

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi menyebabkan perkembangan di bidang teknologi digital dan informasi yang semakin pesat mengalami perkembangan. Satu dari banyaknya teknologi yang semakin berkembang adalah adanya teknologi sistem pembayaran. Adanya kemajuan teknologi ini memberikan pergeseran pada fungsi uang tunai sebagai transaksi secara tunai berubah menjadi secara non tunai. Transaksi secara non tunai semakin menjadi pilihan utama dikalangan semua orang terutama bagi generasi muda pada saat ini. Menurut penelitian (Aulia Syahda et al., 2024) penggunaan pembayaran tunai yang dilakukan dalam jumlah yang besar memunculkan ketidakamanan saat uang tunai tersebut di bawa. Akan tetapi dalam penelitian ini walaupun mahasiswa Serang Banten lebih menyukai pembayaran QRIS tetapi penggunaannya masih berdasarkan pertimbangan. Dari hal ini juga menyebabkan adanya peralihan transaksi tunai ke non tunai dikenal dengan *digital payment*. Ini adalah suatu sistem pembayaran yang dilakukan tanpa uang fisik, melainkan melalui pemanfaatan instrumen dan platform berbasis digital (Pintubipar Saragih & Nopriadi, 2019).

Perkembangan *digital payment* yang dari waktu ke waktu semakin meningkat memberikan berbagai macam studi penelitian tentang fenomena perkembangan *digital payment* di Indonesia. Penelitian (M. A. Sari et al., 2021) menyatakan bahwa penggunaan *digital payment* adalah kelompok milenial. Generasi ini yang lahir di

era internet *booming* atau globalisasi yang membuat cenderung bersifat konsumtif sehingga menjadi peluang besar bagi banyak perusahaan ataupun sektor untuk memanfaatkan *digital payment*. Yang di mana dalam penggunaannya ini tidak sedikit yang masih enggan dalam menggunakannya. Hal tersebut karena ada nya kasus terkait penggelapan dana dan data pribadi pengguna. Dengan hal itu perkembangan transaksi non-tunai sangat pesat sejalan dengan aturan yang telah ditetapkan. Dilihat dari perkembangannya yang telah ada cukup lama, menjadikan transaksi non-tunai yang ada di Indonesia memiliki beragam jenisnya. Jenis-jenis transaksi yang ada di Indonesia seperti halnya kartu kredit, kartu debit, *e-wallet*, *mobile payment*, *cryptocurrency*, kartu prabayar, *QRIS*, dan bilyet giro. Perbedaan masing-masing jenis transaksi yang terdapat di Indonesia dijelaskan sebagai berikut:

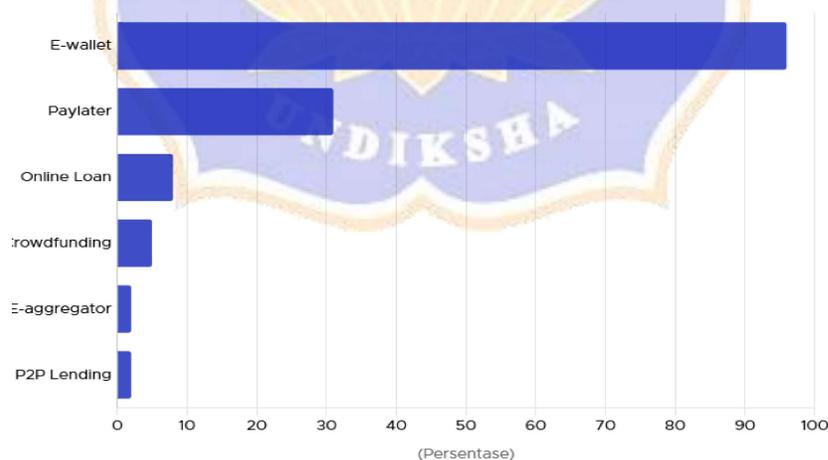
**Tabel 1.1 Perbedaan Jenis Transaksi Non Tunai**

No	Jenis Transaksi	Perbedaan
1.	Kartu Kredit	Memungkinkan pengguna untuk meminjam uang dari bank hingga batas tertentu, dengan pembayaran yang dilakukan di kemudian hari. Menawarkan insentif seperti cashback dan reward
2.	Kartu Debit	Menggunakan dana yang tersedia di rekening bank pengguna secara langsung. Transaksi dilakukan dengan mengurangi saldo rekening tanpa adanya utang
3.	<i>E-Wallet</i>	Dompot digital yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara elektronik dan melakukan transaksi dengan cepat. Memungkinkan transfer antar pengguna dan sering kali menawarkan promo menarik
4.	<i>Mobile Payment</i>	Metode pembayaran yang dilakukan melalui aplikasi di smartphone. Memungkinkan pembayaran tanpa sentuhan dan dapat digunakan untuk berbagai transaksi, termasuk pengiriman uang

