

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi telah memberikan dampak yang baik dan besar bagi segala aktivitas manusia. Adanya teknologi yang terus berkembang mempermudah manusia dalam melakukan apapun, sehingga tanpa disadari telah menyebabkan terjadinya perubahan atau penyesuaian pada kebiasaan dan kehidupan masyarakat di seluruh dunia. Begitu pula di Indonesia, teknologi saat ini telah mempengaruhi semua pekerjaan di berbagai bidang. Sektor ekonomi merupakan salah satu sektor yang sangat terdampak oleh perkembangan tersebut. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang sangat berpengaruh terhadap sektor ekonomi adalah sistem pembayaran, hal ini menyebabkan banyaknya perusahaan yang bermunculan dalam dunia fintech (*financial technology*) yang menciptakan berbagai macam inovasi produk keuangan yang berbeda dari perbankan konvensional.

Di Indonesia, *financial technology* diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, bab I, pasal 1, poin 1 yang menyatakan bahwa *financial technology* merupakan salah satu bentuk inovasi produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru yang bisa mempengaruhi stabilitas keuangan, stabilitas sistem keuangan, dan atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. *Financial technology* menciptakan metode pembayaran baru, yaitu dengan

menggunakan alat pembayaran secara non-tunai berbasis digital, yang merupakan suatu inovasi dari alat pembayaran secara tunai. Terdapat banyak jenis fintech, salah satu yang populer di kalangan pengguna Indonesia adalah uang elektronik berbasis *server*, yaitu dompet elektronik (*e-wallet*).

Diffusion Of Innovation (DOI) merupakan suatu kerangka teori yang dirancang untuk mendukung proses adopsi inovasi teknologi informasi dan menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu inovasi tersebut digunakan. Everett M. Rogers menjadi orang yang mempopulerkan teori DOI pada tahun 1962 dan terus mengembangkan teori tersebut hingga tahun 2003. Melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation*, difusi diartikan sebagai proses di mana inovasi dijelaskan melalui saluran tertentu pada suatu waktu di antara anggota suatu sistem sosial. Inovasi merupakan sebuah ide, tindakan, sesuatu yang dianggap baru oleh orang atau sekelompok orang (Indriyati & Aisyah, 2019). Lima karakteristik dari inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

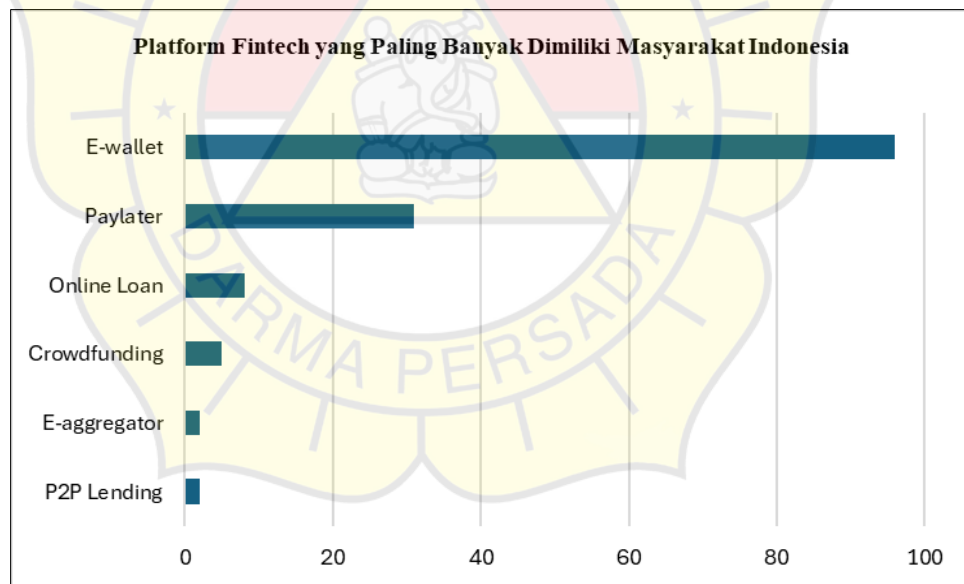
Idealnya, teknologi baru akan diterima hingga dipakai oleh lingkungan masyarakat apabila karakteristik *relative advantage*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability*-nya bernilai tinggi atau baik. Faktor-faktor tersebut memberikan pengaruh yang menguntungkan bagi pengadopsi suatu teknologi baru. Namun, karakteristik *complexity* harus memiliki nilai yang rendah supaya teknologi baru tersebut bisa diterima hingga diadopsi masyarakat, karena aspek tersebut memiliki pengaruh yang negatif terhadap penerimaan teknologi (Indriyati & Aisyah, 2019). Namun, tidak dapat

dipungkiri bahwa terdapat pula kendala yang terjadi dalam penggunaan suatu produk atau ide tersebut yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakannya. *Diffusion Of Innovation Theory* dapat dikaitkan dengan niat mengadopsi *e-wallet*, karena *e-wallet* merupakan salah satu teknologi baru dalam bentuk metode pembayaran yang saat ini tengah berkembang di Indonesia.

