

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

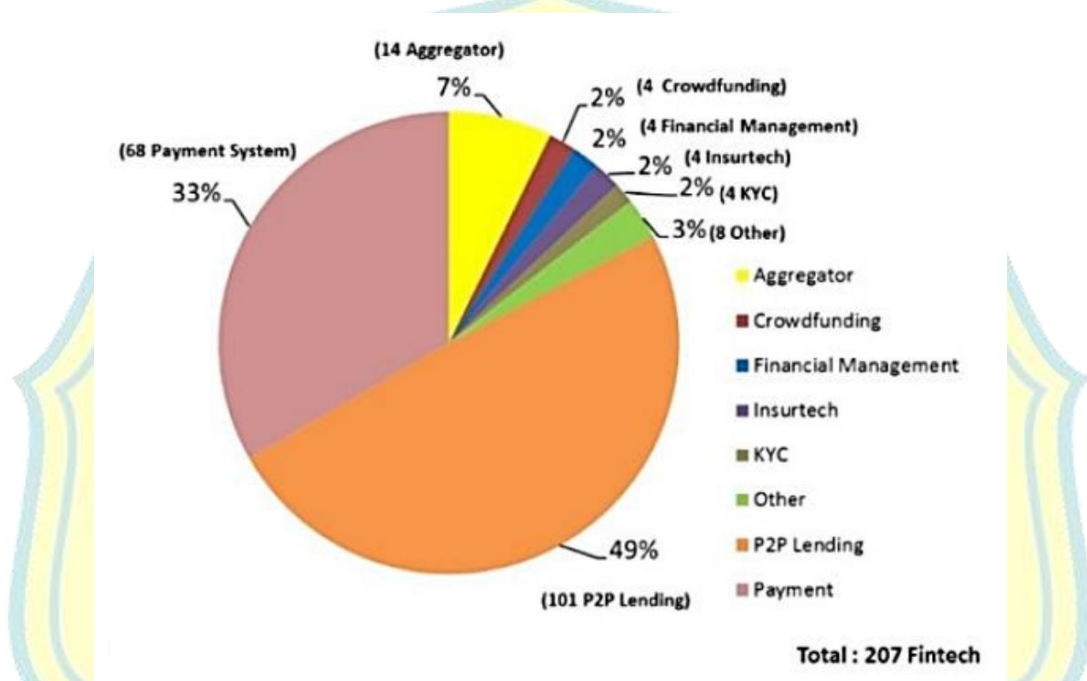
Perkembangan pesat teknologi digital di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong transformasi digital pada sektor layanan *fintech*, khususnya dalam sektor inovasi layanan *fintech* (APJII, 2025). Pandemi Covid-19 menjadi faktor utama dalam mempercepat adopsi berbagai layanan *fintech*, termasuk layanan *crowdfunding*. *Fintech crowdfunding* merupakan salah satu inovasi penting dalam ekosistem *fintech* dalam masyarakat untuk pendanaan proyek sosial, usaha, maupun investasi melalui *platform* berbasis *digital*. Selain itu, *fintech crowdfunding* sebagai layanan berbasis pendanaan atau investasi, juga membutuhkan pertimbangan *perceived trust* dan *perceived risk* yang lebih tinggi dari penggunaanya. Ditemukan praduga bahwa perilaku pengguna adanya keraguan, ketidakkosistenan, maupun ketergantungan terhadap minat penggunaan yang dipengaruhi langsung oleh faktor psikologis maupun sosial.

Selain itu, dilansir berdasarkan artikel *Badan Pusat Statistik* bahwa Generasi Z merupakan pengguna teknologi yang memiliki populasi paling besar dan dominan. Maka dari itu, penelitian ini menempatkan Generasi Z sebagai sampel utama penelitian dikarenakan memiliki populasi paling besar dalam penggunaan teknologi dan beradaptasi secara adaptif di Indonesia.

Penggunaan *crowdfunding* di Indonesia cukup rendah dikarenakan literasi keuangan, ketergantungan pada sistem perbankan konvensional, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai *crowdfunding*, serta risiko finansial dan keamanan data pengguna, seperti penyalahgunaan dana, penyalahgunaan data

pribadi, dan serangan cyber yang mengancam keuangan pengguna (Kompasiana, 2022; PPATK, 2023).