No	Jenis Transaksi	Perbedaan
5.	<i>Cryptocurrency</i>	Mata uang digital yang menggunakan teknologi blockchain untuk transaksi. Memungkinkan transaksi langsung tanpa perantara dan menawarkan potensi keuntungan investasi
6.	Kartu Prabayar	Kartu yang diisi dengan saldo tertentu dan dapat digunakan untuk transaksi hingga saldo habis. Memudahkan pengelolaan anggaran karena tidak ada fasilitas kredit
7.	QRIS	Metode pembayaran menggunakan kode QR yang memfasilitasi transaksi secara cepat dan mudah. Dapat digunakan di berbagai merchant dan aman karena data dienkripsi
8.	Bilyet Giro	Alat pembayaran yang digunakan untuk transfer dana antar bank dengan cara yang aman. Cocok untuk transaksi dalam jumlah besar, tetapi proses pencairan bisa lebih rumit

(Sumber: Primalink, 2023)

Dari beragam jenis nya ini *e-wallet* menjadi satu dari banyak nya jenis transaksi non-tunai yang sering atau banyak pengguna nya. Hal tersebut terjadi karena dompet digital, atau *e-wallet*, berfungsi sebagai layanan yang memungkinkan penyimpanan data terkait instrumen pembayaran secara elektronik.



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

(Sumber: goodstats)

Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksana & Friantin, 2024) mengungkapkan bahwa para pelaku UMKM merasa tertantang dalam mengadopsi teknologi *e-wallet* karena keterbatasan infrastruktur, sumber daya dan biaya. Isu keamanan dalam bertransaksi menjadi perhatian utama, sebab beberapa UMKM mengalami kerugian dari adanya serangan *siber* atau penipuan terkait *e-wallet*. Selain itu walaupun perkembangan *e-wallet* membawa kemudahan dan manfaat, akan tetapi hal tersebut membawa pengaruh pada pengelolaan keuangan karena cenderung memikirkan kebutuhan jangka pendek untuk konsumsi instan atau melakukan pembelian impulsif. Dari hal tersebut berakibat banyaknya individu tidak mampu mengalokasikan sebagian pendapatan mereka untuk kebutuhan jangka panjang.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (D. P. Sari & Siregar, 2022) mengungkapkan penggunaan pembayaran online seperti Ovo, Gopay, Shoopeepay, dan DANA yang merupakan jenis layanan fintech bagi mahasiswa memicu ketergantungan karena kurangnya kontrol. Dalam hal ini mahasiswa yang menggunakan nya menjadi menerapkan pola gaya hidup hedonis karena pengaruh trend sebab mahasiswa merupakan generasi dengan tingkat usia yang terbilang paling mudah di pengaruhi oleh perkembangan zaman dan modernisasi.

Beragam jenis dompet digital atau *e-wallet* tersedia di Indonesia, seperti OVO, GoPay, ShopeePay, DANA, LinkAja, dan lainnya. Dari berbagai pilihan tersebut, OVO, GoPay, ShopeePay, dan DANA merupakan platform yang paling sering digunakan. Penelitian oleh P. Wulandari dan Idayanti (2023) menunjukkan bahwa DANA merupakan salah satu aplikasi *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh kalangan masyarakat Muslim. Khususnya oleh pengguna yang

berdomisili di Kecamatan Tanete Riattang. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dari penelitian ini dimana *e-wallet* memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan. Namun, akun DANA hanya dapat digunakan pada satu perangkat *smartphone*, sehingga cukup berisiko jika pengguna ingin mengganti nomor ponsel. Selain itu, sering terjadi kendala saat melakukan pembelian paket. Pengguna juga mengeluhkan kebijakan *top up* saldo minimum sebesar Rp50.000, yang dianggap memberatkan terutama saat ingin melakukan transaksi digital dengan nominal yang lebih kecil. Di sisi lain, DANA menyediakan fitur tabungan dan investasi. Namun, pembelian otomatis pada aplikasi langganan sering kali terjadi tanpa konfirmasi terlebih dahulu, yang dapat merugikan pengguna. Kekurangan lainnya adalah pengguna yang belum meningkatkan akun ke versi premium tidak mendapatkan fasilitas *transfer* gratis bulanan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Syahidah & Aransyah, 2023) mengatakan Kendati DANA menjadi salah satu *e-wallet* dengan jumlah pengguna terbanyak, sejumlah pengguna masih mengemukakan keluhan terhadap layanan yang diterima. Keluhan tersebut karena pengguna melaporkan kesulitan dalam melakukan *top-up* saldo yang sering kali tidak berhasil. Saat sistem di jalan kan banyak pengguna mengalami *error* sistem saat menggunakan aplikasi, yang mengganggu proses transaksi. Untuk mencoba meng-upgrade akun mereka ke versi premium, yang seharusnya memberikan lebih banyak fitur akan tetapi pengguna mengalami kesulitan. Dalam proses transaksi banyak pengguna melaporkan bahwa saldo mereka terpotong meskipun transaksi tidak berhasil, menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Selain itu dari segi pelayanan pengguna mengeluhkan bahwa *respons* dari *customer service* sangat lambat dan tidak

