

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan DANA**

Chief Executive Officer (CEO) DANA adalah Vincent Iswara, memiliki pengalaman bekerja di industri digital pembayaran dan berpikir bahwa potensi bisnis digital pembayaran memiliki potensi yang menjanjikan membuat Vincent Iswara mendirikan dompet digital DANA pada tahun 2018. DANA mendapatkan izin untuk beroperasi sebagai perusahaan fintech di Indonesia pada 5 Desember 2018. Sejak awal didirikan DANA membantu pengguna dalam melakukan transaksi mulai dari pembayaran tagihan, top up game online, kredit atau DANA paylater, dan transaksi menggunakan barcode scan. DANA adalah layanan dompet digital yang dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, yang merupakan perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak dalam bidang teknologi finansial yang membantu melakukan pelayanan transaksi secara nontunai dan non kartu.

Sejak diluncurkan sejak tahun 2018 hingga saat ini pengguna DANA telah mencapai 170 juta pengguna. Sebagai perusahaan teknologi finansial, DANA didukung oleh teknologi DANA Protection yang telah memiliki standar ISO 27001 dan Sertifikat PCI-DSS ( Payment Card Industry Data Security Standard), hingga menggunakan prinsip kebijakan zero-data sharing yang berkaitan dengan PII (Personal Identifiable Information).

#### **1.1.2 Logo Perusahaan**



Gambar 1.1 Logo Perusahaan DANA

DANA adalah sebuah aplikasi fintech yang membantu pengguna dalam melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan aman. Aplikasi DANA diluncurkan pada 5

November 2018 oleh PT. Espay Debit Indonesia. DANA dengan teknologi inklusifnya merupakan instrumen penting bagi ekosistem ekonomi baru dan titik kontak awal terhadap layanan keuangan. DANA merupakan dompet digital yang secara resmi terdaftar di Bank Indonesia.

### **1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **1. Visi**

Menjembatani masyarakat Indonesia menuju generasi nontunai dengan tingkat literasi dan inklusi keuangan yang lebih baik.

#### **2. Misi**

Melakukan upaya dan inisiatif lebih lanjut untuk menghubungkan setiap elemen dalam ekosistem ekonomi digital termasuk pemerintah, lembaga keuangan, mitra, dan pengguna, untuk mempercepat literasi dan inklusi keuangan di Indonesia.

## **1.2 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi berkembang dengan sangat pesat pada era Globalisasi saat ini. Perkembangan Teknologi telah merambat ke dalam berbagai bidang, salah satunya dengan terciptanya akses internet. Dengan menggunakan internet semua orang dapat mengakses informasi yang diinginkan, berkomunikasi tanpa adanya batasan waktu, tempat, dan dengan biaya yang cukup murah. Perkembangan Internet telah merambah ke dalam berbagai bidang dan salah satunya adalah bidang keuangan yang membuat semua orang yang memiliki akses dapat melakukan transaksi keuangan secara online.

Salah satu Inovasi terbaru dari perkembangan Teknologi informasi dan internet dalam bidang keuangan yaitu Financial Technology (Fintech). Fintech adalah perpaduan antara teknologi informasi dengan keuangan, dengan adanya Fintech akan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan transaksi secara mengakses layanan jasa keuangan dengan lebih praktis dan lebih transparan.

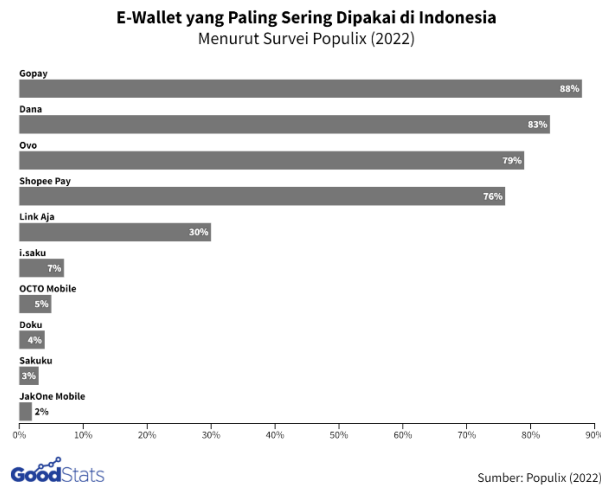


Gambar 1.2 Profil Pengguna Fintech di Indonesia berdasarkan sektor

**Sumber : Alvian Shanardi Wijaya (2019)**

Pada gambar pembagian sektor diatas dapat dilihat bahwa Fintech yang paling sering digunakan adalah sektor pembayaran sebesar 42.22%. Dalam sektor pembayaran terbagi menjadi dua yaitu E-Wallet dan E-Money. E-Wallet atau dompet digital adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk mempermudah transaksi jual beli secara online secara cepat dan aman. Dengan adanya Dompet digital atau digital payment tentu akan memberikan kemudahan kepada penggunanya dalam melakukan transaksi secara online dengan lebih praktis tanpa adanya batasan waktu dan tempat dalam melakukan transaksi.

Di Indonesia sendiri sudah banyak layanan dompet digital yang membantu pengguna dalam melakukan transaksi secara digital seperti aplikasi DANA, OVO, Go Pay, Shopee Pay, Link Aja dan masih banyak lagi. Berikut merupakan data yang diperoleh dari GodStat.id berdasarkan riset dari DailySocial mengenai dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022. pengguna dalam melakukan transaksi secara digital seperti aplikasi DANA, OVO, Go Pay, Shopee Pay, Link Aja dan masih banyak lagi. Berikut merupakan data yang diperoleh dari GodStat.id berdasarkan riset dari DailySocial mengenai dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022.

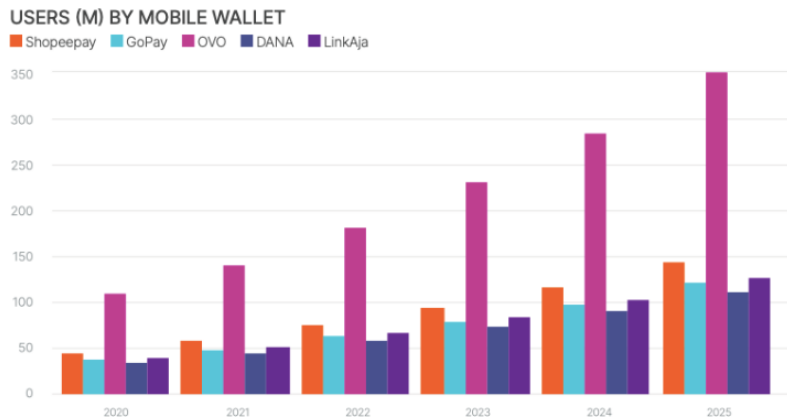


Gambar 1.3 E-wallet paling banyak digunakan di Indonesia tahun 2022

**Sumber : <https://goodstats.id>**

Berdasarkan Survei yang dilakukan oleh Populix kepada 1000 responden menggunakan panel daring tentang e-wallet yang digunakan responden. Berdasarkan hasil survey maka didapatkan Gopay menjadi e-wallet yang paling banyak digunakan masyarakat dengan total 88% pengguna, kemudian disusul oleh DANA dengan jumlah pengguna sebanyak 83 %, pada urutan ketiga ada Ovo dengan jumlah pengguna sebanyak 79 %, kemudian Shopee Pay dengan jumlah pengguna sebanyak 76 %, selanjutnya ada Link Aja dengan jumlah pengguna sebanyak 30 %. Kemudian e-wallet yang paling sedikit digunakan dengan jumlah penggunaan dibawah 10% diisi oleh i.Saku, OCTO mobile, Doku, Sakuku, dan JakOne Mobile

Begitu juga dengan survey yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jaringan pembayaran yaitu mobile Boku yang menyoroti bahwa Indonesia dilaporkan menjadi negara ketiga didunia dengan pertumbuhan mobile wallet tercepat, dan diprediksi jumlah pengguna akan meningkat tiga kali lipat dengan transaksi diprediksi akan meningkat sepuluh kali lipat dalam lima tahun kedepan.



