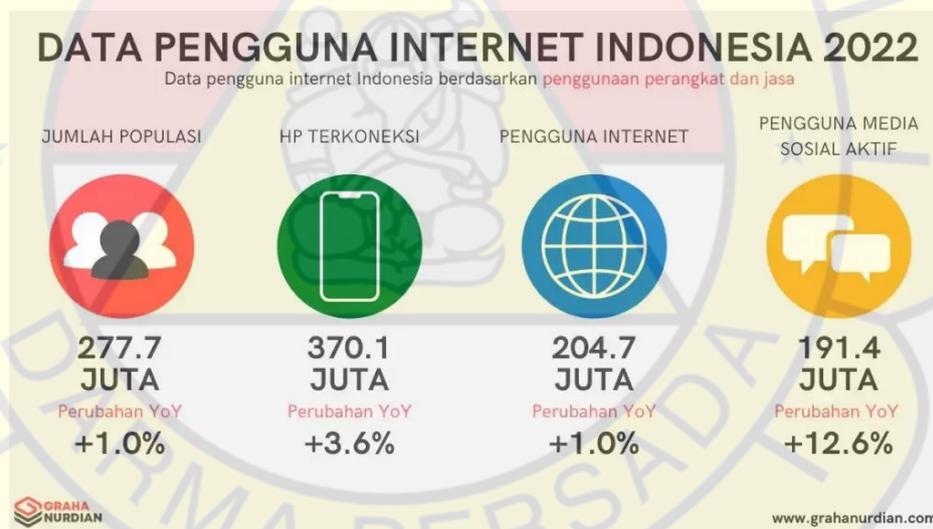


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi di masa digital berikut ini berkembang dengan cepat. Teknologi saat ini telah mempengaruhi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang maju adalah internet. Internet merupakan jaringan komunikasi yang terbuka dan mendunia (Aryanto, 2023). Perkembangan pengguna internet dari tahun ke tahun selalu dinantikan oleh sejumlah kalangan. Hasilnya juga sudah dapat diprediksi, dan jumlahnya juga semakin meningkat tiap tahunnya.



Sumber : Grahanurdian.com

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia 2022

Pada gambar 1.1, di Indonesia terdapat 277,7 juta pengguna dari total populasi pada tahun 2022. Pada gambar 1.1 juga menunjukkan bahwa terdapat 370,1 juta pengguna yang memiliki koneksi seluler di Indonesia pada tahun

2022 dari total populasi. Untuk pengguna internet pada tahun 2022 terdapat 204,7 juta pengguna pada tahun 2022 dari total populasi.

Saat ini perilaku masyarakat semakin berkembang dari segi perekonomian dunia baik yang berlangsung di negara-negara maju maupun negara-negara berkembang tidak terlepas dari peranan uang. Era ini juga membuat masyarakat Indonesia semakin banyak menggunakan metode penyimpanan uang dalam aplikasi yang dapat mempromosikan aktivitas. Uang tunai dan kartu tidak disimpan di dompet untuk kegiatan transaksi sehari-hari, semakin banyak perusahaan yang meluncurkan bisnis dibidang teknologi (*fintech*) dengan mengeluarkan produk yang disebut dompet digital.

Dompet digital atau *e-wallet* kian diminati masyarakat sebagai metode transaksi yang mudah praktis. Selain digunakan untuk transaksi *online*, *e-wallet* juga kerap digunakan untuk melakukan pembayaran digeraai fisik. *Fintech* menciptakan peluang dan tantangan baru di sektor keuangan, melibatkan konsumen, lembaga keuangan dan regulator. Fenomena ini didukung oleh peningkatan penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari, terutama melalui *smartphone* dan perangkat teknologi lainnya. Pertumbuhan yang signifikan pengguna internet telah memunculkan berbagai model bisnis baru yang berbasis internet, salah satunya adalah *fintech* yang memberikan kenyamanan terutama bagi pengguna yang terhubung dengan internet. Dengan banyaknya penyedia *fintech* yang ada mendukung masyarakat agar memulai memahami serta menggali tentang *fintech*.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terbagi dalam beberapa jenis *fintech* yang memudahkan rakyat negeri ini dalam menyelesaikan kesulitan finansial, Menurut (Sikapi,2019) bagian-bagian *fintech* terbagi jadi:

Pertama, *crowdfunding* atau pengalangan dana, *fintech* menjadi pilihan rakyat Indonesia dalam mendukung kegiatan donasi, khususnya dalam mendukung program sosial. Keberlanjutan popularitas *fintech* juga dapat diamati di berbagai negara, termasuk Indonesia. Contoh *fintech crowdfunding* yang saat ini banyak dipakai di Indonesia adalah KitaBisa.com.

