

BAB I

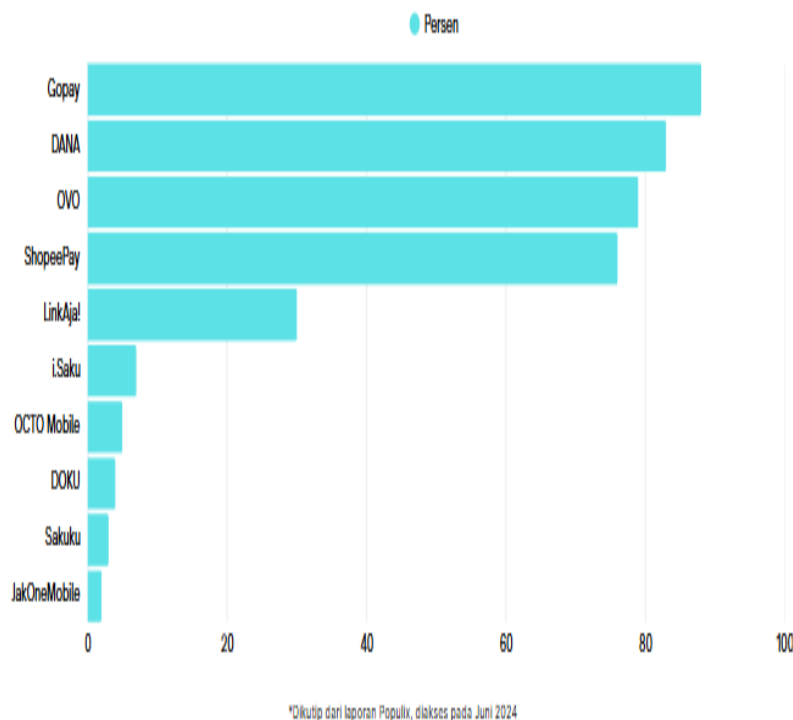
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi membawa perubahan pada sistem pembayaran. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi saat ini. Di Indonesia, perkembangan teknologi mengakibatkan pergeseran peran uang tunai dalam sistem pembayaran. Kemajuan teknologi mendorong digitalisasi sistem pembayaran, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk transaksi keuangan elektronik (Hendarsyah, 2019). Dalam perkembangannya, sistem pembayaran secara elektronik atau bisa disebut non tunai dipengaruhi oleh perubahan pola hidup masyarakat dan kemajuan perkembangan teknologi. Saat ini perkembangan alat pembayaran non tunai berjalan sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi sistem pembayaran yang membawa dampak cukup besar terhadap pihak-pihak yang terlibat.

Salah satu bentuk *FinTech* yang saat ini sedang booming yaitu e-wallet. E-wallet merupakan aplikasi atau layanan dompet elektronik yang dirancang untuk mempermudah transaksi antar pengguna dan dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat (Galuh, 2024). Dengan berjalannya waktu, e-wallet telah berkembang menjadi pembayaran digital online. E-wallet dilengkapi dengan berbagai fitur layanan yang membuat pengguna semakin mudah untuk bertransaksi dan berbelanja. Pelanggan e-

wallet tidak perlu khawatir karena layanan sangat aman karena aplikasi e-wallet biasanya menggunakan tiga platform pembayaran: QR Code, *Near-Field Communication* dan *One-Time Password* (OTP). Berikut hasil survey e-wallet yang sering digunakan.



Gambar 1.1
Dompet Digital yang sering digunakan
Sumber : dikutip dari laporan populix, 2024






Berdasarkan hasil survey populix, aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Gopay (88 persen), Dana (83 persen), OVO (79 persen), ShopeePay (76 persen), dan LinkAja! (30 persen). Selain kelima aplikasi di atas, ada beberapa aplikasi e-wallet lain yang juga digunakan oleh masyarakat, seperti i.Saku, OCTO Mobile, DOKU, Sakuku, dan JakOneMobile.

Dompot digital semakin banyak penggunanya. Ada beberapa dompet elektronik teratas di Indonesia adalah GoPay, DANA, OVO, ShopeePay, dan LinkAja. Dompot-dompot ini populer karena fitur uniknya, kemudahan penggunaan, serta integrasinya dengan ekosistem *e-commerce* dan layanan transportasi online, yang memudahkan berbagai transaksi harian masyarakat.

