

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di bidang financial. Sektor *financial* mengeluarkan *financial technology (Fintech)* yang mengubah fundamental cara masyarakat bertransaksi pembayaran tunai masih digunakan oleh beberapa orang meskipun kemajuan teknologi digital semakin cepat. Oleh karena itu munculnya inovasi teknologi keuangan (*Fintech*) yang memudahkan orang untuk melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien.

Fenomena pergeseran dari transaksi tunai (*cash*) menuju non-tunai (*cashless*) tidak lagi sekadar tren, melainkan telah menjadi kebutuhan pokok di era modern ini. Dompet digital (*digital wallet*) atau *e-wallet* hadir sebagai solusi pembayaran yang praktis, cepat, dan efisien, memungkinkan pengguna melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja hanya melalui perangkat seluler mereka Fitzhan et al (2020). Berdasarkan Prena et al (2023) Industri jasa keuangan mengalami inovasi signifikan seiring dengan kemajuan pesat teknologi digital saat ini, serta inovasi jasa keuangan telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi.

Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) prihatin dengan pesatnya perkembangan *Fintech* yang didasari oleh keinginan masyarakat akan gaya hidup kekinian dan praktis. Kehadiran *Fintech* di Indonesia diharapkan dapat menghasilkan proses transaksi keuangan yang lebih efisien, nyaman, bernilai, dan aman. E-Wallet adalah salah satu *Fintech* yang sedang berkembang di Indonesia.

Di Indonesia, pertumbuhan e-wallet dimulai dengan munculnya bisnis *Fintech*. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik, baru-baru ini pemerintah menerbitkan aturan yang mengatur legalitas kegiatan transaksi menggunakan uang elektronik guna memudahkan proses adaptasi ke era digital.



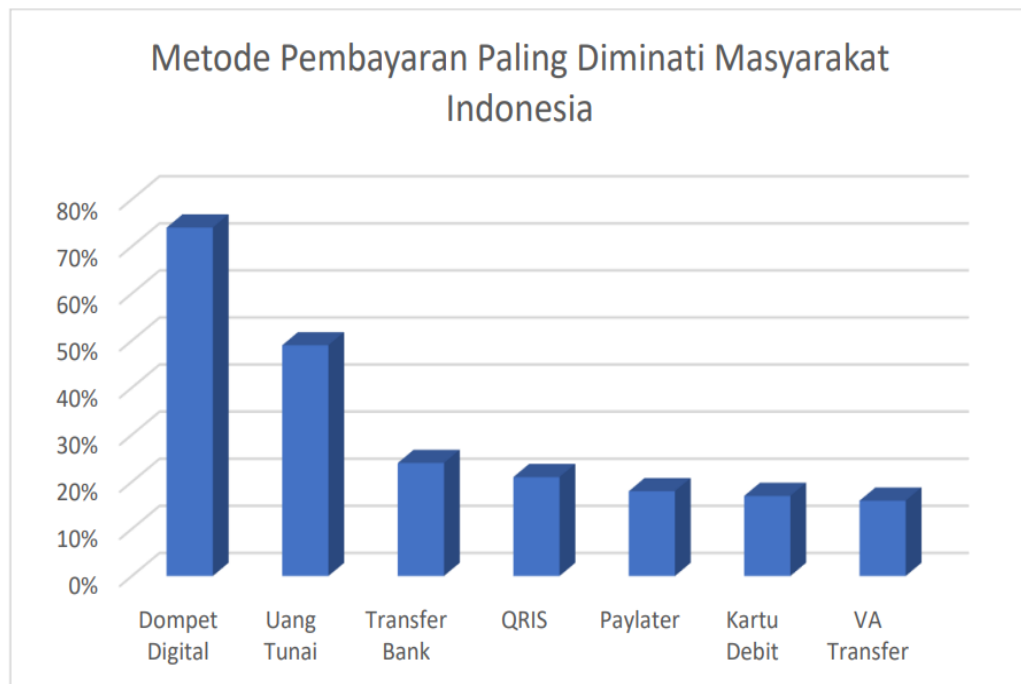
Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1 Proyeksi Nilai Transaksi E-Wallet di Indonesia

Berdasarkan gambar 1.1 menurut databoks.katadata.co.id yang di akses pada tanggal 9 Juli 2023 menjelaskan bahwa riset lembaga konsultan pemasaran yang berbasis di India, Redseer nilai transaksi dompet digital atau e-wallet di Indonesia diproyeksikan dapat mencapai US\$70,1 miliar pada 2025. Nilai ini mencakup 55% dari total nilai transaksi e-wallet di kawasan Asia Pasifik. Pada 2020 nilai transaksi e-wallet Indonesia tercatat sebesar US\$17,8 miliar. Redseer pun menilai tingkat pertumbuhan tahunan majemuk (CAGR) e-wallet Indonesia bisa mencapai 31,5% sampai 2025. Redseer memproyeksikan nilai transaksinya mencapai US\$28 miliar pada 2021, US\$30,8 miliar pada 2022, US\$40,5 miliar

pada 2023, US\$53,3 pada 2024. Pertumbuhan e-wallet hingga 2025 ini juga diprediksi akan didukung oleh *e-commerce* dan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berpindah kedalam jaringan (daring).