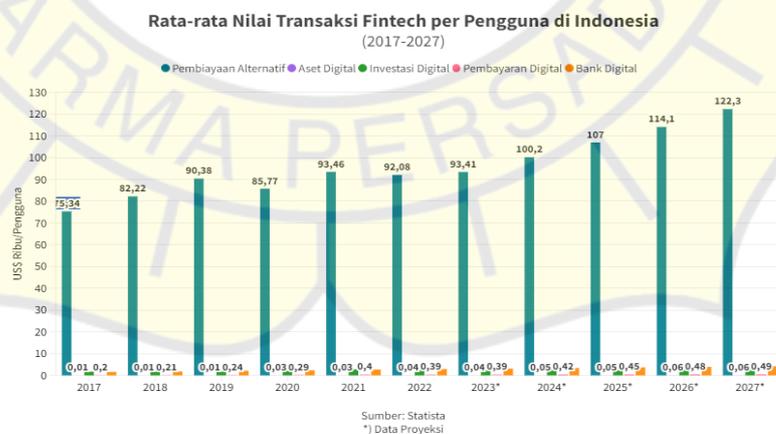
Kedua, *microfinancing* ialah bentuk fasilitas finansial yang ditujukan bagi rakyat golongan menengah ke bawah, bertujuan untuk menolong finansial dan kegiatan harian mereka. secara umum, rakyat ini merasakan kesusahan dalam mengakses layanan perbankan konvensional. Sehingga sulit dalam memperoleh kekayaan dari pemberi pinjaman ke penerima pinjaman. Komposisi *microfinancing* dibentuk agar memberikan *profit* yang bermakna kompetitif untuk peminjaman, tetapi selalu gampang diakses oleh berbagai peminjamnya. Contoh *fintech* tersebut ialah Amarnya yang menemukan kandidat *entrepreneur* bersama pembiaya onlinenya.

Ketiga, *peer-to-peer lending service* ialah penemu layanan pinjaman biaya untuk ditujukan bagi rakyat yang menghadapi kesulitan biaya dalam menyempurnakan kebutuhan hidup mereka. *Fintech P2P lending service* secara signifikan menyerdehanakan proses akses keuangan bagi konsumen, menghindarkan mereka dari prosedur panjang dan rumit yang sering terjadi di

bank konvensional. Seperti *fintech P2P lending service* ialah AwanTunai, cicilan, Akulaku.

Keempat, *market comparison* ataupun *e-aggregaor*, melalui *fintech* tersebut memungkinkan pelanggan untuk membandingkan rangkaian barang keuangan melalui rangkaian penyedia layanan biaya. Setelahnya, platform ini akan bisa berfungsi dalam *financial planner* serta menggunakan investasi sebagai cadangan *financial freedom*. Missal melalui *fintech* tersebut ialah CekAja yang menyajikan penyajian berdasarkan asuransi, kredit, serta investasi.

Kelima, *digital payment system* ialah *fintech* yang menyajikan penyajian bayar misalnya tempo listrik, pulsa pascabayar, kartu kredit, dan penggunaan internet. *Fintech* tersebut memberikan bantuan signifikan kepada rakyat Indonesia yang belum memiliki layanan ke bank melalui menyelesaikan pembayaran berkala bulanan mereka. Misalnya dari *fintech digital payment system* ialah Payfazz (sikapi,2019).



Sumber: Statistika (dataindonesia.id)

Gambar 1. 2 Prediksi nilai transaksi Fintech di Indonesia tahun 2017-2027

Pada gambar 1.2 jumlah pengguna layanan teknologi finansial (*financial technology / fintech*) di Indonesia diperkirakan terus tumbuh dalam beberapa tahun mendatang. Sejalan dengan itu, rata-rata nilai transaksi dari para pengguna *fintech* di dalam negeri pun diproyeksi terus mengalami kenaikan. Berdasarkan data statistika pada gambar 1.2, pembayaran alternatif menjadi segmen *fintech* dengan rata-rata nilai transaksi per pengguna terbesar di Indonesia pada tahun 2022. Angka tertulis senilai US\$92.080 pada 2022 serta diperkirakan meningkat tumbuh hingga US\$112.300 pada tahun 2027. Kemudian, untuk rata-rata nilai transaksi pengguna pembayaran digital di Indonesia sebesar US\$390 pada tahun 2022, nilai tersebut akan diperkirakan naik menjadi US\$490 pada tahun 2027.