E-wallet atau dompet elektronik memerlukan koneksi internet untuk mengakses *server* bank, sehingga menjadi alasan penyebutan *e-wallet* sebagai uang elektronik berbasis *server*. Berbeda dengan *e-money* berbasis kartu, penggunaan *e-wallet* tergolong mudah karena hanya perlu meng-*install* aplikasi *mobile* dompet digital di *smartphone*. Berbagai aplikasi *e-wallet* sudah terintegrasi dengan bank-bank di Indonesia, sehingga dapat melakukan dengan mudah *top-up* saldo ke *e-wallet*. *E-wallet* memudahkan penggunanya untuk melakukan transaksi pembayaran sehari-hari di mana pun dan kapan pun mereka membutuhkan tanpa harus menggunakan uang tunai. Pembayaran dapat dilakukan secara *online*, maupun *offline* melalui *smartphone* dengan QR (*Quick Response*) *Code* di gerai atau *merchant*. Transaksi yang dapat dilakukan melalui *e-wallet* seperti transfer uang, pembayaran barang dan jasa, pelunasan tagihan, dan lain sebagainya.

Dengan hadirnya *e-wallet* sebagai finansial teknologi di Indonesia, menyebabkan pergeseran fungsi alat pembayaran yang biasanya menggunakan uang tunai menjadi uang elektronik. Sebuah studi Indonesia Fintech *Trends* 2024 yang dilakukan oleh JakPat (dalam GoodStats, 2024),

menjelaskan platform fintech yang paling banyak dimiliki di Indonesia adalah *e-wallet*. Gambar 1.1 memperlihatkan *e-wallet* sebagai metode pembayaran yang sangat diminati, yakni sebesar 96%. Kenaikan penggunaan *e-wallet* ini tidak lepas dari berbagai faktor pendorong, baik dari pemerintah maupun sektor swasta. Pasalnya, banyak *merchant* dan toko *online* yang kini menawarkan opsi pembayaran melalui *e-wallet*. Sementara itu, *Paylater* sebesar 31%, disusul *Online Loan* sebesar 8%, *Crowdfunding* sebesar 5%, dan *E-aggregator* serta *P2P Lending* masing-masing sebesar 5%. Pertumbuhan dompet digital tersebut membuktikan bahwa inovasi fintech disambut baik oleh masyarakat Indonesia.

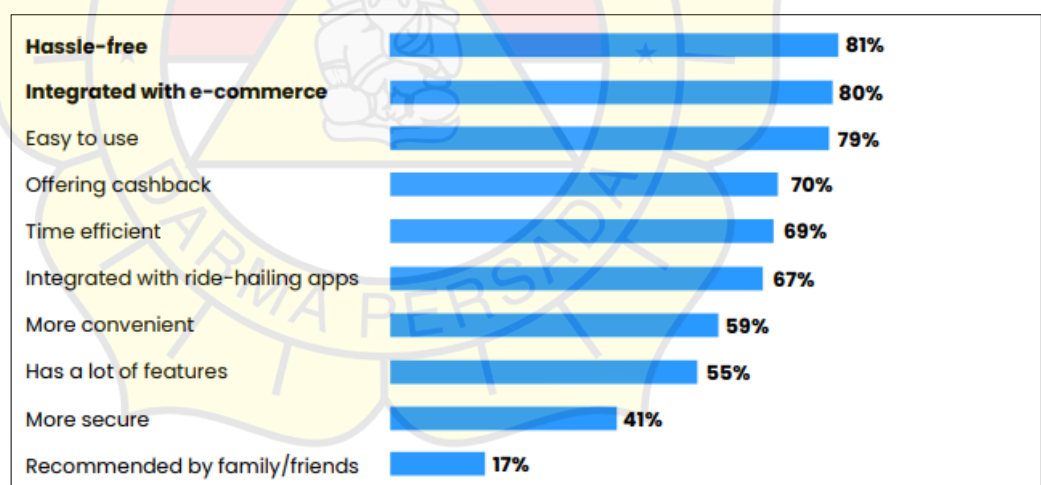


Sumber: data.goodstats.id (2024)

Gambar 1.1 Platform Fintech yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia 2024

Masyarakat Indonesia merupakan pengguna *e-wallet* terbanyak. Inovasi baru yang awalnya menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran lalu

beralih ke penggunaan *e-wallet*, memang membutuhkan pertimbangan dasar dalam penggunaannya. Penggunaan *e-wallet* di Indonesia dipilih karena beberapa faktor, seperti transaksi yang mudah, sangat praktis, aman, hemat waktu, terintegrasi dengan *merchant/e-commerce*, tersedia promo dan *cashback*, banyak pilihan produk, dan lain sebagainya. Hal ini diperkuat oleh Populix (2024) - *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps* yang menunjukkan bahwa alasan masyarakat menggunakan *e-wallet* karena tidak rumit. Seperti yang terlihat pada gambar 1.2, sebanyak 81% responden menyatakan menggunakan *e-wallet* tidak mengalami kesulitan, sedangkan 17% responden yang menggunakan *e-wallet* karena mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman.



