

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemudahan pemakaian jadi hal terpenting pada proses adopsi e-wallet di kalangan mahasiswa. Platform dengan antarmuka yang intuitif serta tidak sulit dimengerti lebih cenderung memikat pemakai baru. GoPay telah mengembangkan desain aplikasi yang mendukung mobilitas mahasiswa, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna (Purwanto & Prasetyo, 2021). Namun, persaingan ketat di industri e-wallet memaksa GoPay untuk terus berinovasi agar tetap relevan, terutama dalam menyediakan fitur bantuan dan panduan penggunaan yang lebih jelas (Bank Indonesia, 2022).

Kepercayaan terhadap keamanan dan privasi juga menjadi aspek krusial dalam adopsi e-wallet. GoPay telah mengimplementasikan autentikasi dua faktor (2FA) dan enkripsi data guna meningkatkan kepercayaan pengguna. Meski demikian, laporan Katadata Insight Center (2023) mengungkapkan bahwa 42% pengguna e-wallet masih khawatir terhadap kebocoran data pribadi, yang dapat memengaruhi tingkat adopsi, terutama di kalangan mahasiswa. Keamanan transaksi digital menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas pengguna terhadap platform (Deloitte, 2022).

Selain keamanan, manfaat nyata yang ditawarkan oleh e-wallet juga berpengaruh terhadap adopsi pengguna. GoPay menghadirkan fitur-fitur unggulan seperti cashback, diskon, dan GoPayLater, yang memberikan fleksibilitas keuangan bagi mahasiswa. Survei pra-penelitian menunjukkan bahwa fitur GoPayLater mempermudah mahasiswa dalam mengelola pengeluaran, terutama untuk kebutuhan transportasi dan pembelian bahan kuliah. Namun, kurangnya pemahaman terhadap syarat dan ketentuan fitur ini masih menjadi tantangan (Deloitte, 2022). Pemahaman yang baik terhadap fitur e-wallet dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.

Pengalaman pengguna yang baik juga berperan penting dalam frekuensi transaksi dan loyalitas pelanggan. Integrasi layanan GoPay dengan Gojek, Tokopedia, serta pembayaran tagihan memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam bertransaksi. Program loyalitas

seperti GoClub semakin meningkatkan keterikatan pengguna terhadap platform. Berdasarkan data iPrice Group (2023), GoPay memiliki pangsa pasar sebesar 33,7%, menjadikannya salah satu pemimpin di industri e-wallet. Namun, penelitian Purwanto dan Prasetyo (2021) menekankan bahwa inovasi dalam desain antarmuka harus terus dilakukan guna memenuhi ekspektasi pengguna yang memiliki mobilitas tinggi dan waktu yang terbatas.

Secara lebih luas, penggunaan e-wallet semakin mendominasi transaksi keuangan karena menawarkan efisiensi, keamanan, dan kemudahan. Bank Indonesia (2022) mencatat pertumbuhan signifikan dalam transaksi digital di Indonesia, didorong oleh preferensi masyarakat terhadap metode pembayaran yang lebih praktis dan cepat. E-wallet memungkinkan transaksi hanya dengan ponsel, mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai yang rentan terhadap kehilangan dan pencurian. Keamanan yang ditawarkan melalui fitur autentikasi dan enkripsi data semakin meningkatkan perlindungan terhadap risiko penyalahgunaan informasi pribadi (Deloitte, 2022). Selain itu, insentif seperti cashback dan diskon menjadi faktor utama yang mendorong lebih banyak orang untuk beralih ke e-wallet dibandingkan uang tunai (Katadata Insight Center, 2023).

GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, dan LinkAja sebagai penyedia e-wallet utama di Indonesia terus bersaing meningkatkan kualitas layanan.. GoPay unggul dengan ekosistem Gojek dan Tokopedia, sementara OVO banyak digunakan dalam ekosistem Grab dan Tokopedia. DANA menyediakan pembayaran QRIS dan transfer gratis, sedangkan ShopeePay menarik pengguna dengan promo di platform e-commerce Shopee. LinkAja, yang dikelola oleh BUMN, lebih banyak digunakan untuk pembayaran layanan publik (Bank Indonesia, 2022). Dengan beragam fitur yang ditawarkan dan dukungan pemerintah dalam pengembangan ekosistem cashless society, e-wallet terus berkembang menjadi solusi pembayaran digital yang semakin dominan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah memuat pertanyaan penelitian yang relevan dengan tema yang diteliti. Berdasarkan latar belakang, masalah penelitian dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan e-wallet terhadap transaksi mahasiswa menggunakan GoPay?
2. Bagaimana pengaruh keamanan e-wallet terhadap transaksi mahasiswa menggunakan GoPay?

3. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan e-wallet terhadap transaksi mahasiswa menggunakan GoPay?