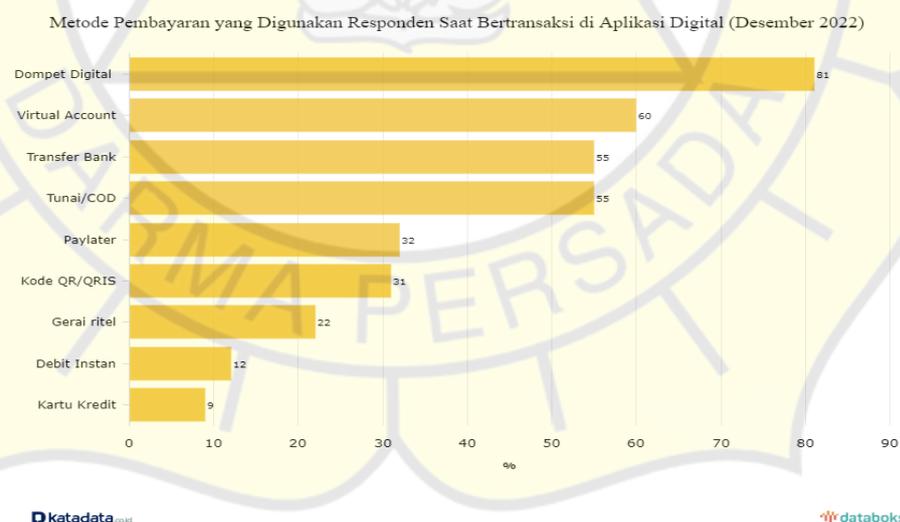
Penulis menemukan salah satu pernyataan yang mendukung untuk penulisan skripsi ini, dikutip dari situs suarasulsel.id menyebutkan bahwa “Uang Kertas Makin Ditinggalkan, Warga Makin Nyaman Dengan Uang Elektronik” berita ini membuktikan bahwa uang kertas sudah kurang diminati masyarakat, berikut ini merupakan narasi dari pernyataan yang diambil dari situs suarasulsel.id.

“Kemajuan teknologi membuat sistem pembayaran makin mudah. Warga tidak perlu membawa dompet untuk menyimpan uang fisik. Hanya menggunakan aplikasi di ponsel. Semua transaksi bisa dilakukan. Mengutip Fobiz.id—jaringan Suara.com, tersedianya sistem pembayaran digital ini mendorong penggunaan uang kertas semakin ditinggalkan oleh masyarakat Indonesia”. keinginan masyarakat dalam memakai uang elektronik di Indonesia lalu merasakan kenaikan berdasarkan dengan meningkatnya pelayanan penyedia pembayaran non tunai berdasarkan

penggunaan alat informasi lalu pilihan usaha penerbitan uang elektronik semakin berkembang.

Eksistensi dari teknologi saat ini berkembang dalam berbagai bidang termasuk dalam bidang ekonomi. Penggunaan saat ini tidak hanya bertujuan untuk mempermudah suatu pekerjaan tetapi sudah menjadi kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-harinya karena dengan teknologi segala bentuk aktivitas dapat dilakukan dengan cepat tanpa batas.

Seiring dengan perkembangan waktu teknologi informasi semakin berkembang dengan adanya teori TAM (*Technology Acceptance Model*) atau bisa disebut dengan Model Penerimaan Teknologi, dengan begitu alur TAM (*Technology Acceptance Model*) berubah menjadi Persepsi Manfaat (pemikiran pemanfaatan atau kebermanfaatannya) serta Persepsi Kemudahan Penggunaan (pemikiran mudah) langsung adanya pengaruh niat perilaku (Intensi Perilaku).

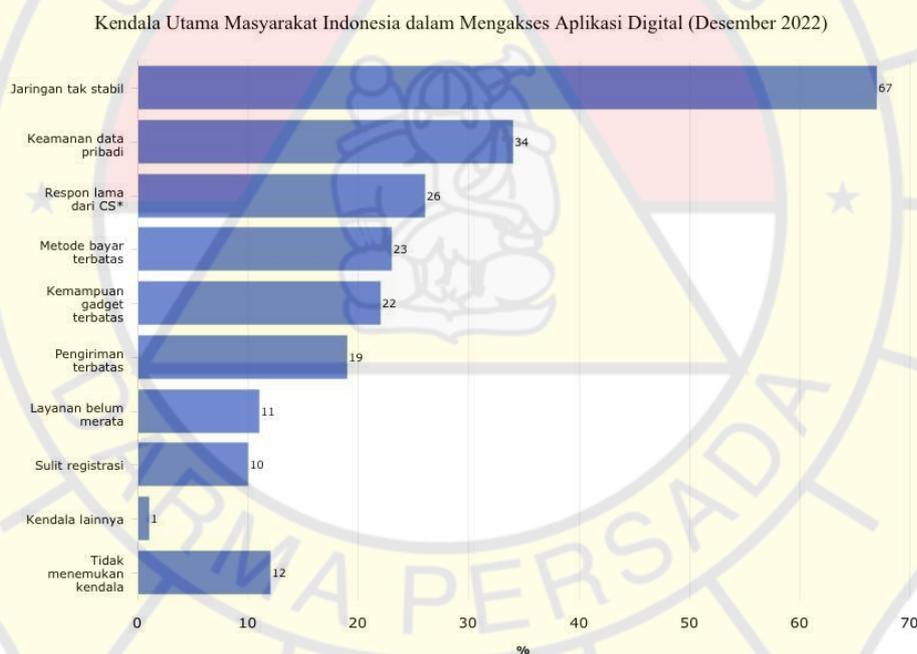


Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1. 3 Metode Pembayaran yang sering digunakan

Pada gambar 1.3 dompet digital (*e-wallet*) merupakan metode pembiayaan yang sangat ingin dipakai berdasarkan rakyat Indonesia saat bertransaksi di aplikasi digital. Hal ini berdasarkan survei katadata *Insight Center* (KIC), dengan persentase 81%.

