

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi telah membawa perubahan pada semua aspek di kehidupan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Hal tersebut menuntut setiap perusahaan penyedia layanan jasa untuk terus berinovasi, demi memenuhi kebutuhan konsumen dan agar dapat terus bersaing serta bertahan dari para perusahaan kompetitornya. Dalam bidang teknologi, perkembangan yang paling pesat kini terjadi pada sektor telekomunikasi (*smartphone*) yang mempermudah segala aktivitas masyarakat.

Dengan perkembangan telekomunikasi (*Smartphone*) yang sangat pesat tersebut. Saat ini banyak kegiatan ekonomi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat terutama dalam hal transaksi pembayaran. Dahulu, masyarakat melakukan transaksi pembayaran harus bertatap muka dan membawa uang tunai, tetapi pada era ini transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan jarak jauh melalui transaksi pembayaran digital yang lebih modern. Berikut merupakan data statistik peredaran jumlah uang elektronik yang beredar dan jumlah transaksi uang elektronik:

Tabel 1.1 Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar

Periode	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019 November
Jumlah Instrumen	51,204,580	90,003,848	167,205,578	277.925.012

Tabel 1.2 Jumlah Transaksi Uang Elektronik

Periode	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
				November
Volume	683,133,352	943,319,933	2,922,698,905	4.327.203.545
Nominal	7,063,689	12,375,469	47,198,616	128,195,335

Sumber : Statistik Bank Indonesia (2019)

Indonesia merupakan salah satu pasar yang besar dalam industri pembayaran digital, dikutip dari statistik Bank Indonesia (2019) tentang peredaran jumlah uang elektronik. Pada bulan November 2019 terdapat 277.925.012 instrumen uang elektronik yang beredar, jumlah ini mengalami kenaikan sebesar 39,2% dari jumlah instrumen uang elektronik pada tahun 2018, dengan volume jumlah transaksi uang elektronik pada November 2019 sebanyak 4.327.203.545 transaksi, jumlah ini mengalami kenaikan sebesar 32,4% dari volume jumlah transaksi uang elektronik pada tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya pertumbuhan jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan pembayaran digital dalam transaksi pembayaran.

Sistem transaksi pembayaran digital di Indonesia semakin populer saat ini, terutama sebagai instrumen pembayaran untuk moda transportasi dan *e-commerce*. Menurut Kharisma (2019) melalui *techinasia.com* hasil riset yang dilakukan *Snapcart* menyatakan bahwa terdapat tiga jenis transaksi yang paling sering digunakan dengan menggunakan uang elektronik adalah transaksi retail (28%), pemesanan transportasi online (27%) dan pemesanan makanan online (20%). Menurut Mahalakshmi (2018) sistem pembayaran digital adalah elektronik media yang memungkinkan konsumen melakukan transaksi perdagangan elektronik (*e-*

commerce) dan juga transaksi keuangan skala kecil. Hal ini dikarenakan sistem pembayaran digital dinilai sangat aman dan memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi. Menurut Rudiantara (2015) selaku Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam situs Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengatakan bahwa dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih, semakin besarnya nilai transaksi dan semakin tingginya resiko yang dihadapi, kebutuhan masyarakat akan sistem pembayaran yang aman dan lancar menjadi semakin penting.

Menurut Reza (2020) melalui Liputan6.com dari sekian banyak pembayaran digital di Indonesia, saat ini yang menjadi pembayaran digital yang paling populer di masyarakat Indonesia adalah dompet digital (*e-wallet*). Dompet digital atau *Electronic Wallet* menurut Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran Bank Indonesia (2020).