Salah satu dampak dari berkembangnya teknologi yaitu munculnya aplikasi dompet digital atau e-wallet yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. E-wallet merupakan salah satu produk *financial technology* (*fintech*) yang memuat konsep penggantian uang konvensional dengan uang digital. Di Indonesia telah banyak berkembang aplikasi e-wallet salah satunya adalah aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA). DANA dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe. Pertama kali diluncurkan pada Desember 2018 oleh CEO DANA Vincent Iswara. DANA dapat digunakan untuk melakukan transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembayaran di merchant yang terintegrasi dengan DANA tersebut dan DANA dapat juga diintegrasikan ke dalam rekening bank pengguna, sehingga pengguna dapat melakukan pembayaran dengan saldo rekening bank mereka.

Berdasarkan hasil *survey* dari *fintechnews* diketahui bahwa dari lima dompet elektronik teratas di Indonesia DANA menjadi peringkat ke dua setelah GoPay, DANA adalah dompet digital lengkap yang dirancang untuk menyederhanakan transaksi keuangan sehari-hari. Dapat diketahui

bahwa aplikasi DANA di Indonesia cukup digemari banyak pengguna karena hasil survei menunjukkan DANA menempati posisi ke-2 sebagai aplikasi yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dibandingkan e-wallet lainnya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi DANA di Kota Madiun. Dompot digital DANA semakin hari terus mencatatkan pertumbuhan seperti yang tertera pada gambar berikut.

| | BEST FOR | HOW TO PAY | KEY SECURITY FEATURES |
|---|---|--|---|
|  | Gojek users and those seeking AI-powered finance tools | Integrated with Gojek app, QRIS support, GoPay Later and GoPay Borrow, Shariah offering, GoPay Tabungan Syariah Dira, AI-powered voice assistant | Fingerprint and Face ID |
|  | All-in-one wallet, cross-border payment support | Cross-border payments in Malaysia, Singapore and Thailand, Split Bill feature, Dana Kaget for monetary gifts | PCI DSS and ISO 27001 certificates, Dana Protection for card data security with advanced encryption |
|  | Users who value rewards and cashback in a single wallet | Every point earned = RPI, Frequent promotion and cashback deals, OVO Invest, OVO Premier for more perks, including IDR20 million maximum balance, Tools to monitor spending, track transactions, manage accounts | 8-digit security code used to authorise account access and secure all transactions. |
|  | eCommerce-heavy users | SPayLater, SPinjam, Maximum stored value of IDR20 million | Tap Secure, ensures user personally approves every transaction to complete it |
|  | Promotions and cashbacks | Attractive promotions and cashback offers, regularly updated, Two tiers: Basic Service and Full Service | eKYC processes, Fraud detection systems, Customer data protection |

Source: Respective websites

Gambar 1.2
Dompot Digital teratas di Indonesia
Sumber : <https://fintechnews.id/>

Dipublikasikan KOMPAS.com (2022), Platform dompot digital DANA mencatat, rata-rata jumlah transaksi harian sampai dengan kuartal

II-2022 mencapai 13,5 juta. Angka tersebut meningkat hingga 190 persen sepanjang tahun (ytd) jika dibandingkan periode yang sama tahun lalu. CEO & *Co-Founder* DANA Indonesia *Vince* Iswara mengatakan, peningkatan yang berkelanjutan dari rata-rata jumlah transaksi harian DANA selama tahun 2022 menunjukkan, pengguna DANA sudah mulai terbiasa dengan pemanfaatan dompet digital. Transaksi lewat aplikasi ini tentunya lebih praktis, cepat, dan tetap keamanannya tetap terjamin.

Tujuan penggunaan DANA yaitu untuk mempermudah melakukan transaksi, tanpa harus membawa uang, cukup dengan mengisi saldo. Dengan tujuan untuk mempermudah dalam transaksi pembayaran maka persepsi kemudahan penggunaan DANA sangat mempengaruhi tingkat penggunaan DANA. Selain itu, e-wallet DANA juga memiliki beberapa fitur diantaranya yaitu Kirim atau Send Dana, Minta Dana, Nearby Me, Top Up, dan Dana News. Aplikasi DANA memiliki kemampuan untuk memasukkan kartu kredit dan debit pengguna ke dalam aplikasi ini, dan memungkinkan bagi pengguna untuk tidak perlu melakukan pembayaran tambahan sebelum melakukan transaksi. Oleh karena itu aplikasi DANA mampu bersaing secara langsung dengan gopay dan tetap menjadi salah satu e-wallet yang paling diminati di semua kalangan.

Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score

Finance Genre

| Rank | Icon | App Name | Company |
|------|---|---|---------------------------|
| 1 |  | DANA | Espay Debit Indonesia Koe |
| 2 |  | GoPay: Transfer & Payment | GoTo Group |
| 3 |  | BRImo BRI | Bank Rakyat Indonesia |
| 4 |  | Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY | . FINTOPIA TECHNOLOGY |
| 5 |  | Sribuu: Money Management App | Sribuu Dev Team |
| 6 |  | New Livin | Bank Mandiri |
| 7 |  | SeaBank | Bank Seabank |

Gambar 1.3

Penghargaan yang diperoleh E-Wallet DANA
 Sumber : <https://www.dana.id/corporate/newsroom/>

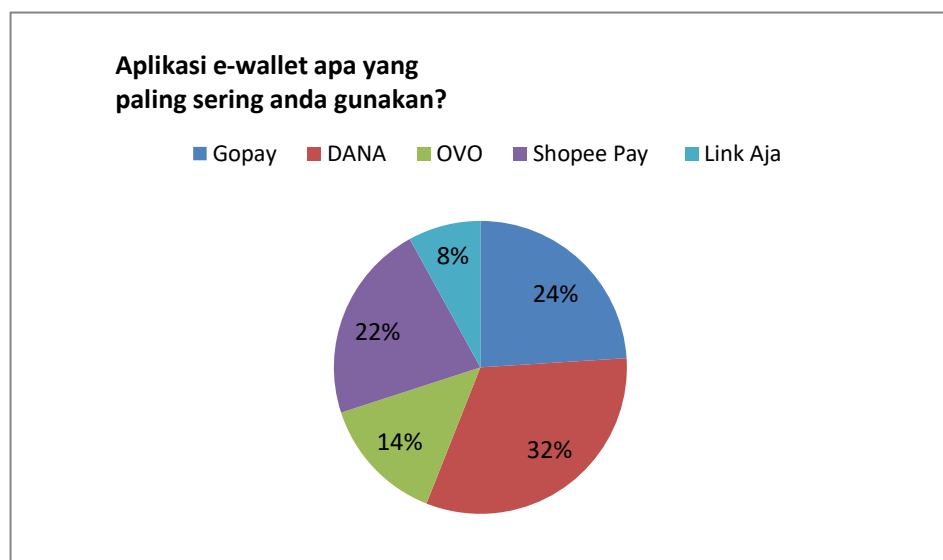
Pada tahun 2024, *e-wallet* DANA berhasil meraih peringkat pertama dalam kategori Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score (Finance Genre) pada Top Publisher wards 2024, yang digelar oleh data.ai (sebelumnya App Annie). Penghargaan tersebut diberikan berdasarkan estimasi jumlah unduhan aplikasi di platform iOS App Store dan Google Play dari seluruh dunia, serta penilaian terhadap kinerja aplikasi (*mobile performance score*). DANA berhasil memperoleh skor kinerja yang sangat tinggi, yakni 99, sekaligus menjaga reputasinya setelah empat tahun berturut-turut menerima penghargaan tersebut.

Pencapaian ini memperkuat posisi DANA sebagai salah satu aplikasi keuangan digital terbaik di Indonesia. Di peringkat tersebut, DANA

bersaing langsung dengan sejumlah aplikasi perbankan dan digital bank terkemuka, menunjukkan posisi strategisnya di ekosistem fintech nasional. Tingginya tingkat penggunaan DANA tersebut didorong oleh berbagai faktor, antara lain antarmuka aplikasi yang sederhana dan mudah digunakan, aksesibilitas yang luas, serta strategi promosi yang menarik. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut menjadikan DANA sebagai alternatif dompet digital yang relevan dan kompetitif dalam menjawab kebutuhan transaksi digital generasi saat ini.

Dengan melihat fenomena pertumbuhan produk e-wallet yang semakin pesat, tidak dapat dipungkiri adanya kendala-kendala yang terdapat pada penggunaan produk tersebut yang akan dapat berdampak pada minat penggunaan. Dengan adanya sistem pembayaran digital akan lebih efisien, aman, nyaman, dan cepat. Kemajuan teknologi digital telah mengubah gaya hidup masyarakat masa kini yang semakin dekat dengan gadget serta internet dan di dukung dengan aplikasi pelayanan keuangan sehingga masyarakat menjadi lebih mudah dan praktis dalam bertransaksi. Berdasarkan fenomena tersebut, aplikasi DANA sebagai salah satu dari ewallet diketahui memiliki banyak peminat. Dengan demikian, perusahaan DANA perlu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan sebagai dasar strategi untuk mempertahankan pengguna yang sudah ada, menarik pengguna baru dan memenangkan persaingan antar perusahaan.