Sumber: Populix (2024)

Gambar 1.2 Alasan Menggunakan *E-Wallet* 2024

Oleh karena itu, penting bagi produk *e-wallet* untuk terus berinovasi agar semakin unggul, sesuai, aman, dan mudah digunakan agar dapat memperoleh kepercayaan masyarakat. Dengan senantiasa memberikan layanan yang berkualitas dan mampu memberikan solusi kepada masyarakat

sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna dan layanan. Seperti pada InsightAsia – *Indonesia's E-wallet Industry Outlook 2023* yang diungkapkan oleh Olivia Samosir, ia mengatakan terdapat lima faktor kunci sukses dalam menciptakan *e-wallet* adalah yang dapat dipercaya, mudah dan nyaman dalam penggunaan, keamanan dan melindungi saldo pengguna, bebas menetapkan limit penggunaan bulanan, serta mampu meng-*cover* sebagian besar kebutuhan harian pengguna. Menurutnya, jika kunci sukses ini kita gunakan dalam jangka panjang dan konsisten dalam memberikan layanan terbaik, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkatkan dan akan loyal terhadap merek. Pada gambar 1.3 Populix (2024) - *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps* juga menyatakan bahwa saat ini terdapat delapan tujuan penggunaan utama *e-wallet*. Pembayaran di *e-commerce* (85%) melalui *e-wallet* kini banyak digunakan oleh pengguna. Diikuti transaksi dalam transportasi sebesar 71%, isi ulang pulsa (69%), *top up* saldo aplikasi (62%), tagihan (50%), transfer (42%), investasi (28%), dan hiburan (19%).

E-commerce purchases	85%
Transaction on ride hailing apps	71%
Top up phone credit	69%
Top up other applications (e-commerce, etc.)	62%
Billing payments (electricity, water, credit cards, etc.)	50%
Transfer to other family members (spouse, parents, children, etc.)	42%
Transactions for investment purposes	28%
Entertainment on demand subscription	19%

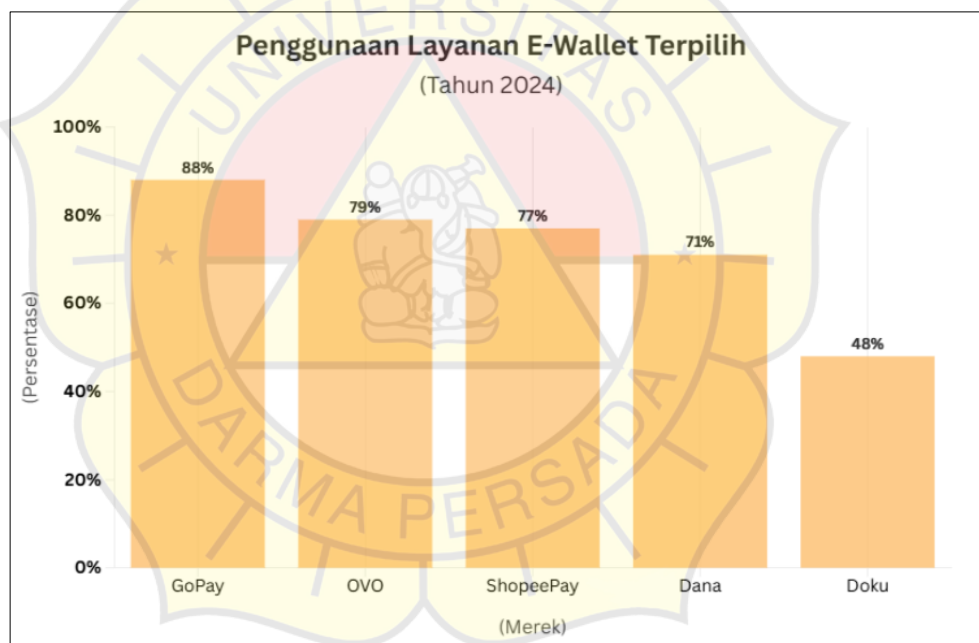
Sumber: Populix (2024)

Gambar 1.3 Tujuan Bertransaksi Menggunakan *E-Wallet* 2024

Salah satu layanan uang elektronik (*e-wallet*) berbasis *server* di Indonesia adalah DANA. DANA merupakan aplikasi *e-wallet* yang didirikan pada tahun 2018, saat ini dikelola oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe. DANA merupakan salah satu layanan *e-wallet* yang paling populer di Indonesia. Selain DANA, terdapat aplikasi *e-wallet* populer lainnya seperti GoPay, OVO, ShopeePay, dan lainnya. DANA terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia dan Kominfo. ANTARA selaku kantor berita nasional, memberikan informasi bahwa DANA menawarkan layanan berkualitas untuk meningkatkan produktivitas dan memenuhi kesehatan finansial pengguna. Fokus pertumbuhan DANA adalah menjadi dompet digital yang dipercaya oleh pengguna melalui inovasi yang menitikberatkan pada kemudahan layanan dan keamanan bertransaksi. *Head of Investments and Insurance* DANA Indonesia, Ivan Kusuma mengatakan bahwa timnya selalu berfokus pada *user experience* dalam mengembangkan produk dan layanan baru. Dalam setiap pengembangan layanan keuangan digital, DANA disebut selalu mengawali dengan mencari tahu kebutuhan terkini dari para pengguna (Alatas, 2024).