Menurut Yanda (2019) melalui tribunnews.com terdapat beberapa alasan mengapa dompet digital menjadi pilihan masyarakat. Pertama, bila dibandingkan dengan sistem pembayaran lain, dompet digital menawarkan kemudahan dalam segala hal. Mulai dari sistem *top up* yang bisa dilakukan secara transfer melalui semua bank dan secara tunai serta melakukan segala transaksi hanya dengan bermodalkan *smartphone* saja. Kedua, yaitu berbagai jenis pelayanan yang

diberikannya. Lewat dompet digital, saat ini masyarakat Indonesia semakin mudah dalam membayar berbagai tagihan bulan (listrik, air, dan cicilan), berbelanja *online*, hingga makan dan minum pada berbagai *merchant* tradisional dan modern jika malas membawa uang. Ketiga, yaitu promosi yang diberikan. Hampir disetiap restoran atau tempat makan yang ada di kota-kota besar, mencantumkan potongan harga atau *cashback*. Berikut merupakan data hasil riset peningkatan penggunaan dompet digital dikalangan masyarakat pada berbagai umur:



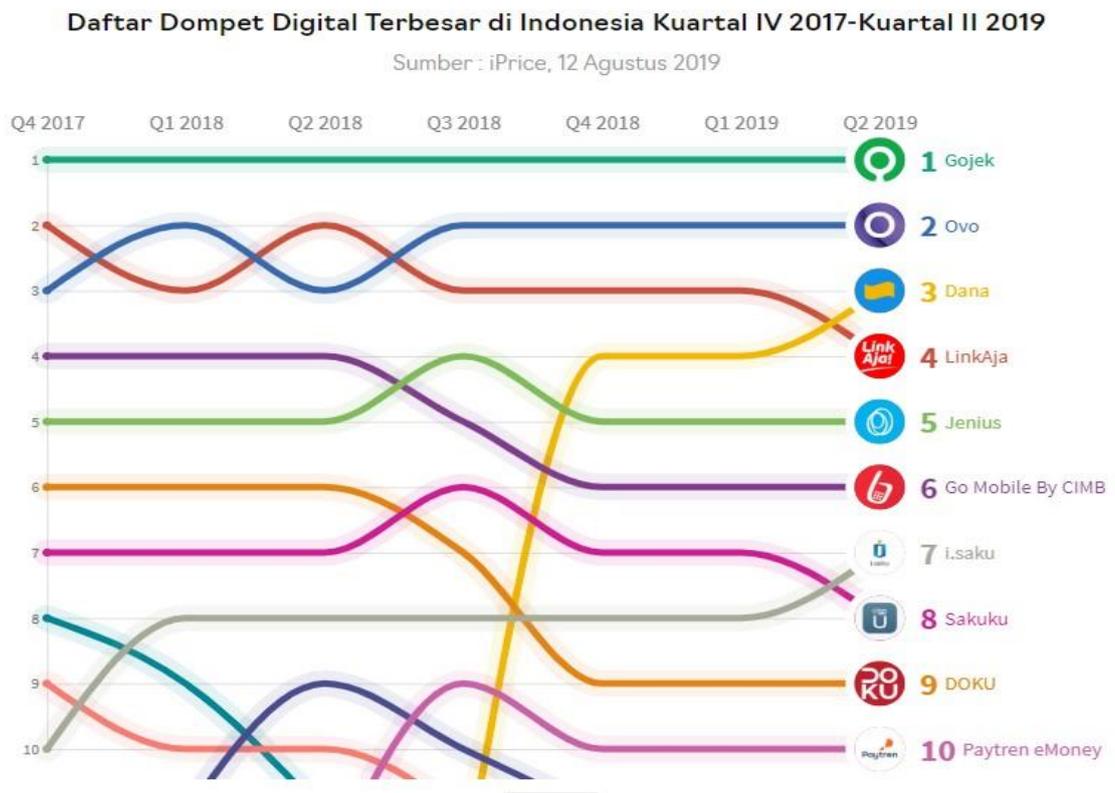
Gambar 1.1 Hasil Riset Ipsos

Sumber: Ipsos (2020)

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Ipsos (2020) terhadap 500 responden diseluruh Indonesia, peningkatan jumlah penggunaan maupun volume *top up* oleh konsumen dompet digital di Indonesia sangat tinggi terjadi pada generasi muda yaitu antara pada rentang usia antara 18 – 29 tahun. Konsumen Indonesia sejauh

ini cukup dapat menyerap inovasi baru, terlebih generasi muda. Generasi muda ini mulai menggunakan dompet digital sejak dini dan menjadi segmen yang pertama mencoba inovasi baru, termasuk inovasi yang ditawarkan oleh dompet digital.