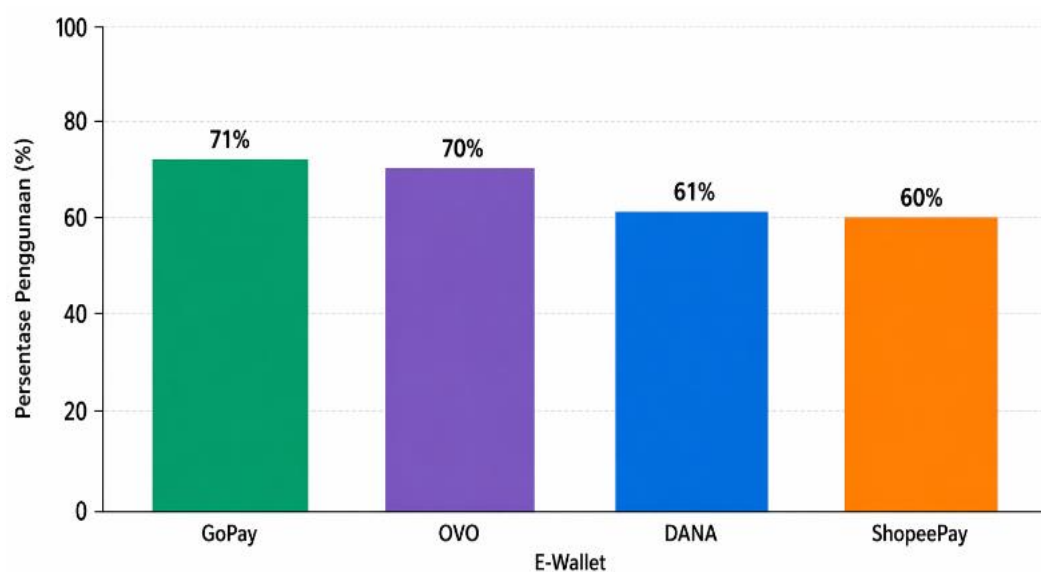
Perkembangan teknologi informasi telah mengubah perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi, termasuk aktivitas belanja secara daring. Konsumen tidak lagi harus datang langsung ke toko karena proses pembelian dapat dilakukan melalui marketplace dengan sistem pembayaran digital. Penggunaan dompet digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran maupun *transfer* secara cepat, praktis, dan efisien Watmah et al., (2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima penggunaan teknologi pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini didukung oleh hasil survei *Insight Asia* yang disajikan pada Gambar 1.2. bank. Metode pembayaran paling diminati masyarakat Indonesia dilihat pada gambar 1.2



Sumber: viva.co.id

Gambar 1.2 Metode Pembayaran Paling Diminati

Berdasarkan gambar 1.2 menurut viva.co.id yang diakses pada tanggal 9 Juli 2023 menjelaskan bahwa hasil riset menunjukkan 74% menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi keuangan mereka. Penggunaan dompet digital mengungguli metode pembayaran lainnya seperti uan tunai (49%), *transfer* bank (24%), QRIS (21%), Paylater (18%), kartu debit (17%), dan VA *transfer* (16%). Rendah nya penggunaan kartu debit dan VA *transfer* dikalangan masyarakat diperkirakan akan berlanjut karena besarnya populasi yang tidak dilayani (unbanked) atau yang dilayani bank (underbank). Adanya e-wallet menambah opsi pembayaran mudah tanpa harus memiliki rekening bank. E-wallet adalah aplikasi seluler yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang elektronik yang digunakan untuk transaksi pembayaran Syahidah and Aransyah (2023). Konsumen semakin memilih berbelanja secara daring melalui marketplace dan memanfaatkan dompet digital sebagai metode pembayaran karena dinilai lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi digital saat ini Aulia (2020).