memberikan solusi yang memadai terhadap masalah yang dihadapi. Dari hal-hal tersebut menyebabkan beberapa pengguna merasa kurang percaya terhadap keamanan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi DANA, yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nawawi (2020), *e-wallet* OVO, GoPay, dan DANA memiliki fitur-fitur yang serupa. Beberapa kesamaan tersebut mencakup kemudahan *top up* melalui berbagai merchant seperti Indomaret, Alfamart, dan bank, serta layanan pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan *transfer* ke rekening bank. Sementara itu, berdasarkan penelitian Tantiana et al. (2023), GoPay yang awalnya dikembangkan oleh Gojek kini telah menjadi metode pembayaran resmi di banyak kios di Indonesia untuk berbagai layanan. Adapun DANA dikenal sebagai *e-wallet* yang menawarkan banyak promosi menarik, dan menjalin kerjasama dengan berbagai jenis *E-Commerce* yang ada di Indonesia.



**Gambar 1.2 Pengguna Aplikasi DANA**

(Sumber: Playstore)

Dari data di atas dapat diketahui pengguna dari aplikasi DANA sudah melebihi 100 juta pengguna, yang dapat dikatakan bahwa minat pengunanya tidak sedikit lagi. Namun berdasarkan *review* yang diberikan pengguna masih banyak keluhan. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian (Syahidah & Aransyah, 2023)

Pengguna DANA masih menyampaikan berbagai keluhan terkait pengalaman bertransaksi, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan dan tingkat kepercayaan. Hal ini tercermin dari ulasan-ulasan yang diberikan dan diunggah oleh pengguna di platform *Play Store*.

Perkembangan pembayaran non-tunai dikalangan masyarakat membawa perubahan dalam kebiasaan penggunaan uang, Terlebih lagi mahasiswa sebagai remaja yang lebih sering menghabiskan uangnya untuk memenuhi kebutuhan sosial atau pergaulan. Di Bali sendiri merupakan provinsi dengan kepadatan penduduk di setiap kabupaten atau kotanya. Kabupaten Buleleng sendiri merupakan Kabupaten dengan jumlah generasi muda tertinggi diantara Kabupaten lainnya. Generasi muda ini sendiri merupakan mereka yang berusia rentang umur 18-25 tahun. Di umur tersebut pula sebagian besar mereka tengah menempuh pendidikan sebagai mahasiswa.

**Tabel 1.2 Jumlah Generasi Muda**

Nama Kabupaten/Kota	Jenis Kelamin (Dalam Ribuan)		Jumlah (Dalam Ribuan)
	Laki-Laki	Perempuan	
Jembrana	20,01	18,97	38,98
Tabanan	28,57	27,41	55,98
Badung	35,02	33,14	68,16
Gianyar	32,18	30,91	63,09
Klungkung	12,89	12,18	25,07
Bangli	16,20	15,22	31,42
Karangasem	30,92	29,29	60,21
Buleleng	50,28	47,43	97,71
Denpasar	46,89	43,66	90,55

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024)

Berdasarkan data banyaknya jumlah penduduk di Buleleng menjadikan Buleleng sebagai Kabupaten dengan jumlah penduduk tertinggi. Berbicara mengenai minat bertransaksi berdasarkan data yang dilansir dari *bali.bps.go.id* di

tahun 2023 Kabupaten Buleleng memiliki jumlah rata-rata konsumsi perkapita sebulan adalah sebesar 1.150.043. Berdasarkan hal ini di ketahui jumlah penduduk Kabupaten Buleleng dengan jumlah terbanyak akan tetapi nyatanya rata-rata konsumsi penduduk Buleleng masih rendah. Dari hal ini dapat di lihat posisi Kabupaten Buleleng berada pada nomor dua dari bawah dari sembilan Kabupaten di Bali.

