

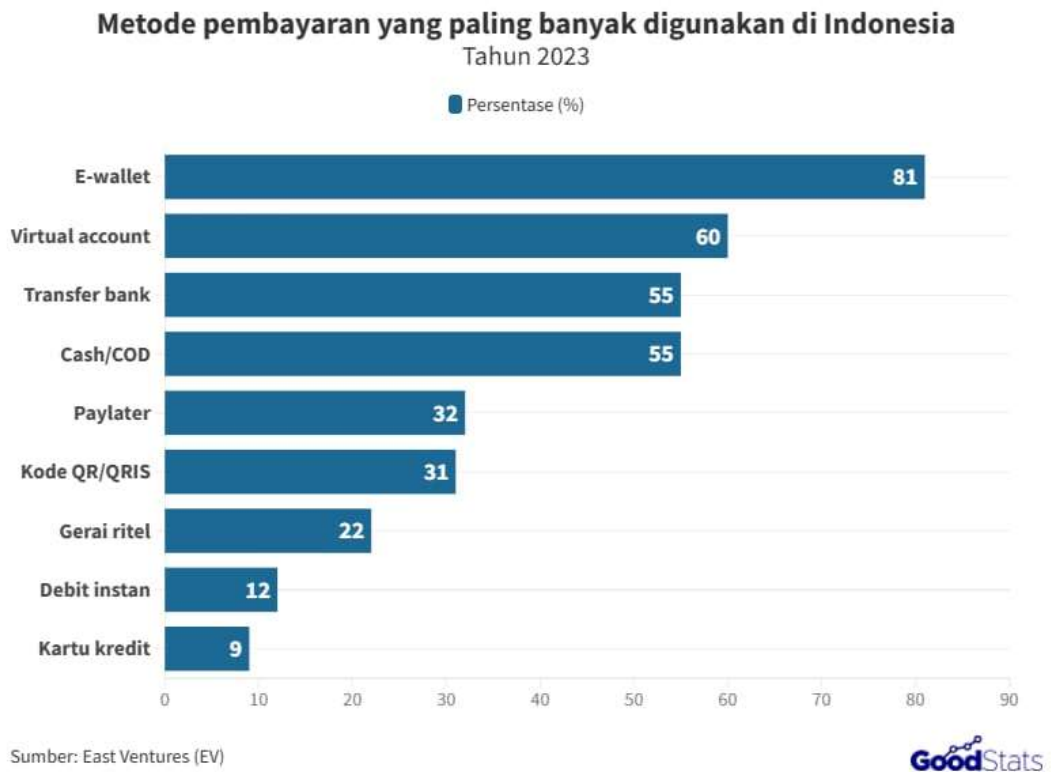
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Indonesia adalah salah satu negara yang mendukung penggunaan dompet digital. Dompet digital (*electronic wallet*) adalah suatu aplikasi, perangkat, layanan digital elektronik yang dapat menyimpan alat instrumen atau alat pembayaran mata uang digital yang digunakan untuk transaksi non-tunai atau pembayaran online tanpa membawa uang berbentuk fisik atau *cash*. Ada banyak jenis aplikasi dompet digital yang muncul dan diawasi oleh badan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia dan Kominfo sehingga aman untuk digunakan, contohnya antara lain adalah aplikasi DANA, ShopeePay, OVO, Go-Pay, Link Aja, Sakuku, Jenius dan masih banyak lagi yang lainnya. Semua jenis dompet digital ini merupakan perkembangan dari *financial technology (fintech)* yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena kemudahan dan kepraktisannya yang membantu proses transaksi.