Namun, semakin pesatnya adopsi teknologi di finansial seperti populer sistem transaksi digital secara bersama-sama membawa dampak negatif seperti yang di dapat dari hasil survei Katadata *Insight Center* (KIC) terdapat kendala utama yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia saat mengakses aplikasi digital seperti yang terdapat pada gambar 1.4 berikut ini:



Sumber: Databoks.Katadata.co.id

Gambar 1. 4 Kendala Utama Masyarakat Indonesia dalam Mengakses Aplikasi Digital

Berdasarkan gambar 1.4 menunjukkan bahwa, jaringan internet yang tidak stabil menjadi kendala utama masyarakat Indonesia dalam mengakses aplikasi

digital. Selanjutnya sebanyak 34% responden menilai bahwa risiko keamanan data pribadi menjadi kendala saat mengakses aplikasi digital. Kendala lainnya, yaitu respons yang lama dari *customer service* sebanyak 26%. Ada pula responden yang mengatakan bahwa kendala dalam mengakses aplikasi digital karena keterbatasan metode pembayaran sebanyak 23% responden, kemampuan gadget sebanyak 22% responden, dan metode pengiriman sebanyak 19% responden. Kemudian, sebanyak 11% responden mengatakan layanan yang belum sampai ke wilayah mereka menjadi kendala pengaksesan aplikasi digital. Sementara, hanya 10% responden menilai sulitnya registrasi merupakan kendala saat mengakses aplikasi digital. Hal ini berdasarkan hasil survei Katadata *Insight Center* (KIC).

Penulis menemukan bahwa terdapat perbedaan hasil dalam penelitian ini, yang secara khusus dapat dilihat pada penelitian terdahulu :

Penelitian Ivan Rifqi Ramadya (2022) dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention*” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* pengaruh baik serta keberartian berdasarkan *Behavioral Intention*, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sedangkan pada Penelitian Liane Jeane Pandei (2018) dengan judul “*The Impact of Technology Acceptance Model on Behavioral Intention of Internet Banking Users in Manado*” dengan nilai penelitian menggambarkan bahwa *Perceived Usefulness* sebagai salah satu variabel independen tidak secara parsial mempengaruhi *Behavioral Intention* secara

signifikan, *Perceived Ease of Use* sebagai salah satu instrumen terikat tidak mempengaruhi secara parsial *Behavioral Intention* secara signifikan.

Menilai fenomena tersebut maka strategi yang tepat untuk dilakukan ialah Persepsi Kemudahan Penggunaan serta Persepsi Manfaat. Penggunaan strategi kombinasi antara Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat bisa menawarkan wawasan yang komprehensif dalam menilai fenomena, karena tidak hanya memperhatikan aspek kemudahan penggunaan, tetapi juga memperhitungkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam konteks pengalaman mereka. Dengan mengadopsi strategi Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat, adanya evaluasi mengenai fenomena dapat memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut, mengidentifikasi perbaikan, dan memahami bagaimana fenomena tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna.

DS Research (2019) dalam *fintech Research 2019* menyatakan mengenai tingginya kesadaran masyarakat atas layanan *fintech* berupa *digital wallet* jika dibandingkan dengan jenis layanan lain. *Fintech* mengalami perkembangan yang pesat dan pertumbuhan yang signifikan yang mampu mengubah sektor bisnis keuangan. Peningkatan niat publik dalam menggunakan uang elektronik dapat disebabkan karena mata uang yang dianggap kurang praktis. Menurut (Alwi et al., 2021) dengan *fintech* menawarkan kontribusi baik berdasarkan bagian usaha biaya untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Sejumlah usaha biaya pemanfaatan *fintech* dalam menyediakan fasilitas internet yang aman serta gampang bagi para pelanggan. Transaksi tunai akan berjalan tidak efisien karena pembeli harus

membawa mata uang yang sama dengan harga barang, dianggap kurang praktis dan dapat mengundang kejahatan.

Salah satu perusahaan *fintech* yang sedang populer adalah Dana. Dana adalah perusahaan yang berfokus pada aplikasi kategori keuangan yang membantu pengguna untuk kegiatan transaksi. Dengan ini Dana dikatakan dalam pilihan *fintech digital payment system* yang bisa menyajikan pembiayaan listrik, pulsa, serta data seluler. Aplikasi Dana ialah bagian dari platform yang menemani pembiayaan non-tunai atau *mobile payment*. Layanan *mobile payment* ini sangat fleksibel, tentunya memungkinkan pengguna dalam mengerjakan pembiayaan dengan gampang diberbagai lokasi saja serta dilain waktu.



