

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan kemajuan zaman, teknologi informasi terus berkembang untuk mempermudah kehidupan manusia. Teknologi informasi tidak hanya memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam hal uang. Nilai uang, sebagai alat tukar yang digunakan di seluruh dunia, berbeda di setiap negara. Uang digital, atau uang elektronik, muncul seiring kemajuan teknologi.

Uang digital adalah alat penukaran yang mempermudah berbagai transaksi yang dilakukan oleh manusia di hidup sehari-hari. Kelebihan uang digital yakni di kemanjurannya, karena pengguna dapat dengan mudah membawa uang digital ke mana saja dengan smartphone mereka. Uang digital disimpan dalam dompet digital atau e-wallet yang terpasang di smartphone mereka.

Untuk transaksi keuangan, orang Indonesia biasanya memakai uang kertas dan uang logam sebagai alat penukaran resmi. Namun, sistem bertransaksi telah berubah dari offline menjadi online di era digital saat ini. Penggunaan uang elektronik atau e-money adalah salah satu contoh transaksi atau pembayaran online yang dikenal dengan istilah pembayaran non tunai atau non cash. Sistem pembayaran yang menggunakan uang elektronik disebut pembayaran elektronik atau e-payment.

Sampai saat ini, ada dua metode yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi e-payment. Pertama, pemakaian kartu fisik dengan fitur chip elektronik atau chip-based, sedangkan metode pembayaran elektronik berbasis server, yang

saat ini sedang berkembang, dikenal sebagai dompet elektronik atau dompet elektronik.

Salah satu platform e-wallet yang paling populer di Indonesia, termasuk di Kota Batam, adalah E-wallet Dana, yang mendapat perhatian besar dari masyarakat di Kota Batam karena penggunaan e-wallet semakin menjadi pilihan utama untuk transaksi pembayaran yang praktis dan efisien. Namun, hal-hal seperti seberapa mudah menggunakan e-wallet, fitur layanan dan promosi yang ditawarkan oleh penyedia e-wallet dapat memengaruhi pilihan orang untuk menggunakannya.

E-wallet memberi kemudahan, keuntungan, promosi, dan keamanan untuk pemakai karena memungkinkan pelanggan untuk membayar barang atau jasa dari penjual menggunakan media elektronik seperti ponsel. Akibatnya, e-wallet menarik pelanggan untuk menggunakannya. Konsumen mempertimbangkan kemudahan, keuntungan, dan promosi yang ditawarkan oleh aplikasi e-wallet saat mereka mengisi saldo dompet elektronik mereka berulang kali. Seiring dengan kemajuan ini, sistem pembayaran akan beralih dari pembayaran tunai ke pembayaran digital lewat aplikasi e-wallet yang tersedia.

Konsumen cenderung memilih e-wallet yang gampang dipakai karena kecepatan, kemudahan, tingkat kegagalan rendah, respons cepat terhadap komplain, dan status sosial (gengsi). Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia mengembangkan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), sebuah standar kode QR yang berasal dari penyatuan berbagai jenis kode QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang ingin memakai QR code untuk pembayaran harus

menerapkan QRIS sebagai standar yang wajib karena tujuan QRIS adalah untuk mempercepat dan menjaga keamanan proses transaksi dengan QR code.

Sejauh mana teknologi inovatif diyakini mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan, disebut kemudahan. Konsep ini mencakup memastikan bahwa tujuan pemakaian teknologi informasi (TI) jelas dan bahwa sistem dapat digunakan dengan cara yang sesuai dengan keinginan pemakai (Arianto, 2023).

Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan saat melakukan transaksi online atau offline, fitur layanan sangat penting Rithmaya dalam (Angelia & Kartika, 2023). Diciptakannya fitur layanan seperti layanan data dan transaksi sangat penting untuk meningkatkan perhatian pengguna mobile banking.

Selain itu, promosi adalah penyampaian atau pemberian informasi pada pelanggan tentang keuntungan dari suatu barang dan jasa dengan tujuan mendorong mereka untuk membeli barang dan jasa tersebut (Hakim et al., 2022). Promosi adalah usaha meyakinkan agar bisa menampilkan barang atau jasa tertentu sehingga mereka dapat memutuskan untuk membelinya (Aprilia et al., 2022). Menurut beberapa pakar, promosi dapat didefinisikan sebagai upaya industri untuk berkomunikasi dengan warga.