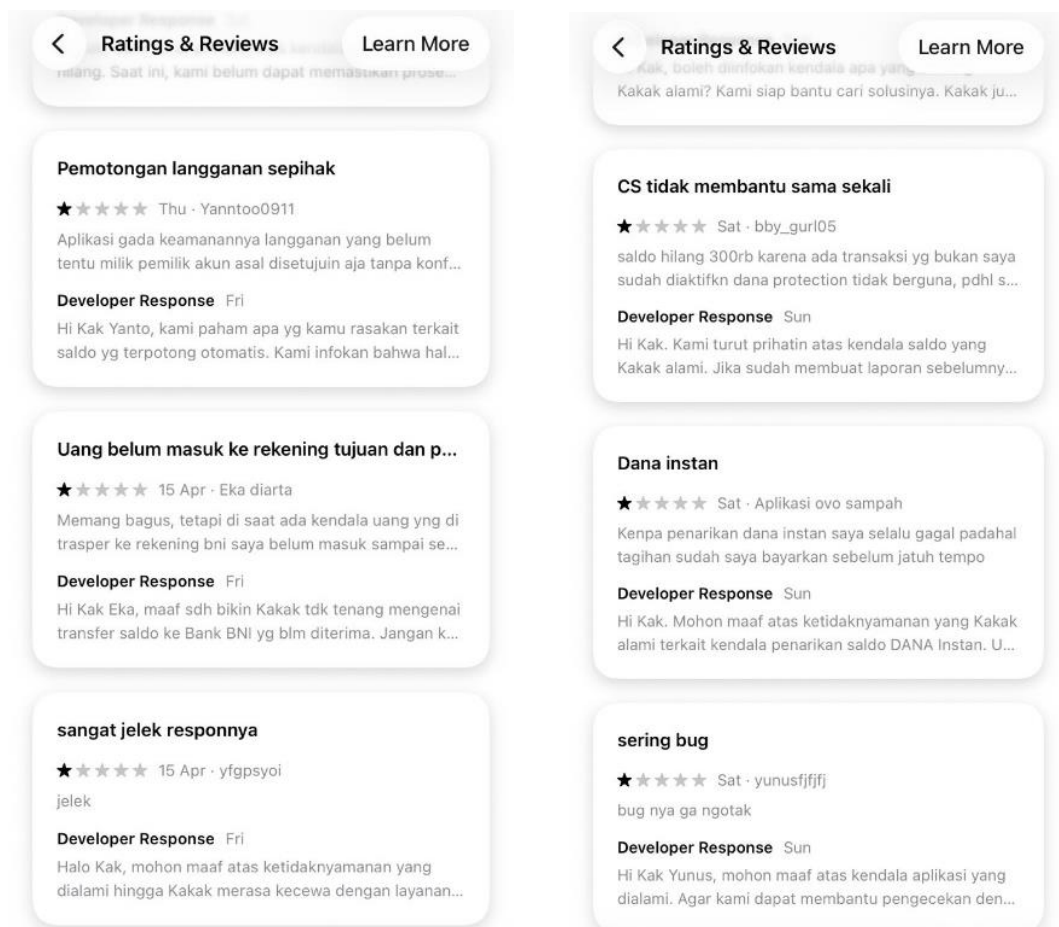
Sumber: Survei Ipsos Indonesia (2026)

Gambar 1.3 Dompet Digital Paling Diminati

Berdasarkan gambar 1.3, dapat diketahui bahwa penggunaan e-wallet di Indonesia pada tahun 2025 menunjukkan adanya perbedaan tingkat adopsi antar platform. GoPay menempati posisi sebagai e-wallet dengan pengguna terbanyak dengan persentase sebesar 71%, diikuti oleh OVO sebesar 70%. Sementara itu, DANA berada di posisi berikutnya dengan persentase pengguna sebesar 61%, dan ShopeePay sebesar 60%. Data ini menunjukkan bahwa GoPay masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi digital, meskipun selisih dengan OVO relatif tipis. Di sisi lain, DANA dan ShopeePay tetap memiliki pangsa pasar yang cukup besar, yang menandakan persaingan antar penyedia layanan e-wallet di Indonesia berlangsung secara ketat. Hal ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap penggunaan pembayaran digital serta beragamnya preferensi pengguna dalam memilih platform e-wallet yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

DANA menjadi salah satu platform pembayaran digital yang resmi dan diawasi oleh Bank Indonesia (BI) dan menjadi terpopuler di Indonesia, yang diperkenalkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe pada tahun 2018. Platform ini memiliki pendekatan open platform dan dapat digunakan di berbagai aplikasi, toko online, dan transaksi konvensional Vebriani and Yustanti (2024). Salah satu keunggulan DANA adalah layanannya hasil karya anak bangsa tanpa campur tangan orang asing, layanan didorong oleh dua pusat data untuk memastikan transaksi berjalan lancar. Jika dilihat dari segi jumlah pengguna di Indonesia sendiri jumlah pengguna aplikasi DANA sebanyak 190 juta lebih pengguna Silvaska Amalla (2025) dari jumlah frekuensi unduhan di play store (2025) DANA telah di unduh sebanyak 100 juta kali.