Sumber: www.dana.id

Gambar 1. 5 Logo Aplikasi Dana

Pada gambar 1.5 Dijelaskan Dana Dompot Digital adalah suatu *platform* digital baru yang diperkenalkan oleh Vincent Iswara pada tanggal 21 Maret 2018 platform ini mengadopsi konsep *open platform*, memungkinkan aplikasi Dana untuk diakses dan digunakan di berbagai platform yang berbeda, sambil tetap terintegrasi. Dalam konsep ini Dana terkoneksi dengan berbagai alat pembayaran lain, ternyata Dana juga dapat dimanfaatkan diberbagai sektor, seperti layanan pendidikan, layanan

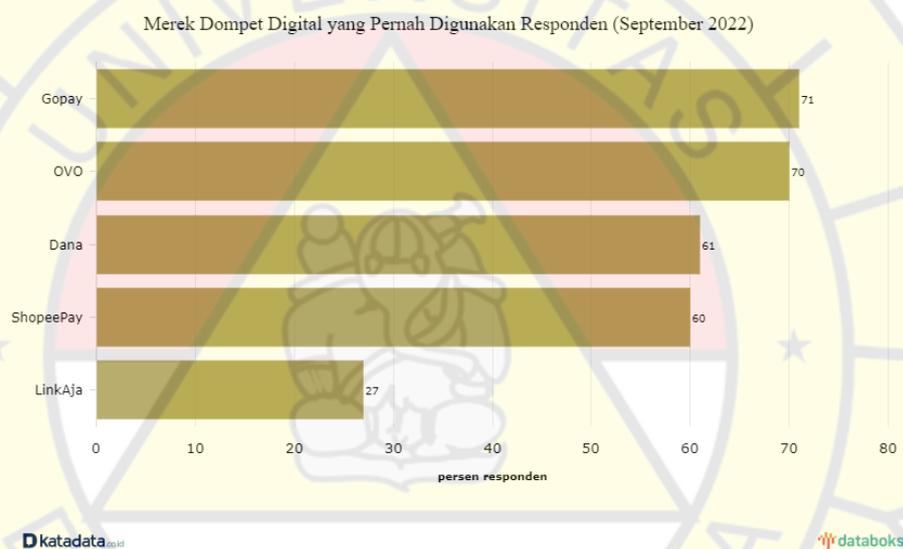
sosial, layanan publik, dan masih banyak lainnya. Dana juga bisa dipergunakan diberbagai *platform* Bukalapak, TIX ID, serta BBM dan akan hadir dalam pilihan *merchant*.

Pengenalan aplikasi Dana juga bertujuan untuk menjadi target inklusi keuangan sebesar 75% ditahun 2019 dan memposisikan Indonesia di peringkat 10 negri berdasarkan pertumbuhan terbaik di dunia pada 2030 seperti yang di laporkan oleh Marketeers.com. Dana selalu memberi fasilitas *mobile payment* seperti *e-wallet*, Dana memudahkan pengguna dalam menegerjakan pembayaran biaya dipilihan jenis usaha yang sudah bermitra bersama Dana. *Fintech* Dana dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebuah dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non kartu dengan digital. Sebagai dompet digital, biaya yang disimpan dengan aplikasi Dana bisa dipakai dalam pembiayaan pulsa, listrik, hingga *merchant* yang bekerja sama dengan Dana. Pengguna Dana juga dapat menggunakan fitur Simpan Kartu Bank untuk menyambungkan pembayaran dari bank ke aplikasi Dana.

Dana berdasarkan waktu demi waktu, Dana telah merasakan peluasan dari didirikan, dengan peluasan jumlah pemakai yang terbaik dalam Indonesia, untuk hasil kenaikan sekitar kurang lebih 10 juta orang yang menggunakan aplikasi Dana. Pada tahun 2019 Dana viral karena sangat bermanfaat bagi kegiatan transaksi. Pada situs ekonomi.republika.co.id “Dana mencatat pertumbuhan positif pengguna yang terdaftar dan transaksi pada 2022. Penetrasi pembayaran digital dan layanan keuangan platform *financial technology (fintech)* itu telah mencapai 135 juta lebih pengguna”. Lalu pada situs keuangan.kontan.co.id dikutip dari *platform*

e-wallet Dana oleh *Head of Communications* Dana Indonesia Sharon Issabella mengatakan “Pada tahun 2023, Dana mencatat pertumbuhan signifikan yang mana jumlah pengguna kini telah mencapai 150 juta pengguna”.

Di era sekarang ini sedang maraknya penggunaan dompet digital. Kegunaan dompet digital di masa kini sangat beragam dan telah merubah cara seseorang mengelola keuangan mereka. Pada era modern ini sudah banyak aplikasi dompet digital yang berkembang di Indonesia.



