BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi pada dunia bisnis saat ini berkembang dengan pesat terutama pada perkembangan *smartphone* dan semua perkembangan ini berdampak pada kehidupan yang ada di masyarakat. Jaringan elektronik juga mengalami perkembangan dalam proses pembayaran yang semula dengan uang kertas (uang tunai) menuju pembayaran secara elektronik (non tunai), seperti dengan kartu kredit, kartu ATM (debit), dan uang elektronik atau disebut juga *e-money*.

Tabel 1.1
Lembaga Penerbit Uang Elektronik

No	Nama Penerbit	Nama Produk
1.	BPD DKI Jakarta	Jak Card
2.	Bank Mandiri	E-Toll Card mandiri, Indomaret Card
3.	Bank Central Asia	Flazz
4.	PT. Telekomunikasi	Flexy Card, i-Vas Card
5.	PT. Telekomunikasi Seluler	T-cash
6.	Bank Mega	Mega Cash, Mega Virtual
7.	PT SKYE SAB Indonesia	Skye Card
8.	PT. Indosat	Dompetku
9.	Bank Negara Indonesia	TapCash, Kartuku
10.	Bank Rakyat Indonesia	Brizzi
11.	PT. XL Axiata	XL Tunai
12.	PT. Finnet Indonesia	FinChannel
13.	PT. Artajasa Pembayaran	MYNT
14.	Elektronis Bank Permata	BBM Money
15.	Bank Cimb Niaga	Rekening Ponsel
16.	PT. Nusa Satu Inti Artha	DokuPay
17.	PT. Bank Nationalnobu	Nobu E-Money
18.	PT. Smartfren TElecom	Uangku
19.	PT. Dompet Anak Bangsa	GoPay
20.	PT. Witami Tunai Mandiri	TrueMoney Witami
21.	PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana (d/h Unik)
22.	PT Bank QNB Indonesia Tbk	Dooet
23.	PT BPD Sumsel Babel	BSB Cash
24.	PT Buana Media Teknologi	Gudang Voucher

No	Nama Penerbit	Nama Produk
25.	PT Bimasakti Multi Sinergi	SpeedCash
26.	PT Visionet Internasional	OVO Cash
27.	PT Inti Dunia Sukses	iSaku
28.	PT Veritra Sentosa Internasional	Paytren
29.	PT Solusi Pasti Indonesia	PayU
30.	PT Bluepay DigitalInternasional	Bluepay Cash
31.	PT Ezeelink Indonesia	Ezeelink

Sumber : Bank Indonesia 2018

Dari data pada Tabel 1.1 terlihat terdapat 31 penerbit uang elektronik *e-money* yang menyediakan layanan dengan fungsinya masing–masing yang berbeda-beda. Dalam menggunakan uang elektronik bisa dilakukan dengan cara kartu yang akan ditempelkan pada mesin Electronic Data Capture (EDC) atau dengan scan barcode yang bisa diakses dengan smartphone.

Dengan trend pembayaran yang bermunculan seperti itu, banyak perusahaan besar yang berlomba-lomba untuk memunculkan sistem yang sama, yaitu seperti perusahaan jaringan terbesar di Indonesia Telkomsel dengan TCash-nya, dan juga yang baru-baru ini muncul dengan penawaran promosi yang menarik minat para konsumen Indonesia adalah DANA. Sistem pembayaran DANA merupakan aplikasi sistem pembayaran online yang dapat diinstal di *smartphone.*

Sumber: selular.id (2018)

Gambar 1.1
Aplikasi DANA

Layanan dompet elektronik Dompet Digital Indonesia (Dana) baru saja meluncurkan aplikasi mobile pada tanggal 5 Desember 2018 kemarin. DANA sendiri merupakan aplikasi digital finance terpadu yang dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe. Investor utama dari DANA adalah PT Elang Sejahtera Mandiri dengan porsi kepemilikan mencapai 99 persen. Elang Sejahtera Mandiri merupakan akan usaha dari PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK). EMTEK memiliki

kerjasama dengan Ant Financial, pemilik Alipay. Dengan kerja sama antara Emtek dan Ant Financial, DANA mendapatkan dukungan teknologi dari Ant Financial. Teknologi Alipay sudah diakui keamanan dan kehandalannya di dunia transaksi digital. DANA telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia dan telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh BI sebagai lembaga teknologi finansial di Indonesia.

DANA juga mengembangkan fasilitas serta fitur pembayaran mereka dengan membuat metode pembayaran baru yaitu 'Scan QR code'. Cara kerjanya pun sangat sederhana, pengguna hanya perlu membuka aplikasi DANA lalu klik 'Pay' berlogo QR code yang ada di bagian bawah aplikasi. Konsep ini mirip seperti aplikasi absensi online yang sedang marak, dimana karyawan dan siswa bisa melakukan check-in dari smartphone, selama lokasi GPS dan facial recognition nya masih sesuai dengan aturan kantor. Pengguna bisa menempelkan layar smartphone yang telah berisi QR code tepat di atas mesin pemindai tadi, masukan kode pin aplikasi DANA.

DANA juga punya banyak fitur yang membuat pengalaman transaksi lebih praktis dan cepat.