Gambar 1. 1 Komposisi Pengguna *Fintech* di Indonesia Berbasis *Crowdfunding*



Sumber: OJK (2022)

Berdasarkan data diatas, komposisi ini menunjukkan bahwa sektor *fintech* di Indonesia didominasi oleh layanan pinjaman dan pembayaran digital. Meskipun *fintech crowdfunding* memiliki 2%, namun potensi pengembangannya sangat besar seiring meningkatnya minat masyarakat dan Generasi Z dalam melakukan transaksi berbasis digital.

Digital *financial transformation* ini berlangsung bersamaan dengan pergeseran infrastruktur digital pengalihan penetrasi dari *smartphone* dan *internet* dan kebijakan inklusion keuangan yang dilaporkan oleh BI dan OJK. Dalam masa 2021-2025 ini, laporan industri menunjukkan bahwa transaksi pembayaran digital dan layanan *fintech*

meningkat secara signifikan yang menunjukkan perubahan perilaku masyarakat dari layanan keuangan tradisional menuju layanan digital.

PERISTIWA

Edukasi Pemanfaatan Crowdfunding untuk ZIS melalui Platform Kitabisa.com

12 Jul 2025 07:35

Program KKN edukasi ZIS digital: warga Mranggen diajari cara gunakan Kitabisa.com



Gambar 1. 2 Edukasi Pemanfaatan Crowdfunding untuk ZIS melalui Platform Kitabisa.com

Sumber: netralnews.com (2025)

Berdasarkan artikel tersebut, *crowdfunding* hadir sebagai implementasi teknologi digital dalam aktivitas donasi digital dengan cara mudah dan praktis. Pada program yang dilakukan diketahui memiliki tujuan tertentu sebagai penyaluran dana ZIS secara digital melalui *platform* Kitabisa.com, seiring berjalannya perkembangan pemanfaatan teknologi dalam basis digital. Dalam artikel tersebut mengidentifikasi bahwa *crowdfunding* dapat mendukung kemudahan akses dan fleksibilitas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam donasi secara luas. Situasi ini menegaskan bahwa *platform* tersebut dapat dinilai efektif dalam membantu pengguna mencapai tujuan donasi yang diharapkan. Dalam literatur penerimaan teknologi ini menunjukkan variabel *performance expectancy*.



Gambar 1. 3 Kerjasama Channel Pembayaran Zakat dan Donasi dengan Kitabisa.com

Sumber: DompotDhuafa (2016)

Seperti penjelasan sebelumnya, bahwa *platform crowdfunding* ini digunakan dalam kegiatan donasi dan zakat digital untuk menciptakan kemudahan akses dan fleksibilitas penggunaan. Pada artikel tersebut menjelaskan bahwa kerjasama channel pembayaran zakat dan donasi digital dapat dilakukan secara daring dan tanpa batasan waktu. Artikel ini menunjukkan bahwa suatu organisasi atau komunitas dapat bermitra dengan Kitabisa.com untuk memberikan legitimasi dan akses resmi terhadap sistem, serta memberikan kepercayaan dan kemudahan pengguna dalam mengakses *platform* tersebut. Hal ini memberikan aspek kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, serta dalam literatur penerimaan teknologi ini dapat dikatakan sebagai *effort expectancy*.



Gambar 1. 4 Influencer dan Pengaruhnya: Mengkaji Fenomena Donasi di Masyarakat

Sumber: kumparan.com (2021)

Berdasarkan artikel tersebut mengatakan bahwa penyebaran suatu kampanye donasi digital dapat dengan cepat tersampaikan oleh target pengguna karena pengaruh *influencer* atau rekomendasi sosial. Hal ini dapat memperkuat tindakan aktual untuk berdonasi digital dengan cepat dalam satu waktu dan bukan karena kebutuhan kampanye. Maka, dapat dikatakan bahwa keputusan berdonasi tidak selalu dominan pada diri sendiri, melainkan karena pengaruh dorongan sosial dan kepercayaan atas rekomendasi seseorang.