Pada saat melakukan pra-survey di Kota Madiun sudah mulai banyak pengguna yang menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari. Adapun beberapa dompet digital yang telah dikenal dikalangan masyarakat Kota Madiun yaitu Go-pay, DANA, OVO, Shopee Pay dan Link Aja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti melakukan pra-survey kepada 50 responden untuk mengetahui jenis aplikasi e-money apa yang paling diminati masyarakat Kota Madiun:



Gambar 1.4
Hasil Pra-Survey
(Sumber: Hasil pra-survey yang dilakukan penulis, 2025)

Berdasarkan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa hasil dari pra-survey yang dilakukan kepada 50 responden dimana DANA merupakan dompet digital yang paling diminati oleh masyarakat Kota Madiun sebanyak 32%, disusul Gopay sebanyak 24%, Shopee Pay sebanyak 22%, OVO sebanyak 14% dan Link Aja sebanyak 8%. Oleh sebab itu E-Wallet menjadi pilihan

utama bagi sebagian besar orang untuk melakukan transaksi *online*. Salah satu *Platform e-commerce* yang sangat populer dikalangan masyarakat dan anak muda adalah DANA, karena DANA sudah menjadi satu paket dalam aplikasi belanja, pengguna jadi lebih mudah dan terbiasa memanfaatkan aplikasi DANA sebagai metode pembayaran utama, baik dalam aplikasi maupun di *Merchant* luar.

Meskipun e-wallet semakin diminati, terdapat beberapa factor yang memengaruhi minat pengguna, terutama masyarakat luas. Persepsi kemudahan menjadi faktor utama karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang praktis dan mudah diakses. Selain itu, daya tarik promosi, seperti *cashback*, diskon, dan gratis biaya admin. Namun, keamanan juga menjadi factor krusial, mengingat meningkatnya risiko *cybercrime* seperti *phishing* dan pencurian data pribadi. Keamanan sistem, seperti perlindungan kode *One Time Password* (OTP) yang bisa memengaruhi kepercayaan dalam minat pengguna terhadap e-wallet.

Faktor pertama yang mempengaruhi minat penggunaan e-wallet adalah daya tarik promosi. Pertumbuhan e-wallet di masyarakat tidak terlepas dari strategi promosi, yang berperan penting dalam menarik perhatian konsumen dan memengaruhi minat penggunaan (Lalu Agustino, 2021). Menurut Kotler dalam (Lutfiyah *et al*, 2025), promosi mencakup berbagai aktivitas pemasaran yang bertujuan mendorong pelanggan untuk membeli produk serta mengungguli strategi pesaing. Secara keseluruhan, promosi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan e-wallet serta

memperkuat daya saing di industri pembayaran digital. Promosi yang dapat dilakukan diantaranya adalah *cashback* dan diskon serta penggunaan poin yang dapat digunakan untuk bertransaksi kembali, sehingga dapat menghemat pengeluaran. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa daya tarik promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet. Semakin banyak promosi yang ditawarkan, maka minat pembelian penggunaan juga akan meningkat.

Faktor kedua yaitu persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat sejauh mana seseorang melakukan pengguna e-wallet dengan kemudahan penggunaan dan akan memperbanyak kinerja mereka pada saat melakukan pembayaran. Selain itu pendapat dari (Kurniawati L. & Mustofan F J., 2024) persepsi kemudahan penggunaan merupakan persepsi sejauh mana seseorang dalam menggunakan teknologi baru yang akan terbebas dari usaha, yang menjadi sebuah keyakinan atas kemudahan dalam penyelesaian masalah pembayaran. Seperti yang diungkapkan oleh Davis dalam (Anjasari & Pamikatsih, 2023) jika seseorang merasa atau meyakini bahwa sistem teknologi informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya. Sebaliknya, apabila seseorang merasa atau percaya bahwa sistem teknologi informasi tidak mudah digunakan, tidak bisa menggunakannya. Pengguna meyakini bahwa teknologi informasi yang mudah dipahami dan mudah dioperasikan sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan (Putri, 2023) persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan media pembayaran berbasis QRIS. Semakin mudah suatu sistem untuk dipahami dan dioperasikan maka minat penggunaan e-wallet akan terus meningkat.