Aplikasi e-wallet DANA melengkapi fitur layanan dengan kemampuan teknologi yang mempermudah setiap transaksi digital, baik non-tunai maupun non-kartu, agar berjalan cepat, aman, dan praktis. DANA memiliki banyak fitur yang menarik seperti DANA kaget, kirim uang & tranfer bank, scan qris, pembayaran tagihan (bills), DANA protection, DANA+ (DANA plus), Investasi (e mas & reksadana), dan DANA cicil. Salah satu yang paling populer saat ini adalah Dana Kaget. DANA Kaget adalah salah satu fitur yang menarik dalam aplikasi DANA, fitur ini menarik karena memungkinkan *transfer* uang antar pengguna dan fitur ini sering dimanfaatkan untuk berbagi saldo secara cepat melalui tautan (link), baik dalam bentuk hadiah, giveaway, maupun event tertentu Vebriani and Yustanti (2024).

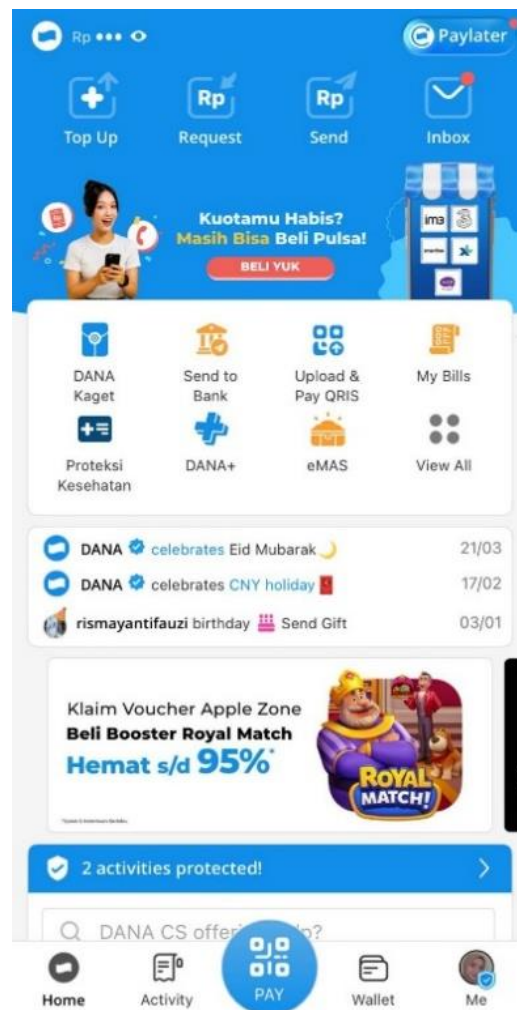


Gambar 1.2 Kritik Pengguna Berdasarkan Kategori Ulasan

Pada gambar 1.4 terdapat kritik pengguna yang diambil dari appstore dan telah dikelompokkan berdasarkan kategori ulasan pada aplikasi. Pengelompokan ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang paling sering dikeluhkan pengguna sebagai dasar analisis sentimen dan evaluasi kualitas layanan. Berdasarkan gambar, kritik pengguna didominasi oleh tiga kategori utama, yaitu kendala transaksi, layanan pelanggan (customer service), dan permasalahan teknis pada aplikasi.

Pada kategori kendala transaksi, pengguna mengeluhkan pemotongan langganan otomatis, dana yang belum diterima di rekening tujuan, serta kegagalan pencairan dana instan. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa keandalan sistem transaksi masih menjadi perhatian utama pengguna. Selain itu, terdapat ulasan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap respons customer service yang dinilai kurang membantu dalam menyelesaikan permasalahan, meskipun pengembang telah memberikan balasan terhadap beberapa ulasan. Di sisi lain, kategori permasalahan teknis mencakup keluhan mengenai bug, gangguan sistem, dan performa aplikasi yang memengaruhi kenyamanan pengguna.

