

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi telah mengalami kemajuan pada berbagai sektor termasuk di bidang keuangan. Seiring perkembangan zaman, layanan keuangan telah berkembang sehingga dapat dilakukan secara digital. Layanan teknologi keuangan ini salah satunya adalah *e-wallet*. Menurut Rahmayani (2018) *e-wallet* adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana untuk melakukan pembayaran. Layanan *e-wallet* ini merupakan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah seseorang dalam bertransaksi.

E-wallet digunakan untuk menyimpan uang ataupun melakukan berbagai transaksi pembayaran. Salah satu *e-wallet* yang banyak diminati adalah DANA. DANA adalah layanan keuangan digital yang didirikan pada 21 Maret 2018, di Jakarta. DANA menyediakan berbagai fitur seperti pembayaran tagihan pembelian pulsa, transfer antar bank, dan lain-lain. Layanan ini memberikan kemudahan bagi pengguna DANA.

Tahun 2023 DANA telah mencapai 170 juta pengguna, meningkat 23% dari tahun sebelumnya, dengan pertumbuhan transaksi QRIS sebesar 272% dan fitur kirim uang 147%. Tahun 2024 DANA mengalami pertumbuhan signifikan dengan jumlah pengguna mencapai 200 juta. Dari tahun 2023 ke 2024 fitur yang

paling diminati ada pengiriman uang, QRIS (*Quick Resonse Code Indonesian Standart*), pembayaran pulsa, dan lain-lain. Pertumbuhan ini menunjukkan peningkatan minat penggunaan pengguna aplikasi DANA.

Minat penggunaan adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu yang mencerminkan kecenderungan untuk terus menggunakan sistem tertentu (Nursiah, 2017). Adanya *e-wallet* ini mempengaruhi minat penggunaan pengguna DANA pada berbagai generasi. Salah satunya adalah generasi milenial.

Generasi milenial menurut Glints (2021) adalah individu yang lahir pada tahun 1981-1996. Generasi ini tumbuh pada masa transisi dari era analog ke digital. Generasi ini mudah beradaptasi dengan teknologi baru, namun juga mengalami pengalaman internet yang masif. Mereka cepat beradaptasi dengan teknologi baru yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan.

Gambar 1

Data Statistik Pengguna *E-wallet*



Sumber : Data didapat dari Populix, 2025

Berdasarkan data pada gambar 1, aplikasi DANA bagi generasi z memiliki persentase sebesar 74% dan generasi milenial sebesar 72%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* memberi kemudahan dalam melakukan transaksi. Hanya dengan smartphone dapat melakukan berbagai kegiatan keuangan seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan lain-lain. Namun penggunaan teknologi juga dapat menambah kekhawatiran akan terjadinya penipuan atau kejahatan digital. Maraknya pencurian data pribadi menjadi pertimbangan seseorang dalam melakukan transaksi digital. Terjadinya perbedaan ini membuktikan bahwa terdapat berbagai faktor dalam mempengaruhi minat menggunakan *e-wallet* DANA. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan DANA adalah persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi.

Persepsi kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan bebas dari usaha yang besar (Jogiyanto, 2015). Kemudahan dalam menggunakan *e-wallet* menjadi pertimbangan penting bagi seseorang dalam bertransaksi. Aplikasi DANA dibuat dengan fitur yang jelas agar mudah dipahami oleh mereka sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan mudah sesuai dengan kebutuhan tanpa merasa kesulitan.

Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi minat penggunaan DANA adalah persepsi keamanan. Menurut Arpaci (2015) persepsi keamanan adalah keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirim informasi sensitif seperti data konsumen atau data transaksi finansial terjamin keamanannya. Aplikasi DANA tentunya mementingkan kerahasiaan data para

pengguna. Pengguna perlu memasukkan kode OTP, PIN, verifikasi wajah pada setiap *login* aplikasi ataupun awal bertransaksi. Hal ini merupakan bentuk keamanan yang diberikan oleh aplikasi DANA kepada pengguna agar merasa aman dalam bertransaksi.

Kota Pasuruan adalah sebuah kota yang terletak di provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 36,58 km² yang terdiri dari 4 kecamatan dengan total 34 kelurahan. Jumlah penduduk yang berusia 29 tahun hingga 44 tahun atau generasi milenial sebanyak 47,36 ribu jiwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS). Berdasarkan wawancara peneliti kepada generasi milenial yang mengetahui dan menggunakan e-wallet DANA pada 10 responden, didapat 5 responden menggunakan aplikasi DANA karena merasa dimudahkan dalam bertransaksi antar bank tanpa biaya admin, 3 lainnya belum menggunakan aplikasi DANA namun memiliki rencana kedepan akan menggunakannya. Dan 2 responden belum tertarik menggunakan aplikasi DANA karena kekhawatiran akan keamanan aplikasi.

Penelitian Amanda dan Ibadillah (2023) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Penelitian yang telah dilakukan tersebut mendukung variabel yang akan teliti. Berdasarkan pendapat ahli, fakta, dan fenomena yang dipaparkan diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan *E-wallet* DANA pada Generasi Milenial di Kota Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Milenial di Kota Pasuruan?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Milenial di Kota Pasuruan?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA generasi Milenial di Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi keamanan secara simultan terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Milenial di Kota Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan secara parsial terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Milenial di Kota Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh persepsi keamanan secara parsial terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Milenial di Kota Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka didapatkan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan pemahaman tentang persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *E-wallet* DANA.
2. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi aplikasi DANA dalam meningkatkan minat penggunaan *E-wallet* DANA melalui persepsi kemudahan dan persepsi keamanan.

