendukung sebagian peningkatan produktivitas dan efisiensi. DANA meluncurkan DANA *Protection Plan* yang merupakan jaminan proteksi perlindungan 100%, memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna *e-wallet* DANA. Selain itu, pengguna premium bisa memanfaatkan fitur ini sehingga masyarakat lebih percaya untuk menggunakan dompet digital DANA (Himawati & Firdaus, 2021).

Dompet digital kini menjadi populer oleh semua masyarakat, karena mudah didapatkan. Pengguna hanya perlu mengisi aplikasi digital untuk mendaftar, dengan persyaratan yang minimum dan tidak ada pemeriksaan

kredit, hal ini berlaku untuk semua kalangan masyarakat. Selain itu, *e-wallet* memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi *online* tanpa mengungkapkan data keuangan pribadi. *E-wallet* juga memberi banyak promosi yang menguntungkan. Tidak hanya sisi positif yang dapat dirasakan oleh pengguna *e-wallet*, namun juga sisi negatifnya yaitu pengguna *e-wallet* mengalami berbagai kendala dalam proses transaksi pembayaran, dan saldo isi ulang yang tidak bertambah sehingga menimbulkan keluhan dari para pengguna aplikasi *e-wallet*.

Pada saat menggunakan *e-wallet* ada *history* transaksi setelah bertransaksi, dan jumlahnya akan tercatat di *history* aplikasi *e-wallet*. Dengan hal ini, pengguna bisa mengetahui berapa jumlah uang yang sudah mereka keluarkan untuk mengontrol pengeluaran, sehingga pengguna tidak perlu lagi mencatat pengeluaran secara manual. Pengguna juga mudah saat ingin melakukan pengisian ulang saldo. Pengguna bisa *top up* DANA melalui bank, baik ATM, *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking* atau bisa langsung mengunjungi *teller* bank. Selain itu *top up* bisa dilakukan di beberapa gerai seperti Alfamart, Indomart, pegadaian, kantor pos, dan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden, peneliti hanya mencantumkan 30 ulasan dari masing masing kategori 10 ulasan. Berikut adalah sebuah ulasan positif, negatif, dan netral dari para pengguna layanan *e-wallet* DANA:

Tabel 1.3
Ulasan Positif terhadap Layanan *E-wallet* DANA

No	Nama	Ulasan
1	Baby Aletha (21 November 2021)	Saya pake buat rekening prakerja karena gapunya rekening bank, sangat membantu sekali, apalagi dipake buat transfer beda bank lumayan ngirit. Flatform yg lain seperti gopay, ovo, udah pake admin. Dana masih gratis mantapp pertahankan
2	Hafidh Furqon (27 November 2021)	Saya suka dgn UI UX nya aplikasi ini. Tampilannya mudah dimengerti dan fiturnya beragam. Namun, saya terganggu dgn adanya bug setiap update aplikasi. Jd ketika saya masuk, itu bisa keluar sendiri dan aplikasinya lemot. Kemudian, saran saya mungkin jika berkenan, dapat menambahkan fitur transfer uang antar dompet digital lain serta bisa menambahkan fitur pembayaran bioskop dan ecommerce dgn beberapa perusahaan bioskop atau ecommerce lainnya. Terimakasih 🙏
3	Usep doank (12 November 2021)	Tetap bertahan di 5 bintang 👍 Menurut sy pakai aplikasi dana membantu banget, dan untuk penggantian nomor hp pun sangat mudah. Sistem trasfer nya pun sangat cepat, gak pakai nanti. Dana is the best
4	Ilham Nur Alamsyah (13 November 2021)	Alhamdulillah dana aplikasi dompet terbaik menurut saya, bisa investasi emas, nabung, bikin impian dan transfer tanpa biasa admin, dll.. dan cs dana juga respon cepat pada saat saya mau menonaktifkan premium yg no