**Tabel 1.3 Rata-rata Konsumsi per Kapita Sebulan Provinsi Bali Menurut Kabupaten/Kota 2023 (Rupiah)**

Kabupaten/Kota	Rata-rata Konsumsi per Kapita Sebulan Provinsi Bali Menurut Kabupaten/Kota (Rupiah)		
	Makanan	Non Makanan	Jumlah
	2023	2023	2023
Kab. Jembrana	586.854	626.227	1.213.080
Kab. Tabanan	696.041	954.886	1.650.927
Kab. Badung	914.434	1.281.731	2.196.165
Kab. Gianyar	709.628	1.202.982	1.912.609
Kab. Klungkung	635.127	725.050	1.360.177
Kab. Bangli	709.102	712.595	1.421.697
Kab. Karangasem	458.365	541.605	999.970
Kab. Buleleng	561.751	588.292	1.150.043
Kota Denpasar	904.445	1.438.580	2.343.025
Provinsi Bali	729.755	1.011.768	1.741.523

(Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024)

Tingkat konsumsi yang rendah ini juga didukung oleh temuan dalam penelitian Darma dan Devi (2022) dalam penelitian ini mengungkapkan bahwasannya dengan tingkat konsumsi masyarakat di Denpasar yang bertambah maka berdampak secara tidak langsung pada bertambahnya transaksi yang menggunakan *e-wallet*. Menandakan bahwa pengguna *e-wallet* sebagai sarana dalam bertransaksi di Kabupaten Buleleng masih rendah karena rata-rata dari konsumsi penduduk yang rendah walaupun memiliki jumlah penduduk tertinggi.

Hal lain yang diketahui bahwa di Buleleng dengan kota nya yaitu kota Singaraja yang dikenal sebagai kota Pendidikan. Dari hal ini dapat di ketahui pula dengan banyak nya perguruan tinggi yang ada dengan keberagaman asal mahasiswa dari beragam daerah seharusnya dapat memberikan kontribusi dalam menambah rata-rata konsumsi penduduk di Singaraja.

Penelitian Kandhi (2020) menyebutkan bahwa pemilihan mahasiswa sebagai subjek penelitian didasarkan pada hasil prasarvei yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merupakan pengguna aplikasi DANA sebagai alat transaksi. Selain itu, lingkungan kampus dinilai sesuai dan mendukung untuk pelaksanaan penelitian terkait. Islami (2023) mengungkapkan mahasiswa mampu untuk mewakili mayoritas pengguna dompet digital yang menjadikan diperoleh nya hasil yang lebih relevan.

Pemilihan mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha karena adanya fenomena yang didapatkan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suadnyana et al., 2023) yang mengungkap kan bahwa pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha dalam menggunakan *e-wallet* dengan jenis GoPay masih banyak mahasiswa yang tidak menggunakannya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tidak tersedianya *mobile banking* untuk melakukan *top up* saldo GoPay, keengganan pengguna dalam mendaftar akun GoPay, serta anggapan bahwa transaksi tunai dianggap lebih pasti dibandingkan menggunakan GoPay. Temuan ini berdasarkan survei awal yang dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sudah *familiar* dengan teknologi keuangan digital. Di ketahui bahwa tingginya angka penggunaan *e-wallet* sebesar nya 88,1% yang menandakan kepercayaan mahasiswa

dalam menggunakannya cukup kuat. Selain itu dari 42 responden sebesar 9,5% menggunakan GoPay, 4,8% menggunakan OVO, 61,9% menggunakan DANA, 33,3% menggunakan ShopeePay, serta sisanya sebesar 2,4% menggunakan BNI *Mobile*, dan 4,8% mahasiswa belum menggunakannya. Dari hal ini juga diketahui bahwa dalam sebulan sebanyak 39% mahasiswa sering menggunakannya sebanyak 2-5 kali. Akan tetapi dalam bertransaksi lebih memilih menggunakan tunai. Alasan pemilihan tunai di karena dianggap lebih cepat dan mudah yang tidak terganggu oleh jaringan dan memudahkan dalam mengontrol pengeluaran uang fisik sehingga dianggap lebih fleksibel. Selain itu disisi keamanan mahasiswa merasa lebih aman akan rentan terhadap kesalahan. Serta diungkapkan bahwa masih menemui toko yang masih belum menerima pembayaran non tunai.

Damayanti serta Julianto (2024), menyatakan meskipun aplikasi OVO menempati peringkat tertinggi dalam hal minat pengguna dibandingkan aplikasi *e-money* lainnya, masyarakat Singaraja saat ini masih lebih memilih transaksi secara tunai. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai sistem pembayaran digital, sehingga mereka kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Fitriani Hasanah, 2021) mengatakan bahwa DANA adalah aplikasi yang dapat di gunakan tanpa membawa uang secara fisik. Namun secara praktiknya dalam keperluan mendesak uang fisik masih di perlukan. Selain itu jika sewaktu-waktu dalam bertransaksi pembayaran daya gawai habis atau listrik mati dan tidak terdapat jaringan hal ini menyebabkan pembayaran tidak dapat di proses.