Meskipun *e-wallet* merupakan metode pembayaran yang paling umum digunakan oleh masyarakat Indonesia, pilihan untuk menggunakan *e-wallet* DANA oleh masyarakat Indonesia masih relatif rendah atau masih kalah bersaing dengan *e-wallet* lainnya. Terlihat pada gambar 1.4 melalui riset IDN Research Institute (dalam GoodStats, 2024b) pengguna aktif DANA hanya sebesar 71%, di mana menduduki peringkat empat di antara *e-wallet* lainnya.

Sedangkan GoPay menduduki peringkat pertama dengan pengguna aktif sebesar 88%. Disusul oleh OVO peringkat kedua dengan pengguna aktif sebesar 79%. Lalu ShopeePay yang mampu menjadi peringkat tiga besar dengan pengguna aktif sebanyak 77%. Hal ini terjadi karena adanya persaingan yang sangat ketat oleh para *e-wallet* terutama di antara OVO, ShopeePay, dan DANA. Sedangkan GoPay memang telah dikenal dengan berbagai manfaatnya. Salah satunya termasuk opsi pembayaran di aplikasi Gojek sendiri.

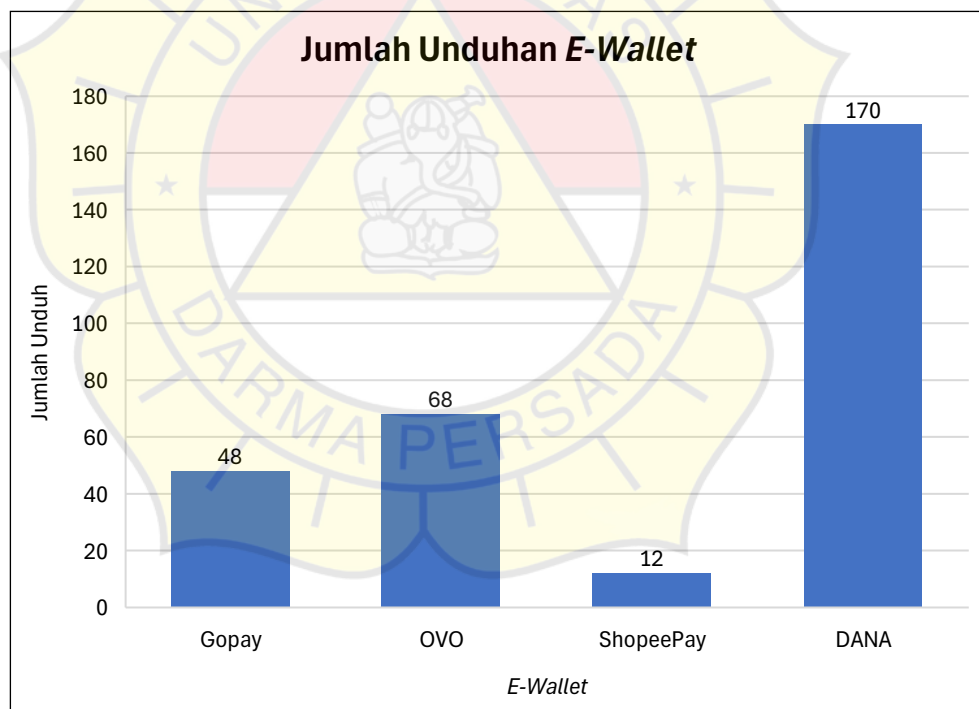


Sumber: data.goodstats.id (2024)

Gambar 1.4 Pengguna Aktif Layanan *E-Wallet* Terpilih 2024

Berdasarkan gambar 1.5 yang diambil dari *website* AppBrain (2024), *e-wallet* DANA memiliki jumlah unduhan tertinggi dibandingkan pesaingnya, yaitu sebanyak 170 juta kali. Angka ini jauh melampaui OVO (68 juta), GoPay (48 juta), dan ShopeePay (12 juta). Meskipun jumlah unduhan DANA

sangat besar, jika dilihat dari data sebelumnya (gambar 1.4) menunjukkan bahwa dari segi pengguna aktif, DANA justru berada di posisi ke-4 dari 5 *e-wallet* teratas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak pengguna yang telah mengunduh aplikasi DANA, tingkat penggunaan aktifnya masih lebih rendah dibandingkan beberapa pesaingnya. Dengan demikian, meskipun DANA memiliki potensi besar dalam hal adopsi awal, faktor lain seperti pengalaman pengguna, fitur, kemudahan pemakaian, atau promosi berkelanjutan mungkin berperan dalam menentukan apakah pengguna tetap aktif menggunakan layanan ini atau tidak.