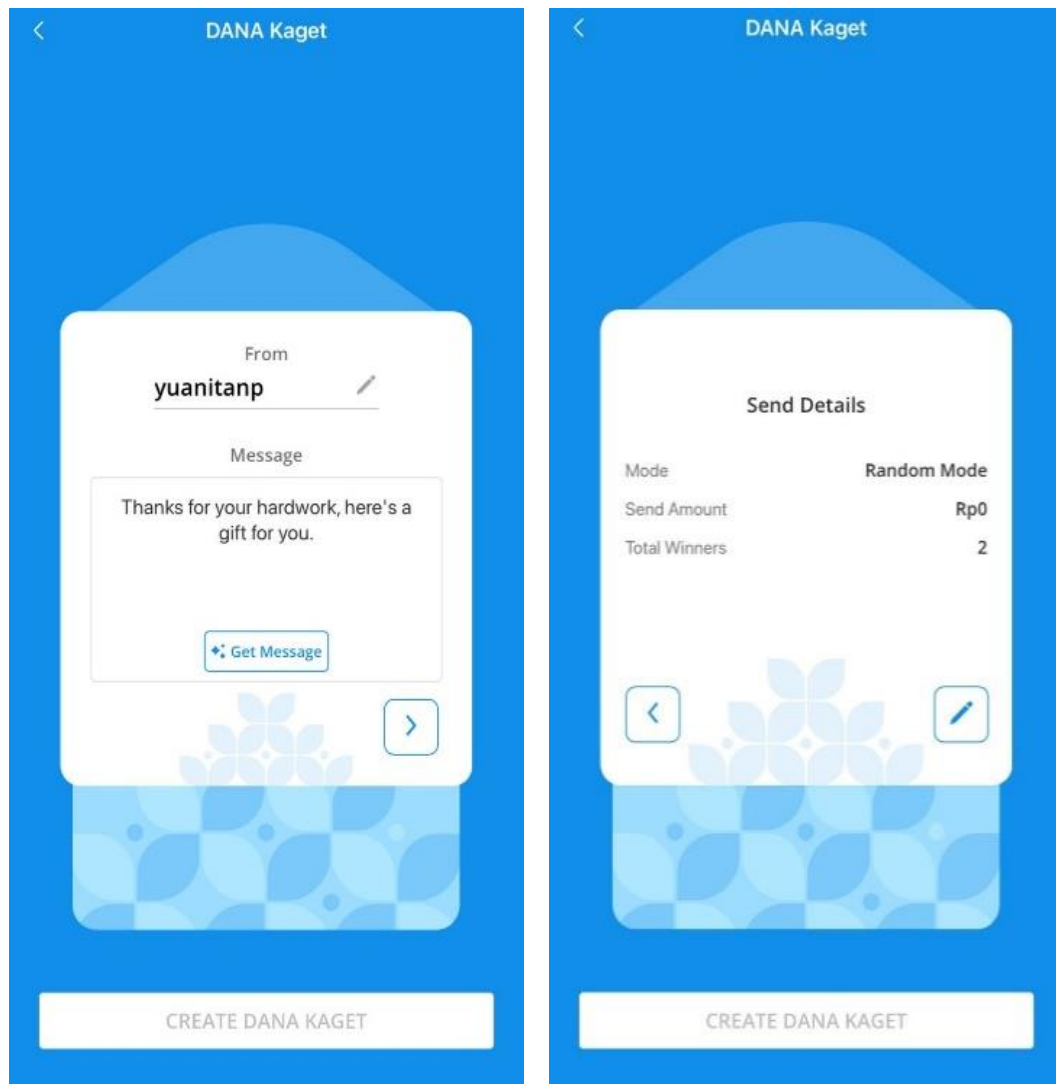
Secara keseluruhan, kritik yang disampaikan pengguna menunjukkan bahwa kualitas sistem, stabilitas aplikasi, dan efektivitas layanan pelanggan merupakan faktor yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hasil pengelompokan ulasan ini dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam menentukan prioritas perbaikan layanan serta meningkatkan kualitas aplikasi.



Gambar 1.3 Halaman Aplikasi DANA

Laman utama aplikasi DANA dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan terstruktur guna memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan digital. Pada bagian atas ditampilkan informasi saldo serta fitur utama seperti *Top Up*, *Request*, *Send*, dan *Inbox* yang mendukung aktivitas transaksi sehari-hari. Selain itu, tersedia fitur tambahan seperti *DANA Kaget*, *Send to Bank*, *Upload & Pay QRIS*, dan *My Bills* yang memberikan kemudahan dalam pembayaran, *transfer*, dan pengelolaan tagihan. Bagian tengah menampilkan notifikasi serta promosi yang relevan, sedangkan bagian bawah menyediakan menu navigasi utama seperti *Home*, *Activity*, *Pay*, *Wallet*, dan *Me* untuk akses yang lebih cepat.

Fitur DANA yang paling di kenal di kalangan influencer dan youtuber yaitu fitur *DANA Kaget* yang merupakan layanan pengguna untuk membagikan saldo kepada beberapa penerima secara acak maupun merata dalam bentuk tautan digital. Banyak influencer maupun youtuber menggunakan fitur DANA kaget pada saat ramdhan dan lebara untuk mempermudah berbagi kepada beberapa *followers* mereka. Secara keseluruhan, desain ini menekankan kemudahan penggunaan dan efisiensi, yang dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) dalam kerangka *Technology Acceptance Model*.