2.3 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka mencakup teori dan penelitian sebelumnya yang berkaitan.

a. Fitur Layanan E-Wallet

Fitur layanan merupakan elemen utama yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan e-wallet. Parasuraman dkk. (1988) mendefinisikan kualitas layanan melalui 5 dimensi dalam SERVQUAL: keandalan, ketanggapan, kepastian, kepedulian, dan penampakan fisik. Pada konteks e-wallet, fitur seperti cashback, promosi, kemudahan top-up saldo, dan integrasi dengan berbagai aplikasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan pengalaman pengguna (Purwanto & Prasetyo, 2021).

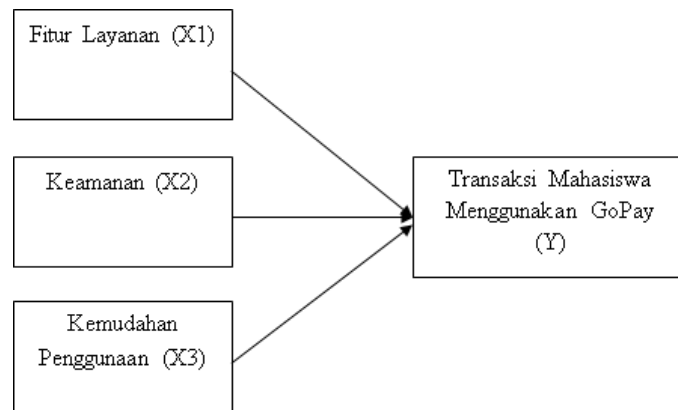
b. Keamanan dalam Transaksi Digital

Keamanan merupakan faktor utama dalam adopsi teknologi keuangan. Menurut *Technology Acceptance Model (TAM)* oleh Davis (1989), pandangan terhadap keamanan memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna dan niat mereka untuk menggunakan teknologi baru. Putri dan Setiawan (2020) menemukan bahwa antarmuka yang user-friendly pada e-wallet memengaruhi kepuasan pengguna, terutama di kalangan mahasiswa yang mengutamakan efisiensi dalam transaksi mereka.

d. Penelitian Sebelumnya

Purwanto & Prasetyo (2021): Penelitian ini membahas pengaruh fitur layanan e-wallet terhadap keputusan pengguna dalam bertransaksi. Hasilnya menunjukkan bahwa cashback dan diskon adalah faktor dominan. Katadata Insight Center (2023): Studi ini mengidentifikasi bahwa keamanan data adalah alasan utama pengguna setia pada platform tertentu. Putri & Setiawan (2020): Penelitian ini menyoroti pentingnya kemudahan penggunaan dalam meningkatkan loyalitas pengguna terhadap e-wallet. Setiawati et al. (2021): Studi ini membahas hubungan antara literasi digital dan persepsi manfaat teknologi pada mahasiswa, yang relevan dengan penelitian ini.

Kerangka Konseptual



H1: pada penelitian ini, ditemukan bahwa Fitur Layanan (X1) secara signifikan berdampak positif terhadap Transaksi Mahasiswa Menggunakan GoPay (Y).

Layanan yang lebih kaya fitur pada aplikasi dompet digital, seperti GoPay, dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna dalam melakukan transaksi, sehingga mendorong penggunaan secara lebih luas (Arifin & Susanto, 2022).

H2: Keamanan (X₂) berpengaruh positif terhadap Transaksi Mahasiswa Menggunakan GoPay (Y).

Tingkat keamanan yang tinggi pada aplikasi keuangan digital sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi. Mahasiswa cenderung memilih platform yang mampu melindungi data dan dana mereka dengan baik (Wardana et al., 2022).

H3: Hasil penelitian memperlihatkan terkait kemudahan Penggunaan (X3) dampak positif bagi Transaksi Mahasiswa Menggunakan GoPay (Y).

Kemudahan dalam navigasi dan antarmuka pengguna yang sederhana adalah faktor kunci dalam mendorong adopsi platform keuangan digital oleh pengguna muda, termasuk mahasiswa (Putri & Kurniawati, 2022).

H4: Hasil pemodelan regresi membuktikan adanya pengaruh positif yang bermakna dari variabel Fitur Layanan (X1), Keamanan (X2), serta Kemudahan Pemakaian (X3) secara kolektif bagi volume Transaksi Mahasiswa melalui GoPay (Y).

Penjelasan:

Ketiga variabel independen, yakni fitur layanan, keamanan, serta kemudahan pemakaian, adalah hal-hal penting serta saling melengkapi dalam meningkatkan penggunaan dompet digital seperti GoPay di kalangan mahasiswa. Fitur yang kaya, tingkat keamanan yang tinggi, dan kemudahan dalam penggunaan akan menciptakan pengalaman pengguna yang optimal, yang pada akhirnya mendorong peningkatan frekuensi transaksi (Rahmawati & Subekti, 2022; Setiawan et al., 2022). Ini sejalan bersama teori teknologi penerimaan

(*Technology Acceptance Model*) yang menyatakan bahwa kemudahan dan manfaat persepsi memengaruhi niat untuk menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989).