Penelitian lain oleh Tantiana et al. (2023) menyatakan mahasiswa menggunakan *e-wallet* semata-mata untuk melakukan *transfer* antar bank, karena

tidak dikenakan biaya layanan dalam proses transaksi tersebut. Namun, mereka tetap memiliki kekhawatiran terkait aspek keamanan saat bertransaksi. Selain itu, ada pula mahasiswa yang memanfaatkan *e-wallet* hanya untuk keperluan pembayaran transportasi online. Ketidakpercayaan terhadap keamanan sistem *e-wallet* membuat mereka enggan menggunakannya untuk transaksi lain dan cenderung melakukan *top up* hanya sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.

Minat mahasiswa dalam bertransaksi di penelitian ini didasarkan atas faktor-faktor yang ada dalam transaksi elektronik dengan *e-wallet* DANA, minat yang tinggi dari transaksi digital dapat memberi kontribusi pada efisiensi ekonomi digital. Hal ini sejalan dengan penelitian (Affandi, 2022) minat setiap orang tergantung dari faktor yang mempengaruhinya. Penelitian yang dilakukan oleh (Khoirunnisa et al., 2024) mengungkapkan bahwa banyak masyarakat termasuk mahasiswa yang belum menggunakan *e-wallet*. Dengan itu dalam penelitiannya melakukan analisis pada minat mahasiswa terhadap penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi. Dimana ada beberapa alasan masyarakat dan mahasiswa belum menggunakan adalah kurangnya pengetahuan. Yang dimana banyak mahasiswa belum memahami cara kerja *e-wallet*. Beberapa mahasiswa masih tidak memungkinkan untuk memiliki aksesibilitas ke perangkat seperti *smartphone* yang tidak mendukung atau koneksi yang tidak stabil sebab dalam bertransaksi ini memerlukan *smartphone*. Selain itu adanya preferensi terhadap metode pembayaran tradisional. Sebab lebih nyaman menggunakan tunai dan secara umum uang tunai dianggap lebih unggul dibandingkan dengan sistem *barter* karena memiliki nilai yang berlaku di seluruh negara. Serta kurangnya promosi dan insentif, sebab promosi yang dirancang khusus untuk menarik minat pengguna baru

*e-wallet* DANA, seperti penawaran biaya *transfer* gratis hingga sepuluh kali pada transaksi pertama. Tanpa adanya promosi lain yang menarik atau insentif untuk menggunakan *e-wallet*, mahasiswa mungkin tidak merasa terdorong untuk beralih dari metode pembayaran yang sudah mereka kenal.

Variabel literasi keuangan dalam penelitian ini didasarkan pada hasil SNLIK 2024 oleh OJK, yang menunjukkan perbedaan tingkat literasi keuangan menurut jenis pekerjaan dan aktivitas responden, menunjukkan bahwa mereka yang belum atau tidak bekerja, pelajar dan mahasiswa, serta pensiunan atau purnawirawan di Indonesia menunjukkan bahwa mereka memiliki komposit terendah. Pelajar dan mahasiswa secara komposit menempati posisi kedua dari bawah sebesar 56,42%. Hal ini menunjukan bahwa tingkat literasi pelajar dan mahasiswa masih rendah.



**Gambar 1.3 Indeks Literasi Keuangan Menurut Pekerjaan/Kegiatan Sehari-hari**

(Sumber : Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2023)

Selain itu, rri.co.id melaporkan kesenjangan antara tingkat inklusi dan literasi keuangan di Provinsi Bali mencapai 34,55%. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2022, tingkat literasi keuangan Bali tercatat sebesar 57,66% dan tingkat inklusi keuangannya mencapai 92,21%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat telah

menggunakan/memanfaatkan produk dan layanan keuangan, mereka belum sepenuhnya memahami cara kerja produk dan layanan tersebut serta manfaatnya.

Selain itu berdasarkan penelitian (Trisnayanti & Kusuma Dewi, 2022) mengungkapkan bahwa pemilihan mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha karena mereka telah mendapatkan banyak pelajaran dari mata kuliah yang telah diajarkan, khususnya dalam bidang manajemen keuangan. Dalam penelitian ini juga mengungkapkan karena banyaknya orang yang tidak memiliki pemahaman yang cukup dalam perilaku keuangan, gawai digital menjadikan tidak efektif. Dari penelitian ini dapat diketahui walaupun mahasiswa telah mendapat mata kuliah yang mendukung akan tetapi secara survei nasional yang dilakukan OJK menunjukkan bahwa tingkat literasi masih rendah yang dimiliki pelajar dan mahasiswa. Hal ini berdasarkan penelitian yang diungkapkan oleh (Herawati et al., 2024) secara rata-rata tingkat literasi keuangan mahasiswa aktif pada Universitas Pendidikan Ganesha masih tergolong sedang cenderung rendah, baik laki-laki (9,31) maupun perempuan (9,36).

