

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pembayaran dengan melibatkan teknologi di era sekarang ini terus mengalami perkembangan. Salah satu perkembangan pembayaran dengan menggunakan teknologi yang begitu terasa yakni sistem pembayaran dengan menggunakan perangkat *mobile* atau yang dikenal dengan *mobile payments*. Istilah “*mobile payments*” didefinisikan sebagai sebuah alat fungsionalitas yang diadakan melalui teknologi ponsel untuk dapat melakukan pembayaran, transfer bank, peer-to-peer transfer (transfer uang antara dua individu secara real time) dan eWallets.

E-wallets merupakan teknologi yang memerlukan instalasi di *smartphone* dan memungkinkan konsumen untuk menyimpan uang dan melakukan transaksi secara *online* langsung dari dompet digital, mengingat bahwa kode QR (*quick respon*) terhubung kepada beberapa aplikasi perbankan dan beberapa aplikasi di toko yang terintegrasi secara rinci dengan kartu debit/kredit (Madan & Yadav, 2016). Salah satu *e-wallets* atau dompet digital yang kini menarik perhatian pengguna di Indonesia yakni aplikasi DANA. DANA merupakan penyedia layanan dompet digital yang menyediakan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Dimana pengguna dapat menggunakan DANA untuk transaksi kirim uang, pembelian pulsa, bayar tagihan, dan transaksi *e-commerce* (Dana.id).

Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh DANA, membuat pengguna aplikasi dompet digital ini melesat tajam. Sejak diluncurkan pada 2018, aplikasi ini telah mampu menggaet kurang lebih 10 juta pengguna. Hingga saat ini, keberadaan pengguna DANA diakhir tahun 2019 tercatat telah mencapai 35 juta pengguna. DANA mampu menembus tiga besar aplikasi dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbanyak di Indonesia pada kuartal kedua 2019 (tirto.id).



Gambar 1. Pertumbuhan Dompet Digital Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Bulanan Aktif.
(Sumber: iPrice Group & App Annie, 2019)

Meskipun pertumbuhan pengguna DANA terus meningkat, tetapi berdasarkan laman website (viva.co.id) menyatakan bahwa pada September 2020 penggunaan dompet digital DANA mulai mengalami penurunan dari angka 42% menjadi 40%. Fenomena ini perlu dilakukan pengkajian terhadap faktor penyebab yang mempengaruhi niat pengguna dompet digital DANA untuk dapat terus menggunakan dompet digital DANA.

Hubungan keberlanjutan dalam jangka panjang dengan pengguna dapat membantu perusahaan mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas (Chen dan Li, 2017). Selain itu, persaingan di antara penyedia pembayaran *mobile* yang sangat ketat juga dapat menyebabkan dengan mudahnya pengguna beralih dari penyedia layanan yang satu ke penyedia layanan pembayaran yang lainnya.

Keberhasilan terhadap layanan berbasis teknologi bergantung pada penggunaan berkelanjutan daripada saat pertama kali penggunaan (Nascimento et al., 2018). Penemuan terkait adopsi dompet digital menyatakan bahwa 71% pengguna dompet digital menggunakan dompet digital untuk pertama kali dimotivasi karena adanya promo. Namun, seiring pengguna terbiasa dengan kenyamanan yang ditawarkan oleh dompet digital, loyalitas mereka tidak lagi semata-mata ditentukan oleh promo.

Menurut Bhattacharjee (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan yakni dalam hal persepsi manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan, selain itu juga niat keberlanjutan pengguna tidak hanya ditentukan oleh persepsi-persepsi dan kepuasan, tetapi juga dengan sikap. Niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) dapat dilihat juga melalui kepuasan dan melalui persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Kepuasan juga mudah dipengaruhi oleh konfirmasi harapan dari persepsi manfaat yang dirasakan selama penggunaan suatu sistem (Liao et al., 2009).

Dalam penelitian Khayer dan Bao (2019) tentang *continuance intention* penggunaan Alipay di China juga mengemukakan bahwa manfaat dan konfirmasi yang dirasakan menentukan tingkat kepuasan pengguna Alipay. Sejauh mana konfirmasi terhadap harapan awal terpenuhi akan membentuk tingkat kepuasan saat menggunakan pembayaran seperti Alipay. Kepuasan pengguna terus-menerus akan mempengaruhi niat keberlanjutan.

Salah satu model yang digunakan untuk mengetahui niat keberlanjutan adalah *Technology Continuance Theory* (TCT) yang diperkenalkan oleh Liao et al., (2009). Weng et al., (2017) berpendapat bahwa TCT berkontribusi dalam hal kelanjutan adopsi penggunaan teknologi dengan menggabungkan antara

kepuasan dan sikap sehingga menjadi satu model yang kuat. Di satu sisi, niat keberlanjutan ditentukan oleh kepuasan pengguna, sikap, dan persepsi manfaat yang dirasakan. Di satu sisi kepuasan dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan konfirmasi. Sedangkan sikap dipengaruhi oleh kepuasan, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan penggunaan. Dan persepsi manfaat yang dirasakan dipengaruhi oleh konfirmasi dan kemudahan penggunaan.

Untuk saat ini, belum banyak diketahui faktor-faktor yang menentukan (determinan) dalam mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan DANA khususnya berdasarkan persepsi pengguna di Kota Jambi. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti terkait determinan yang mempengaruhi *continuance intention* penggunaan DANA di Kota Jambi. Sehingga berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, peneliti memilih judul “Determinan yang mempengaruhi *continuance intention* penggunaan *e-wallet* DANA menggunakan model *technology continuance theory* (TCT)”. Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan yang mempengaruhi *continuance intention* penggunaan DANA berdasarkan model yang telah dipilih.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi manfaat, sikap, dan kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap niat keberlanjutan penggunaan DANA?
2. Apakah persepsi manfaat dan konfirmasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan DANA?
3. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap sikap penggunaan DANA?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan konfirmasi memiliki pengaruh positif terhadap persepsi manfaat penggunaan DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh sikap dan kepuasan terhadap niat keberlanjutan penggunaan DANA
2. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan konfirmasi terhadap kepuasan penggunaan DANA
3. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan terhadap sikap penggunaan DANA
4. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan konfirmasi terhadap persepsi manfaat penggunaan DANA

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan DANA berdasarkan model *Technology Continuance Theory* (TCT).
2. Dapat mengetahui faktor apa yang perlu diperhatikan oleh pengembang layanan DANA untuk mempertahankan penggunaan berkelanjutan. Dapat memberikan sumbangsi dalam pengembangan ilmu pengetahuan sebuah niat keberlanjutan penggunaan *e-wallet* dengan menggunakan model TCT. Serta dapat menjadi bahan referensi pengembangan penelitian selanjutnya dan hasil ini dapat dijadikan acuan untuk perusahaan *start-up e-wallet* dalam mendapatkan pengguna.