		satunya 30 menit udah bisa.. Untuk saranya, tolong perbaiki untuk apk dana misalnya ngelag apk nya, kadang keluar sendiri.
5	Jaja Suryana (20 November 2021)	Fungsional, saya udah pakai 2 tahun lebih aplikasi e wallet DANA. Otomatis jadi akun premium, karena semua data yang di kirimkan valid. Terimakasih, hidup saya jadi lebih mudah
6	Ananda Al Anwari (14 November 2021)	Dompot digital yang paling ringkas untuk digunakan setiap saat. Walau udah lama pemakaian, tapi gak ada tuh kata2 bosan sama fitur fitur yang tersedia. Semuanya kepake dan gampang dioperasikan di smartphone.... DANA, mantap dah👍👍👍👍
7	Tommy Firmansyah (29 Oktober 2021)	Apk yg sangat membantu, alhamdulillah bisa simpan atau tarik uang di apk ini, kebetulan saya aktif di online, jadi saldo nya bertambah terus dari apk penghasil uang, terutama tiktok ,topppppp banget pokonyaaaa😄😄😄😄
8	Dilla Adhaini (15 Oktober 2021)	Ass wrb. apk dana ok aj sih Tpi mantul Misalkan mau bli paket tinggal di dana aj ngk perlu repot.. Ke konter. Itu klo misalkan saldo ny cukup. Saya bermain game udah berhasil 300 di tarik ke akun dana Tpi ngk PP. Yg penting terkumpul Semoga apk dana. Ny ok Suskes trs. amin.
9	MT M (8 November 2021)	Langsung 5 bintang, awalnya saya ragu menggunakan dana karna membaca banyak keluhan negatif/kritis tentang dana, tapi saya mencoba instal dan menggukan aplikasi dana,

		ternyata tidak sesuai dengan banyak keluhan yang saya baca, karna saya lancar topup menggukan dana tanpa saldo mengendap seperti keluhan yg lain, terimakasih dana.
10	Merry Wowor (10 November 2021)	Membantu buat nabung sedikit2,biar saat punya keperluan mendadak punya simpanan. Terima kasih buat aplikasinya,semoga semakin maju dan menjadi dompet digital yang terpercaya.

Sumber: www.play.google.com

Berdasarkan tabel 1.3 ada beberapa ulasan mengenai kepuasan pelanggan pada pengguna layanan *e-wallet* DANA. Beberapa pengguna mengungkapkan rasa suka, kemudahan, dan percaya dalam menggunakan dompet digital DANA. Salah satu ulasan dari Jaja Suryana yang dituliskan pada tanggal 20 November 2021, pengguna menulis : “Fungsional, saya udah pakai 2 tahun lebih aplikasi e wallet DANA. Otomatis jadi akun premium, karena semua data yang di kirimkan valid. Terimakasih, hidup saya jadi lebih mudah”. Dari ulasan tersebut pengguna memberikan tanggapan yang sangat positif kepada layanan dompet digital DANA, dan dapat disimpulkan pengguna mengalami kemudahan saat menggunakan *e-wallet* DANA.

Tabel 1.4

Ulasan Negatif terhadap layanan *e-wallet* DANA

No	Nama	Ulasan
1	Tulus Legowo (26 November 2021)	Sy sangat-sangat kecewa sekali sama fitur aplikasi dana yg skrg. Dulu waktu isi pulsa bisa ada mode pencarian kontak sehingga bisa