Secara umum, aplikasi dompet digital ada yang bersifat independen dan ada yang bersifat tertanam dalam ekosistem yang lebih besar. Aplikasi yang tertanam ekosistem misalnya ShopeePay dan Gopay, yang memiliki insentif penggunaan yang kuat karena dari aplikasi induk. Aplikasi induk mereka adalah Shopee dan Gojek, dimana aplikasi ini mampu menyedot trafik tinggi terutama pada masa pandemi. Dompet digital atau *e-wallet* menjadi salah satu alternatif transaksi pembayaran digital yang paling populer dikalangan masyarakat Indonesia saat ini. Berikut adalah laporan *East Ventures (EV)* berjudul *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation*, *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81% tahun 2022:



**Gambar 1.1 Metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia Tahun 2023**

Sumber: GoodStats, 2023

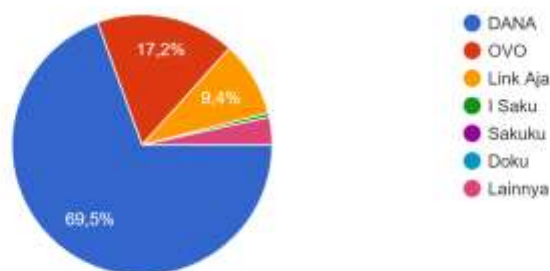
Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa persentase metode pembayaran menggunakan *e-wallet* merupakan persentase tertinggi yang berada di angka 81%. Kemudian menggunakan virtual account sebanyak 60%, menggunakan transfer bank dan Cash on Delivery (COD) sama-sama pada angka 55%. Lalu disusul oleh *Paylater* 32% dan *QRIS/QR (Quick Response Code Indonesian Standard)* dengan posisi 31%. Gerai Ritel 22%, Debit Instan 12%, dan yang terakhir Kartu Kredit 9%. Maka dari data di atas dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Diprediksikan, akan ada sebanyak seperempat miliar pengguna *e-wallet* di kawasan Asia Tenggara pada tahun 2025 mendatang. Adapun, Indonesia digadang-gadang akan menjadi negara penyumbang terbesar hingga mencapai 130 juta pengguna baru sepanjang

periode itu. Data tersebut bersumber dari *International Data Corporation (IDC) InfoBrief*, didukung oleh 2C2P Indonesia.

DANA merupakan salah satu dompet digital yang populer pada masa sekarang ini. DANA adalah aplikasi dan layanan sistem pembayaran berupa uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, serta layanan pendukung lainnya berbasis *mobile* yang dapat digunakan melalui perangkat telekomunikasi. DANA diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) yang merupakan pemegang lisensi resmi dan telah memperoleh izin uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, dan Layanan Keuangan Digital (LKD) dari Bank Indonesia. DANA memiliki persaingan yang luas karena banyak aplikasi dompet digital lainnya yang mulai dikembangkan di Indonesia, maka dari itu DANA harus mampu mempertahankan kualitas atas layanan yang ditawarkan.

Berikut adalah data jumlah pengguna aplikasi dompet digital (*e-wallet*) pada mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya berdasarkan prasarvei dengan jumlah responden sebanyak 203 responden:

Jenis E-Wallet (dompet digital) yang saat ini saya gunakan....  
203 jawaban



**Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Aplikasi Dompet Digital Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya tahun 2023**

Sumber: data primer diolah, 2023



Dari gambar diatas dapat dilihat beberapa perbedaan fitur aplikasi dompet digital DANA, OVO, dan Link Aja. Setiap *e-wallet* ini memperkuat persaingan dengan memunculkan inovasi-inovasi baru pada fitur layanannya agar berbeda dengan aplikasi lainnya agar konsumen tertarik untuk menggunakannya. Bukan hanya didesain berdasarkan tampilan dan fungsi, fitur layanan yang ditawarkan dompet digital juga harus mudah digunakan, sehingga menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa aplikasi dompet digital tersebut.