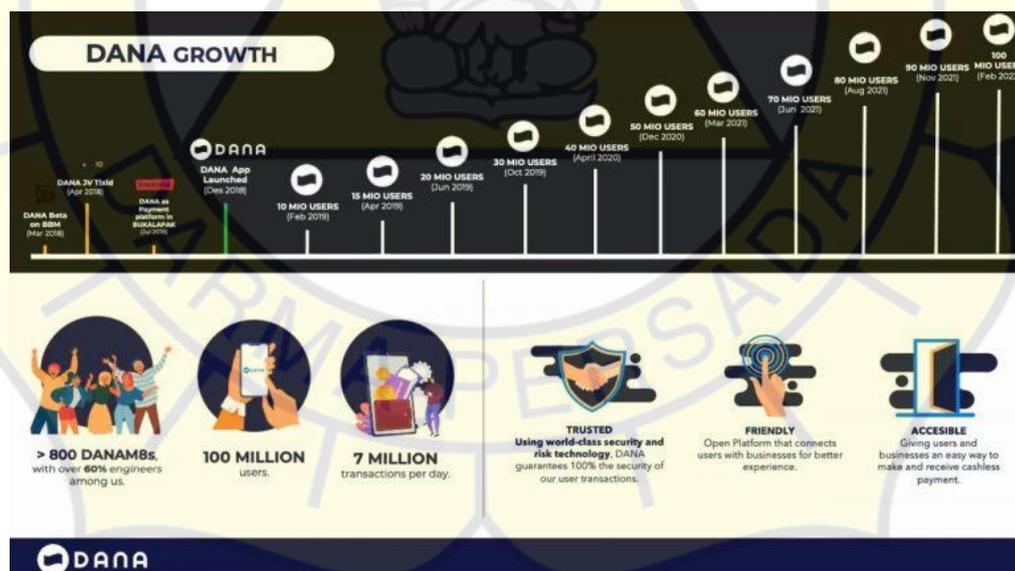
Sumber : databoks.katadata.co.id

Gambar 1. 6 Dompet digital yang sering digunakan (September 2022)

Pada gambar 1.6 *survey* menyatakan *platform* yang paling banyak digunakan adalah Gopay dengan proporsi pengguna 71%, namun Gopay bersaing ketat dengan OVO, yang proporsinya 70%, sementara pengguna *platform* dompet digital lain seperti Dana 61%, ShopeePay 60%, dan LinkAja proporsinya lebih sedikit dari pada platform lainnya yaitu 27% seperti ada pada gambar grafik 1.6.

Selama tahun 2022, Dana menunjukkan peningkatan signifikan dalam melayani kebutuhan para pengguna. Khususnya bertransaksi secara digital dan menduduki peringkat pertama kategori “*Top Improvers*” dalam *bank and payment system consideration rankings 2022 YouGov*. Ekosistem keuangan digital yang semakin banyak digunakan oleh pengguna dalam bertransaksi sehari-hari ditunjukkan dengan adanya peningkatan rata-rata jumlah transaksi harian di aplikasi Dana sebesar 160,30% pada November 2022 *year to date* atau sekitar 16,4 juta transaksi.

Terdapat pada gambar 1.7, jumlah pengguna aplikasi Dana terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, menciptakan *trend* positif yang mencerminkan daya tarik dan kepercayaan yang terus berkembang terhadap *platform* Dana dalam masyarakat seperti pada gambar 1.7 berikut ini:



Sumber : Mobitekno.com

Gambar 1. 7 Pertumbuhan aplikasi Dana

Pada gambar 1.7 terdapat pencapaian positif berhasil diraih Dana sepanjang tahun 2021. Terkait pengembangan jumlah pengguna Dana berhasil bertambah lebih dari 100 juta pengguna pada tahun 2022, pengguna per tahun ini merupakan yang tertinggi sejak Dana resmi diluncurkan pada tahun 2018 dengan rata-rata 7 (tujuh) juta transaksi per harinya. Pertumbuhan jumlah pengguna juga terlihat pada sejumlah fitur yang menjadi favorit pengguna aplikasi Dana. Fitur-fitur tersebut mencakup pembayaran dengan QRIS, transaksi *online merchant*, Dana biller, kirim uang dan Dana bisnis. Kinerja positif Dana di tahun 2021 tentunya tidak lepas dari inovasi dan perluasan kemitraan yang dilakukan pada aplikasi Dana.