Gambar 1. 5 Strategi Kitabisa Tingkatkan User Engagement

Sumber: TECHNASIA (2024)

Berdasarkan artikel diatas, Kitabisa.com membuat fitur Donasi Otomatis atau “Donat” yang bertujuan untuk mengoptimalkan sistem agar lebih efektif dan berdampak pada peningkatan *user engagement*. Fitur ini dapat mengoperasikan penyaluran dana secara otomatis melalui sistem ke beberapa kategori yang telah dipilih oleh donator sebelumnya. Selain itu, fitur pada *platform* tersebut mengembangkan fitur terbaru yaitu “*streak recovery*” yang berfungsi untuk memulihkan *streak* donasi yang terhenti di waktu tertentu. Hal ini dapat berdampak pada kegiatan berdonasi secara berulang dan rutin karena menjaga kestabilan fitur tersebut. Jadi, Kitabisa.com selalu meningkatkan sistem dan berinovasi agar mudah diakses kapan saja. Serta, kitabisa.com menunjukkan bahwa *platform crowdfunding* menyediakan teknis yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga sesuai dengan konstruk *facilitating condition.s*



Gambar 1. 6 Crowdfunding Pendanaan Terorisme

Sumber: PPATK (2023)

Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat Indonesia semakin terbuka terhadap produk dan layanan *fintech*, termasuk *fintech crowdfunding*. Namun, sebagai layanan berbasis pendanaan, *fintech crowdfunding* memiliki tingkat risiko dan kepercayaan yang sangat kuat dibandingkan dengan layanan *fintech* lainnya. Berdasarkan artikel PPATK, (2023) menghimbau bahwa teknologi *social crowdfunding* dapat disalahgunakan oleh oknum sebagai saluran pendanaan terorisme. Dalam artikel tersebut, PPATK, (2023) mengatakan bahwa kampanye *crowdfunding* bisa bersifat

fiktif, menggunakan narasi kemanusiaan untuk menyembunyikan motif terorisme dan memanfaatkan metode pembayaran digital *anonymous* yang menyulitkan pelacakan identitas donator dan penerima.

Fenomena ini memiliki relevansi penting dan pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *perceived risk*, *perceived trust*, serta *behavioral intentions* seperti kerangka teori UTAUT yang digunakan untuk penelitian ini. Hal tersebut dirasa penting untuk diteliti lebih dalam, khususnya pada kalangan Generasi Z yang merupakan kelompok pengguna aktif dalam ekosistem digital dan sangat waspada terhadap integritas platform.



Gambar 1. 7 Bagaimana KitaBisa Menjalankan Crowdfunding hingga Tumbuh 200% di Masa Pandemi

Sumber: Tech in Asia Indonesia (2020)

Bedasarkan artikel tersebut, mengatakan bahwa adanya lonjakan penyumbang demografis donator baru yang didominasi oleh Generasi Z setelah pemberlakuan *e-money*. Pada artikel tersebut juga mengatakan bahwa faktor emosional dalam bersedekah lebih berpotensi bagi *platform* donasi di Indonesia. Selain itu, demi menjaga kepercayaan donator atau pengguna pada platform tersebut, perusahaan memperkuat keamanan transaksi donasi dalam upaya penyalahgunaan hasil anggaran donasi seperti kasus “*Crowdfunding* Pendanaan Terorisme” diatas dengan memberlakukan proses verifikasi berlapis seperti proses KYC (*Know Your Consumer*) di layanan *fintech*. Hal ini sangat berdampak pada perilaku penggunaan karena

kaitannya sangat kuat dengan tingkat kepercayaan donator atau pengguna untuk keberlanjutan kredibilitas mereka.

Selain itu, pada artikel diatas, menyebutkan bahwa *platform* tersebut telah menangani banyak transaksi donasi sosial, yang menunjukkan bahwa *platform* tersebut sudah dipercaya oleh pengguna baru ataupun donator bahwa *platform* tersebut mempunyai integritas, kualitas dan kredibilitas yang sangat tinggi dalam menyalurkan dana yang sudah dikumpulkan dan tersampaikan oleh pihak yang berhak mendapatkan.



Gambar 1. 8 Kitabisa.com, Solusi Sosial Berbasis Crowdfunding

Sumber: FISIPOL, (2017)

Berdasarkan artikel tersebut, ditemukan bahwa masyarakat beranggapan Kitabisa.com bukan semata-mata sebagai *platform* digital untuk menggalang dana, melainkan untuk menunjukkan ketertarikan untuk terus berpartisipasi dalam kampanye sosial secara online. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *behavioral intention* yang kuat. Pengguna memiliki minat untuk melakukan donasi kembali. Selain itu, artikel tersebut menegaskan bahwa Kitabisa.com merupakan *platform* yang sangat praktis karena dapat menyalurkan dana dan bantuan sosial pada berbagai jenis kebutuhan. Hasil dari transparansi kegiatan sosial dapat menunjukkan pengguna merealisasikan aktivitas donasi secara aktual. Realisasi ini merupakan *use behavior* hasil akhir dari proses adopsi layanan *crowdfunding* digital.