Menurut Kusuma, dkk dalam buku *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptial dan Praktis, 2021)* “sebelum memutuskan menggunakan sebuah produk atau jasa umumnya konsumen akan melakukan proses pengambilan keputusan terlebih dahulu”. Proses pengambilan keputusan adalah tahap dimana konsumen memutuskan suatu jasa yang dinilainya sudah paling baik, sehingga memunculkan niat dalam diri konsumen untuk memilih jasa tersebut. Setelah memutuskan menggunakan jasa, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Informasi inilah yang dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk melihat apakah produk atau jasanya sudah memuaskan konsumen atau belum.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti ingin mengetahui apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan aplikasi DANA, dan dari pertanyaan itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan Aplikasi Dompet Digital DANA Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana pengaruh variabel bebas (fitur layanan) terhadap variabel terikat (keputusan konsumen) pada aplikasi dompet digital DANA (Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan dibuat agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai pengaruh fitur layanan aplikasi dompet digital DANA terhadap keputusan konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh fitur layanan aplikasi dompet digital DANA terhadap keputusan konsumen pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

Manfaat dari laporan ini bagi penulis adalah bertambahnya wawasan pengetahuan akan teori yang sudah dipelajari sebelumnya, dan dapat mengetahui bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa aplikasi dompet digital DANA.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau saran bagi perusahaan untuk memperbaiki dan

mengembangkan layanan jasa dompet digital DANA dimasa yang akan datang agar lebih diminati oleh konsumen.

c. Bagi Pembaca

Laporan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang seberapa besar pengaruh fitur layanan aplikasi dompet digital DANA terhadap keputusan konsumen, serta sebagai sarana informasi mengenai fitur layanan yang ada pada aplikasi dompet digital DANA.

## **1.5 Metode Penelitian**

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu” (Sugiyono, 2016:24).

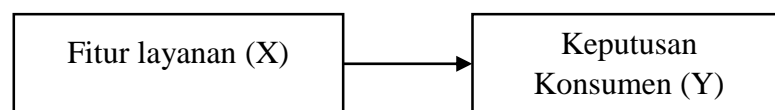
Penelitian mengenai pengaruh fitur layanan aplikasi dompet digital DANA terhadap keputusan konsumen ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif juga bisa diartikan sebagai pendekatan yang menjelaskan nilai suatu variabel dengan mengolah data-data ke dalam suatu angka. Pada laporan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan dua variabel yaitu variabel X fitur layanan dan variabel Y keputusan konsumen.

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini akan diberikan ruang lingkup permasalahan, hal ini diharapkan agar penelitian yang dilakukan terarah dan tidak menyimpang dari batasan-batasan yang ditentukan. Dalam penulisan Laporan akhir ini, yang menjadi objek yaitu mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya semester 2,4 dan 6 yang sudah pernah menggunakan jasa aplikasi dompet digital DANA.

### 1.5.2 Kerangka Pemikiran

Jika fitur layanan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan seseorang pada saat menggunakan aplikasi dompet digital, maka fitur layanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna aplikasi dompet digital DANA pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.



**Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran**

Sumber: data primer diolah, 2023

### 1.5.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam laporan ini adalah:

#### a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:137), “data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat ojek penelitian dilakukan”.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuisisioner yang diberikan kepada mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang disebar melalui aplikasi *Whatsapp* dan wawancara secara langsung di lingkungan kampus.

#### b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:137), “data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian dari literatur, artikel dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian”.

Data Sekunder yang diperoleh peneliti merupakan data yang diperoleh dari website resmi aplikasi DANA dalam bentuk sejarah perusahaan,



struktur organisasi dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian.

#### 1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam laporan ini:

a. Riset Lapangan

Riset Lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

“Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya” (Sugiyono, 2016:230).

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pernyataan kepada mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuisisioner tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert untuk mengukur pendapat dari responden. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pernyataan kepada responden. Penulis menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam kuisisioner nantinya.

“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”

(Sugiyono, 2013:132). Berikut ini disajikan tabel ketentuan skor skala Likert:

**Tabel 1.1**  
**Skala Likert**

<b>Jawaban</b>		<b>Skor</b>
Sangat Setuju		5
Setuju		4
Cukup Setuju		3
Tidak Setuju		2
Sangat Tidak Setuju		1

Sumber: Sugiyono, 2013

Dengan menggunakan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator sebagai titik tolak untuk menyusun item instrument yang berupa pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

2. Observasi (*Observation*)

“Observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan” (Sugiyono, 2013:145).