Dari data yang tercemrin pada gambar 1.4, terungkap pula bahwa pengguna Dana menghadapi beberapa kendala pada tahun 2023. Penemuan penulis menunjukkan adanya permasalahan pada tahun 2023 dari segi keamanan dan kesulitan dalam mengakses fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Dana yang dapat merepotkan pengguna dalam menjalankan aplikasi Dana. Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan yang terus menerus pada penggunaan Dana mencerminkan keunggulan serta kebermanfaatan fitur-fitur baru bagi penggunanya, kebijakan terkini dan meningkatkan kualitas pada sistem dan aplikasi Dana. Berikut ada pada tabel 1.1 :

Tabel 1. 1

Review 100 Pengguna Aplikasi Dana

<i>Review 100 Pengguna Aplikasi Dana</i>			
Positif	Jumlah	Negatif	Jumlah
Love	1	Perubahan Struktur Biaya	1
Praktis & Nyaman	1	Ada limit saldo	1

Review 100 Pengguna Aplikasi Dana			
Positif	Jumlah	Negatif	Jumlah
Bebas Biaya	2	Akun dibekukan	1
Canggih, baik, dan mudah	2	Transaksi Gagal	1
Terpercaya	3	Tidak bisa <i>upgrade</i>	2
Cepat & Terjangkau	3	Ngebug	2
Mantap	4	Buruk	3
Sangat Membantu	4	Penipuan	3
Mudah	8	Tidak bisa transaksi	4
		<i>Refund</i> lama	4
		Transaksi lama	4
		<i>Customer Service</i> buruk	5
		<i>Top up</i> pending	13
		Tidak Aman	14
		Sulit	14
Jumlah	28	Jumlah	72

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023

Pada tabel 1.1 dijelaskan ada 100 *review* pengguna aplikasi Dana di *App Store* pada tanggal 02 Desember 2023. Berdasarkan pada 100 *review* pengguna aplikasi Dana terbaru pada 02 Desember 2023 terdapat 72 komentar negatif mengenai aplikasi dana. Untuk *review* negatif dinyatakan banyak keluhan pengguna aplikasi Dana yang kecewa dalam menggunakan aplikasi Dana. Bahwa beberapa dan tidak sedikit pengguna aplikasi Dana yang merasa sudah tidak nyaman saat menggunakan aplikasi Dana dikarenakan adanya permasalahan keamanan yang kurang, transaksi yang ke pending hingga memakan banyak waktu serta adanya kesulitan saat melaporkan masalah tersebut kepada pihak Dana karena tidak ada respon dari yang terkait. Untuk permasalahan ini tidak hanya 1 (satu) atau pun 2 (dua) orang pengguna, banyak sekali pengguna aplikasi Dana yang mengeluh terkait aplikasi Dana yang bermasalah. Dalam menanggapi hal tersebut kurangnya

etikad baik dari aplikasi Dana, ini yang menyebabkan kekecewaan pada pengguna aplikasi Dana.

Hal ini juga dapat dikutip dari salah satu situs yaitu news.detik.com dengan judul “Saldo Dana Hilang, *Customer Service* Tidak Bisa Membantu” berikut narasi dari situs news.detik.com. karena pada dasarnya keamanan juga perlu diperhatikan, karena keamanan bisa mempengaruhi keputusan saat bertransaksi. Menurut Kotler sendiri dalam (Indrasari, 2019) mengemukakan bahwa “Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian”.

Dikutip pada situs ukmnusantara.com “Uang saya hilang 1,8 juta @dana.id tidak bertanggung jawab” Saat di protes nasabah di kolom chat Instagram @dana.id, jawaban akun Instagram ini selalu menawarkan solusi yang sama “untuk keluhan transaksi saat ini, dana sudah memiliki fitur asisten digital lho, caranya : 1. Buka aplikasi dana. 2. Masuk ke menu *history* atau riwayat transaksi. 3. Pilih transaksi yang ingin kamu laporkan. 4. Perhatikan sisikanan pojok bawah. 5. Klik menu “Chat atau obrolan. Jika kamu sudah buat laporan sebelumnya, hubungi via *Dirrect Messenger* (DM) dan informasikan nomor tiket tersebut”. Dari situasi tersebut, nasabah di arahkan untuk menggunakan fitur asisten digital Dana sebagai langkah awal untuk mengatasi masalah transaksi yang hilang arau bermasalah, tetapi untuk tidak ada tindak lanjut lebih mengenai kasus tersebut dari pihak Dana-nya sendiri.

Hal tersebut dapat mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu kegiatan yang ingin mereka lakukan. Karena ketika seseorang yang bisa mengerjakan kegiatan secara *online*, maka hal penting yang perlu dilihat ialah

keadaan aplikasi yang ada akankah bisa diyakinkan atau tidak, hal ini akan dikerjakan berdasarkan melihat *review* pengguna, melihat rating dan komentar aplikasi tersebut di akun Instagram resmi ataupun *playstore* dan *app store*.

Pengguna uang elektronik atau *e-money* dikalangan masyarakat umum didorong dengan adanya teknologi yang semakin canggih untuk mempermudah transaksi dan memberikan kenyamanan maupun keamanan dalam melakukan transaksi melalui aplikasi Dana.