Gambar 1. 9 Review Performance Expectancy Platform Kitabisa

Sumber: Play Store (2025)

Berdasarkan ulasan *review platform* Kitabisa di Play Store menunjukkan bahwa *platform* Kitabisa mampu memberikan manfaat yang nyata dalam proses berdonasi. Beberapa pengguna tersebut memberikan penilaian positif karena merasa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam proses berdonasi dan memudahkan penerimaan donasi dari orang lain. Pengguna lain menyampaikan bahwa *platform* Kitabisa sangat membantu proses penggalangan dana hingga tersalurkan kepada yang membutuhkan. Hal ini memberikan gambaran bahwa *platform* tersebut telah memenuhi harapan pengguna dalam memberikan hasil yang bermanfaat dan efisien sesuai dengan tujuan mereka.

Terdapat ulasan *review* negatif yang menyadari ketidakselarasan antara harapan dan hasil yang diterima. Kendala teknis dapat menurunkan persepsi manfaat karena pengguna tidak mendapatkan hasil yang mereka harapkan secara langsung. Hal ini menjadi faktor penting karena keberhasilan kinerja pada aplikasi dapat menentukan tinggi atau rendahnya *performance expectancy* pengguna pada aplikasi tersebut.



Gambar 1. 10 Review Effort Expectancy Platform Kitabisa

Sumber: Play Store (2025)

Berdasarkan *review* pengguna aplikasi Kitabisa di Play Store, *effort expectancy* menunjukkan bahwa *platform* Kitabisa mampu memberikan 2 pandangan yang berbeda. salah satu pengguna menyatakan bahwa aplikasi nyaman digunakan, tanpa ada iklan yang mengganggu penggunaan, tampilan *user friendly* dan menyediakan fitur tambahan yang relevan sehingga mempermudah aktivitas donasi. *Review* ini menegaskan bahwa *platform* Kitabisa sangat mudah dipahami, praktis dan tidak memerlukan usaha yang berlebih untuk menggunakannya, sehingga meningkatkan kenyamanan dan niat pengguna dalam berdonasi.

Terdapat ulasan *review* negatif yang mengindikasikan bahwa beberapa pengguna mengalami kendala teknis yang menghambat kemudahan penggunaan aplikasi. Pengguna mengeluhkan proses login yang terhambat yang mengakibatkan tingkat kemudahan yang dirasakan menurun dan dianggap melelahkan dan memakan waktu. Kendala tersebut membuat penggunaan aplikasi menjadi kurang efisien, sehingga mengurangi persepsi kemudahan dan berdampak pada intensitas pengguna untuk melakukan donasi secara berulang.



Gambar 1. 11 Review Social Influence Platform Kitabisa

Sumber: Playstore (2025)

Berdasarkan *review* aplikasi Kitabisa di Play Store, *social influence* menunjukkan adanya dorongan sosial baik yang bersifat positif maupun negatif. *Review* positif pengguna merasakan aplikasi Kitabisa menjadi pilihan tepat untuk berdonasi karena nyaman digunakan, tidak mengandung iklan yang mengganggu, serta memiliki fitur tambahan yang relevan khusus untuk muslim. *Review* ini juga menggambarkan bahwa pengguna merasa *platform* Kitabisa direkomendasikan dan dinilai baik oleh lingkungan sosial yang memiliki orientasi bersifat religius. Dengan adanya pengaruh positif dari dukungan sosial, pengguna juga semakin terdorong untuk tetap menggunakan aplikasi ini dan merasa bangga serta yakin ketika berdonasi melalui *platform* tersebut.

Terdapat *review* negatif yang menunjukkan dari sisi *social influence*. Ketika keluhan terkait penggalangan dana untuk kegiatan sosial tidak mengalami perkembangan seperti yang diharapkan, meskipun sudah ada pihak donator atau lainnya yang mendukung. Pengguna merasa kecewa dikarenakan kampanye donasi yang ditampilkan di beranda supaya lebih banyak orang yang mengetahuinya. Hal ini jika ekspektasi sosial dan output dari *platform* tidak sesuai, akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap platform tersebut, sehingga tingkat kepercayaan dan motivasi untuk terus berdonasi pada *platform* tersebut akan menurun.

