

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah mengubah cara kita bekerja, berkomunikasi, dan menjalani kehidupan sehari-hari secara signifikan. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang maju, masyarakat pengguna maupun penyedia jasa sistem pembayaran non tunai secara terus menerus mencari alternatif instrumen pembayaran non tunai yang lebih efisien dan aman (Sofyan 2017). Di Indonesia dari aplikasi pembayaran *fintech payment* yang ada, DANA ialah salah satu aplikasi pembayaran yang ada yang sangat cepat tumbuh di Indonesia dan termasuk ranking 10 besar aplikasi *fintech* dengan pengguna aktif terbanyak. Aplikasi DANA ini banyak sekali diminati oleh masyarakat kalangan usia apapun. bahkan dalam waktu tiga setengah bulan DANA telah mencapai satu juta pengguna yang merupakan *platform* yang paling cepat dibandingkan dengan yang lainnya (Sutanto and Yessica 2020). DANA adalah perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak di bidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi secara non-tunai dan non-kartu secara digital, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya (Ainun Nadhifah 2018).

OPI MALL adalah pusat perbelanjaan yang terletak di Palembang Merupakan *Family* mall pertama yang ada di Seberang Ulu, OPI Mall sebuah Pusat Perbelanjaan Modern yang terintegrasi dalam kawasan OPI *Business Center* (OBC) seluas 25 hektar; terdiri dari Mall, Hotel, *Apartment*, *Shop House*, *Town House*, *Water Fun*, Futsal dan *Convention Center*. Beralamat di Jalan Gubernur HA Bastari, Kelurahan 15 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30257. Terletak di muka utama lingkungan perumahan OPI Regency dengan total lahan mencapai 200 hektar. Tenant merupakan istilah yang merujuk kepada pihak yang menyewa toko atau ruangan di dalam pusat perbelanjaan atau mal. Mereka bisa berupa individu maupun perusahaan yang menyewa ruangan tersebut untuk menjalankan kegiatan usaha. Ragam tenant dalam mal meliputi department store, supermarket, restoran, kafe, bioskop, dan berbagai toko retail lainnya. Jenis tenant mall tertentu memiliki peran khusus, seperti anchor tenant yang menjadi penyewa utama dengan ruangan terbesar, seperti department store, supermarket, atau hypermarket. Anchor tenant memiliki peran strategis dalam mengundang penyewa kecil dan menarik konsumen ke area tersebut. Selain itu, ada juga flagship tenant yang menawarkan seluruh lini produknya

dengan pengalaman mencoba produk yang lebih komprehensif bagi pelanggan.

Walaupun adopsi aplikasi *fintech* semakin meningkat secara nasional, perbedaan antara harapan dan realitas tampak jelas di OPI Mall Palembang. Pengguna *tenant* di OPI Mall Palembang menganggap positif aplikasi *fintech* DANA dan menyadari manfaatnya, seperti kemudahan dan kecepatan bertransaksi. Namun, pada kenyataannya, penggunaan uang tunai masih mendominasi, sehingga penggunaan aplikasi *fintech* DANA tetap rendah. Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini akan difokuskan pada analisis tingkat penerimaan pengguna *tenant* terhadap aplikasi *fintech* DANA di OPI Mall Palembang dengan memanfaatkan kerangka kerja UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*). Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan wawasan mendalam tentang penyebab rendahnya adopsi aplikasi *fintech* DANA di OPI Mall Palembang, serta memberikan solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan pemanfaatannya di masa mendatang. di OPI Mall Palembang, sehingga dapat membantu pengelola OPI Mall Palembang dan perusahaan *fintech* DANA untuk meningkatkan pelayanan dan pengalaman pengguna di OPI Mall Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat didefinisikan berdasarkan latar belakang diatas yaitu “Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi *fintech* DANA di OPI Mall Palembang Menggunakan UTAUT 2?”.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis ingin membatasi masalah agar tidak meluas, terarah serta sinkron dengan yang diperlukan, yaitu berfokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi *fintech*DANA yang ada di OPI Mall Palembang dengan menggunakan UTAUT 2 dan menggunakan kuisisioner sebagai alat ukurnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna tenant terhadap aplikasi *fintech* DANA di OPI Mall Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk memahami faktorapa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *fintech* DANA di OPI Mall Palembang, sehingga dapat membantu pengembang aplikasi untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna.