

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fintech terus mengalami perkembangan dan mengalami peningkatan yang cepat dan mampu mengubah sektor bisnis keuangan, Peran *fintech* tidak hanya sebatas dalam pembiayaan modal usaha tetapi ada juga yang merambah ke berbagai aspek seperti layanan pembayaran digital juga pengatur keuangan. kehadiran layanan *fintech* berbasis teknologi di Indonesia telah menjadi keniscayaan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. kemunculannya memberikan dampak positif terhadap sektor bisnis keuangan agar menjadi lebih efisien dan efektif.

Perkembangan ini salah satunya dikarenakan pola pikir manusia dalam menciptakan inovasi yang dapat mempermudah aktivitas saat ini bahkan di masa yang akan datang. beragamnya aktivitas khususnya pada generasi milenial yang dapat mengubah sudut pandang mereka akan pentingnya kehadiran teknologi informasi yang memaksa mereka untuk selalu bertindak dengan efektif dan efisien, terutama dalam bertransaksi.

Dengan adanya teknologi *e-wallet*, pengguna di Bandar Lampung dapat mengakses layanan finansial tanpa harus pergi ke bank atau lembaga keuangan fisik. Pengguna dapat melakukan transaksi, mentransfer uang, membayar tagihan, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan perangkat ponsel mereka. Kemudahan ini dapat mempengaruhi keputusan penggunaan finansial karena memudahkan dan menghemat waktu pengguna. Teknologi *e-wallet* biasanya dilengkapi dengan fitur keamanan seperti autentikasi ganda dan enkripsi data. Hal ini memberikan rasa aman bagi pengguna dalam melakukan transaksi finansial mereka. Keamanan yang terjamin ini dapat mempengaruhi keputusan penggunaan finansial karena pengguna merasa lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi.

Penafsiran uang *elektronik* bagi Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 merupakan perlengkapan pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. Uang

elektronik berbasis *chip* (*chip based*), merupakan uang elektronik berbasis *chip* yang ditanam pada kartu ataupun media lain. Contoh uang elektronik berbasis *chip*: BCA, Mandiri, BRI, BNI, serta yang lainnya.

Uang elektronik berbasis *server* merupakan uang elektronik tidak mempunyai bentuk fisik seperti kartu, sehingga pencatatan transaksi keuangan ditampung pada server aplikasi yang disebut dengan dompet digital. contoh dompet digital berbasis server GoPay, Ovo, Dana, Link aja, Doku, sakuku, Paytren dsb. (Bank Indonesia, 2006) Sejak empat tahun berdiri, jumlah pengguna aplikasi DANA sudah melampaui 100 juta akun. melansir acara DANA Tech Talk (2022) *Enabling Digital Financial Trust with Advanced Security Technology*, dijelaskan bahwa DANA sudah melayani 5.000 online merchant dengan rata-rata transaksi mencapai tujuh juta transaksi per hari. artikel ini telah tayang di Katadata.co.id Berdasarkan hasil survei, dompet digital menjadi pilihan bagi 74 persen responden, diikuti oleh uang tunai 49 persen, transfer bank 24 persen, QRIS 21 persen, Pay Later 18 persen, kartu debit 17 persen, dan VA transfer 16 persen. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan instant diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran aktivitas ekonomi semacam pembayaran retail, transportasi online, *E-Commerce*, pesan makan cepat saji online, tagihan-tagihan serta transaksi lainnya yang dilakukan melalui sebuah aplikasi. Berawal dari opsi pembayaran memakai kartu debit atau kredit di toko maupun restoran, saat ini lingkup transaksi non tunai juga terus menjadi luas berkat kemunculan *e-commerce* di Indonesia.