Hubungan yang ada antara literasi keuangan dan minat saling terikat erat. Adanya literasi keuangan dapat meningkatkan minat seseorang dalam mengelola keuangannya, sedangkan adanya minat mampu mendorong ketrampilan seseorang di bidangnya. Hubungan antara literasi keuangan, minat, serta mahasiswa muda memiliki hubungan yang dimana mengelola keuangannya. Adanya minat menjadi pendorong untuk aktif menjadi pengetahuan keuangan yang sesuai dengan kebutuhannya seperti halnya mengikuti seminar, kursus, dan sebagainya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewadaru & , Falahudin Asyraf, 2024) bahwa literasi keuangan, kemudahan bertansaksi, dan minat

mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* terlihat cukup kuat, tetapi terdapat faktor seperti persepsi pengguna, kebiasaan sosial, dan pengalaman pribadi dapat menjadi pengaruh keputusan mereka.

Biaya Administrasi menurut penelitian yang dilakukan (Meidina et al., 2024), biaya administrasi adalah biaya yang dibebankan untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengoperasikan suatu perusahaan. Biaya administrasi biasanya dikenakan dalam pengelolaan tertentu, misalnya biaya pinjaman dan transfer. Dalam penelitian tersebut mengungkapkan fenomena permasalahan yang dimana responden cenderung melakukan perbandingan. Karena biaya administrasi merupakan pungutan atas transaksi yang ditanggung oleh pemilik akun, individu cenderung memilih layanan yang menawarkan keseimbangan antara biaya yang dikenakan dan manfaat yang diterima. Penelitian lain oleh Suadnyana et al. (2023) mengungkapkan bahwa pengguna layanan GoPay dikenakan sejumlah biaya oleh pihak ketiga, seperti untuk top up, penarikan, transfer, serta pengaktifan kembali akun yang sebelumnya dinonaktifkan. Besarnya biaya tersebut turut memengaruhi tingkat minat seseorang dalam menggunakan layanan GoPay.

Hubungan antara biaya administrasi dan minat bertransaksi dapat dilihat dari perilaku pengguna. Apabila biaya administrasi yang ada atau dikenakan tinggi maka minat bertransaksi akan menurun. Namun sebaliknya bila biaya administrasi rendah dan mudah maka dapat meningkatkan minat yang menyebabkan adanya kenyamanan bagi pengguna. Sehingga dengan itu dalam penelitian ini hubungan antara biaya administrasi, minat, dan mahasiswa memiliki hubungan yang dimana jika biaya mahasiswa anggap wajar dan terjangkau maka minat mahasiswa akan cenderung meningkat. Sejalan dengan penelitian (Septianingrum, 2021)

mengungkapkan bahwa nasabah dalam bertransaksi apabila biaya administrasi yang di sediakan bank lebih murah maka dapat mempengaruhi minat nasabah. Biaya administrasi yang dikenakan adalah sebagai bentuk kompensasi atas layanan administrasi.

Fitur layanan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kurnianingsih & Maharani, 2020) Fitur layanan berperan sebagai media promosi yang bertujuan untuk menarik minat pengguna terhadap suatu produk, sekaligus menjadi alat kompetitif untuk membedakan produk tersebut dari para pesaingnya. Terdapat fenomena permasalahan yang ditemukan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Gulo. FIP & Khoiri. M, 2024) dengan judul Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* DANA Di Kota Batam. Dari penelitian itu mengungkap kan kinerja dari aplikasi sering mengalami pembaruan yang banyak, sehingga menimbulkan kesulitan pengguna yang berakibat menjadi lambat atau tidak responsif. Dengan ini menjadi mengganggu pengguna yang membutuhkan aplikasi untuk bertransaksi. Kesulitan lain yang pengguna alami saat bertransaksi adalah adanya kegagalan melakukan transaksi yang di sebabkan beban server yang berlebihan sehingga transaksi mengalami *error*.

Hubungan fitur layanan dan minat bertransaksi, apabila fitur yang ada semakin lengkap dan bermanfaat maka minat pengguna akan terus ada. Dengan mahasiswa sendiri sebagai generasi muda yang melek dengan digitalisasi, fitur-fitur yang ada pada aplikasi akan sangat mempengaruhi minat nya untuk bertransaksi. Dalam penelitian ini, hubungan antara fitur layanan, minat, dan mahasiswa selaras dengan temuan Prameswari et al. (2021), yang menyatakan bahwa minat seseorang

untuk bertransaksi menggunakan *e-wallet* dipengaruhi oleh beragam karakteristik transaksi digital, seperti pengisian saldo, pembayaran tagihan, *transfer* antar bank, penarikan dana, dan berbagai fitur lainnya. Keberagaman karakteristik ini menjadi bagian dari fitur layanan yang di sediakan agar pengguna dapat membedakan aplikasi satu dengan yang lainnya.