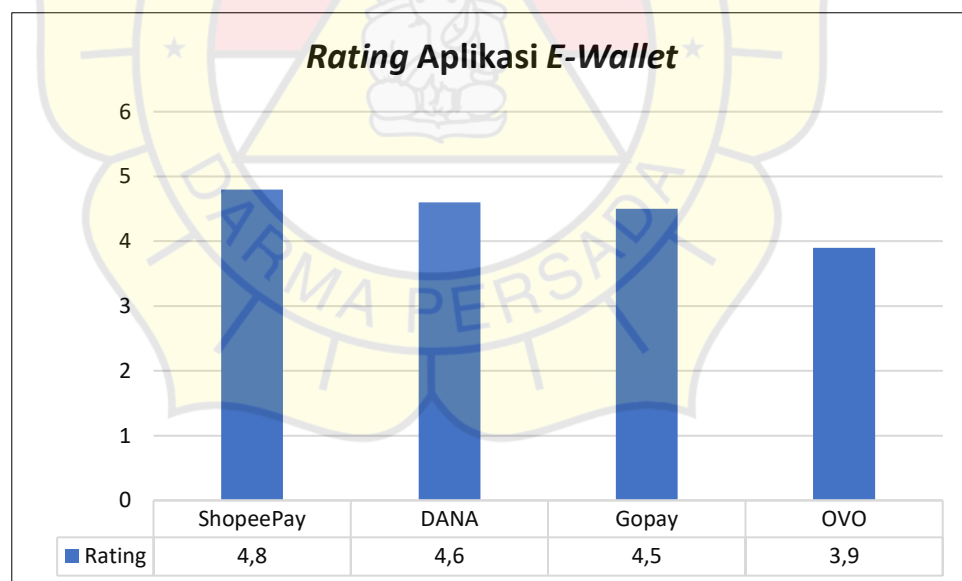


Sumber: Olah data Penulis (2024)

Gambar 1.5 Jumlah Unduhan Aplikasi *E-Wallet* 2024

Berdasarkan gambar 1.6 yang diambil dari *website* Google Play (2024), *e-wallet* DANA memperoleh *rating* 4,6, menempati posisi kedua setelah

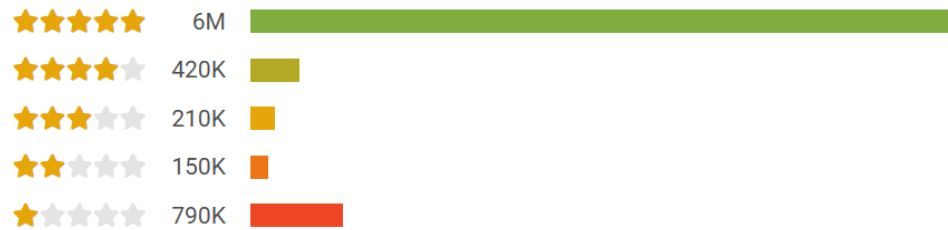
ShopeePay yang memperoleh *rating* tertinggi sebesar 4,8. *Rating* ini menunjukkan bahwa pengguna DANA cukup puas dengan layanan yang diberikan, bahkan lebih tinggi dibandingkan Gopay (4,5) dan OVO (3,9). Namun, meskipun memiliki *rating* yang lebih baik dari Gopay dan OVO, jumlah pengguna aktif DANA justru berada di posisi ke-4, tertinggal dari para pesaingnya. Hal ini menunjukkan adanya *gap* antara kepuasan pengguna dengan jumlah pengguna aktif, yang mungkin disebabkan oleh faktor lain seperti promosi, jangkauan ekosistem, atau kebiasaan pengguna dalam memilih *e-wallet* utama. Dengan keunggulan yang dimilikinya, DANA berpotensi untuk meningkatkan basis penggunanya agar lebih kompetitif di pasar *e-wallet* Indonesia.



Sumber: Olah data Penulis (2024)

Gambar 1.6 Rating Aplikasi E-Wallet 2024

Ulasan Aplikasi *E-Wallet* DANA 2024



Sumber: AppBrain (2024)

Gambar 1.7 Ulasan Aplikasi *E-Wallet* DANA 2024

Berdasarkan gambar 1.7, mayoritas pengguna *e-wallet* DANA memberikan ulasan positif dengan 6 juta ulasan bintang 5, menunjukkan bahwa banyak pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, terdapat 420 ribu ulasan bintang 4, yang juga menunjukkan pengalaman pengguna yang cukup baik meskipun masih ada beberapa aspek yang dapat diperbaiki. Namun, masih terdapat 790 ribu ulasan bintang 1, yang menandakan adanya sejumlah pengguna yang kurang puas terhadap layanan DANA. Jika melihat lampiran 12, alasan pengguna yang cenderung memberikan bintang 1 adalah dari segi keamanan, yaitu mereka mengungkapkan kehilangan saldo DANA tanpa pengetahuan dan perizinan mereka. Segi keamanan yang kurang mumpuni dikhawatirkan akan menurunkan rasa kepercayaan pengguna yang selama ini sudah setia menggunakan DANA. Jumlah ulasan bintang 2 dan 3 masing-masing 150 ribu dan 210 ribu, yang mengindikasikan adanya pengalaman yang tidak sepenuhnya memuaskan bagi sebagian pengguna. Dengan demikian, meskipun DANA mendapatkan banyak ulasan positif, perusahaan perlu

meningkatkan aspek tertentu guna mengurangi keluhan pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Tabel 1.1

Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi *E-Wallet*

<i>E-Wallet</i>	Kelebihan	Kekurangan
DANA	<i>User friendly</i>	Transaksi yang bisa dilakukan terbatas
	Gratis biaya transfer untuk akun DANA premium	Gratis biaya transfer antar bank hanya 10x setiap bulan
	Menawarkan banyak promo, diskon, dan <i>cashback</i>	
	Ada fitur paylater dan investasi	
	Dukungan pelanggan	
	Jaminan saldo kembali	
Gopay	<i>User friendly</i>	Fitur pembayaran tidak lengkap
	Bisa melakukan transaksi di banyak <i>marketplace</i> dan <i>outlet</i>	
	Menawarkan banyak promo, diskon, dan <i>cashback</i>	
	Ada fitur paylater dan investasi	
	Dukungan pelanggan	
	Jaminan saldo kembali	

<i>E-Wallet</i>	Kelebihan	Kekurangan
OVO	<i>User friendly</i>	Sulitnya pengguna untuk <i>upgrade</i> akun OVO Premium
	Bisa melakukan transaksi tanpa tunai di 60.000 <i>outlet</i>	Fitur pembayaran tidak lengkap
	Menawarkan banyak promo, diskon, dan <i>cashback</i>	
	Ada fitur paylater dan investasi	
	Dukungan pelanggan	
	<i>User friendly</i>	

Sumber: rankia.id (2024)

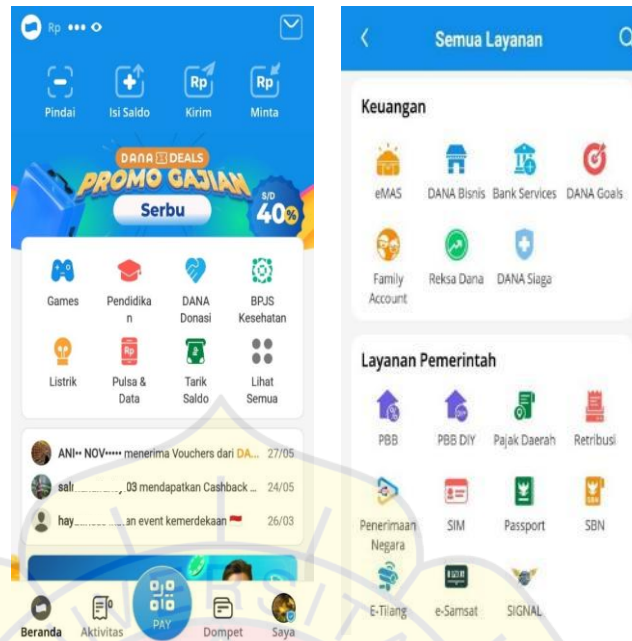
Meskipun pengguna aktif DANA berada di posisi ke-4, *e-wallet* ini memiliki berbagai keunggulan yang sebanding dengan OVO dan Gopay. Pada tabel 1.1 (Rankia, 2024), seperti kedua pesaingnya, DANA menawarkan pengalaman *user-friendly*, berbagai promo, diskon, serta fitur paylater dan investasi yang memberikan fleksibilitas bagi penggunanya. Selain itu, DANA juga memiliki keunggulan dalam menyediakan jaminan saldo kembali, yang memberikan perlindungan lebih bagi pengguna jika terjadi kehilangan saldo. Namun, terdapat beberapa keterbatasan, seperti batasan jumlah transaksi dan gratis biaya transfer antar bank yang hanya berlaku 10 kali setiap bulan, yang dapat menjadi kendala bagi pengguna dengan kebutuhan transaksi tinggi. Meskipun begitu, dengan berbagai fitur dan layanan yang ditawarkan, DANA tetap menjadi salah satu pilihan *e-wallet* yang kompetitif di pasar Indonesia.

Tabel 1.2**Fitur Unggulan *E-Wallet* DANA**

Nama Fitur	Penjelasan
DANA Emas	Memungkinkan pengguna DANA untuk investasi emas.
DANA Cicil	Seperti layanan Paylater, pengguna bisa membeli barang dan mencicilnya setiap 2 minggu.
Jaminan saldo kembali	Saldo DANA yang hilang akan mendapatkan jaminan pengembalian.

Sumber: rankia.id (2024)

Berdasarkan tabel 1.2, *e-wallet* DANA memiliki beberapa fitur unggulan yang memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Salah satu fitur yang menarik adalah DANA Emas, yang memungkinkan pengguna untuk berinvestasi dalam bentuk emas secara digital, memberikan opsi diversifikasi keuangan yang lebih luas. Selain itu, terdapat DANA Cicil, sebuah fitur yang serupa dengan layanan Paylater, di mana pengguna dapat membeli barang dan membayar dengan sistem cicilan setiap dua minggu, sehingga memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan. DANA juga menawarkan fitur Jaminan Saldo Kembali, yang memberikan perlindungan kepada pengguna jika saldo mereka hilang, sehingga meningkatkan rasa aman dalam menggunakan layanan ini. Dengan adanya fitur-fitur ini, DANA berusaha untuk memberikan lebih banyak manfaat dan kenyamanan bagi penggunanya, serta bersaing dengan *e-wallet* lainnya dalam menghadirkan layanan finansial yang inovatif.