		memudahkan dalam pencarian nomor hp yg akan diisi pulsa, sekarang malah tidak ada fitur tersebut. Sy kasih ✨ 1
2	Ellyn Sari (12 November 2021)	Pada awalnya sih emang sangat mudah, isi pulsapun gampang & lebih murah...tapi waktu diupgrade g bisa & malah hilang apk-nya...didownload lagi tapi malah g bisa masuk2, padahal habis ditop up buat isi pulsa...semoga segera ada perbaikan biar customer lebih nyaman
3	Muhibat Ibay (24 November 2021)	Tolong jelaskan kenapa saya gak bisa pake dana lagi, device hp ram 2/16 Os.Lollipop. Apa udah gak suport, jangan dipersulit lah CS klo pengen maju, udah 3 bulan ini gini terus, selalu keluar sendiri. Saya Terpaksa pindah ke ovo
4	Rifai Fai (5 Desember 2021)	halo dana ,bagaimna dengan pelayanan dana ,saya beli pulsa ,saldo sudah berkurang pulsa tidak kunjung masuk ,giliran saya batalkan saldo tidak kembali bagaimna ini ,sangat merugikan ,maaf saya gak kasih bintang sebelum saldo saya kembali ,nominal saya beli memang tak seberapa ,tapi bagiku sangat berarti semoga dilerbaiki pelayanannya ,lama lama saya unistal aplikasi dana ,trimakasih
5	Ana Hananah (4 Desember 2021)	Dana sekarang sangatlah mengecewakan padahal sudah di dukung oleh bank Indonesia. Semakin di dukung semakin mengecewakan masak tranfer harus menunggu 2 hari yang dulunya hanya 2 menit sekarang setelah di

		dukung malah menunggu 2 hari itupun belum pasti masuk. Kami harap di perbaiki secepatnya agar orang-orang yang sudah percaya ke dana tidak kecewa, lebih cepat lebih baik, Saran kami jangan mengecewakan pelanggan yang sudah percaya.
6	Nadia Fadzila (3 Desember 2021)	Dana sekarang jadi aneh, kirim uang jadi harus menunggu 10 mnt dulu, dan sudah menunggu 10 mnt malah disuruh nunggu 1 hari, tolong dong ini lagi urgent malah kayak gini. Dulu ga kaya gini sekarang knp jadi aneh dan menyebalkan, customer servis juga lemot parah astaghfirullahaladzim.
7	Rosidi Sopian (4 Desember 2021)	Saya kasih bintang satu. Karna saya tarik saldo ke akun dana seharian saya tunggu belum masuk. Terus sudah hubungan wa dana care sama email belum ada penyelesaian. Bagaimana ini. Harus laporan ke siapa. Tolong di permudah. Jangan bikin kecewa saya sering transaksi menggunakan aplikasi dana. Kalau Penanganan lama begini saya jadi ragu
8	Yandi Rama (4 Desember 2021)	Astaga..saya beli beli pulsa 20 ribu sebnyak 2 x gak ada masuk pulsa nya , nomor hp gw udah bener. Gw liat riwayat nya saldo sudah d potong , transaksi berhasil. Gw hubungi call centre di arah kan k WA , d Wa antrian sedang penuh terus , d suruh isi form , gw isi keluhan gw d form nya smpe skrang gak ada tuh pulsa gak ke isi dan saldo pun tidak balik. Jd ngeri

		gw beli pulsa , isi token dan kirim uang lewat dana
9	Dina Shiwish (5 Desember 2021)	Ayooo turunkan rating DANA.... ada masalah lama proses nya.... Aku mau transfer ke BNI dari tanggal 3 des 2021 sampai sekarang belum masuk....sudah buat laporan juga....sudah dapat balasan kirim nomor rekening,sudah di balas juga,dan sampai sekarang belum masuk juga..... HATI HATI YANG BELUM KENA YA...
10	M. Faisal Anugrah Al Amin (5 Desember 2021)	Hari ini pertanggal 5 desember 2021, teman saya mengirim ke aplikasi dana punya saya, tapi sampai detik ini aplikasi dana nya tidak bisa dibuka2, padahal sudah lama saya memakai aplikasi ini tidak ada masalah, kok sekarang malah nambah masalah, tolong di respon admin. Saya kasih bintang 1 dulu, kalau sudah kembali normal lagi aplikasinya saya kasih bintang 5