Minat dalam menggunakan uang elektronik perlu dijelaskan melalui teori yang relevan terhadap penerimaan teknologi. Penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menurut Sunarya (2022), merupakan kerangka kerja untuk memprediksi adopsi teknologi berdasarkan faktor-faktor yang berkaitan langsung dengan penggunaannya. Model ini bertujuan untuk menjelaskan serta meramalkan sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan tersebut.

TAM merupakan teori dari Davis di 1998, yang di mana pengadopsian teknologi dijelaskan oleh individu berdasarkan dua variabel utama yang terikat. Variabel tersebut yaitu persepsi kegunaan dan perspeksi kemudahan penggunaan. Dalam penelitian ini literasi keuangan, biaya administrasi, dan fitur layanan mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *e-wallet* DANA. Literasi keuangan akan berperan dalam meningkatkan persepsi kegunaan karena mahasiswa yang memahami literasi keuangan akan lebih cenderung melihat bahwa *e-wallet* sebagai alat yang dapat memudahkan transaksi keuangan mereka. Serta biaya administrasi berhubungan dengan kemudahan penggunaan yang di mana rendahnya biaya administrasi akan membuat mahasiswa merasa bahwa menggunakan DANA lebih mudah. Serta fitur layanan juga dapat menjadi peran yang penting dalam meningkatkan kedua perspektif tersebut, yang dimana fitur layanan akan menjadi

pelengkap yang memberi kemudahan untuk diakses sehingga meningkatkan keyakinan pengguna tidak hanya bermanfaat tetapi juga mudah digunakan sehingga mendorong minat untuk bertransaksi.

Pemilihan teori TAM karena teori ini dibangun oleh dasar teori yang kuat dan mampu memberikan jawaban mengenai penggunaan teknologi. Adanya teori dari pengguna suatu teknologi dapat memberikan pengurangan pada kerugian bagi suatu organisasi atau individu pengguna nya. Minat bertransaksi dalam konteks penelitian ini merujuk pada kecenderungan atau niat seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, khususnya dalam hal penggunaan layanan transaksi. Dengan itu jika perilaku seseorang memiliki keinginan atau minat maka seseorang tersebut akan melakukannya.

Studi yang dilakukan oleh M. T. Putri dkk. pada tahun 2023 ini mengusung tema Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kenyamanan, Kepercayaan, Gaya Hidup, Literasi Keuangan, dan Risiko Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital bagi Mahasiswa di Yogyakarta. Studi inilah yang saya tiru. Namun, berfokus pada minat penggunaan *QRIS*, maka penelitian ini memusatkan perhatian pada minat bertransaksi menggunakan *e-wallet* DANA. Dalam penelitian tersebut menggunakan responden yang tertuju pada seluruh mahasiswa jogja yang menggunakan aplikasi *QRIS* pada telepon genggam. Namun pada penelitian ini responden nya tertuju pada mahasiswa di lingkungan Fakultas Ekonomi Undiksha. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Convenience*, *Trust*, *Lifestyle*, dan *Risk*. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *Administration Fees* dan *Service Features*. Alasannya adalah karena penelitian ini mencoba mencari faktor-faktor yang memiliki pengaruh lebih langsung terhadap

keputusan yang melibatkan transaksi melalui *e-wallet*, yaitu mahasiswa yang mungkin lebih memperhatikan faktor-faktor praktis seperti biaya yang dikenakan dan seberapa mudah akses atau fitur yang tersedia.

Motivasi penelitian ini adalah untuk meningkatkan penggunaan *e-wallet* walaupun masih terdapat hal-hal yang mempengaruhi minat untuk menggunakannya. Penggunaan *e-wallet* berpotensi meningkatkan literasi keuangan. Pemahaman yang memadai mengenai pengelolaan keuangan memungkinkan pengguna untuk menggunakan fitur-fitur *e-wallet* secara lebih bijak dan efisien, termasuk memahami risiko dan manfaatnya. Biaya administrasi yang masih menjadi pertimbangan pengguna dalam memilih aplikasi pembayaran digital. Fitur layanan yang tersedia menjadi daya tarik utama bagi pengguna. Fitur seperti *cashback*, diskon, dan kemudahan penggunaan menjadi nilai tambah yang mempengaruhi minat bertransaksi. Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha karena mereka merupakan kelompok yang peka terhadap perubahan teknologi khususnya pada pengelolaan keuangan