Gambar1.4 Prediksi Pengguna Mobile Wallet / Boku Report

Sumber : <https://dailysocial.id/>

Dalam gambar grafik diatas, terdapat lima e-wallet di Indonesia yang bersaing dengan ketat dalam pasar mobile wallet. Apabila diurutkan berdasarkan pertumbuhan jumlah pengguna kelima e-wallet ini diantara lain : 1. OVO, 2. ShoopePay, 3. LinkAja, 4. GoPay, 5. DANA



Gambar 1.5 Jumlah pengguna aplikasi DANA tahun 2019-2023

Berdasarkan gambar 1.5 yang diambil dari Kompas.com bahwa jumlah pengguna DANA terhitung pada April 2019 berjumlah 30 juta pengguna. Selanjutnya pada tahun 2020 yang diambil dari Cnbcindonesia.com jumlah pengguna DANA sebanyak 50 juta pengguna, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 67 % dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 cnnindonesia.com

memamparkan bahwa total pengguna Indonesia telah mencapai 95 juta pengguna, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 90 % dari tahun sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2022 total pengguna DANA telah mencapai 135 juta pengguna diambil dari [ekonomika.republika.co.id](http://ekonomika.republika.co.id), pertumbuhan pada tahun ini mencapai 42 % dari tahun sebelumnya. Perkembangan pengguna DANA selalu meningkat pesat hingga pada tahun 2023 yang diambil dari [antaranews.com](http://antaranews.com) total pengguna dana telah mencapai 170 juta pengguna, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 26 % dari tahun sebelumnya. Jika dilihat dari persentasi pertumbuhan pertahun maka pertumbuhan pengguna pada tahun 2022 dan 2023 mengalami penurunan persentase pertumbuhan pengguna yaitu hanya mencapai 42% dan 26%.

fitur yang dirancang untuk memudahkan transaksi keuangan serta memberikan kenyamanan bagi penggunanya. Berikut adalah beberapa fitur utama dari aplikasi DANA beserta penjelasannya:

1. Pembayaran Digital:

Transfer Antar Pengguna: Memungkinkan pengguna untuk mentransfer uang ke sesama pengguna DANA dengan cepat dan mudah.

Pembayaran Merchant: Memungkinkan pembayaran di berbagai merchant offline dan online yang bekerja sama dengan DANA. Pengguna dapat membayar dengan memindai QR code atau menggunakan fitur NFC (Near Field Communication).

2. Top-Up Saldo:

Isi Ulang Saldo: Pengguna dapat menambah saldo DANA mereka melalui berbagai metode, seperti transfer bank, melalui ATM, atau dengan menggunakan layanan mini market dan tempat isi ulang yang bekerja sama dengan DANA.

3. Tagihan dan Pembayaran:

Pembayaran Tagihan: Memungkinkan pembayaran tagihan rutin seperti listrik, air, telepon, dan internet secara langsung melalui aplikasi.

Pembayaran Pasca Bayar: Untuk tagihan yang dibayar di kemudian hari, seperti cicilan atau pembayaran langganan.

4. E-Wallet dan Virtual Account:

Saldo DANA: Menyimpan uang secara digital dalam bentuk saldo yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi.

Virtual Account: Memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan nomor rekening virtual yang terkait dengan akun DANA mereka.

#### 5. Promosi dan Diskon:

Voucher dan Kupon: DANA sering menawarkan voucher atau kupon yang bisa digunakan untuk mendapatkan diskon di berbagai merchant atau layanan.

Cashback: Pengguna dapat memperoleh cashback dari transaksi yang dilakukan di merchant-merchant tertentu.

#### 6. Keamanan:

Autentikasi Biometrik: Pengguna dapat mengaktifkan fitur keamanan tambahan seperti sidik jari atau pengenalan wajah untuk mengakses aplikasi dan melakukan transaksi.

Notifikasi Keamanan: Menyediakan notifikasi real-time untuk setiap transaksi, membantu pengguna memantau aktivitas akun mereka.

Berdasarkan uraian fitur-fitur diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA memberikan manfaat terhadap penggunanya dalam melakukan transaksi yang lebih praktis, mudah, dan flexible.



Heriyanto Se



★★★★★ 31 Agustus 2024

Dengan menggunakan apk.dana ini aku bisa bertransaksi apa aja, nabung,bayar tagihan,bisa transfer dan menambah saldo dana dengan hasil permainan game.dan tidak hanya itu dgn apk.Dana ini bisa bayar gojog,gocar,gofood,travelokal maupun yg lain.



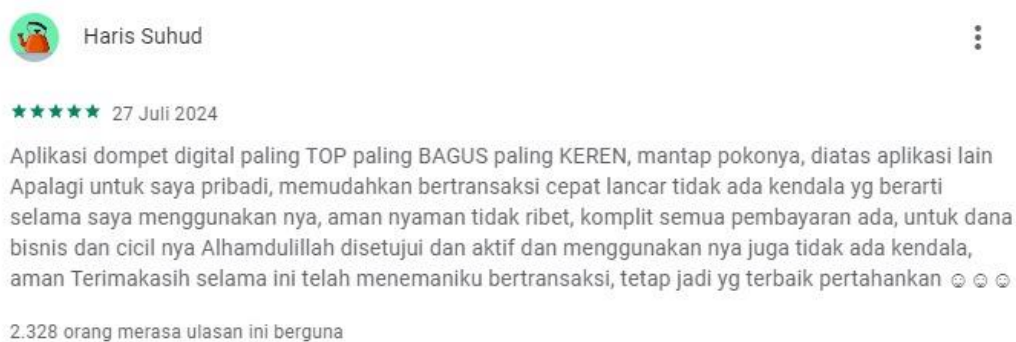
Barbar Santuy



★★★★★ 28 Juli 2024

E-Wallet terkeren se Indonesia..👍👍👍 Saya sudah 2.5 tahun menggunakan e-wallet ini untuk berbagai transaksi.. Yang paling keren menurut saya adalah bisa TopUp ke e-wallet lain, opsi ini tentu saja tidak di miliki oleh e-wallet pesaing kecuali GoP4y saja.. Terimakasih DANA🙏

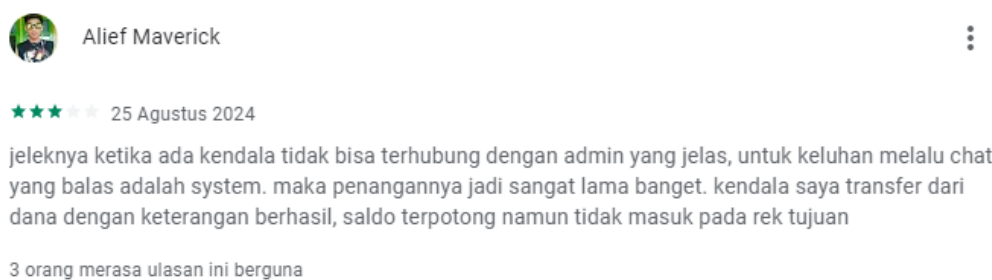
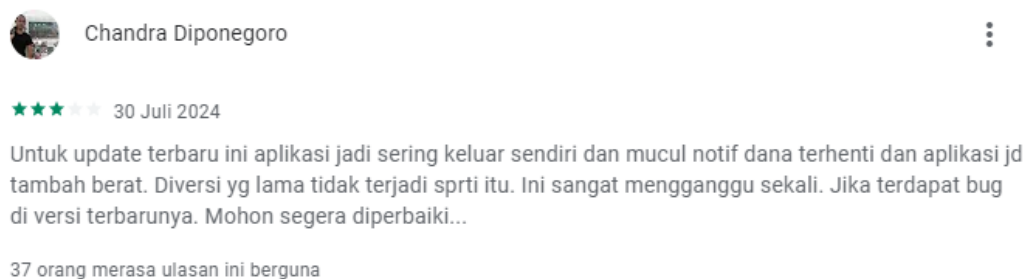
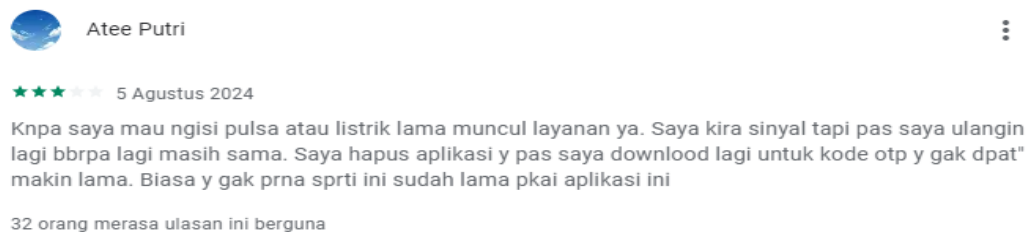
5 orang merasa ulasan ini berguna



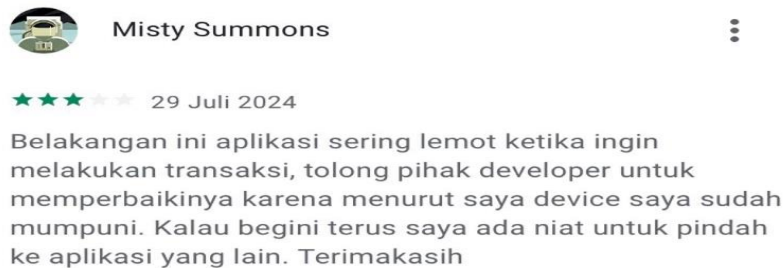
Gambar1.6 Ulasan Pengguna DANA Pada Google Play Store

Berdasarkan Ulasan pengguna diatas, diketahui bahwa pengguna merasa sangat terbantu dengan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA yang memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi .

Meskipun jumlah pengguna aplikasi DANA selalu meningkat setiap tahun, namun keberadaan aplikasi DANA masih banyak belum sepenuhnya diterima oleh penggunaanya. Masih terdapat banyak keluhan pengguna terkait aplikasi DANA, berikut merupakan beberapa ulasan yang diambil dari play.google.com







Gambar 1.7 Ulasan pengguna DANA pada Google Play Store

Berdasarkan ulasan diatas, pengguna pertama mengalami keluhan dengan aplikasi DANA dengan aplikasi DANA lebih baik sebelumnya karena pada pengguna mengalami gangguan ketika ingin melakukan transaksi karena sinyal sering bermasalah. Begitu juga dengan pengguna kedua yang mengalami keluhan setelah melakukan update terhadap aplikasi, pengguna merasa aplikasi menjadi semakin berat dan sering terjadi. Pengguna ketiga memiliki keluhan bahwa ketika pengguna mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi, pengguna merasa sulit untuk menghubungi pihak dari DANA. Pengguna keempat merasa bahwa aplikasi DANA masih mengalami proses yang lambat ketika melakukan transaksi sehingga memiliki niat untuk berpindah ke aplikasi lain. Jika dilihat dari beberapa ulasan pengguna diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA masih mengalami kekurangan yang memberikan kerugian kepada pengguna sehingga pengguna tidak merasakan efektivitas untuk menunjang kegiatan sehari-harinya yang dapat mengurangi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Tabel 1.1 Presentase Pengguna Dompot Digital di Indonesia

No	Kota	Persentase Pengguna
1	Bandung	69,4 %
2	Jakarta	65,9%
3	Yogyakarta	63,8%
4	Surabaya	37,5%

Sumber : (Ridwan Yusuf, 2023)

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui bahwa Bandung merupakan Kota dengan pengguna dompet digital paling banyak di Indonesia dengan presentasi 69,4 %.

Kemudian disusul dengan kota Jakarta sebagai urutan kedua dengan presentase 65,9 %, pada urutan ketiga merupakan kota Yogyakarta dengan presentasi pengguna 63,8%, kemudian disusul oleh kota Surabaya dengan presentase pengguna 37,5%. Lokasi penelitian yaitu tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh hasil mengenai data-data yang diinginkan dari objek yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna DANA Masyarakat kota Bandung.

Dengan memilih Bandung sebagai lokasi penelitian, penulis berharap mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana aplikasi DANA beroperasi di kota yang dinamis dan berkembang ini, serta bagaimana aplikasi tersebut berinteraksi terhadap kebutuhan penggunanya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi DANA di kota Bandung yaitu :

Pertumbuhan Ekonomi dan Digital:

Ekonomi Berkembang: Bandung adalah salah satu kota dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat, termasuk sektor teknologi dan digital. Ini membuatnya menjadi lokasi yang menarik untuk meneliti adopsi dan penggunaan aplikasi fintech seperti DANA.

Kota Kreatif: Bandung dikenal sebagai kota kreatif dengan banyak start-up dan inovasi teknologi, yang mungkin mempengaruhi penggunaan teknologi digital seperti dompet digital.

Kondisi Pasar dan Kompetisi:

Persaingan Dompet Digital: Bandung adalah pasar yang cukup kompetitif untuk aplikasi dompet digital dengan banyak pemain yang bersaing. Dengan menganalisis bagaimana DANA beroperasi di lingkungan kompetitif ini dapat memberikan wawasan berharga tentang strategi pasar dan adaptasi.

Segmentasi Pasar: Mempelajari bagaimana DANA memenuhi kebutuhan spesifik dari pengguna di Bandung dapat memberikan informasi tentang segmentasi pasar dan preferensi lokal.

Kebijakan Lokal dan Dukungan Pemerintah:

Inisiatif Pemerintah: Pemerintah kota Bandung mungkin memiliki inisiatif atau dukungan untuk adopsi teknologi digital dan inklusi keuangan yang dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi dompet digital.

Regulasi dan Peraturan: Menganalisis bagaimana regulasi lokal berinteraksi dengan kebijakan perusahaan fintech seperti DANA dapat memberikan perspektif tentang tantangan dan peluang yang dihadapi di tingkat kota.

Dampak Sosial dan Ekonomi:

Inklusi Keuangan: Bandung adalah contoh kota yang mungkin mengalami dampak signifikan dari adopsi dompet digital terhadap inklusi keuangan dan pengelolaan keuangan pribadi.

Perubahan Perilaku Konsumen: Penelitian di Bandung dapat mengidentifikasi perubahan perilaku konsumen dan dampak aplikasi dompet digital terhadap gaya hidup dan kebiasaan belanja.

Aspek Keamanan:

Keamanan transaksi dan perlindungan data adalah isu penting dalam aplikasi fintech. Penelitian dapat menyelidiki bagaimana DANA memastikan keamanan dan privasi pengguna, serta respons terhadap potensi ancaman atau pelanggaran.

Tingginya jumlah penggunaan DANA sebagai alat pembayaran akan selalu meningkat seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan seiring waktu akan membuat jumlah pengguna DANA akan semakin meningkat. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi tentang bagaimana niat perilaku konsumen (behavior Intention) dalam menerima dan menggunakan aplikasi tersebut. Dharmmesta (2008) mendefinisikan bahwa behavioral intention merupakan suatu perilaku atau sikap konsumen yang memiliki keinginan untuk menggunakan produk atau jasa secara terus menerus. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan penggunaan suatu layanan juga dapat diidentifikasi menggunakan suatu model, yaitu Unified Theory of Acceptance and

Aplikasi DANA dapat dikatakan berhasil apabila dapat digunakan mudah oleh pengguna, dan memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan kebutuhannya.

Untuk mengetahui keberhasilan dapat dilakukan penelitian model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology). Model UTAUT dapat membantu untuk memahami bagaimana pengguna bereaksi terhadap pengenalan teknologi terbaru. UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh, dkk, 2003). Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (behavioral intention) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (use behavior) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (performance expectancy) , harapan akan usaha (effort expectancy) , pengaruh sosial (social influence), dan kondisi fasilitas (facilitating conditions). Terkait hubungan diantara keempat variabel tersebut terhadap behavior intention, terdapat kesenjangan (gap) dalam beberapa hasil penelitian terdahulu seperti yang ditemukan oleh Pangestu dan Pasaribu ohn (2022) bahwa dari Variabel Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Condition berpengaruh signifikan terhadap behavior intention penggunaan digital payment QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi. Sedangkan Social Influence tidak berpengaruh signifikan terhadap behavior intention penggunaan digital payment QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.

Hafifah et al., (2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa Performance expectancy, Effort expectancy, dan Facilitating condition berpengaruh terhadap behavior intention Masyarakat Kota Denpasar dalam menggunakan Fintech ShopeePay. Sedangkan Social Influence tidak memiliki pengaruh terhadap behavior intention Masyarakat Kota Denpasar dalam menggunakan Fintech ShopeePay. Wijaya dan Handriyantini (2020) menemukan bahwa secara parsial , variabel performance expectancy dan social influence tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap behavior intention pada online marketplace shopee, dan variabel effort expectancy dan facilitating condition memiliki pengaruh secara signifikan terhadap behavior intention pada online marketplace Shopee. Disisi lain penelitian yang dilakukan oleh Fania dan Prehanto (2022) menemukan bahwa Performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, social influence, hedonic motivation, price value, dan habit memiliki pengaruh positif terhadap behavior

intention to use Shopee Food di Surabaya. Berdasarkan fenomena hasil dari penelitian terdahulu, penulis ingin melakukan penelitian ulang untuk mengetahui factor apa yang mepnuan penurunan pertumbuhan pengguna DANA dan juga niat penggunaan pengguna DANA dengan menggunakan model UTAUT yaitu sejauh mana pengaruh Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, dan Facilitating condition terhadap Behavior Intention pengguna DANA. Alasan penulis memilih variable sebelumnya karena variable performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition telah banyak digunakan oleh para peneliti yang terbukti dapat mengetahui hal yang mempengaruhi niat penggunaan suatu system teknologi.

Sehingga judul penelitian adalah **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION PADA PENGGUNA APLIKASI DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di Bandung)**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavior Intention Pengguna aplikasi DANA ?
- b. Bagaimana pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention Pengguna aplikasi DANA ?
- c. Bagaimana pengaruh Social Influence terhadap Behavior Intention Pengguna aplikasi DANA ?
- d. Bagaimana pengaruh Facilitating Condition terhadap Behavior Intention Pengguna aplikasi DANA ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavior Intention pengguna aplikasi DANA ?
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior

Intention pengguna aplikasi DANA ?

c. Menguji dan menganalisis pengaruh Social Influence terhadap Behavior Intention pengguna aplikasi DANA ?

d. Menguji dan menganalisis pengaruh Facilitating Condition terhadap Behavior Intention pengguna aplikasi DANA ?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi pengetahuan khususnya dalam bidang Fintech, selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan terhadap perusahaan terkait sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan menganalisis bagaimana tingkat penerimaan aplikasi DANA di lingkungan kompetitif ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga tentang strategi pasar dan adaptasi dan juga memberikan informasi tentang segmentasi pasar dan preferensi lokal.

## **1.6 Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di seluruh Indonesia dan objectnya adalah pengguna aplikasi DANA. Penelitian ini dilakukan selama 7 bulan yakni pada bulan Januari 2024 hingga Juli 2024.