Gambar 1.6 Halaman Utama Fitur DANA Kaget

Pada halaman utama fitur ini, pengguna dapat mengisi identitas pengirim serta menambahkan pesan yang bersifat personal sebelum membagikan saldo. Selanjutnya, terdapat halaman pengaturan (*send details*) yang memungkinkan pengguna menentukan mode pembagian, jumlah nominal saldo yang akan dibagikan, serta jumlah penerima (*total winners*).



Gambar 1.7 Leaderboar Daftar Penerima DANA Kaget

Selain itu, fitur ini juga dilengkapi dengan tampilan *leaderboard* yang menunjukkan daftar penerima dana beserta jumlah saldo yang diperoleh, disertai kategori seperti penerima tercepat (*quickest*), penerima dengan nominal terbesar

(*luckiest*), dan penerima dengan waktu paling lambat (*slowest*). Tampilan ini memberikan elemen interaktif dan kompetitif yang meningkatkan pengalaman pengguna. Secara keseluruhan, desain fitur DANA Kaget menekankan kemudahan penggunaan, interaktivitas, serta unsur hiburan dalam aktivitas berbagi dana, yang dapat mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) dan kesenangan (*perceived enjoyment*) dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Fitur DANA kaget menunjukkan bahwa dompet digital tidak lagi sebatas pada transaksi keuangan, tetapi juga berkembang menjadi media interaksi sosial digital dan bukan hanya untuk transaksi keuangan. Fitur merupakan sarana untuk membedakan dengan produk lain sedangkan layanan merupakan kegiatan yang ditujukan oleh sifat yang tidak berwujud dan tidak mempunyai kepemilikan dari pesaing yang lainnya.

Meskipun nilai transaksi e-wallet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, tingginya pertumbuhan transaksi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tingginya niat masyarakat dalam menggunakan seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi dompet digital. Sebagian besar transaksi masih didominasi oleh fitur pembayaran, *transfer*, dan QRIS, sedangkan fitur inovatif seperti DANA Kaget belum banyak diteliti dari sisi penerimaan penggunaannya. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Behavioral Intention* pengguna terhadap fitur DANA Kaget, khususnya ditinjau dari *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, dan *Perceived risk*.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner secara *incidental*

melalui Google Form secara online kepada 30 responden pada tanggal 23 April 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai pengalaman dan penerimaan pengguna terhadap fitur *DANA Kaget* pada aplikasi DANA sebagai salah satu layanan dompet digital. Penelitian pendahuluan ini difokuskan pada pengukuran persepsi pengguna berdasarkan dimensi dalam *Technology Acceptance Model*, seperti *perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, *Perceived Risk* dan *Behavioral intention*. Berikut merupakan hasil dari penelitian pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait penggunaan fitur DANA Kaget.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pra-Survei Pengguna Terhadap Fitur DANA Kaget

Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata – Rata
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Meningkatkan Kinerja (<i>Perceived usefulness</i>)	Fitur DANA Kaget membantu saya melakukan transaksi berbagi saldo dengan lebih cepat	1	4	7	14	4	106	3,53
Produktivitas (<i>Perceived usefulness</i>)	Fitur DANA Kaget membuat aktivitas berbagi saldo menjadi lebih efisien.	2	5	9	11	3	98	3,27
Manfaat (<i>Perceived usefulness</i>)	Secara keseluruhan fitur DANA Kaget memberikan manfaat bagi saya.	0	2	6	16	6	116	3,86
Mudah dipahami (<i>Perceived ease of use</i>)	Saya mudah memahami cara menggunakan fitur DANA Kaget.	2	5	10	10	3	97	3,23
Mudah melakukan transaksi (<i>Perceived ease of use</i>)	Saya dapat menggunakan fitur DANA Kaget tanpa mengalami kesulitan.	2	6	8	11	3	97	3,23

Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata – Rata
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Fleksibel (<i>Perceived ease of use</i>)	Tampilan dan menu fitur DANA Kaget mudah dipahami.	1	3	8	14	4		3,57
Risiko Keamanan (<i>Perceived risk</i>)	Saya khawatir khawatir terhadap keamanan akun ketika menggunakan fitur DANA Kaget	1	3	6	15	5	110	3,67
Risiko Privasi (<i>Perceived risk</i>)	Saya khawatir kehilangan saldo ketika menggunakan fitur DANA Kaget	1	4	7	13	5	107	3,57
Risiko Finansial (<i>Perceived risk</i>)	Saya khawatir data pribadi saya disalahgunakan ketika menggunakan fitur DANA Kaget	0	2	5	15	8	119	3,97
Niat penggunaan (<i>Behavioral intention</i>)	Saya akan menggunakan fitur DANA Kaget di masa mendatang	1	5	8	13	3	102	3,40
Niat Memilih (<i>Behavioral intention</i>)	Saya memilih DANA Kaget dibanding fitur serupa	2	5	8	12	3	99	3,30
Niat Merekomendasikan (<i>Behavioral intention</i>)	Saya bersedia merekomendasikan fitur DANA Kaget kepada orang lain	1	3	7	14	5	109	3,63
Skor rata – rata Pengguna Fitur DANA Kaget								3,52

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2026)

Berdasarkan hasil pra survey pada tabel 1.1, peneliti melakukan pra-survei kepada 30 responden yang pernah menggunakan fitur tersebut, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,52. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi

responden terhadap fitur DANA Kaget berada pada kategori baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif rendah sehingga menunjukkan adanya aspek yang masih perlu diperhatikan dalam penggunaan fitur tersebut.

Pada variabel *Perceived Usefulness*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah merasakan manfaat dari fitur DANA Kaget dalam membantu aktivitas berbagi saldo. Namun, indikator mengenai fitur DANA Kaget membuat aktivitas berbagi saldo menjadi lebih efisien memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27, yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih belum sepenuhnya merasakan peningkatan efisiensi dalam penggunaan fitur tersebut.

Selanjutnya, variabel *Perceived Ease of Use* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,34. Nilai tersebut menjadi salah satu variabel dengan penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fitur DANA Kaget dinilai cukup mudah digunakan, masih terdapat pengguna yang mengalami kendala dalam memahami cara kerja fitur. Indikator kemudahan memahami cara menggunakan fitur DANA Kaget memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23, begitu pula dengan indikator kemudahan menggunakan fitur tanpa mengalami kesulitan yang memperoleh nilai sebesar 3,23. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat memahami dan memanfaatkan fitur secara lebih optimal.

Pada variabel *Perceived Risk*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna masih memiliki tingkat kekhawatiran terhadap risiko dalam menggunakan fitur DANA Kaget. Indikator dengan nilai tertinggi

terdapat pada kekhawatiran mengenai penyalahgunaan data pribadi dengan nilai rata-rata sebesar 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dan perlindungan data menjadi salah satu perhatian pengguna ketika menggunakan layanan digital.

Sementara itu, variabel *Behavioral Intention* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki niat untuk menggunakan fitur DANA Kaget, namun belum sepenuhnya menunjukkan komitmen penggunaan secara berkelanjutan. Hal ini terlihat dari indikator niat untuk terus menggunakan fitur DANA Kaget yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,30. Rendahnya nilai tersebut menunjukkan bahwa meskipun pengguna telah mengetahui dan menggunakan fitur DANA Kaget, masih terdapat kemungkinan pengguna belum menjadikan fitur tersebut sebagai pilihan utama dalam aktivitas berbagi saldo.

Berdasarkan hasil pra survei tersebut, dapat diketahui bahwa fitur DANA Kaget telah memberikan manfaat dan kemudahan bagi sebagian pengguna. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kekhawatiran terhadap risiko keamanan, serta rendahnya niat penggunaan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *Behavioral Intention* pengguna dalam menggunakan fitur DANA Kaget.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi, para peneliti telah mengembangkan berbagai model penerimaan teknologi yang terus mengalami penyempurnaan seiring perkembangan teknologi informasi. Berbagai penelitian terbaru menunjukkan

bahwa model seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), UTAUT, dan model hibrida masih menjadi landasan utama dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi, khususnya pada layanan financial technology (fintech) Kajol et al (2022).

Salah satu teori yang menjadi dasar dalam menjelaskan perilaku individu adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat berperilaku (*behavioral intention*), sedangkan niat tersebut dibentuk oleh sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Hingga saat ini TRA masih digunakan sebagai dasar pengembangan berbagai model penerimaan teknologi moderen Meskipun TRA mampu menjelaskan perilaku individu secara umum, teori ini dinilai belum mempertimbangkan karakteristik spesifik teknologi seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, maupun faktor risiko yang menjadi pertimbangan pengguna dalam mengadopsi layanan digital Dube et al (2020). Oleh karena itu, berbagai penelitian mengembangkan model yang lebih sesuai untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi.

Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, Davis (1986; 1989) mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai pengembangan dari TRA yang secara khusus dirancang untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. TAM memperkenalkan dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Menurut model ini, seseorang akan memiliki niat menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap memberikan manfaat serta mudah digunakan. Karena kesederhanaan model dan kemampuannya dalam menjelaskan perilaku

pengguna, TAM menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian mengenai penerimaan teknologi. dalam menjelaskan perilaku pengguna, TAM menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian mengenai penerimaan teknologi Prabowo et al (2020).