Sumber: Aplikasi DANA

Gambar 1.8 Fitur Aplikasi DANA 2024

Jika menerapkan teori *Diffusion Of Innovation (DOI)* dari Rogers, DANA memiliki keempat karakteristik inovasi tersebut, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, dan *trialability*. *Relative advantage* (keunggulan relatif) menjelaskan bahwa inovasi baru dianggap lebih baik dari inovasi yang digantikannya. Semakin bernilai baik keunggulan relatifnya, maka inovasi akan semakin cepat diadopsi (Rogers dalam Rianti & Rikumahu, 2020). Menurut Alim & Fitria (2020), terdapat indikator *relative advantage*, yaitu segi ekonomi dan prestasi sosial. Dalam hal ekonomi, DANA membantu penggunanya untuk hidup yang lebih efisien dengan menawarkan berbagai promo dan *cashback*, transfer ke sesama pengguna tanpa biaya tambahan, dan gratis transfer ke bank hingga sepuluh kali per bulan. Fitur DANA Goals memungkinkan pengguna mewujudkan 10

(sepuluh) impian dengan menabung di DANA dengan limit Rp 16.000.000 yang sudah dilindungi oleh DANA Protection. Dalam satu aplikasi memungkinkan pengguna memenuhi kebutuhan secara efektif, cepat, dan aman, serta dapat meningkatkan nilai prestasi sosial. Di samping perkembangan tren keuangan digital yang semakin pesat dan populer di Indonesia, DANA juga memberikan kesan modern kepada penggunanya melalui fitur canggihnya. Tidak perlu lagi membawa uang tunai cukup menggunakan aplikasi DANA dapat melakukan aktivitas keuangan dilakukan kapan pun dan di mana saja, baik *online* maupun *offline*.

Compatibility (kesesuaian) menjelaskan suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pemakainya. Suatu inovasi yang bertolak belakang dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip umum dari sistem sosial akan sulit diterima dengan cepat (Rogers dalam Rianti & Rikumahu, 2020). Menurut (Hariani *et al.*, 2019), indikator *compatibility* yakni sesuai kebutuhan, sesuai nilai dan pengalaman, sesuai nilai di masyarakat. Dalam hal ini, pengguna aplikasi DANA mendukung inisiatif *cashless society* yang sedang digencarkan di masyarakat, yang mana dengan menggunakan DANA berarti ikut berpartisipasi dalam menekan biaya percetakan uang tunai, mempercepat perputaran ekonomi sosial karena transaksi lebih mudah dan cepat untuk dicatat dan dilacak, mengurangi tingkat kriminal, dan lainnya. Para pengguna membutuhkan DANA untuk membayar kebutuhan sehari-hari, menabung, atau membantu pekerjaan lainnya tanpa perlu menggunakan uang tunai. Salah satu contohnya,

yaitu bagi UMKM, fitur DANA Bisnis membantu mereka mengelola mata uang digital secara virtual dengan aman serta memudahkan pembayaran *online* kepada pelanggan. Teknogav mengatakan Vince Iswara, Presiden dan *Co-Founder* DANA, mengucapkan terima kasih kepada para pengguna yang telah menjadikan DANA sebagai dompet digital pilihan mereka sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Mozes, 2022).

Complexity (kerumitan) adalah tingkat kerumitan inovasi yang diambil karena sulitnya inovasi dipahami dan digunakan. Inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan cepat diterima oleh sistem sosial. Pengalaman pengguna akan mempermudah pemakaian teknologi (Rogers dalam Indriyati & Aisyah, 2019). Menurut Badri (2020), indikator *complexity* yaitu mudah di-*install*, mudah dipelajari, mudah digunakan. Dalam hal ini, DANA dapat dengan mudah di-*install* di *Play Store* (*android*) atau *App Store* (*iOS*). Selain itu jika melihat pada lampiran 12 ulasan pengguna yang memberikan Bintang 5 cenderung mengungkapkan bahwa DANA memberikan kemudahan dan kenyamanan saat menggunakan, sehingga pengguna baru DANA tidak perlu khawatir akan kendala dalam penggunaan fitur-fiturnya karena DANA memberikan layanan yang dibuat tidak rumit. DANA juga selalu menyediakan informasi detail mengenai penggunaan aplikasinya, hal ini sering ditemukan melalui *website* DANA, aplikasi DANA, *campaign* DANA, dan media sosial DANA lainnya.

Trialability (uji coba) menjelaskan inovasi baru dapat diuji coba dahulu sebelum terikat untuk digunakan. Inovasi yang dapat diujicobakan terlebih

dahulu pada situasi nyata akan lebih cepat diadopsi (Rogers dalam Indriyati & Aisyah, 2019). Menurut Badri (2020) dan (Pynnönen *et al.*, 2021), indikator dari *trialability* yaitu uji coba secara parsial dan faktor-faktor yang mempengaruhi pembelajaran uji coba. Dalam hal ini, pengguna baru dapat melakukan uji coba aplikasi DANA dalam skala kecil terlebih dahulu secara bertahap, dengan harapan pengguna baru bisa merasa puas dengan fitur-fitur yang ditawarkan oleh DANA sehingga selanjut akan menggunakan DANA secara penuh.