1. DANA Protection - Garansi Uang Kembali
   Transaksi dompet digital lebih tenang dengan DANA Protection yang keamanan untuk setiap transaksi di DANA.
2. Scan Kode QR untuk Bayar
   Pembayaran di kasir jadi lebih praktis dan cepat dengan menggunakan kode QR DANA.
3. Kirim & Terima Uang Semudah Kirim Pesan
   Penguna bisa mentransfer uang bebas biaya admin dan tidak perlu nomor rekening bank, cukup nomor ponsel penerima saja. Pengguna bisa juga menunjukan kode QR DANA pengirim untuk terima uang.
4. Bayar Tagihan Bebas Repot!
   Pengguna bisa membeli pulsa dan data lebih hemat di DANA. Bayar tagihan seperti listrik, air, BPJS, asuransi semua bisa di DANA.
5. Saldo DANA atau Saldo Kartu Bank?
   Pengguna dengan mudah bisa memilih pembayaran menggunakan Saldo DANA atau Kartu Debit & Kartu Kredit yang sudah tersimpan dengan aman di aplikasi DANA.
6. DANA Surprize
   Sekali dayung, bisa dapat cashback dan untung! Setiap transaksi min. Rp20.000 pengguna bisa mendapatkan token untuk main DANA Surprize dan memenangkan berbagai voucher menarik.

DANA hanya bekerja sama dengan bank-bank nasional, diantaranya Bank Mandiri, BCA, BRI, CIMB NIAGA, BNI, Panin Bank, Bank Permata, BTN dan Bank Sinar Mas. Dompet digitall DANA tidak menyimpan uang siapapun kecuali uang yang diletakkan di rekening penampungan *(Escrow Account)* untuk dana balance pengguna. Dompet digital DANA menggunakan bank domestik dalam melakukan transaksinya. Dengan begitu tidak ada aliran dana dari Indonesia ke luar maupun penguasaan dan pengendalian transaksi yang dilakukan oleh asing.

Pengguna aplikasi DANA bisa bertransaksi non-tunai bahkan non-kartu untuk kebutuhan sehari-hari serta transaksi pembayaran offline seperti Ramayana, KFC, Hoka-Hoka Bento, Baskin Robbins, Bakmi GM, Kopi Kenangan, Sour Sally, Gulu-Gulu-gulu, Kopi Kulo dan masih banyak lagi. Sistem pembayarn online seperti, Bukalapak, TIX.ID, Lazada, UniPin, dan masih banyak lagi hingga bayar tagihan dan cicilan secara online.

Menggunakan aplikasi DANA memiliki beberapa keuntungan seperti promo menarik seperti pengguna bisa dapat cashback sampai 50% belanja di Ramayana atau Robinson seluruh Indonesia, dan bonus pulsa dengan upgrade akun jadi premium. Selain itu, pengguna juga bisa mendapatkan voucher 50% untuk pembayaran tagihan Listrik, Air, Internet, Telepon, Asuransi, BPJS, Cicilan, Kabel TV, Telepon Pasca-bayar. Pengguna tidak perlu khawatir untuk mengisi saldo DANA bila saldo tabungan hanya sisa sedikit, karena saldo DANA bisa kamu isi dengan mininal top up sebesar Rp10.000. Selain mengisi saldo, pengguna juga bisa mentransfer saldo DANA ke pengguna lain yang memiliki aplikasi DANA dengan memasukkan nomor handphone yang telah terdaftar. Tidak hanya top up dan mentransfer uang, uang yang ada di saldo pengguna bisa ditransfer kembali ke rekening yang terdaftar.

Sumber: iPrice 2019

Gambar 1.2

Daftar Dompet Digital Terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017-Kuartal II 2019

Riset iPrice dan App Annie menyebutkan Gojek sebagai dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbesar di Indonesia sejak kuartal IV 2017. Sebagai informasi, data pengguna dompet digital Gojek merupakan jumlah pengguna aktif bulanan Go-Pay dan layanan lainnya dari aplikasi Gojek. Peringkat selanjutnya diraih oleh Ovo yang berhasil unggul selama empat kuartal berturut-turut. Sebelumnya, OVO sempat bersaing dengan LinkAja memperebutkan posisi kedua.

Pada kuartal II 2019, posisi LinkAja berhasil digeser oleh pendatang baru, yaitu Dana yang berhasil naik ke peringkat ketiga. OVO dinilai menawarkan banyak promo atau diskon menarik, namun dari sisi performa keamanan maupun kecepatan, DANA lebih unggul. Alasan lain menggunakan DANA adalah karena aplikasi ini begitu sederhana, aman, dan cerdas. DANA mampu menghadirkan *user experience* yang lebih baik. Jika platform serupa lainnya memerlukan pin atau tanda tangan atau *one time password* (OTP) saat masuk, DANA tidak. Sehingga transaksinya sangat mudah. Selain itu, saat pengguna berganti *smartphone*, pengguna tetap bisa menggunakan akun DANA yang sama. Sebagai informasi, DANA sudah terhubung dengan database kependudukan milik Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. Keamanan data pengguna aplikasi DANA terjamin, sebab mengubah

empat nomor terakhir di kartu kredit ataupun debit tersebut menjadi kode token (terenkripsi) yang tak bisa dibuka oleh pihak lain.

Dari pembahasan di atas, penelitian ini diberi judul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Kembali Aplikasi DANA"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Bersadarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat menggunakan kembali aplikasi DANA.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Bagi Penulis

   Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Esa Unggul, serta meningkatkan kemampuan penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah di pelajari selama perkuliahan berlangsung.

   Bagi Akademis

   Penulis berharap dengan dibuatnya penelitian ini sebagai bahan referensi bagi sesama rekan mahasiswa dalam memahami pengetahuan Manajemen

Pemasaran dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kelengkapan hasil penelitian mahasiswa dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti dengan masalah yang mungkin sama.

2. Manfaat Praktis
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan tentang faktor – faktor yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan aplikasi DANA dan penerimaan konsumen akan layanan tersebut. Informasi tentang faktor-faktor ini diharapkan akan memberikan masukan bagi perusahaan untuk selalu memperbaiki kinerja pelayanan aplikasi DANA sehingga layanan tersebut dapat digunakan secara optimal oleh konsumen.