

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Zaman sekarang perkembangan teknologi digital telah menjadi mudah dan praktis. Selain itu, digitalisasi sekarang sudah mencapai inovasi sekaligus berbagai permasalahan yang kompleks. Sektor yang dapat melakukan perubahan adalah layanan keuangan yaitu *fintech*. *Fintech* yaitu Bidang teknologi yang berkembang dimana orang melakukan transaksi pembayaran secara Online yaitu dengan ponsel ataupun perangkat internet dan kartu yang terintegritas system pembayaran digital yang aman. (Himawati et al., n.d.).

*Fintech* pada zaman ini mampu menaikkan sektor keuangan. *Fintech* banyak memberikan dampak terutama pada sektor bisnis agar menjadi lebih sangat bermanfaat. Bisnis keuangan pada saat ini menggunakan *fintech* untuk menggunakan layanan digital yang aman dan mudah. (Alawi et al., 2021)

Dana sendiri berdiri di Indonesia dan didukung oleh perusahaan indonesia, dengan kepemilikan yaitu PT Elang Mahkota Teknologi Tbk, sebagai yang memopunyai saham dan AntFinancial.(Bisnis et al., 2020).

Aplikasi Dana juga termasuk aplikasi yang modern dan aplikasi Dana bisa mengurangi transaksi yang tinggi. (Yessica & Sutanto, 2020).

Aplikasi Dana juga melakukan layanan mobile payment sebagai e-wallet yang dapat memudahkan penggunaanya untuk melakukan pembayaran di suatu bisnis yang telah bekerja sama dengan aplikasi Dana. Metode transaksi yang banyak digunakan di indonesia adalah salah satu nya sistem mbanking khususnya melalui perangkat handphone yang dimana sistem

pembayarannya melalui aplikasi di perangkat handphone yang bisa diunduh melalui playstore ataupun yang lainnya (PwC Indonesia, 2018). Ini membuat investor berlomba-lomba melakukan bisnis terkait pembayaran berbasis aplikasi smartphone. Teknologi ini bukan hanya berbasis dengan cepat, tetapi bisa juga mendapatkan keuntungan bagi perusahaan (Pesa & Brajkovic, 2016).

Pada saat ini teknologi yang berkembang semakin pesat, dan juga didukung mahasiswa yang melakukan percobaan yang lebih teratur. Perkembangan ini juga melakukan inovasi di bidang finansial. Atas dasar hal tersebut, *fintech* mempermudah mahasiswa melakukan transaksi digital. Pembayaran digital adalah salah satu dari contoh jenis financial technology menurut Bank Indonesia. Menurut (Singh et al., 2016) pengguna melakukan transaksi untuk suatu barang maupun jasa melalui penggunaan smartphone. Instrument dari digital payment adalah ini adalah salah satu contohnya uang elektronik (Yuliasuti, 2017).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari hasil latar belakang di atas, rumusan masalah tugas akhir ini adalah :

1. Cara mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Dana
2. Pengaruh pengguna khususnya mahasiswa terhadap aplikasi Dana sebagai *Fintech*
3. Perkembangan aplikasi Dana di kalangan mahasiswa khususnya Telkom University

## **1.3 Pernyataan Masalah**

Dari hasil latar belakang di atas, dapat disimpulkan terdapat pernyataan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bukan semua mahasiswa mampu dalam menggunakan teknologi sehingga dibutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan cara yang modern dalam *fintech* terkhusus untuk dompet digital.
2. Persaingan yang tinggi antar platform dompet digital di Indonesia dinilai memiliki prospek yang begitu besar di masa depan namun, dinilai terlalu beresiko karena mengingat pula bahwa bisnis tersebut harus ditopang oleh permodalan yang juga cukup kuat.

3. Penggunaan uang digital tidak sepenuhnya bisa digunakan untuk beberapa kondisi karena penggunaannya sangat bergantung pada listrik dan kondisi jaringan internet.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari perancangan ini adalah :

1. Dapat mengukur kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Dana sebagai penyedia jasa dompet digital.
2. Mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana sebagai *fintech*.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Berikut ini adalah ruang lingkup yang ada pada penulisan tugas akhir ini :

1. Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian secara umum hanya pada masalah masih terdapat ketidaksesuaian antara suatu nilai layanan yang dilakukan oleh perusahaan kepada pengguna.
2. Terdapat nilai layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan pengguna yang kaitannya dengan penggunaan aplikasi Dana di kalangan masyarakat.

#### **1.6 Hipotesis**

Hasil kesimpulan sementara dari tugas akhir ini adalah :

1. DANA sangat berpengaruh untuk kepuasan mahasiswa dalam *fintech* dan dompet digital.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap acuan mahasiswa apa yang diharapkannya untuk membeli atau memakai suatu produk atau jasa.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dirangkai dengan penulisan sebagai berikut :

**Pendahuluan.** yaitu bab ini mempelajari latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan pengerjaan proposal ini.

**Kajian Pustaka.** yaitu bab ini melakukan pembahasan tentang teori yang dirancang untuk mendirikan landasan. Teori pada bab ini menganalisis kebutuhan rancangan arsitektur yang akan dibangun.

**Metodologi dan Desain Sistem.** Yaitu bab ini menjelaskan metode, rancangan dan metode pengujian di dalam suatu penelitian.