Dari konteks penelitian ini apakah pengguna aplikasi Dana masih ingin tetap menggunakan aplikasi Dana. Dikarenakan niat berperilaku seseorang yang dapat berubah karena sesuatu hal yang tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna. Intensi Perilaku menurut Piarna et al. (2020) didefinisikan sebagai tingkat kecenderungan individu dalam menggunakan teknologi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Intensi Perilaku dengan pemakaian *e-wallet* bisa dipaparkan berdasarkan pilihan teori Model Penerimaan Teknologi atau TAM (*Technology Acceptance Model*).

Dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*) mengemukakan adanya adopsi alat canggih dijerumuskan dari dua faktor utama yang dapat mempengaruhi minat menggunakan suatu teknologi, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat. Menurut Mahanani & Sari (2019) menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan adalah tingkat yakin orang akan memakai sebuah alat canggih dapat dilakukan tanpa bisnis yang berlebihan. Sedangkan Persepsi Manfaat menurut Putra & Husna (2019) bahwa Persepsi Manfaat menurut mereka adalah manfaat sistem yang membentuk keyakinan dalam pengambilan putusan bahwa pengguna bisa memakai sistem atau tidak. Persepsi tentang manfaat ini menjelaskan

bahwa pengguna yang percaya akan alat informasi memiliki manfaat serta akan menggunakan, namun sebaliknya, jika mereka belum yakin akan sistem informasi tersebut bermanfaat, besar kemungkinan besar tidak bisa memakainya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menentukan variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Persepsi Manfaat (X2) Terhadap Intensi Perilaku (Y) Pembayaran Digital Dana. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI TERHADAP INTENSI PERILAKU PEMBAYARAN DIGITAL DANA (Studi kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana di Wilayah Jakarta Timur)”**.

1.2 Identifikasi, Pembahasan, Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Melalui pemaparan sebelumnya, adanya kendala yang dapat ditelaah oleh penulis, diantaranya sebagai berikut :

1. Adanya perubahan perilaku dikalangan masyarakat yang mulai berpindah dari penggunaan uang kertas menjadi menggunakan uang elektronik dalam bertransaksi.
2. Persaingan Dana berdasarkan dompet digital ataupun uang elektronik yang tersebar di Indonesia akan semakin sulit. Karena berbagai pilihan fitur yang beragam dan keamanan yang diberikan oleh perusahaan *fintech*.
3. Berdasarkan *review* yang diberikan konsumen pada aplikasi Dana, bahwa ada ulasan positif, negatif, dan kritis di *App Store* pada aplikasi Dana dan *Instagram* Dana yang menunjukkan kepuasan

dan ketidakpuasan berupa rating selama pengguna memakai aplikasi Dana.

4. Hal-hal yang bisa mengembangkan puasanya pemakai Dana agar pengguna bisa terus memakai aplikasi Dana dari pada aplikasi *fintech* lainnya.
5. Adanya perbedaan hasil pada penelitian, yang secara khusus dapat dilihat pada penelitian terdahulu pada penelitian Ivan Rifqi Ramadya (2022) dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention*” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Dan juga pada penelitian Liane Jeanet Pandei (2018) dengan judul “*The Impact of Technology Acceptance Model on Behavioral Intention of Internet Banking Users in Manado*” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* sebagai salah satu variabel independen tidak secara parsial mempengaruhi *Behavioral Intention* secara signifikan, *Perceived Ease of Use* sebagai salah satu variabel independen tidak mempengaruhi secara parsial *Behavioral Intention* secara signifikan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dengan adanya batasan waktu serta usaha, penulis membatasi penelitian ini berdasarkan beberapa kriteria, seperti tempat penelitian, variabel penelitian, dan responden yang menjawab. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), variabel Persepsi Manfaat (X2), dan Intensi Perilaku (Y). Sedangkan responden yang dipilih jika memenuhi kriteria dan juga sebagai pengguna aplikasi Dana.

1.2.3 Rumusan Masalah

Melalui pemaparan sebelumnya yang sudah dirumuskan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Intensi Perilaku pembayaran digital dana pada pengguna aplikasi dana di wilayah Jakarta Timur ?
2. Apakah terdapat pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Intensi Perilaku dari pemakaian aplikasi dana di wilayah Jakarta Timur ?
3. Apakah terdapat pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Intensi Perilaku pada pengguna aplikasi dana di wilayah Jakarta Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat dengan Intensi Perilaku pembayaran digital dana pada pengguna aplikasi dana di wilayah Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Intensi Perilaku pada pengguna aplikasi dana di wilayah Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat dengan Intensi Perilaku dengan pemakaian aplikasi dana di wilayah Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini besar diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan dengan teoritis maupun kegunaan secara praktis, ialah dibawah ini :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penulis selanjutnya dan dapat memberi sumbangan pemikiran untuk pihak lain terutama mengenai ilmu pemasaran.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan manfaat secara teoritis, setidaknya bisa bermanfaat melalui sambungan bagi dunia pembelajaran berdasarkan penggunaan *e-wallet*.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, masukan, serta manfaat bagi individu, perusahaan dan pelaku bisnis.