Sumber: www.play.google.com

Dari tabel 1.4 diketahui juga ada beberapa ulasan mengenai ketidakpuasan pelanggan pada pengguna layanan *e-wallet* DANA. Beberapa pengguna mengungkapkan rasa kecewa dan beberapa masalah lainnya dalam menggunakan dompet digital DANA. Salah satu ulasan dari Rosidi Sopian yang dituliskan pada tanggal 4 Desember 2021, pengguna menulis “Astaga..saya beli beli pulsa 20 ribu sebnyak 2 x gak ada masuk pulsa nya , nomor hp gw udah bener. Gw liat riwayat nya saldo sudah d potong , transaksi berhasil. Gw hubungi call centre di arah kan k WA , d Wa antrian sedang penuh

terus , d suruh isi form , gw isi keluhan gw d form nya smpe skrang gak ada tuh pulsa gak ke isi dan saldo pun tidak balik. Jd ngeri gw beli pulsa , isi token dan kirim uang lewat dana”. Dari ulasan tersebut pengguna memberikan tanggapan negatif kepada layanan dompet digital DANA, dan dapat disimpulkan pengguna mengalami keluhan saat transaksi pembelian pulsa karena pengguna sudah merasa memasukkan nomor telepon melalui *e-wallet* DANA tetapi pulsa tidak masuk dan saldo DANA sudah terpotong, pengguna juga merasa kecewa pada *e-wallet* DANA.

Tabel 1.5
Ulasan Netral terhadap Layanan *E-wallet* DANA

No	Nama	Ulasan
1	Noventi Rahayu (3 Desember 2021)	Tgl 2 saya bayar tagihan bpjs kesehatan sdh berhasil, saldo sudah berkurang, tapi tgl 3 kenapa tagihan masih keluar, dan sy konfirmasi dng pihak bpjs kesehatan infonya belum ada pembayaran masuk, saya sdh info ke CS DANA melalui Email di tgl 2&3 tp sampai sekarang belum ada konfirmasi balik.. trus sy hrs bgmn? mohon dibantu..
2	Dian Ramadhan (6 Desember 2021)	1 katabuat dana "menyedihkan" , mau upgrade premium susah bangetttttttt,, padahal data sudah jelas sesuai dokumen asli , begitupun data pendukung.. tolong lah jangan ribet2 di masa yang harus serba Cepet, saya sudah lewat Email juga .. ku tambah bintang jika sampe bulan depan gada yang aneh aneh ditambah lagi, sementara FIX THX..

3	Hiii. (15 November 2021)	min tolong nama saya di dana kenapa tidak sesuai dengan KTP yang saya cantumkan?? mohon di perbaiki min karna untuk beberapa transaksi itu sangat mengganggu dan menghambat. tolong kebijakannya min agar segera di perbaiki...
4	Tia Trisna dewi (24 November 2021)	Udah beberapa bulan pake dana bae2 aja, seneng karna trf kemana2 ga kena admin (diatas 50.000). Tp kenapa skarang malah trf di atas 50.000 kena admin juga?? Tujuan utama pake app ini kan biar trf kemana2 gak kena admin tp kok malah skrg jadi gini sih hadehhhh jadi males. Sama aja kek trf pake mbanking jadinya cuman beda lg 2000 aja..
5	Wirahadi Kesuma (14 November 2021)	Saya turunin dari bintang 5 jadi bintang 3, masa ada reward untuk pembelian pulsa, saya pakai reward itu beli pulsa order gagal dan reward nya hilang sudah terpakai, giliran nggk pakai reward orderan sukses 🙏,,Dana makin aneh semejak di upgrade, kalau tau gitu saya pakai aplikasi linkaja 😞
6	Yudi Haryanto (5 Oktober 2021)	Saya pake dana baru beberapa bulan, ok sangat membantu pengisian pulsa/listrik/trnsfer, tapi setelah saya update dana ke versi 2.4.1 malah error, tidak bisa di buka dan di alihkan ke Google Drive ada pilihan (tutup / laporkan), tolong solusinya gimana terimakasih.
7	Hasna Alyya Rahmah (2 Oktober 2021)	Halo pak/bu, saya udah email soal keluhan saya. Kenapa customer id dan kode transaksi untuk tarik tunai nya tidak muncul ya? Bahkan