Tujuan utama dari upaya ini adalah untuk mengenalkan produk dan jasa yang dimiliki industri kepada warga, hingga dapat mengenali dan memahami produk tersebut (Afna & Khoiri, 2023). Proses integrasi yang menggabungkan informasi dan memilih salah satu dari dua opsi adalah keputusan penggunaan. Pilihan kognitif yang menunjukkan intensi perilaku ialah hasilnya (Aprilia & Susanti, 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas, E-wallet Dana menawarkan berbagai kemudahan bagi pengguna saat ini, dan merupakan salah satu platform yang dapat mempermudah transaksi saat ini. Banyak aspek kehidupan kita difasilitasi oleh internet, termasuk pemakaian dompet digital seperti Dana e-wallet, yang sangat mempermudah pemakaiannya. Dengan e-wallet, orang-orang membawa ponsel hendak melakukan pembelian atau pembayaran tanpa membawa uang tunai atau dompet terlebih dahulu.

Semua aspek kehidupan, termasuk berbelanja secara online dan melakukan pembayaran melalui dompet digital, kini mengalami kemajuan besar. Keberadaan dompet digital tidak hanya mempermudah berbagai aktivitas kehidupan, tetapi juga menawarkan tingkat keamanan yang signifikan, yang menjadi kunci penting dalam penggunaan e-wallet. Karena transaksi dilakukan secara online dan tak bertatap muka, ada peningkatan penipuan, tetapi kemudahan dan keamanan e-wallet bisa tertingkatkan loyalitas pengguna.

Dana adalah Dompet Digital Indonesia yang memungkinkan Anda melakukan setiap transaksi nontunai dan nonkartu secara digital secara praktis dan cepat melalui internet (S. Susanti & Fitriami, 2021). Dana adalah aplikasi bergerak di bidang keuangan yang berfungsi sebagai dompet digital. Aplikasi ini sudah ada sejak 2017 tetapi resmi dibuka 5 November 2018. PT Espay Debit Indonesia Koe mengembangkan Dana sebagai dompet digital yang dapat melakukan transaksi nontunai dan non-kartu secara digital (Hartanto et al., 2023).

Pemakai Dana melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, membeli pulsa, dan lainnya melalui ponsel pintar mereka.

Aplikasi ini sangat populer di Indonesia karena merupakan salah satu aplikasi yang dapat dikatakan sebagai pendahulu aplikasi dompet elektronik di Indonesia dikarenakan dirilis sebelum penggunaan dompet elektronik menjadi terkenal, meskipun saat ini ada banyak aplikasi dompet elektronik yang bersaing dengan Dana, Dana tetap menjadi salah satu aplikasi favorit masyarakat. Untuk menghindari kerugian, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan saat menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik seperti Dana.

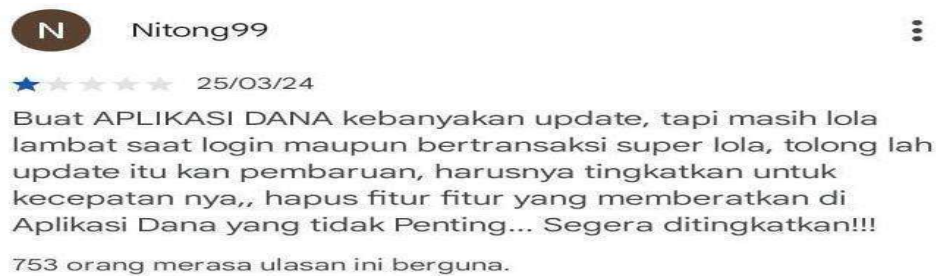
Sebelum menggunakan layanan Dana, pengguna biasanya diberikan informasi tentang kebijakan aplikasi saat mereka mendaftar akun dan diminta untuk menyetujuinya. Kebijakan menyatakan bahwa pihak pengembang aplikasi akan membayar pengguna yang mengalami kerugian dalam situasi tertentu. Namun, terkadang pihak pengembang tidak menanggapi panggilan telepon pengguna (Hartanto et al., 2023).

Selain tersedia fungsi, Dana juga menyediakan berbagai metode transfer, termasuk transfer antar bank seperti Bank BRI, BCA, BNI, Mandiri, CIMB Niaga, Paninbank, Permata Bank, Danamon, BTN, dan Maybank. Dana juga dapat digunakan sebagai dompet elektronik untuk banyak hal, seperti transfer uang dan membeli emas online, pembayaran tagihan bulanan, pulsa, dan paket data. Meskipun e-wallet Dana mudah dipakai saat transaksi, ada beberapa masalah yang dihadapi saat memakai. Berikut adalah beberapa masalah yang mungkin dihadapi.