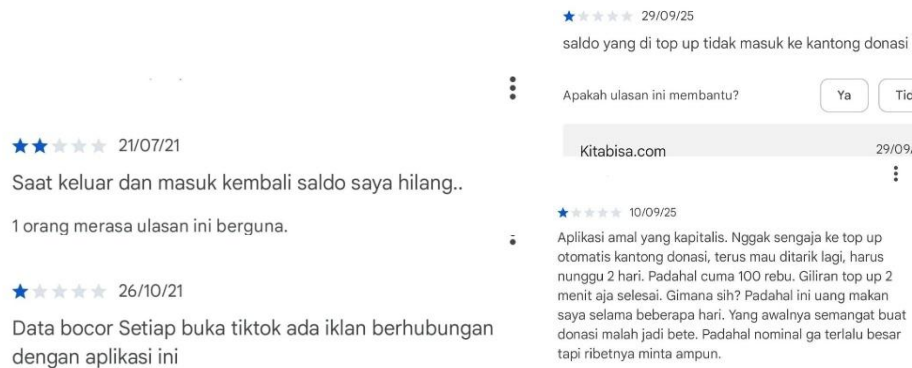


Gambar 1. 12 Review Facilitating Conditions Platform Kitabisa

Sumber: Playstore (2025)

Berdasarkan ulasan *review* aplikasi Kitabisa di website kitabisa.com menunjukkan bahwa faktor kemudahan dan kenyamanan pada *platform* ini memberikan dampak positif yang dapat dirasakan oleh pengguna melalui peran *facilitating conditions*.

Terdapat ulasan *review* negatif yang menyadari akan dampak negatif *facilitating conditions* dari *platform* Kitabisa, pengguna menunjukkan adanya kendala teknis yang mengindikasikan dukungan teknis dan infrastruktur aplikasi belum berjalan optimal dalam memfasilitasi aktivitas pengguna. Selain itu, karena masalah teknis pada aplikasi menghalangi pengguna untuk memanfaatkan secara normal meskipun kondisi perangkat dan jaringan mendukung. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mengalami hambatan untuk mengakses layanan, sehingga mengurangi kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi serta menurunkan niat perilaku penggunaan secara aktual.



Gambar 1. 13 Review Perceived Risk Platform Kitabisa

Sumber: Playstore (2025)

Beberapa *review* pengguna *platform* Kitabisa menunjukkan adanya pengaruh negatif dari faktor *perceived risk*. Beberapa pengguna menyampaikan kekhawatiran atas keamanan dana dan perlindungan data pribadi. Pengguna *platform* Kitabisa merasakan bahwa saldo yang hilang setelah melakukan login ulang serta dugaan kebocoran data pribadi karena iklan yang berkaitan dengan aktivitas donasi pada *platform* lain. Hal ini menimbulkan rasa tidak aman terhadap penggunaan aplikasi karena pengguna merasa terdapat risiko kehilangan dana maupun penyalahgunaan data pribadi. Kondisi ini secara langsung menurunkan kepercayaan pengguna terhadap *platform* dan berdampak pada rendahnya minat untuk kembali melakukan donasi melalui aplikasi.



Gambar 1. 14 Review Perceived Trust Platform Kitabisa

Sumber: Playstore (2025)

Berdasarkan ulasan *review platform* Kitabisa di Play Store menunjukkan bahwa ulasan positif *platform* Kitabisa mampu menekankan transparansi pengelolaan donasi, pelayanan yang responsive dan proses penyaluran dana yang cepat dan jelas. Beberapa pengguna merasa yakin bahwa donasi yang diberikan sampai kepada pihak yang membutuhkan, karena respon cepat dari pihak *platform* Kitabisa ketika pengguna membutuhkan informasi. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman dalam berdonasi, sehingga mendorong pengguna untuk kembali menggunakan *platform* dalam aktivitas donasi selanjutnya..