		<p>saya sudah coba hingga 2x tetapi hasil nya sama, tidak muncul juga, malah yg muncul "sedang memproses transaksimu". Internet saya juga cukup lancar untuk lakukan transaksi. Kira kira itu uang nya bisa balik nggak ya?? Lumayan loh kalo gak balik, uang saya yg bisa buat makan seminggu ilang gitu aja. Tolong dijawab secepatnya ya, terimakasih</p>
8	<p>Dyon Lenns (29 Oktober 2021)</p>	<p>Top up non bank susah sekarang, 3 hari berturut kendala error dari kasir minimarketnya, jadi males nyoba terus. Metode pembayaran belanja online/offline gaada penambahan tempat, jadi kurang opsi tempat belanja</p>
9	<p>Siro Iyoo (24 September 2021)</p>	<p>Awalnya ok aja, Top up bisa. Pas mau transfer keluar malah disuruh upgrade dan selalu gagal. Katanya e-KTP gak terbaca, padahal udah jelas banget. Disuruh upload dokumen pendukung, pas upload katanya yang di upload bukan KTP. Muter aja terus begitu</p>
10	<p>Vangga Eprila (31 Oktober 2021)</p>	<p>Ada beberapa masalah kecil yang cukup mengganggu. Setiap masuk aplikasi, pop-up term & services selalu muncul, padahal sudah centang dan disetujui dari awal pemakaian. Lalu, saat pengisian ulang saldo khususnya di gerai minimarket juga terkadang tidak ada notifikasi Dana masuk. Selebihnya aplikasi berfungsi cukup baik.</p>

Sumber: www.play.google.com

Berdasarkan tabel 1.5 penulis mengambil ulasan netral dari *rating* 3 pada aplikasi *e-wallet* DANA. Salah satu ulasan dari Siro Iyoo yang dituliskan pada tanggal 24 September 2021, pengguna menulis : “Awalnya ok aja, Top up bisa. Pas mau transfer keluar malah disuruh upgrade dan selalu gagal. Katanya e-KTP gak terbaca, padahal udah jelas banget. Disuruh upload dokumen pendukung, pas upload katanya yang di upload bukan KTP. Muter aja terus begitu”. Awalnya pengguna merasa baik-baik saja saat menggunakan *e-wallet* Dana, dan saat mau melakukan transaksi pengguna mengalami kendala saat meng-*upload* berkas.

Menurut Abu-Assi dalam Amelia (2017), adopsi diartikan sebagai penerimaan dan kesediaan untuk terus menggunakan produk. Proses memasuki tahap adopsi yaitu dari pemahaman, persuasi, pengambilan keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Menurut Suryani dalam Amelia (2017) menjelaskan proses adopsi pada semua tahapan mengikuti metode AIETA melalui metode tradisional yaitu *awareness* (kesadaran), *interest* (menaruh minat), *evaluation* (penilaian), *trial* (percobaan) dan *adoption* (penerimaan). Pengadopsi potensial melalui tahap tertentu sebelum mengambil keputusan tentang penerimaan (adopsi) atau penolakan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai proses pengambilan keputusan pribadi melalui pengetahuan, sehingga membentuk sikap terhadap inovasi, membentuk keputusan untuk menerima atau menolak, menghasilkan ide untuk adopsi, dan mengkonfirmasi keputusan yang telah dibuat.

Menurut Selvanathan (2016) pengalaman pelanggan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap adopsi, dan diketahui bahwa pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan memang berperan dalam menentukan kemungkinan untuk menerima dan menggunakan layanan. Menurut Salim dan Catherine (2021) menjelaskan bahwa pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang dirasakan konsumen pada saat menggunakan jasa bisa menjadi pertimbangan konsumen. *Customer experience* atau pengalaman pelanggan adalah penciptaan kepuasan konsumen melalui pengalamannya. Pengalaman pelanggan juga tentang soal memahami gaya hidup konsumen dan meluaskan pandangan pemasar.