Sejalan dengan uraian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana literasi keuangan, biaya administrasi, dan fitur layanan berkontribusi secara positif terhadap minat dalam menggunakan layanan keuangan digital. Penelitian ini merujuk pada studi terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Palupi et al. (2022) yang menemukan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *QRIS* oleh pelaku UMKM. Hasil serupa juga ditemukan oleh Aditya dan Mahyuni (2022), yang menunjukkan adanya pengaruh positif literasi keuangan terhadap minat penggunaan *fintech*, serta oleh Uttari dan

Yudiantara (2023), yang membuktikan bahwa literasi keuangan turut memengaruhi keputusan investasi generasi milenial secara positif.

Menurut temuan Pulungan (2022), biaya administrasi tidak berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan minat masyarakat dalam memilih menjadi nasabah bank syariah. Penelitian sebelumnya oleh Maulidiah (2021) menunjukkan bahwa biaya administrasi memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan, yang berarti berkontribusi positif terhadap penggunaan layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Latifah et al., (2022) menunjukkan bahwa secara simultan, fitur layanan memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* di Kota Madiun.

Berdasarkan data-data dan fenomena digitalisasi yang terjadi, membawa perubahan besar dalam perilaku transaksi keuangan, namun juga menciptakan berbagai masalah yang relevan dengan penelitian ini. Literasi keuangan yang rendah, biaya administrasi yang tidak transparan, dan fitur layanan yang kurang dipahami adalah tantangan yang perlu diatasi untuk mendorong minat mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* seperti DANA. Dengan itu seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang dan belum banyaknya penelitian terkait *e-wallet* DANA menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan, Biaya Administrasi, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Dengan *E-Wallet* DANA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha)”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dalam penelitian ini:

1. Tingkat literasi keuangan serta pemahaman mahasiswa yang beragam memungkinkan sebagian sudah familiar dengan manajemen keuangan digital. Tetapi sebagian lainnya belum sepenuhnya memahami terkait indikasi dari penerapan *e-wallet* seperti DANA di kehidupan sehari-hari. Literasi keuangan akan menjadi pengaruh keputusan mereka untuk menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi terutama dalam melakukan pengelolaan keuangan mengenai biaya yang dikeluarkan, risiko, dan manfaat dari fitur yang tersedia.
2. Perlu untuk mengkaji faktor-faktor yang menjadi kan mahasiswa berminat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi minat penggunaan *e-wallet* DANA dalam transaksi non-tunai, penelitian ini difokuskan pada tiga variabel utama, yaitu Literasi Keuangan, Biaya Administrasi, dan Fitur Layanan.

### 1.4 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang dirumuskan berdasarkan latar belakang tersebut, adalah sebagai berikut.

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha?

2. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap minat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap minat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha.
3. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap minat untuk bertransaksi dengan *e-wallet* DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha.

### 1.6 Manfaat Penelitian

#### 1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan pengembangan kajian mengenai pengaruh literasi keuangan, biaya administrasi, dan fitur layanan terhadap minat individu dalam melakukan transaksi non-tunai menggunakan *e-wallet* DANA.
2. Sebagai salah satu rujukan dalam pengembangan kajian di bidang sistem akuntansi manajemen, khususnya yang berkenaan dengan analisis pengaruh

literasi keuangan, biaya administrasi, dan ciri-ciri layanan yang memengaruhi ketertarikan dalam menggunakan *e-wallet* DANA untuk transaksi tanpa uang tunai.

3. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya wawasan dalam bidang *financial technology*, khususnya terkait dengan sistem pembayaran digital (*digital payment*). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis terhadap pengembangan ilmu akuntansi, baik dalam ranah akuntansi keuangan maupun akuntansi manajemen.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha**

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi, pedoman, dan sumber materi terkait dalam penelitian selanjutnya.

#### **2. Bagi Masyarakat**

Mampu memberikan kontribusi dalam mendorong masyarakat menuju *cashless society*, serta membantu mahasiswa dalam memahami konsep *financial technology*, khususnya sistem pembayaran digital (*digital payment*) khususnya transaksi non-tunai melalui *e-wallet* DANA secara bijak dan efisien.

#### **3. Bagi Perusahaan *e-wallet***

Sebagai informasi tambahan kepada pengembang *e-wallet* DANA dalam mengembangkan fitur, layanan, dan sistem aplikasi sebagai sarana pembayaran digital (*digital payment*), sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* DANA secara berkelanjutan

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi, pedoman, dan sumber materi terkait dalam penelitian selanjutnya.