Saat di Indonesia sudah ada 38 dompet digital yang mendapatkan lisensi resmi, menurut riset yang dilakukan Iprice Group (2019) terdapat 10 aplikasi dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbanyak yaitu *Go-Pay*, *Ovo*, *DANA*, *Linkaja*, *Isaku*, *Jenius*, *Go Mobile by Cimb*, *Pay Tren*, *Sakuku* dan *Doku*. Berikut merupakan data hasil riset mengenai dompet digital di Indonesia:



Gambar 1.2 Hasil Riset Iprice Group

Sumber : Iprice Group (2019)

Salah satu dompet digital dengan pengguna terbanyak adalah DANA. DANA merupakan salah satu pendatang baru aplikasi *e-wallet* di Indonesia langsung menunjukkan kegigihannya dengan berada di posisi ketiga aplikasi *e-wallet* dengan pengguna terbanyak di Indonesia pada kuartal 2 tahun 2019. DANA merupakan perusahaan penyedia layanan dompet digital yang hadir di Indonesia pada tahun 2018 dan langsung memperkenalkan layanan berbasis *open platform* yang memungkinkan semua pengguna, baik dari sisi *merchant* maupun konsumen untuk melakukan transaksi secara nontunai dan nonkartu secara mudah, aman, dan efisien. berdasarkan riset yang dilakukan Iprice Group (2019), DANA memiliki pengguna aktif bulanan yang relatif stabil sejak kuartal ke-4 tahun 2018 hingga kuartal 2 tahun 2019. Pada kuartal ke-2 tahun 2019, DANA berhasil naik satu peringkat menggantikan *Linkaja* di posisi ketiga. Tetapi berbeda dengan jumlah pengunduhan aplikasi yang dilakukan konsumen, pada kuartal ke-2 tahun 2019 DANA turun satu peringkat ke posisi 3 digantikan oleh *OVO*.

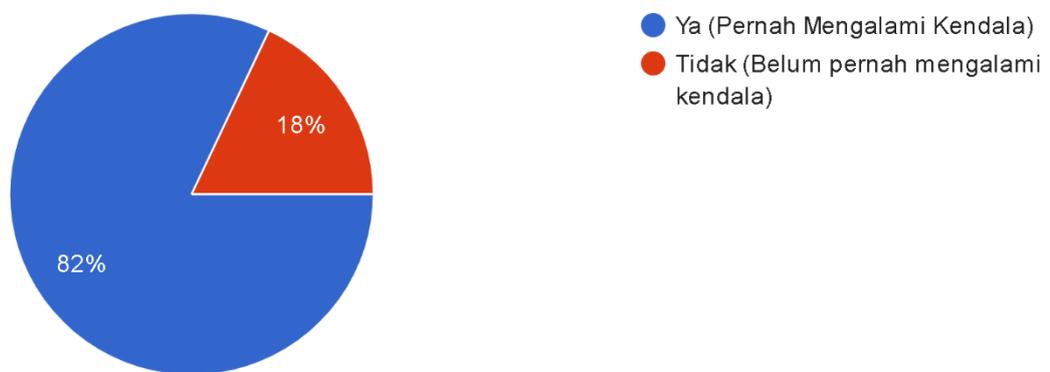
Persaingan perusahaan penyedia layanan dompet semakin berat seiring dengan berjalannya waktu. Demi menghadapi persaingan tersebut perusahaan-perusahaan penyedia layanan dompet digital harus dapat mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat dan membuat inovasi-inovasi yang lebih menarik agar dapat memuaskan konsumennya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan menurut Kotler and Keller (2009). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Maka dari itu

perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi terciptanya kepuasan konsumen. Menurut Bagla, & Sancheti (2018: 448) dalam penelitiannya tentang pembayaran digital di India, bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan konsumen pengguna layanan dompet digital merasa puas sehingga masyarakat menjadikan dompet digital sebagai pilihan dalam melakukan transaksi pembayaran. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna dompet digital adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami sehingga pengguna tidak merasa berat ketika ada teknologi baru. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri, et al. (2018: 13) menyatakan bahwa tingkat kemudahan transaksi menggunakan layanan pembayaran dompet digital Go-Pay pada aplikasi transportasi *online* Go-Jek, memberikan dampak peningkatan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go-Jek.

