

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Wallet merupakan platform digital yang memungkinkan penggunaan menyimpan uang secara elektronik, melakukan transaksi pembayaran *online* dan *offline*, serta mengelola keuangan melalui perangkat seluler. Fenomena ini muncul sebagai bagian dari transformasi ekonomi digital, Dimana Masyarakat beralih dari transaksi tunai ke non-tunai untuk efisiensi dan keamanan. Fenomena ini didorong oleh penetrasi internet yang tinggi dan adopsi *smartphone* yang masif. Berdasarkan data Bank Indonesia, transaksi uang elektronik mengalami peningkatan signifikan, namun hal ini memicu persaingan yang sangat ketat antar penyedia layanan.

DANA sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital, ikut merasakan fenomena yang sama akan pemanfaatan transaksi digital ini. Masyarakat yang semakin mengerti akan kemudahan bertransaksi digital, terpantau mulai mempercayakan DANA sebagai Solusi keuangan modern pilihannya. Jumlah pengunduh aplikasi DANA terus meningkat secara berkala, hingga menembus angka 170 juta pengguna (data DANA 2023).

Aplikasi DANA marak karena menawarkan kemudahan transaksi digital (bayar tagihan, transfer, belanja online) di era digital, didukung fitur lengkap seperti DANA Kaget, promosi *cashback* atau diskon, serta keamanan berlapis yang menarik banyak pengguna dari berbagai kalangan. Namun, popularitas ini juga membuat DANA sering jadi sasaran penipuan modus Hadiah palsu atau link DANA Kaget palsu, sehingga pengguna perlu waspada terhadap penipuan yang memanfaatkan kemudaha ini,

Adopsi dan perkembangan e-wallet yang begitu cepat tidak dapat dipisahkan dari kontribusi aktif mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas sebagai kelompok pengguna

yang akrab dengan teknologi dan sangat responsive terhadap inovasi digital. Dalam aktivitas sehari-hari, mahasiswa FEB UNIDHA senantiasa berinteraksi dengan beragam platform digital dan terbiasa menjalankan berbagai kegiatan secara bersamaan. Beragam kemudahan serta fitur yang tersedia pada dompet digital, seperti voucher promo, penghematan waktu, fleksibilitas, dan proses pendaftaran akun yang relatif lebih praktis dibandingkan pembukaan rekening dan penggunaan ATM pada bank konvensional, semakin mendorong penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji lebih mendalam persepsi mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas terhadap minat mereka dalam menggunakan e-wallet DANA.

Dari pra-survei yang telah dilakukan terhadap 30 responden Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas menghasilkan bahwa 87,1% *e-wallet* DANA menjadi pilihan favorit untuk digunakan oleh Mahasiswa FEB Universitas Dharma dalam melakukan transaksi dan disusul dengan ShopeePay dan Gopay. Dan alasan bagi yang belum/kurang dalam menggunakan DANA karena merasa kurang yakin atau takut dengan keamanan saldo dan sudah terlalu nyaman dengan *e-wallet* lain.

Meskipun Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas telah menunjukkan kecenderungan kuat menggunakan DANA sebagai alat transaksi sehari-hari, seringkali mereka juga memanfaatkan e-wallet lain dan isu keamanan tetap menjadi keraguan, namun penelitian yang ada belum secara spesifik mengidentifikasi kesenjangan mendalam ini. Oleh karena itu, yang perlu dipecahkan adalah apakah ketidakpercayaan Mahasiswa terhadap keamanan, kepraktisan, atau faktor-faktor lain menjadi hambatan yang menyebabkan penggunaan DANA oleh Mahasiswa FEB Unidha menjadi tidak optimal, meskipun aplikasi tersebut sudah terinstal dan digunakan untuk transaksi harian.

Faktor yang paling sering diteliti dan terbukti berpengaruh meliputi: Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use* / PEOU) dan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness* / PU). Studi oleh Pratama dan Widyanto (2020) menemukan bahwa kemudahan penggunaan, terutama dalam hal kecepatan transaksi dan antarmuka yang intuitif, menjadi pendorong utama adopsi di kalangan pengguna muda.

Faktor krusial lainnya adalah Kepercayaan (*Trust*) dan Keamanan (*Security*). Mengingat *e-wallet* melibatkan data finansial sensitif, penelitian oleh Setiawan dan Riyadi (2019) menyoroti bahwa tingkat keamanan sistem dan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan sangat menentukan tingkat adopsi.

Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat ditetapkan sebagai konstruk fundamental dan predictor utama niat adopsi teknologi. Model ini berargumentasi bahwa penerimaan sistem teknologi seperti DANA, dimediasi secara langsung oleh keyakinan kognitif pengguna mengenai kemudahan operasional dan nilai fungsional yang diperoleh. Variabel Persepsi Kemudahan memiliki signifikansi tinggi karena mendukung transaksi cepat dan instan. Sementara itu, Persepsi Manfaat didukung oleh keunggulan fungsional yang mencakup efisiensi waktu, fleksibilitas metode pembayaran, serta insentif yang menarik bagi mahasiswa.

Penelitian ini tidak hanya menggunakan variabel inti TAM, tetapi secara spesifik menambah variabel Kepercayaan dan Keamanan, karena *e-wallet* menyangkut uang dan data sensitif, khususnya bagi Mahasiswa FEB UNIDHA yang melek digital tapi masih khawatir soal penipuan atau kebocoran data. Selain itu, terdapat kesenjangan hasil penelitian terdahulu, beberapa studi menyatakan keamanan berpengaruh signifikan, sementara studi lain menyatakan tidak berpengaruh jika manfaatnya tinggi. Ketidakkonsistenan inilah yang perlu dibuktikan pada pengguna DANA.

Penelitian yang secara spesifik dan mendalam menguji penggunaan DANA di kalangan Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas, masih relatif jarang. Dengan menguji Kembali model TAM, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris baru dan panduan strategis yang relevan bagi Manajemen DANA untuk pemasaran regional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?
2. Bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?
3. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?
4. Bagaimana pengaruh Keamanan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?
5. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Keamanan secara Bersama-sama terhadap Minat penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet*

DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.
4. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.
5. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Keamanan secara Bersama-sama terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa FEB Universitas Dharma Andalas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan bukti empiris yang memperkuat aplikasi dan validitas model *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks layanan pembayaran digital *Fintech* di pasar Indonesia.
2. Menyediakan landasan teoretis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan model adopsi teknologi dengan memfokuskan pada perilaku spesifik Mahasiswa sebagai kelompok *digital native*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen DANA: Hasil penelitian ini dapat dijadikan panduan strategis untuk meningkatkan penerimaan penggunaan dikalangan Mahasiswa.
2. Bagi Masyarakat/Konsumen: Memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor pendorong utama dalam penggunaan *e-wallet*, yang dapat membantu mereka dalam memilih platform pembayaran digital yang paling sesuai dengan kebutuhan.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penggunaan *e-wallet* DANA dan tidak membahas *e-wallet* lain meskipun disebut sebagai pembanding dalam latar belakang
2. Variabel penelitian ini membatasi analisis pada lima variabel utama untuk menguji *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi, yaitu:
 - Variabel Independen (X): Persepsi Kemudahan (*Perceived of Use*), Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*), Kepercayaan (*Trust*), dan Keamanan (*Security*).
 - Variabel Dependen (Y): Minat Penggunaan.