Banyak masalah terkait kemudahan penggunaan Dana e-wallet, seperti banyaknya update aplikasi yang menyusahakan pengguna. Karena berbagai alasan, seperti pembaruan berulang yang membebani kinerja perangkat atau aplikasi itu

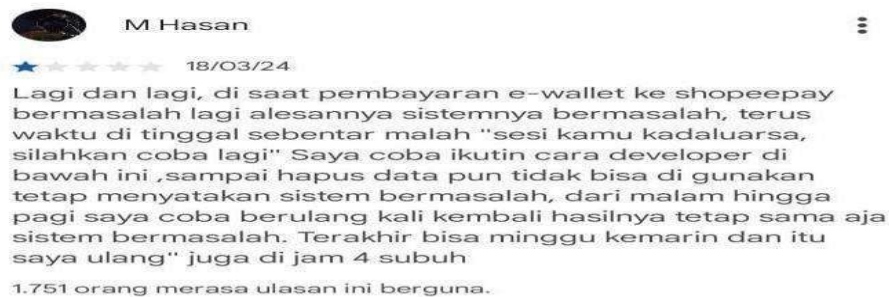
sendiri, aplikasi Dana dapat lambat atau tidak responsif. Hal ini bisa mengganggu pengguna, terutama mereka yang membutuhkan aplikasi untuk melakukan aktivitas penting seperti transaksi keuangan secara cepat dan efisien. Pengguna aplikasi Dana memberikan ulasan bintang satu atau sangat buruk, seperti yang ditunjukkan dalam ulasan berikut. Untuk informasi lebih lanjut, lihat ulasan berikut:

Gambar 1.1 Ulasan Kemudahan



Selain itu, ada masalah dengan fitur layanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut: sistem transaksi sering mengalami kesalahan. Pengguna mungkin mengalami kesulitan atau transaksi gagal saat melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi pembayaran e-wallet dana Shopeepay. Tidak stabilnya koneksi internet dapat disebabkan oleh banyak faktor, termasuk kelebihan dan gangguan jaringan. Beban pada server Dana karena banyak pengguna secara bersamaan, masalah teknis dengan perangkat lunak aplikasi, dan kesalahan pengguna dalam memasukkan informasi atau langkah-langkah transaksi. Pengembang dana untuk secara teratur memeriksa kinerja sistem dan mengujinya sebelum mengeluarkan pembaruan. Untuk mendapatkan lebih banyak pemahaman, lihat ulasan berikut.