Faktor ketiga yaitu persepsi keamanan. Persepsi keamanan (*Attitude of use*) biasa dikaitkan dengan ancaman yang menciptakan peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi melalui sumber data yang mengalami penipuan dan penyalahgunaan wewenang. Definisi tentang persepsi keamanan mencakup keyakinan bahwa informasi pengguna hanya dapat diakses oleh pengguna itu sendiri dan akan tetap terjaga serta tidak dapat dirusak oleh pihak lain (Putri, 2023). Keamanan informasi merupakan upaya untuk melindungi data serta sistem yang digunakan dalam penyimpanan dan transmisi informasi. Beberapa potensi risiko keamanan meliputi kelalaian dalam memverifikasi email atau pesan SMS mengklik tautan mencurigakan, menggunakan Wi-Fi publik untuk transaksi, serta mengunduh aplikasi dari sumber yang tidak terpercaya Lutfiyah *et al*, (2025). Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Saputra, *et al*, 2025) menunjukkan bahwa Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Yang artinya bahwa semakin tinggi tingkat keamanan e-wallet, semakin tinggi pula minat pengguna untuk bertransaksi.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan e-wallet. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri, Lulu (2023) dengan judul Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan *brand image* terhadap minat dalam menggunakan media pembayaran berbasis QRIS yang dilakukan Gen Z di provinsi di Yogyakarta, menyatakan bahwa asil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan *brand image* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan media pembayaran berbasis QRIS.

Penelitian tentang daya tarik promosi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan juga dilakukan oleh (Sari *et al.*, 2020) dengan judul penelitiannya Analisa pengaruh daya tarik promosi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan terhadap minat penggunaan e-wallet (Studi kasus produk gopay dan link aja pada masyarakat pengguna di wilayah jabodetabek). Hasil penelitian menjelaskan bahwa daya tarik promosi, persepsi manfaat, persepsi keamanan berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan e-wallet Gopay dan LinkAja. Sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan e-wallet Gopay dan LinkAja.

Anjasari & Pamikatsih (2023) meneliti tentang pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan promosi terhadap minat penggunaan

shopeepay pada masyarakat di kota Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan shopeepay pada masyarakat di Kota Surakarta. Berbeda halnya dengan persepsi kemudahan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan shopeepay.

Penelitian (Kie & Bonjornahor, 2024) dengan judul penelitian Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan e-wallet pada mahasiswa akuntansi di kota Batam. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat penggunaan. Sedangkan persepsi keamanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet.

(Kurniawati L. & Mustofan F J., 2024) dengan judul penelitiannya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi risiko dan fitur layanan terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa variable persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA, sedangkan variabel persepsi keamanan dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA.

Kondisi ini menunjukkan perlunya mengidentifikasi faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan E-Wallet pada Aplikasi DANA di Kota Madiun. Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik dengan judul penelitian sebagai berikut **“Analisa Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet pada Aplikasi DANA (Studi pada Masyarakat di Kota Madiun)”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dilakukan supaya penulis terfokus pada pokok permasalahan yang dibatasi pada variabelnya. Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, perlu mempersempit ruang lingkup untuk mencapai solusi yang lebih fokus. Untuk membuat penelitian ini lebih efektif dan efisien, batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini memakai variabel bebas/independen (X) daya tarik promosi, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan, variabel terikat/dependen (Y) Minat penggunaan.
2. Objek Penelitian ini dilakukan di Kota Madiun.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik promosi berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA?
2. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA?
4. Apakah daya tarik promosi, persepsi Keamanan, dan persepsi kemudahan bersama-sama berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas. Maka tujuan penelitian yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik promosi terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA.
4. Untuk mengetahui apakah daya tarik promosi, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan bersama-sama berpengaruh terhadap Minat penggunaan e-wallet pada aplikasi DANA.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran digital, dan teknologi finansial (*fintech*), dengan fokus pada daya tarik promosi, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak:

a. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian ini bagi penulis yaitu agar penulis dapat mengembangkan ketrampilan analisis data, pemecahan masalah, yang dapat menunjang kompetensi akademik dan profesional di bidang teknologi digital.

b. Bagi Pengguna Dompot Digital

Penelitian ini memberikan mengenai pentingnya memilih layanan keuangan digital yang tidak hanya menawarkan kemudahan, tetapi juga memperhatikan aspek keamanan, dan manfaat promosi yang ditawarkan.