Terdapat ulasan *review* negatif yang menunjukkan hilangnya kepercayaan akibat kendala yang merugikan pengguna secara langsung, seperti contoh di *review* diatas yaitu saldo yang tiba-tiba berkurang tanpa sepengetahuan pengguna dan kesulitan dalam proses pengajuan penerima dana karena fitur upload yang tidak berfungsi. Kendala teknis ini menimbulkan keraguan pengguna terhadap keamanan proses pengelolaan dana serta kredibilitas *platform* secara keseluruhan. Hal ini menjadi faktor penting karena jika pengguna merasa ragu dengan keamanan *platform*, maka tingkat *perceived trust* akan menurun dan dapat memengaruhi intensitas pengguna untuk melakukan donasi kembali di kemudian hari.

★★★★★ 22/03/21

Aplikasi ini bagus memang buat kita mempermudah sedekah , cuma masukan aja min , alangkah baiknya para yayasan yang menggalang dana di kitabisa terus update perkembangan para pasien yang di bantu , agar kita juga bisa tau bahwa dia sudah sembuh atau belum.Jadi kita gak kepikiran apalagi kalo liat kondisi si bayi" kecil sedih min,kalo update kondisinya stuck sampe situ aja ..Paling tidak kita tau bahwa dia sudah sembuh atau belum ..Atau bikin menu yang mengategorikan pasien telah berhasil sembuh

★★★★☆ 23/06/25

alhamdulillah memudahkan untuk berbagi tapi, kadang apk nya ngelag, susah banget pas mau di buka apa lagi pas mau sedekah subuh momen subuh yang adem jadi emosi dikit gegara niat baik jadi susah prosesnya. kalau maintenance itu kabarin jadi orang gak nungguin buat bukanya dan kalau bisa maintenance itu tengah malam (kayak Mbanking), karena kalau subuh orang perlu buat sedekah subuh.

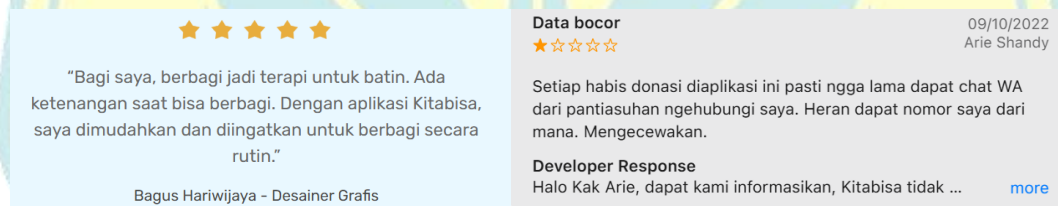
Gambar 1. 15 Review Hedonic Motivation Platform Kitabisa

Sumber: Playstore (2025)

Berdasarkan ulasan *review platform* Kitabisa diatas menunjukkan bahwa pengguna merasakan kepuasan emosional, kebahagiaan sosial dan makna spiritual ketika menggunakan aplikasi untuk bersedekah. Pengguna merasa aplikasi tersebut

mempermudah melakukan kebaikan dan berharap setiap donasi membawa manfaat bagi para penerima. Emosi positif ini muncul karena pengguna merasa terhubung dengan aktivitas sosial dan merasakan kesenangan saat berdonasi. Dorongan ini dapat memengaruhi pengguna untuk terus berdonasi dari rasa Bahagia karena memberikan kebermanfaat, tidak hanya sebatas manfaat praktis dari aplikasi.

Terdapat ulasan *review* negatif yang memperlihatkan sisi negatif, dimana pengalaman emosional pengguna menjadi terganggu karena kendala teknis aplikasi. Pengguna ingin melakukan sedekah pada suatu waktu yang secara emosional bermakna. Namun aplikasi ini mengalami gangguan pada aplikasi sehingga menghambat proses donasi. Hal tersebut menimbulkan rasa emosi, kecewa dan frustrasi, karena niat pengguna untuk berdonasi tidak tersalurkan dengan baik. Maka, kepuasan secara emosional yang seharusnya didapat dari aktivitas berdonasi, tapi berubah menjadi perasaan kecewa akibat hambatan teknis *platform*.