Menurut Amelia (2017) kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi. Efek dari kemudahan terhadap adopsi adalah pengguna mempercayai transaksi yang dilakukan melalui media teknologi informasi yang mudah dipahami tanpa membuang waktu atau tenaga. Pengguna mengadopsi sistem pembayaran berbentuk teknologi, artinya pengguna merasakan bahwa hasil yang diperoleh dari sistem pembayaran elektronik ini sesuai dengan harapan dan keinginannya, serta menggunakan suatu ukuran untuk membantu aktivitas sehari-hari, salah satunya adalah kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan ini berarti tidak membingungkan, jelas, dan mudah untuk dimengerti.

Kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi, dan bisa dikatakan bahwa semakin tinggi kepercayaan belum tentu akan menurunkan adopsi. Pada umumnya kepercayaan terbagi dari dua elemen

penting, yaitu privasi dan keamanan. Kepercayaan merupakan keyakinan pribadi bahwa pengguna mempunyai sistem untuk melaksanakan transaksi dengan aman dan bisa menjaga privasi data pribadi. Pengaruh kepercayaan terhadap adopsi merupakan persepsi pengguna terhadap kepercayaan saat memproses informasi *online*, pengguna sering beranggapan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna maka semakin tinggi juga pengguna adopsi (Amelia, 2017).

Menurut Indrawati *et al.* (2019) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *mobile payment* OVO di Samarinda, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi variabel pada penelitian ini yaitu layanan (*feature*), kepercayaan (*trust*), kepuasan (*satisfaction*), dan loyalitas (*loyalty*) bagi masyarakat Samarinda terhadap keputusan menggunakan *mobile payment* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Dalam penelitian ini dari segi teoritis memberikan implikasi bahwa *mobile payment* OVO harus mempertimbangkan dampak secara lebih cermat bagi para pengguna generasi Y. Hal ini dikarenakan para pengguna pada usia tersebut cenderung menggunakan *mobile payment* OVO, sedangkan penelitian ini menggunakan responden dengan usia bervariasi.

Dalam penelitian Amelia (2017) tentang pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, kenyamanan dan kepercayaan terhadap adopsi internet *banking* pada bank BNI di Surabaya, hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan pengguna dan kepercayaan secara parsial berpengaruh

positif tidak signifikan, manfaat dan kenyamanan secara parsial berpengaruh positif signifikan, dan keamanan berpengaruh negatif tidak signifikan.

Sedangkan menurut Prakoso (2020) dalam penelitiannya tentang pengukuran penerimaan masyarakat terhadap e-wallet GoPay sebagai media pembayaran di era non tunai, menunjukkan bahwa faktor *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan pengalaman secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan kembali *e-wallet* GoPay, karena aplikasi yang baik adalah aplikasi yang mudah digunakan baik oleh orang awam sekalipun.

Menurut Selvanathan (2016) ada perbedaan tentang kemudahan penggunaan terhadap adopsi penggunaan yang menunjukkan tidak ada yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap adopsi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi. Salah satu penyebabnya adalah usia. Sedangkan menurut Amelia (2017) kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap adopsi penggunaan, dan dikatakan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan belum tentu akan menurunkan adopsi penggunaan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada 25 responden yang menggunakan *e-wallet* DANA. Peneliti melakukan pra survey sebagai data observasi pertama yang terdiri dari variabel *customer experience* (pengalaman pelanggan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), dan adopsi penggunaan

e-wallet DANA di Jakarta. Dari hasil observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.6
Tanggapan Responden terhadap *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan) *E-wallet* DANA di Jakarta

No	Pertanyaan	Hasil
1	Saya menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> DANA karena mudah digunakan.	4,40
2	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena merasa aman saat bertransaksi.	3,96
3	Layanan yang ditawarkan <i>e-wallet</i> DANA sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen.	3,80
4	<i>E-wallet</i> DANA merupakan pilihan saya ketika menggunakan transaksi online.	3,80
5	<i>E-wallet</i> DANA mempermudah saya dalam melakukan pembayaran.	4,04
Rata-Rata Keseluruhan		4,00

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 1.6 dengan memberikan 5 pertanyaan terkait *Customer Experience* (Pengalaman Pengguna) terhadap *e-wallet* DANA. Dari hasil pra survey menghasilkan nilai yang baik dengan total sebesar 4,00. Maka dapat disimpulkan bahwa *customer experience* (pengalaman pelanggan) ini bisa diterima dengan baik oleh para pengguna *e-wallet* DANA karena dengan pengalaman pelanggan bisa membuat pengguna yakin dengan *e-wallet* DANA untuk digunakan saat bertransaksi.

Tabel 1.7**Tanggapan Responden terhadap *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan) *E-wallet* DANA di Jakarta**

No	Pertanyaan	Hasil
1	Saya mudah memahami layanan <i>e-wallet</i> DANA.	3,92
2	<i>E-wallet</i> DANA memudahkan saya saat bertransaksi.	3,80
3	<i>E-wallet</i> DANA mudah diunduh pada AppStore atau PlayStore.	4,04
Rata-Rata Keseluruhan		3,92

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 1.7 peneliti memberikan 3 pertanyaan mengenai *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan) pada pengguna *e-wallet* DANA di Jakarta. Dari hasil pra survey mendapatkan hasil 3,92 yang berarti baik. Dapat disimpulkan bahwa *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan) ini memang memudahkan pengguna saat bertransaksi melalui *e-wallet* DANA.

Tabel 1.8**Tanggapan Responden terhadap *Trust* (Kepercayaan) *E-wallet* DANA di Jakarta**

No	Pertanyaan	Hasil
1	Saya percaya bahwa transaksi yang dilakukan melalui <i>e-wallet</i> DANA aman.	3,88
2	Saya merasa bahwa penyedia <i>e-wallet</i> DANA memiliki kemampuan untuk melindungi privasi data saya.	3,76
3	Saya percaya bahwa menggunakan <i>e-wallet</i> DANA dapat mempermudah dalam bertransaksi.	4,04
4	Saya sudah terbiasa dalam menggunakan <i>e-wallet</i> DANA.	3,60
Rata-Rata Keseluruhan		3,82

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

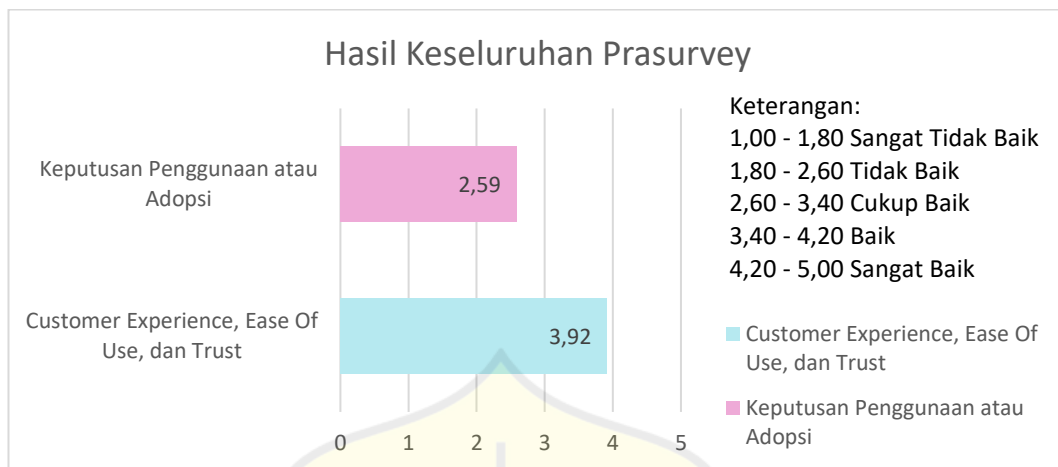
Berdasarkan tabel 1.8 dengan memberikan 4 pertanyaan mengenai *trust* (kepercayaan) terhadap *e-wallet* DANA di Jakarta. Dari hasil pra survey menghasilkan nilai yang baik sebesar 3,82. Maka dapat disimpulkan bahwa *trust* (kepercayaan) juga menjadi salah satu keyakinan pengguna untuk menggunakan *e-wallet* DANA untuk bertransaksi.

Tabel 1.9
Tanggapan Responden terhadap Adopsi Penggunaan *E-wallet* DANA di Jakarta

No	Pertanyaan	Hasil
1	DANA merupakan <i>e-wallet</i> yang sudah dikenal memiliki banyak merchant/toko	2,56
2	Saya lebih memilih menggunakan <i>e-wallet</i> DANA dari pada <i>e-wallet</i> lainnya	2,68
3	Melalui informasi yang saya dapat dari media sosial DANA adalah layanan <i>e-wallet</i> terpercaya	2,20
4	Saya memilih menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena mudah	2,84
5	Saya merekomendasikan <i>e-wallet</i> DANA kepada orang sekitar saya	2,68
Rata-Rata Keseluruhan		2,59

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel 1.9 dengan memberikan 5 pertanyaan tentang tanggapan responden yang berjumlah 25 responden terhadap adopsi atau keputusan penggunaan penggunaan *e-wallet* DANA, dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh dari responden adalah 2,59 yang artinya *e-wallet* DANA memiliki keputusan pelanggan atau adopsi yang tidak baik atau rendah. Berikut hasil pra survey secara keseluruhan:



Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Gambar 1.2

Hasil Keseluruhan Pra Survey

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui hasil keseluruhan pra survey pada penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta dengan variabel *Customer Experience, Ease Of Use, dan Trust* baik, dan dari segi adopsi (keputusan penggunaan) pada penggunaan *e-wallet* DANA tidak baik atau rendah, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk para konsumen berkelanjutan untuk menggunakan *e-wallet* DANA.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang penelitian agar dapat mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan menggunakan aplikasi DANA, kemudahan, dan kepercayaan terhadap adopsi *e-wallet* dengan mengangkat topik **“Dampak *Customer Experience, Ease of Use, dan Trust* terhadap Adopsi Penggunaan *E-wallet* DANA (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Jakarta)”**.

1.2 Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Munculnya teknologi digital keuangan yaitu transaksi pembayaran melalui *e-wallet* DANA. Dalam hal ini pengguna bisa mudah melakukan transaksi apapun dengan mudah, serta banyaknya pengalaman dan kepercayaan pada pengguna aplikasi ini.
2. Keputusan penggunaan adopsi pada layanan *e-wallet* DANA.

1.2.2 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang sudah disebutkan, dan menyadari adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penulis memberi batasan masalah secara jelas dan fokus. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya pada Dampak *Customer Experience*, *Ease of Use*, dan, *Trust* terhadap Adopsi Pengguna *E-wallet* DANA di Jakarta.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *customer experience*, *ease of use*, dan *trust* bersama-sama berpengaruh terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta?

2. Apakah *customer experience* berpengaruh terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta?
3. Apakah *ease of use* berpengaruh terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta?
4. Apakah *trust* berpengaruh terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *customer experience*, *ease of use*, dan *trust* terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh *customer experience* terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh *ease of use* terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA di Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai pengaruh *customer experience*, *ease of use*, dan *trust* terhadap adopsi

penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan *customer experience*, *ease of use*, dan *trust* terhadap adopsi penggunaan *e-wallet* DANA bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang dompet digital.