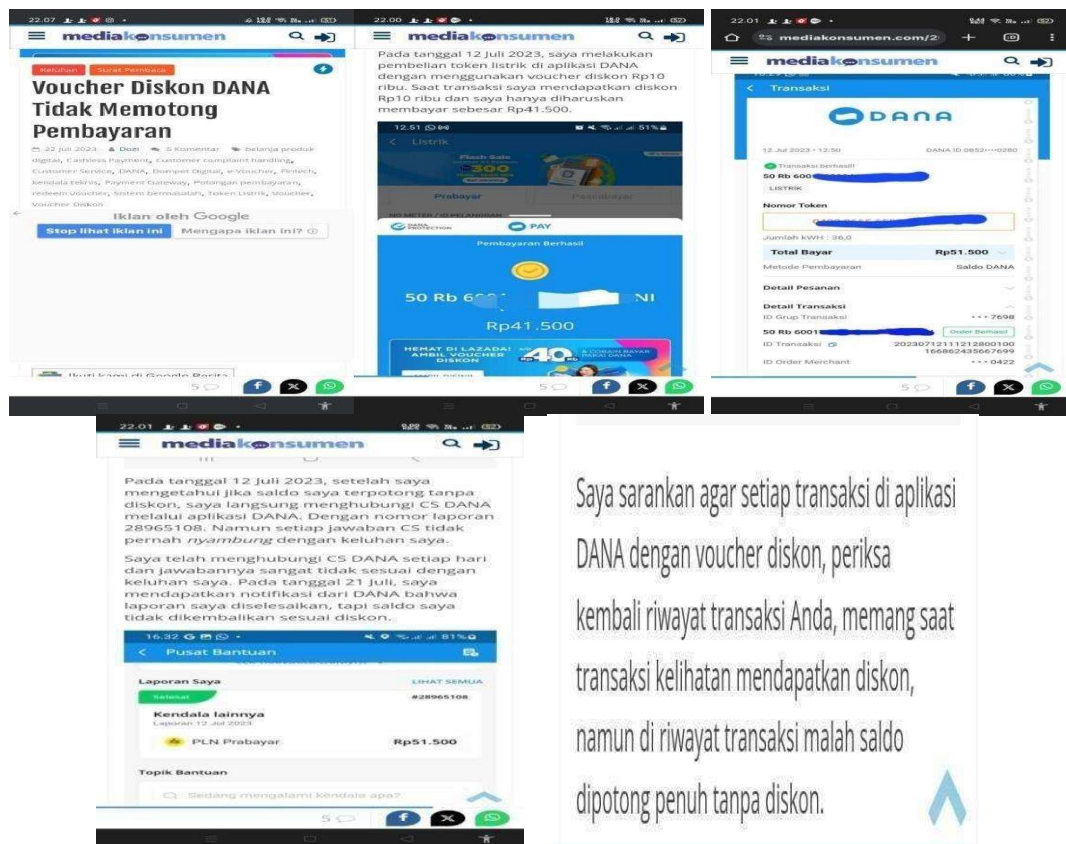
Gambar 1.2 Ulasan Fitur Layanan



Selain itu, ada beberapa masalah dengan variabel promosi, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: diskon tidak sesuai dengan ekspektasi atau keinginan konsumen; diskon tetap merupakan strategi pemasaran yang bagus, tetapi konsumen harus melihat bahwa diskon sesuai dengan apa yang diharapkan. Konsumen akan melihat dari pelayanan yang diberikan, apakah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau tidak.

Selain itu, kualitas harus memenuhi harapan pelanggan karena pelanggan akan menilai layanan perusahaan dengan membandingkannya dengan platform lain yang sebanding. Diskon e-wallet Dana tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ini terjadi ketika pelanggan mengharapkan diskon yang lebih besar, relevan, atau mudah digunakan daripada yang sebenarnya diberikan. Ini dapat terjadi karena berbagai alasan, salah satunya adalah diskon tidak sesuai dengan kebutuhan atau preferensi belanja pelanggan konsumen, klaim yang rumit, batas penggunaan diskon, atau informasi diskon yang tidak jelas. Lihat ulasan berikut untuk informasi tambahan:

Gambar 1.3 Ulasan Promosi



Sumber : Mediakonsumen.com, 2023

Peneliti menemukan bahwa keputusan peneliti untuk menggunakan dana e-wallet berdampak negatif pada pengguna dana karena mereka khawatir tentang informasi pribadi mereka. Beberapa pengguna mengatakan bahwa mereka khawatir tentang penyalahgunaan data karena informasi mereka telah dimasukkan sebelum mereka memasukkan dana yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna. Selain itu, proses verifikasi dianggap terlalu rumit dan memakan waktu, dan beberapa pengguna menghadapi masalah teknis saat melakukan transaksi, dan pihak dana lambat dalam menyelesaikannya.

Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* Dana di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan demikian, masalah penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Aplikasi *e-wallet* dana sering melakukan update sehingga mempersulit pengguna.
2. Sistem transaksi *e-wallet* dana sering mengalami eror.
3. Diskon yang ditawarkan *e-wallet* dana tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen.
4. Keputusan penggunaan *e-wallet* dana rendah karena adanya kekhawatiran akan penyalahgunaan data.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi batasan masalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang penelitian:

1. Studi ini hanya melibatkan pengguna Dana yang terkait dengan kemudahan, fitur layanan, dan pengaruh promosi *e-wallet* dana di Kota Batam.
2. Penelitian dilakukan pada pengguna Dana di Batam yang menggunakan *e-wallet* Dana.
3. Lokasi yakni di Batam
4. Penelitian memakai metode kuantitatif dengan meminta pengguna Dana di Kota Batam untuk menjawab survei dan kuesioner.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini dibuat oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, fitur layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, fitur layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dana di kota Batam secara simultan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki keuntungan teoritis serta keuntungan praktis.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing keuntungan:

1.6.1 Manfaat Teoritis:

Penelitian ini dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman kita mengenai faktor yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan dana e-wallet di kota Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi elemen terkait dalam bidang pemasaran, terutama terkait dengan keputusan untuk menggunakan dana e-wallet di kota Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat dalam aspek praktis, sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Studi penelitian ini dapat digunakan untuk mendapatkan pengetahuan dan wawasan untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari di kuliah.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Studi ini dapat digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan potensi di bidang ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pemasaran, khususnya kemudahan, fitur layanan, dan promosi yang berdampak pada keputusan penggunaan e-wallet Dana.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi ini dapat digunakan sebagai pedoman atau dasar untuk penelitian lanjutan yang akan mengeksplorasi masalah yang serupa, seperti kemudahan, fitur layanan, dan pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan e-wallet Dana.