Keputusan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Pada layanan keuangan digital, pengguna juga mempertimbangkan berbagai aspek lain, seperti keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, privasi, serta kemungkinan terjadinya kerugian finansial. Kondisi tersebut menyebabkan banyak peneliti mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan variabel eksternal agar model memiliki kemampuan prediksi yang lebih komprehensif terhadap perilaku pengguna Dube et al (Dube et al. 2020).

Salah satu variabel yang paling sering digunakan dalam pengembangan TAM adalah *Perceived Risk* (PR). *Perceived Risk* merupakan persepsi pengguna mengenai kemungkinan munculnya konsekuensi negatif atau kerugian ketika menggunakan suatu teknologi atau layanan digital. Dalam konteks dompet digital, risiko yang dirasakan dapat berupa kekhawatiran terhadap keamanan saldo, penyalahgunaan data pribadi, kegagalan transaksi, maupun potensi kehilangan dana.

Penelitian yang dilakukan oleh Rewah (2022) menunjukkan bahwa *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, dan *Perceived Risk* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna e-wallet. Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor risiko menjadi salah satu aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam menjelaskan niat masyarakat menggunakan layanan keuangan digital.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai topik tersebut, yang akan dituangkan dalam wujud skripsi dengan judul “**Pengaruh *Perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Risk* Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Dana Kaget Pada Dompot Digital Dana**”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan perumusan masalah merupakan tahapan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Identifikasi masalah bertujuan untuk mengungkap berbagai permasalahan yang berkaitan dengan topik atau judul penelitian, sehingga memberikan gambaran yang jelas bagi peneliti maupun pembaca. Sementara itu, rumusan masalah merupakan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang disusun berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, yang mengarahkan pada fokus kajian yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti selanjutnya mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra-survei yang telah dilakukan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat niat penggunaan kembali (*Behavioral intention*) terhadap fitur DANA Kaget masih belum optimal meskipun pengguna menilai fitur tersebut memberikan manfaat dalam aktivitas transaksi digital.
2. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) fitur DANA Kaget belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pengguna, sehingga masih terdapat pengguna yang mengalami kendala dalam menggunakan fitur tersebut.

3. Persepsi risiko (*Perceived risk*) yang masih tinggi, terutama terkait keamanan transaksi, privasi data, dan potensi kerugian finansial, diduga memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan fitur DANA Kaget.
4. Belum diketahui secara empiris pengaruh *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, dan *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness*, *Perceived risk*, dan *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?
4. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?
5. Bagaimana pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?
6. Bagaimana pengaruh tidak langsung *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Usefulness* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness*, *Perceived risk*, dan *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Usefulness* pengguna fitur DANA Kaget pada dompet digital DANA?

1.4 Kegunaan Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah adalah sebuah proses terpenting dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan agar penelitian dan pembaca memperoleh sejumlah isu yang berkaitan dengan judul penelitian. Rumusan masalah adalah pertanyaan mengenai isu yang diangkat oleh peneliti, yang mengarahkan pada fokus kajian dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang

penelitian, peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang akan diteliti dalam studi ini.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan secara teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti dalam bidang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan penerimaan teknologi digital.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam pendalaman bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh *Perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* pada penggunaan teknologi digital.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta memberikan pemahaman mengenai kesesuaian antara teori dan praktik, khususnya terkait penerimaan teknologi dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya yang relevan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui dan memperoleh informasi mengenai *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, *Perceived Risk* serta pengaruhnya terhadap *Behavioral Intention* pengguna fitur DANA Kaget.

- b. Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman secara langsung, serta mampu mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia nyata, khususnya dalam bidang teknologi digital.

2. Bagi Perusahaan (DANA)

- a. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada fitur DANA Kaget, guna meningkatkan minat penggunaan pengguna dalam jangka panjang.
- b. Memberikan masukan berupa informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna, yaitu *Perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived risk*.
- c. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan serta mengevaluasi fitur DANA Kaget agar lebih mudah digunakan dan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi pengguna.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi bahan referensi untuk mengetahui pengaruh *Perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan teknologi digital.
- b. Memberikan tambahan informasi dan wawasan mengenai penerimaan teknologi digital, khususnya pada penggunaan dompet digital.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi pembaca serta sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

4. Bagi Regulator

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi regulator, seperti Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam

merumuskan atau menyempurnakan kebijakan terkait pengembangan layanan pembayaran digital dan financial technology di Indonesia. Temuan penelitian mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, serta persepsi risiko pengguna dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mendorong terciptanya layanan pembayaran digital yang aman, mudah digunakan, dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.