Gambar 1. 16 Review Behavioral Intentions Platform Kitabisa

Sumber: Website Kitabisa.com dan Apple Store (2025)

Berdasarkan *review* diatas terhadap *platform* Kitabisa di kedua sumber tersebut menunjukkan bahwa *platform* Kitabisa mampu memberikan dampak positif maupun negatif dalam perilaku *behavioral intention*. Pengguna mengungkapkan penilaian positif karena merasakan adanya ketenangan saat melakukan donasi dan menjadi terapi untuk batin pengguna. Kedua asumsi tersebut menyatakan bahwa tingkat penggunaan pada *platform* Kitabisa meningkat dan berpotensi melakukan donasi secara rutin. Diperkuat oleh ungkapan *review* pengguna bahwa aplikasi tersebut memudahkan dan mengingatkan untuk selalu berbagi secara rutin dapat memberikan dorongan

penggunaan selanjutnya. Hal ini dapat dikatakan bahwa *behavioral intention* bersifat positif dari faktor emosional, seperti keinginan, ketertarikan dan komitmen pengguna.

Adapun *review* negatif yang dirasakan oleh pengguna dalam *platform* Kitabisa yaitu adanya penurunan niat untuk menggunakan *platform* di masa mendatang. Pengguna menyampaikan rasa kekecewaan karena setiap selesai melakukan donasi pengguna mendapatkan pesan dari *platform* Kitabisa, hal ini menimbulkan kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi, serta rasa tidak nyaman berpotensi menghambat niat pengguna untuk kembali melakukan berdonasi pada *platform* tersebut. Dapat disimpulkan bahwa apabila *behavioral intention* menurun, terkendala atau terhambat akibat pengalaman negatif, maka rasa kepercayaan dan ketertarikan pengguna menurun.



Gambar 1. 17 Review Use Behavior Platform Kitabisa

Sumber: Google Play dan Play Store (2025)

Berdasarkan ulasan *review platform* Kitabisa di kedua sumber tersebut menunjukkan bahwa perilaku penggunaan aplikasi mudah digunakan dan memberikan laporan harian mengenai proyek yang sedang dijalani, sehingga mempermudah pengguna dalam memantau perkembangan donasi secara berkelanjutan. Kemudahan informasi mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi sebagai sarana utama pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan yang tinggi dan keinginan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi.

Terdapat *review* negatif yang menunjukkan bahwa perubahan nyata dalam pola penggunaan aplikasi. Pengguna menginformasikan bahwa sebelumnya rutin menggunakan *platform* Kitabisa, namun setelah adanya perubahan sistem pembayaran menjadi menghambat proses donasi. Faktor teknis dapat menurunkan frekuensi dan kelancaran perilaku penggunaan, sehingga hal yang tadinya dilakukan secara konsisten, namun berubah menjadi berhenti melakukan dengan mudah.

Menurut anda, manfaat apa yang paling dirasakan ketika menggunakan platform crowdfunding Kitabisa untuk berdonasi digital?
Memudahkan untuk berdonasi dengan fitur metode pembayaran yang beragam
Kemudahan dalam berdonasi dan kepercayaan platform
Mudah digunakan
Kita dapat menyalurkan dana kepada orang yang dapat dipercaya serta crowdfunding juga sebagai pihak yang dapat menyalurkan bantuan kepada yang membutuhkan
Manfaat yang paling dirasakan adalah kemudahan dan transparansi. Dengan Kitabisa, saya bisa berdonasi kapan saja dan di mana saja hanya dengan beberapa kali sentuhan di ponsel.
Manfaat paling terasa itu praktis dan cepat saya bisa donasi kapan saja tanpa ribet. Tapi sisi negatifnya, kadang saya jadi bingung memilih karena campaign-nya banyak dan informasinya panjang, jadi butuh waktu buat memastikan mana yang paling meyakinkan.
Secara manfaat memang memudahkan untuk menyalurkan dana, tapi jujur saya merasa manfaat sosialnya kadang kurang terasa maksimal karena adanya potongan biaya administrasi platform
Kemudahan dalam berdonasi, karena dari smartphone kita bisa langsung berdonasi
Kemudahan dan kepraktisan, Kitabisa mempermudah pada saat saat berdonasi karena prosesnya cepat, sederhana, dan bisa dilakukan hanya melalui hp. Tidak perlu transfer manual atau datang ke lokasi penggalangan dana.
Lebih efektif dari kedua sisi, pemberi lebih cepat memberikan dan penerima juga cepat menerima donasi
Buat donasi itu simple bgt prosesnya gampang, bisa bayar lewat banyak metode, transparan karena ada update, jadi tau gmn proses berdonasi kita saya merasa kitabisa sangat mudah digunakan dan dapat digunakan dimana saja.
Kemudahan dan kepraktisan dalam berdonasi dari mana saja, serta adanya transparansi mengenai ke mana dana disalurkan.