Berdasarkan fenomena transaksi non tunai merupakan sistem pembayaran digital tanpa menggunakan uang fisik yang sekarang terjadi di masyarakat, namun belum banyak masyarakat yang mengetahui secara mendalam tentang kegunaan dan manfaatnya. Alasan belum banyak menggunakan *fintech* karena dengan adanya *fintech* mendorong meningkatnya tindak kriminal dan ilegal yang dapat merugikan penggunanya. Seperti penipuan kasus investasi bodong, tingginya bunga kredit dan lainnya. Kemudahan *fintech* ini banyak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk

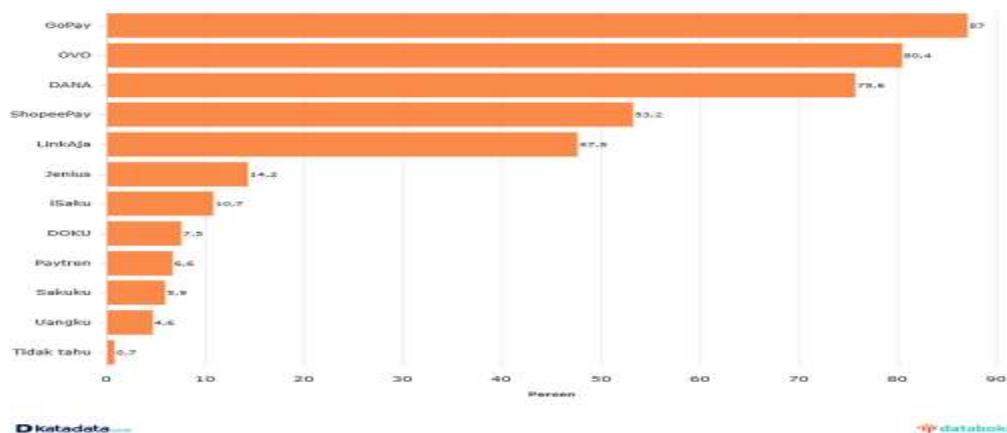
memperkaya kepentingan pribadi. Tetapi, jika melihat dari sisi pengguna, khususnya di bidang finansial, terdapat banyak permasalahan yang dapat terselesaikan dengan adanya fintech.

Sebagai contoh, mereka ingin menemukan metode pembayaran baru yang aman, murah, tapi tidak berupa uang tunai. Sebab, mereka perlu punya alternatif dari sekedar kartu debit dan kredit saja. Sebenarnya melakukan transaksi secara tunai sudah jauh lebih praktis dibandingkan sistem sebelumnya yaitu sistem barter ataupun sistem *commodity currency*. Akan tetapi sejalan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi, sistem kemudian dianggap kurang praktis dan aman. Salah satu alasan kurang praktis dan aman karena fisik uang tunai cepat rusak. Maka hal ini dapat mendorong munculnya inovasi dalam sistem pembayaran yang melahirkan alat pembayaran non tunai. Pemahaman, informasi risiko dan keamanan, penggunaan aplikasi, serta minat masyarakat akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana *fintech* berkembang di kalangan masyarakat selaku agen perubahan generasi penerus bangsa.

Dana adalah salah satu platform keuangan digital yang menyediakan layanan pembayaran online, transfer uang, dan transaksi keuangan lainnya. DANA didirikan pada tahun 2018 oleh Emtek Group, perusahaan media dan teknologi terkemuka di Indonesia, yang juga memiliki Kompas Gramedia Group. DANA bertujuan untuk menyediakan solusi pembayaran digital yang inovatif dan memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan. DANA didirikan sebagai hasil dari kolaborasi antara Emtek Group dengan Ant Financial Services Group, afiliasi Alibaba Group. Ant Financial, sekarang dikenal sebagai Ant Group, merupakan perusahaan fintech terbesar di dunia yang terkenal dengan aplikasi pembayaran Alipay di Tiongkok. Kolaborasi ini membawa keahlian teknologi dan pengalaman dalam industri pembayaran digital ke dalam DANA. Setelah diluncurkan, DANA fokus pada pengembangan platform pembayaran yang aman, cepat, dan mudah digunakan. mereka terus meningkatkan fitur dan layanan mereka, termasuk integrasi dengan berbagai mitra dan merchant untuk meningkatkan

ketersediaan layanan pembayaran digital di Indonesia. DANA melakukan upaya ekspansi untuk meningkatkan penetrasi pasar. Mereka menjalin kerjasama dengan berbagai mitra strategis, termasuk perusahaan e-commerce, layanan pengiriman makanan, penyedia transportasi, dan banyak lainnya. hal ini bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan DANA dan meningkatkan adopsi pengguna di Indonesia. DANA menyediakan berbagai layanan dan fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti pembayara dan transaksi.

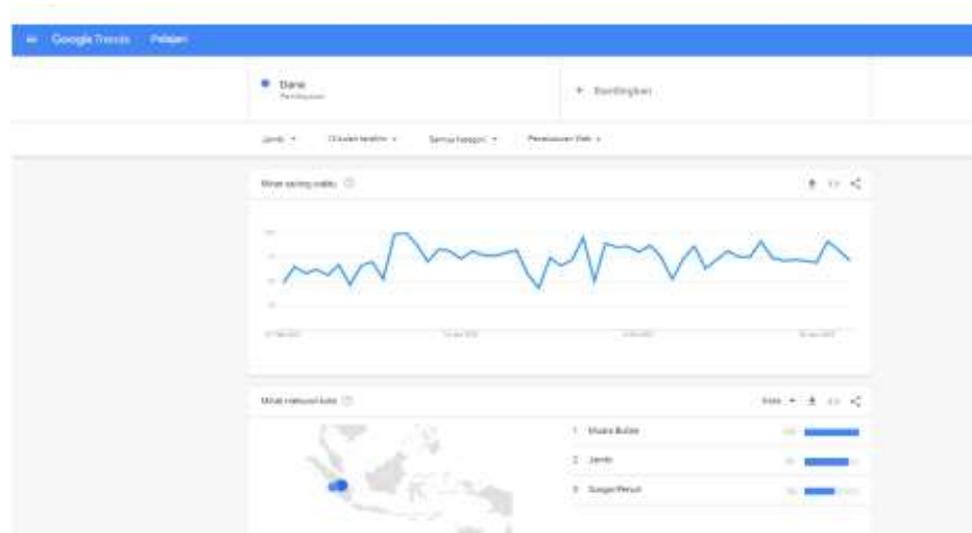
Menurut hasil survei DailySocial pada tahun 2020 diperoleh dompet digital yang paling populer di Indonesia, pada survei tersebut melibatkan 651 responden dari seluruh Indonesia dan menunjukkan bahwa e-wallet merupakan produk fintech paling populer di Indonesia dengan tingkat popularitas sebesar 82,7%. Aplikasi DANA menduduki posisi ke-3 sebagai *e-wallet* dengan pengguna terbanyak tingkat presentasenya sebesar 75,6% setelah Gopay posisi ke-1



Gambar 1. Dompet Digital Populer di Indonesia (Sumber : Databoks, 2020)

Pada penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa aplikasi DANA di Indonesia cukup digemari banyak pengguna karena hasil survei menunjukan DANA menempati posisi ke-3 sebagai aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dibandingkan e-wallet lainnya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi DANA di Kota Jambi, hal ini dikarenakan peneliti mendapatkan bahwa DANA dengan kueri pembayaran di Provinsi Jambi yaitu Kota Jambi menempati posisi ke-2 pada grafik penelusuran google trends tahun 2021-2022 seperti pada gambar

dibawah ini.



Gambar 1. Dompot Digital Populer di Indonesia (Sumber : Databoks, 2021)

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. Oleh karena itu, maka penyedia layanan perlu mengetahui apakah aplikasi DANA diterima dengan baik oleh penggunanya.

Fakta dari segi keamanan, saat ini Dana perkuat keamanan dengan menghadirkan fitur keamanan face login dengan fitur ini, pengguna tak perlu khawatir untuk gagal melakukan login akibat lupa PIN dan bisa menghindarkan dari kemungkinan pengambilalihan akun DANA akibat informasi tentang PIN pengguna diketahui oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, juga DANA memiliki Sertifikat PCIDSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*). DANA tidak menyimpan data kartu kredit dan kartu debit yang disimpan pengguna pada dompet digital DANA-nya. Semua data di tokenisasi dan bersifat rahasia.

Beberapa bisnis memanfaatkan *fintech* untuk memberikan preferensi layanan digital yang aman dan mudah. dalam hal ini perbankan mengadopsi *fintech*

untuk membuat layanan digital seperti *internet banking* dan *mobile*. Manusia tidak lepas dari adanya teknologi artinya, bahwa teknologi merupakan sebuah alat yang untuk mempermudah dalam setiap kegiatan manusia. dengan berkembangnya teknologi, masalah akan mudah terselesaikan bahkan banyak kemudahan yang dapat membantu kegiatan manusia bahkan merambah di sektor transaksi finansial dan meningkatkan penggunaan pembayaran melalui *financial technology (fintech)*.

Dana juga menerapkan program *DANA Protection*, jaminan 100% uang kembali untuk pengguna. Juga bekerja sama dengan Dukcapil untuk verifikasi data pengguna serta menerapkan zero-data sharing policy serta dilengkapi dengan kode PIN dan OTP tentunya akan mengurangi terjadinya cyber crime dan dompet elektronik Dana pun telah mengantongi izin dari Bank Indonesia, tidak hanya izin layanan dompet elektronik tetapi sekaligus izin layanan uang elektronik, izin Lembaga Keuangan Digital (LKD), dan izin transfer. berbagai keunggulan yang dimiliki oleh DANA tentu akan menjadi kekuatan DANA dalam bersaing dengan penyedia dompet digital lainnya.

Kemudahan dan keamanan yang ditawarkan juga menjadi pertimbangan konsumen didalam mengambil keputusan menggunakan dapat didefinisikan sebagai bentuk keinginan pengguna untuk menggunakan atau menggunakan kembali suatu objek tertentu. minat untuk menggunakan merupakan salah satu aspek psikis manusia yang cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang lebih besar kepada objek tersebut, dimana perasaan ini dapat mendorong Seseorang untuk mencapai tujuan. keputusan menggunakan merupakan proses menentukan dan memilih salah satu diantara alternatif yang tersedia. Kotler dan Keller (2018:240) dimana konsumen merasakan transaksi berbasis online akan meningkatkan transaksi serta sejauh mana konsumen merasakan kemudahan interaksi dengan situs online dapat menerima informasi tentang transaksi yang dibutuhkan yaitu, sejauh mana seseorang yang percaya menempatkan sikap positif terhadap harapan baik dan keandalan orang lain yang ia yakini dalam situasi yang berubah dan

beresiko. Sehingga penilaian atas kepercayaan pengguna terhadap sebuah teknologi dirasa akan sejalan dengan tingkat minat pengguna dalam menggunakan *fintech* pada fitur DANA. Para Pengguna teknologi akan melakukan keputusan menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasakan teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Pengguna sistem cenderung menggunakan sistem jika sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan Manfaat suatu produk dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan menggunakan.

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan terhadap penggunaan aplikasi dompet *digital* Indonesia (DANA) di Bandar Lampung. Penggunaan dana sudah didukung banyaknya loket merchant di Bandar Lampung yang telah bekerja sama dengan DANA sebagai sistem pembayaran. Para pengguna di Bandar Lampung tentunya mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam menggunakan DANA dalam membantu kegiatan sehari-hari untuk menggunakan DANA.

Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan penggunaan di DANA peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner pra survey kepada 30 (tiga puluh) responden adalah sebagai berikut:

Variabel	Unsur yang dinilai	jawaban		Jumlah
		Ya	tidak	
Reputasi	Apakah logo aplikasi DANA mudah dikenali?	19	11	30
	Apakah DANA aplikasi yang lengkap?	22	8	30
Kemudahan Penggunaan	Apakah aplikasi DANA aplikasi mudah digunakan ?	21	9	30
	Apakah DANA banyak membantu ?	25	5	30

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil pra survey pada tabel tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel reputasi yang ditunjukkan melalui pernyataan “Apakah logo aplikasi DANA mudah dikenali” yang memperoleh nilai 19, dikategorikan memiliki kriteria baik, kemudian pernyataan “Apakah DANA aplikasi yang lengkap” yang memperoleh nilai rata-rata 22, dikategorikan memiliki kriteria baik. Selain itu kemudahan penggunaan yang ditunjukkan melalui pernyataan “Apakah aplikasi DANA aplikasi mudah digunakan” yang memperoleh nilai rata-rata 21 dikategorikan memiliki kriteria baik, kemudian pernyataan “Apakah DANA banyak membantu yang memperoleh nilai rata-rata 25 dikategorikan memiliki kriteria baik. Dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian pra survey dapat disimpulkan bahwa Reputasi, Kemudahan Penggunaan Terhadap keputusan Menggunakan *Financial technology (Fintech)* DANA.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan adalah kemudahan penggunaan. Menurut Davis (2019) Kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi akan bebas dari usaha selain kemudahan Penggunaan ada faktor yang juga menunjang keputusan penggunaan Reputasi dapat dikatakan sebagai suatu citra dari suatu perusahaan atau usaha. reputasi dapat menjadi pertimbangan sebelum konsumen membeli produk atau jasa dari perusahaan terkait. reputasi tidak langsung ada. reputasi dibentuk melalui tahapan tahapan serta dibangun melalui kualitas produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan. reputasi perusahaan adalah kesatuan karakteristik secara sosial suatu perusahaan, yang ditentukan oleh suatu tindakan yang telah dilakukan perusahaan dan kemungkinan tindakan yang akan dilakukan di masa depan (Sivertzen, Nilsen dan Olafsen 2020)

Dari uraian latar belakang diatas dapat dipahami bahwa reputasi dan kemudahan penggunaan menjadi faktor dalam pengadopsian sistem teknologi dimana minat menggunakan fintech DANA dan dapat membantu percaya bahwa teknologi mampu meningkatkan kinerja, produktivitas dan efektivitas serta dapat terbebas dari upaya saat menggunakannya. oleh karena itu, dalam penelitian ini difokuskan dalam memecahkan kebermanfaatan DANA di kalangan pengguna, kemudahan penggunaan aplikasi DANA dan daya tarik yang ditawarkan oleh Dana. maka peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Reputasi, Kemudahan Penggunaan Terhadap keputusan Menggunakan *Financial technology (Fintech) Dana Di Bandar Lampung.***

1.2 . Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah reputasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *fintech* DANA di Bandar Lampung?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *fintech* DANA di Bandar Lampung?
3. Apakah reputasi dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *fintech* DANA di bandar lampung?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subyek dalam penelitian ini adalah pengguna DANA di Bandar Lampung.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh reputasi, kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan *financial technology (Fintech) DANA Di Bandar Lampung.*

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini di Bandar Lampung.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen pemasaran yang meliputi pengaruh reputasi, kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan *Financial technology (Fintech)* DANA Di Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan Menggunakan *fintech* DANA di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan Menggunakan *fintech* DANA di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh reputasi dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan *fintech* DANA di bandar lampung.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini, dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis agar dapat membandingkan ilmu secara teoritis yang diperoleh selama perkuliahan dengan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat sehari hari. Serta dapat mengimplementasikan kemampuan penulis dalam pengetahuannya mengenai objek yang akan dibahas pada penelitian ini. Kemudian, hasil dari penelitian ini nantinya akan menjadi menjadi pengetahuan tambahan bagi penulis Pengaruh Reputasi, Kemudahan Penggunaan Terhadap

keputusan Penggunaan *Financial technology (Fintech)* DANA Di Bandar Lampung.

1.5.2 Bagi Institusi

Sebagai referensi perpustakaan fakultas ilmu ekonomi dan bisnis, institut informatika dan bisnis Darmajaya Bandar Lampung Pengaruh Reputasi, Kemudahan Penggunaan Terhadap keputusan menggunakan *Financial technology (Fintech)* DANA Di Bandar Lampung.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Melalui penelitian bagi perusahaan yang bersangkutan yaitu Gojek diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wacana dan memberi gambaran tentang analisa peningkatan kualitas playanan konsumen dalam meyusun strategi pemasaran yang berhubungan dengan Pengaruh Reputasi, Kemudahan Penggunaan Terhadap keputusan menggunakan *Financial technology (Fintech)* DANA Di Bandar Lampung.

1.5.4 Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan mengambil keputusan yang berkaitan perbaikan layana dengan penggunaan Financial Technology (*Fintech*) terhadap penguatan layanan Bagi pengguna Financial Technology (*Fintech*) DANA, diharapkan dapat menjadi salah satu wadah untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Fintech.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang mendasari dan mendukung penelitian ini, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, definisi operasional, jenis dan sumber data, populasi, dan penentuan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari bab ini berisi tentang deskriptif dari data responden dan variabel penelitian, hasil uji prasyarat analisis data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat di disampaikan berdasarkan berdasarkan hasil penelitian yang di harapkan dapat bagi pihak yang bersangkutan dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**