Sumber: *YouTube* DANA Indonesia

Gambar 1.9 Video *Upgrade* Akun DANA

Pengguna pemula dapat mencoba DANA dengan menggunakan akun non-premium untuk menguji fitur-fitur DANA yang paling relevan untuk kebutuhan sehari-hari tanpa harus mengeluarkan biaya besar dan minim risiko. Selain itu, melakukan uji coba juga dapat memberikan kesempatan pengguna untuk melakukan umpan balik yang membangun kepada

pengembang *e-wallet* DANA itu sendiri. Apabila pengguna sudah dapat beradaptasi dan merasakan manfaat dari penggunaan fitur-fitur DANA maka rasa kepercayaan pun akan meningkat yang kemudian, pengguna akan mulai beralih menggunakan akun DANA premium. Berdasarkan gambar 1.9, *channel* video YouTube DANA mengenai tutorial yang berjudul “Ayo Upgrade Jadi Akun DANA Premium” sudah ditonton lebih dari 670 ribu. Hal itu dapat menjadi salah satu tolak ukur bahwa pengguna DANA yang dahulu mencoba akun non-premium, sekarang ingin beralih ke akun DANA premium karena mereka telah merasakan manfaatnya dan ingin menikmati fitur-fitur DANA lainnya. Aplikasi DANA selalu membuat tutorial penggunaan baik melalui tulisan maupun video sehingga bisa di manfaatkan oleh pengguna yang ingin mencoba memakai aplikasi DANA untuk pertama kali.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa DANA telah menepati janjinya dengan memberikan berbagai pelayanan atau fitur yang dapat dipilih dan membantu meringankan pengguna. Selain itu, DANA juga sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam bertransaksi dan tidak rumit untuk mempelajari dan menggunakan DANA. Kemudian, calon pengguna dapat melakukan uji coba sebelum membuat akun DANA premium. Oleh karena itu, seharusnya DANA dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai metode pembayaran digital karena memiliki keunggulan relatif, sesuai dengan nilai, norma, dan kebiasaan sebelumnya, tidak kompleks, serta dapat diuji coba, sehingga suatu inovasi tersebut akan lebih cepat diadopsi oleh individu maupun sistem sosial.

Jika melihat dari hasil penelitian terdahulu, terdapat beberapa perbedaan pendapat (*research gap*) mengenai pengaruh *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, dan *trialability* terhadap *intention to adopt*. Menurut Shantika *et al* (2022), *relative advantage* tidak berpengaruh yang signifikan terhadap *adoption intention*, sedangkan (Jatmiko & Imronudin, 2023) mengatakan *Relative advantage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Lalu menurut Do & Do (2020), *compatibility* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan, namun (Hidayat, 2023) menjelaskan *Compatibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to adopt*. Menurut Suryafma *et al* (2023), *complexity* tidak berpengaruh terhadap niat adopsi, sedangkan (Katiya & Rikumahu, 2022) menyimpulkan *complexity* berpengaruh positif yang signifikan terhadap minat menggunakan. Kemudian menurut (Katiya & Rikumahu, 2022), *trialability* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat menggunakan, sedangkan Rianti & Rikumahu (2020) mengatakan *trialability* berpengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan. Dari penjelasan fenomena dan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Diffusion Of Innovation* Terhadap *Intention To Adopt E-Wallet* DANA (Survei pada pengguna *E-Wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur)”**.

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diidentifikasi masalah yang terjadi yaitu meskipun *e-wallet* DANA memiliki pelayanan dan fitur yang baik dalam membantu memenuhi kebutuhan aktivitas pengguna dengan mudah, serta dapat memberikan ruang untuk pengguna melakukan uji coba sebelum menggunakan fitur secara penuh, akan tetapi niat adopsi pengguna *e-wallet* DANA di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan *e-wallet* lain seperti GoPay, OVO, dan ShopeePay. DANA juga menghadapi pertumbuhan yang lambat meskipun banyak pengguna memberikan ulasan positif dan merekomendasikan layanan tersebut. Selain itu, terdapat kesenjangan penelitian sebelumnya terkait pengaruh faktor-faktor seperti *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* terhadap *intention to adopt*.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah hanya pada pengaruh *Diffusion Of Innovation* (DOI), yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, dan *trialability* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, dan *trialability* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur?
2. Bagaimana pengaruh *relative advantage* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur?
3. Bagaimana pengaruh *compatibility* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur?
4. Bagaimana pengaruh *complexity* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur?
5. Bagaimana pengaruh *trialability* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur.
2. Mengetahui pengaruh *relative advantage* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur.
3. Mengetahui pengaruh *compatibility* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur.
4. Mengetahui pengaruh *complexity* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur.

5. Mengetahui pengaruh *trialability* terhadap *intention to adopt* pada pengguna *e-wallet* DANA di wilayah Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang pemasaran bagi para pembaca maupun peneliti selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dan mengembangkan teori *Diffusion of Innovation* dalam mengadopsi *e-wallet*.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat berpotensi mengisi kesenjangan dalam penelitian sebelumnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi finansial di Indonesia.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memberi masukan bagi perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif sesuai keinginan konsumen atau pasar.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perancangan kebijakan pemerintah yang mendukung penyebaran teknologi finansial yang inklusif.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat membantu individu dalam membuat keputusan yang tepat dalam mengadopsi *e-wallet*.