Faktor kedua adalah yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan persepsi keseluruhan pengguna mengenai kepercayaan atas suatu produk yang dapat dipercaya. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bagla, & Sancheti (2018: 448) pada pengguna dompet digital di India, bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingginya kepuasan konsumen adalah dengan adanya kepercayaan yang dimiliki oleh perusahaan *digital wallet* tersebut. Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan dompet digital

DANA, nyatanya masih terdapat beberapa kendala yang dialami responden dalam menggunakan dompet digital Dana. Berikut merupakan hasil survei awal yang dilakukan peneliti pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta tentang kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA:



Gambar 1.3 Hasil Survei Awal Pengguna Dompet Digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2020)

Berdasarkan survei awal peneliti lakukan pada 50 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, dapat diketahui bahwa 18% responden menyatakan bahwa mereka tidak pernah mengalami kendala saat menggunakan dompet digital DANA, namun 82% responden menyatakan pernah mengalami kendala saat menggunakan dompet digital DANA. Terdapat beberapa kendala yang pernah dialami oleh pengguna dompet digital DANA, dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Data Kendala yang Dihadapi Pengguna Dompet Digital DANA

No.	Kendala yang dihadapi pengguna	Jumlah
-----	--------------------------------	--------

1.	User Interface (penggunaan tatap muka) yang kurang efisien	73% (30 responden)
2.	Proses Top up yang rumit	56.1% (23 responden)
3.	Prosedur dalam melakukan transaksi yang rumit	39% (16 responden)
4.	Beberapa fitur aplikasi yang sulit dimengerti	48.8% (20 responden)
5.	Kurangnya keamanan saat bertransaksi	63.4% (26 responden)
6.	kurangnya keamanan menyimpan uang di dompet digital	29.3% (12 responden)
7.	Aplikasi tidak support pada device saya	2.4% (1 responden)

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2020)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat responden yang mengalami kendala lebih dari satu permasalahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah yang dialami oleh pengguna dompet digital DANA yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan dan kepercayaan. Berdasarkan uraian yang telah disebutkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif mengenai kepuasan konsumen pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepercayaan (*trust*) dompet digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dompet digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepercayaan (*trust*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dompet digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dan fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*) mengenai:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepercayaan (*trust*) dompet digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dompet digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepercayaan (*trust*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dompet digital DANA pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

D. Kebaharuan Penelitian

Penelitian persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan (*trust*) sudah diteliti oleh banyak peneliti, misalnya di India oleh Kumar, et al. (2018), di China oleh Cao, et al. (2018), di Bangladesh oleh Hossain, et al. (2018), di Taiwan oleh Chen, & Wu (2017) dan di Afrika Selatan oleh Dlodlo (2015). Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan (*trust*) diteliti menggunakan latar tempat yang berbeda-beda, seperti *mobile payment*, *mobile banking*, *mobile application*. Penelitian sekarang ini, penulis akan melakukan pengumpulan data di industri dompet digital (*electronic wallet*). Penelitian di industri ini masih jarang yang melakukannya, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada dompet digital (*electronic wallet*).

Selanjutnya, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan (*trust*) diteliti dengan subjek yang berbeda-beda, misalnya orang dewasa berusia 18 tahun ke atas, yang telah mengunduh aplikasi pembayaran seluler di Afrika Selatan, masyarakat pengguna maupun bukan pengguna *m-payment* di Bangladesh, siswa yang belajar program MBA di India, pengguna pembayaran seluler di China. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) diteliti menggunakan teknik analisis data yang berbeda-beda, seperti menggunakan analisis regresi berganda, *Structural equation modeling* (SEM) dan *partial least square* (PLS). Di penelitian kali ini

penulis akan mengambil subjek mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan dompet digital DANA selama 6 bulan terakhir dan menggunakan teknik analisis data *Structural equation modeling* (SEM).

Selain itu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan (*trust*) diduga dapat mempengaruhi niat menggunakan (*useage intention*) dan penggunaan berlanjut (*continuance intention*). Dalam penelitian, penulis akan mengukur persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang kepercayaan (*trust*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta.