

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

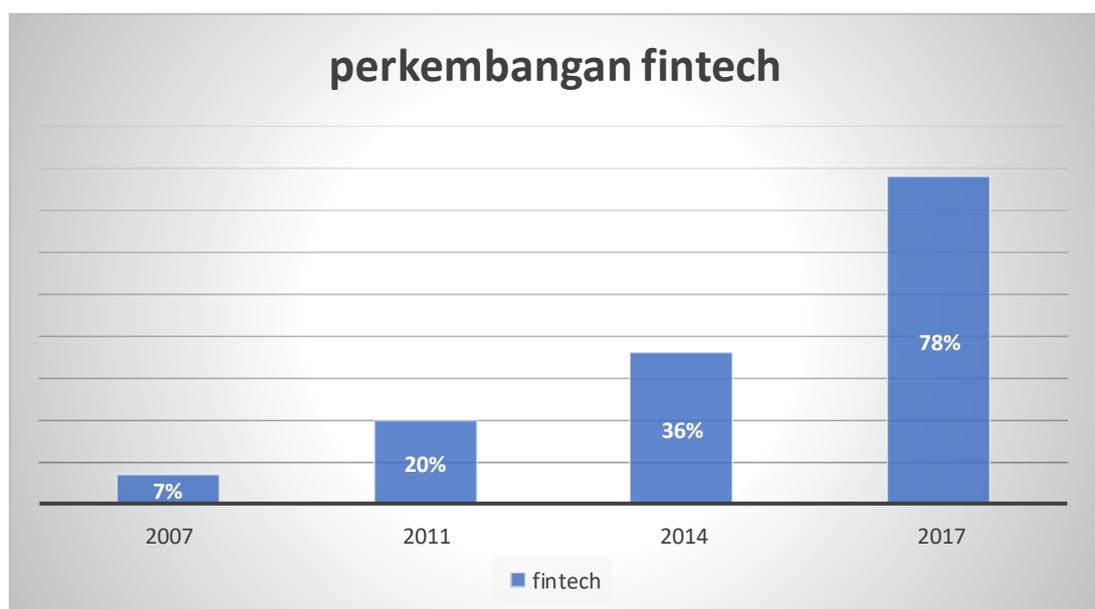
#### **A. Latar Belakang**

Pada abad ke-18, pertama kali dilakukannya industrialisasi dimana telah ditemukan mesin bertenaga uap. Setelah itu, pada abad ke-19 ditemukan mesin produksi massal yang membutuhkan tenaga kerja dan energi listrik. Pada abad ke-20, mulai diotomatisasi menggunakan elektronik dan IT. Dan pada zaman sekarang, industry mulai memproduksi dengan menggabungkan internet, teknologi, dan data.

Teknologi dalam pengembangan bisnis memiliki banyak peran, seperti teknologi membantu dalam penciptaan inovasi baru, teknologi dapat menjadi pembeda dari produk-produk pesaing, teknologi meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses penciptaan produk, teknologi dapat memperkuat hubungan antara produsen dan konsumen, teknologi membantu dalam menganalisis pasar, teknologi membantu dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan manajemen perusahaan. Maka dari itu sudah banyak perusahaan yang menggunakan teknologi canggih untuk menjalani bisnisnya dalam aspek pemasaran, keuangan, operasi, dan SDM.

Dalam keuangan yaitu *fintech* (*Financial Technology*), menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan) *Fintech* adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi (*Ojk.Go.Id*, n.d.). Produk *fintech* biasanya berupa suatu sistem yang dibangun guna menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang spesifik. Transaksi keuangan

menggunakan *Fintech* (*Financial Technology*) meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan, dan pembandingan produk keuangan. Pada saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi *Fintech* (*Financial Technology*). Bersumber pada word bank (*Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id*, n.d.) perkembangan pengguna *Fintech* terus berkembang dari tahun ketahun, dapat dilihat dari gambar dibawah ini :

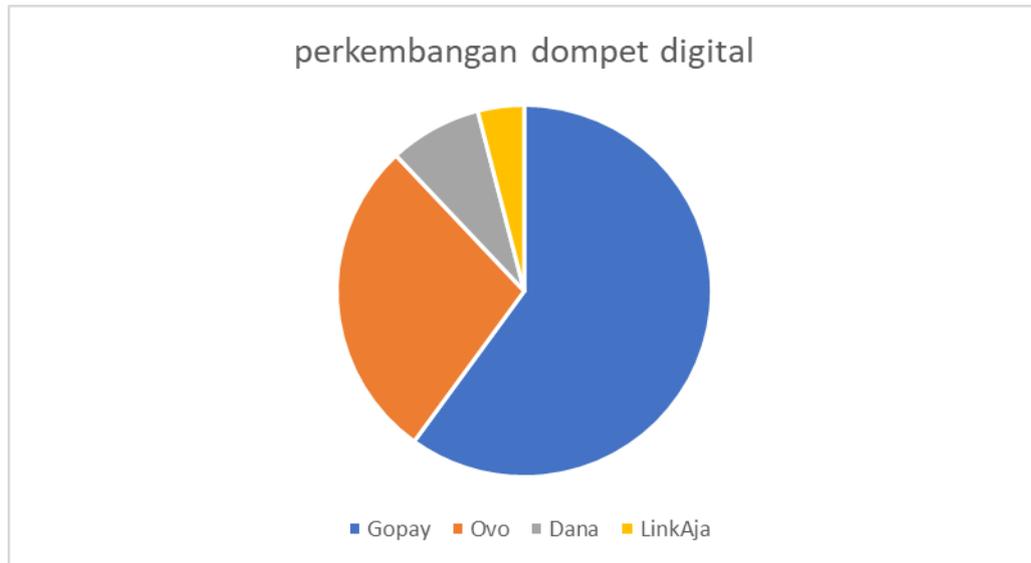


Sumber : sikapiuangmu.ojk.go.id (di akses Juni 2021)

**Gambar 1. 1** Perkembangan Fintech

Berdasarkan diagram diatas dapat kita lihat bahwa masyarakat sudah mulai peka terhadap penggunaan *Fintech* (*Financial Technology*). Seiring dengan *fintech* yang semakin berkembang diikuti juga dengan perkembangan penggunaan dompet digital. Dompet digital atau e-wallet merupakan aplikasi elektronik yang diperuntukan untuk melakukan transaksi pembayaran online tanpa menggunakan kartu dan uang tunai namun menggunakan *smartphone* yang kita miliki. Ada beberapa aplikasi dompet

digital atau e-wallet yang eksis di Indonesia yaitu Gopay, Ovo, Dana, dan LinkAja. Berikut dibawah ini gambar perkembangan dompet digital:



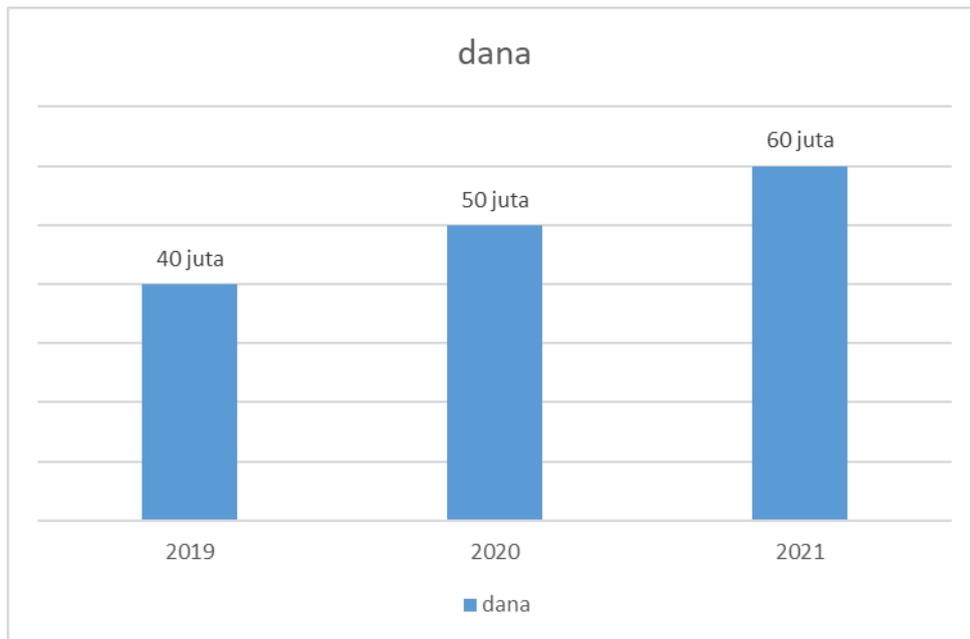
Sumber : Nextren.grid.id, tempo.co (diakses Maret 2021)

### **Gambar 1. 2** Perkembangan Dompet Digital

Dompet digital yang sedang naik daun akhir-akhir ini yaitu Dana. Aplikasi dana adalah dompet digital yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital, baik online maupun offline yang dapat berjalan dengan cepat, praktis, dan tetap terjamin keamanannya.

Pada tanggal 28 Maret 2021, Line Today meluncurkan sebuah berita yang mengatakan bahwa pengguna dana meningkat capai 60 juta dalam waktu tiga tahun terakhir. Vince Iswara, CEO dan Co-Founder DANA mengatakan, Peningkatan pemanfaatan kedua fitur yaitu fitur *Bill Payment* dan kirim uang menunjukkan makin menguatnya kepercayaan masyarakat terhadap jaminan keamanan bertransaksi dengan dompet digital DANA. Dana mengalami peningkatan di 2020 dari awal tahun sampai akhir tahun sekitar lebih dari

100% peningkatan transaksinya. Dari sisi pengguna DANA, Vince mengatakan, hingga akhir 2020 tercatat sebanyak 50 juta pengguna. Angka tersebut naik 10 juta pengguna jika dibandingkan 2019 lalu.



Sumber : Liputan 6, Line today (diakses pada Juni 2021)

### Gambar 1.3 Perkembangan Aplikasi Dana

Fitur layanan adalah salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi atau tidak. Setiap aplikasi memiliki fitur layanan atau karakteristik yang dapat membedakan (Kotler & Keller, 2009:143), seperti dalam aplikasi dana terdapat 16 fitur, yaitu : saldo dana, Tarik saldo, kirim uang, minta uang, simpan kartu, pengaturan tagihan (*manage bills*), pembelian isi ulang pulsa dan pembayaran tagihan, ajak teman, pencarian promo, loyalitas, dana playlater, akun bisnis dana, pembelian di *merchant* atau pembelian barang/jasa, feed, dana pada aplikasi pihak ketiga, dan kerjasama pihak ketiga

dalam aplikasi dana. Sedangkan dalam aplikasi ovo terdapat ovo point, ovo cash, ovo premier, deals dan promo, memiliki banyak Merchant, bayar tagihan dan isi pulsa, donasi, ovo invest, dan atur keuangan dengan tepat. Dalam suatu fitur layanan yang baik akan membuat konsumen lebih tertarik dan nyaman untuk menggunakan suatu produk yang ada.

Peningkatan yang terjadi pada aplikasi dana tidak serta merta menjamin keamanannya. Tidak sedikit masyarakat yang masih ragu untuk bertransaksi atau menggunakan dompet digital seperti dana. Masalahnya adalah kekhawatiran akan risiko keamanan data dan juga uang digital yang ada diaplikasi. Menurut Pavlou & Fygenson (2006) Risiko adalah suatu keadaan yang tidak pasti dan mengakibatkan kerugian atau bahaya yang akan terjadi dimasa mendatang atau sedang terjadi. Oleh karena itu, dompet digital dana terus meningkatkan sistem keamanannya. Baik dengan pengembangan fitur-fitur proteksi maupun penerapan sistem keamanan berstandar internasional. Aman digunakan tidak hanya menjadi syarat dalam konteks *Fintech* (Kassim & Abdullah, 2006), hal itu juga memengaruhi niat untuk menggunakan layanan pembayaran digital (Suh & Han, 2002). Ketika pengguna mempercayai keamanan layanan, akan dengan nyaman menikmati manfaat yang di berikan oleh layanan. Dengan demikian, keamanan secara positif memengaruhi minat menggunakan pembayaran seluler (Liu dan Tai, 2016).

Kepercayaan adalah keyakinan konsumen terhadap suatu instansi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya. Dengan kita menggunakan fitur layanan berarti kita percaya bahwa aplikasi tersebut dapat memenuhi

kebutuhan kita dan memiliki risiko yang rendah (Ardianto & Azizah, 2021). Maka fitur layanan, risiko, dan kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana.

Dalam penulisan penelitian ini peneliti mencari informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan maupun kelebihan yang sudah ada. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syafitri (2020), Abrilia & Sudarwanto (2020) menyatakan Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik (2020) menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh negatif signifikan terhadap minat.

Selain variabel fitur layanan, terdapat juga variabel risiko dan kepercayaan dalam *research gap*, yaitu Pada penelitian Nurdin et al (2020) Risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *fintech (financial technology)*. Sedangkan dalam penelitian Fadzar et al (2020), Ulurrosyad & Jayanto (2020) mengatakan bahwa risiko negatif signifikan terhadap minat. Dan pada penelitian Syafitri (2020), Fadzar et al (2020) mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Begitu juga dengan hasil penelitian Rodiah & Melati (2020) mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat.

Berdasarkan uraian diatas terdapat inkonsisten hasil maka penulis ingin mengetahui dan menganalisis fitur layanan, risiko dan kepercayaan pengguna terhadap tingkat minat sesungguhnya dari penggunaan aplikasi dana yang tertulis dalam judul : **“PENGARUH FITUR LAYANAN, RISIKO, DAN**

## **KEPERCAYAAN PENGGUNA TERHADAP TINGKAT MINAT PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT PADA APLIKASI DANA ”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana ?
2. Apakah risiko berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana ?
3. Apakah kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh fitur layanan terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh risiko terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh kepercayaan pengguna terhadap tingkat minat penggunaan aplikasi dana.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan meningkatkan kemampuan mengenai *Fintech (Financial Technology)* pada aplikasi dana. Selain itu, penelitian ini di harapkan bisa sebagai dasar acuan atau referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang tertarik membahas permasalahan yang sama terkait dengan *Fintech (Financial Technology)* terutama pada aplikasi dana.

### 2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan minat penggunaan aplikasi dana, sehingga penggunaanya bisa sesuai dengan tujuan yang ingin di capai perusahaan.