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pada para pengguna aplikasi dompet digital DANA, untuk mengetahui apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan aplikasi dompet digital DANA.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

“Riset Kepustakaan (*Library Research*) berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan

norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti” (Sugiyono 2016:291).

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa riset kepustakaan adalah proses memperoleh data dengan mempelajari buku yang berkaitan dengan judul dalam penelitian dan mencari buku atau informasi melalui membaca jurnal serta bahan-bahan publikasi yang tersedia dipustaka dan sumber tertulis lainnya yang terdapat di internet dijadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan menganalisa permasalahan dalam laporan akhir ini.

#### **1.5.5 Populasi dan Sampel**

Adapun Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah:

##### **a. Populasi**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2016:148).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yaitu sebanyak 141 orang.

Berikut ini adalah tabel 1.3 yang menyajikan data jumlah mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan jasa dompet digital DANA:

**Tabel 1.2**  
**Mahasiswa yang Menggunakan Aplikasi DANA**

Semester	Pengguna DANA
2	28
4	44
6	69
<b>Total</b>	<b>141</b>

Sumber: Data Primer di olah, 2022

b. Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili)” (Sugiyono, 2016:149).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dalam penulisan laporan akhir ini yang dijadikan sampel adalah mahasiswa pengguna dompet digital DANA Politeknik Negeri Sriwijaya, Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis sebanyak 104 orang.

c. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menghitung sampel yang ada maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (10% = 0,1)

Dengan menggunakan batas toleransi kesalahan 10% maka ukuran sampel adalah:

$$n = \frac{141}{1 + 141(0,05)^2} = 104,25$$

Berdasarkan perhitungan yang didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel jika dibulatkan adalah sebanyak 104 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 104 orang pengguna aplikasi dompet digital DANA.

d. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki 2 variabel yaitu variabel Fitur Layanan (X) dan variabel Keputusan Konsumen (Y), berikut ini adalah tabel operasional variabel:

**Tabel 1.3**  
**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Fitur Layanan (X)	Fitur layanan adalah salah satu jenis penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap penggunaan suatu produk.	a. Kelengkapan Fitur	Likert
		b. Kebutuhan Fitur	
		c. Ketertarikan Fitur	
		d. Kemudahan dalam Penggunaan	
Keputusan Konsumen (Y)	Keputusan Konsumen adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan	a. Kemantapan pada Produk	Likert
		b. Kebiasaan dalam membeli produk	
		c. Merekomendasikan keadaan orang lain	
		d. Melakukan pembelian ulang	

Lanjutan Tabel 1.3

	suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan		
--	--	--	--

Sumber: data primer diolah, 2023

### 1.5.6 Analisa Data

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain” (Sugiyono, 2018:482)

#### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

“Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal suatu variabel independen dengan satu variabel dependen” (Sugiyono, 2016:261).

Analisis regresi linier sederhana merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu antara fitur layanan (X) dan keputusan konsumen (Y). Mencari persamaan garis regresi dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Konsumen

A = Konstanta

X = Fitur Layanan

b = Koefisien regresi

## b. Uji Instrumen

Adapun uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Validitas

“Uji validasi adalah untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur” (Siregar, 2014:162).

Uji validitas adalah untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuisisioner). Pada penelitian ini penulis menghitung validitas dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 26 for Windows. Dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan tersebut valid.
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

“Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula” (Siregar, 2014:173).

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuisisioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbac'h* dengan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 25 for Windows. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisisioner tersebut reliabel.
- Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisisioner tersebut tidak reliabel

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

“Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang dinyatakan dalam bentuk persen” (Sugiyono, 2013:350).

Nilai  $R^2$  yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu dapat diartikan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD : Koefisien determinasi

$R^2$  : Koefisien korelasi

Berikut ini adalah ketentuan dari koefisien determinasi:

1. Jika KD mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
2. Jika KD mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.