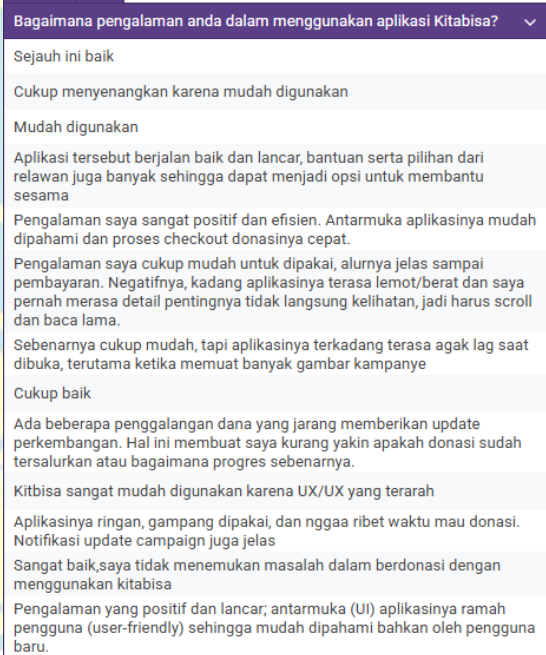
Gambar 1. 18 Pra-Survei *Performance Expectancy*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Selain fenomena dan temuan literatur tersebut, peneliti juga melakukan pra-survei kepada sejumlah responden yang pernah menggunakan *platform fintech crowdfunding to donate*. Pra-survei dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku berdonasi digital pada Generasi Z. Hasil pra-survei menyatakan bahwa 8 dari 10 responden menyatakan positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil dominan

positif terhadap manfaat penggunaan untuk memberikan pengaruh secara aktual, terutama dalam hal efektivitas dan peningkatan perilaku donasi. Hal ini menegaskan bahwa platform tersebut dapat membantu pengguna mencapai tujuan donasi secara lebih cepat dan praktis.

Namun, ditemukan pengaruh negatif tidak dominan yang dirasakan oleh pengguna, bahwa adanya potongan biaya *platform*, banyaknya pilihan kampanye pada platform tersebut yang mengakibatkan kebingungan dalam memilih *campaign* yang akan di donasikan. Selain itu, menunjukkan bahwa pengguna merasakan hambatan dari proses penggunaan yang berdampak pada penurunan minat penggunaan secara berulang. Hal ini membuktikan bahwa persepsi manfaat yang diberikan *platform* tidak sepenuhnya dominan positif.



Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi Kitabisa? ▾

- Sejauh ini baik
- Cukup menyenangkan karena mudah digunakan
- Mudah digunakan
- Aplikasi tersebut berjalan baik dan lancar, bantuan serta pilihan dari relawan juga banyak sehingga dapat menjadi opsi untuk membantu sesama
- Pengalaman saya sangat positif dan efisien. Antarmuka aplikasinya mudah dipahami dan proses checkout donasinya cepat.
- Pengalaman saya cukup mudah untuk dipakai, alurnya jelas sampai pembayaran. Negatifnya, kadang aplikasinya terasa lemot/berat dan saya pernah merasa detail pentingnya tidak langsung kelihatan, jadi harus scroll dan baca lama.
- Sebenarnya cukup mudah, tapi aplikasinya terkadang terasa agak lag saat dibuka, terutama ketika memuat banyak gambar kampanye
- Cukup baik
- Ada beberapa penggalangan dana yang jarang memberikan update perkembangan. Hal ini membuat saya kurang yakin apakah donasi sudah tersalurkan atau bagaimana progres sebenarnya.
- Kitbisa sangat mudah digunakan karena UX/UX yang terarah
- Aplikasinya ringan, gampang dipakai, dan nggaa ribet waktu mau donasi. Notifikasi update campaign juga jelas
- Sangat baik,saya tidak menemukan masalah dalam berdonasi dengan menggunakan kitabisa
- Pengalaman yang positif dan lancar; antarmuka (UI) aplikasinya ramah pengguna (user-friendly) sehingga mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru.

Gambar 1. 19 Pra-Survei *Effort Expectancy*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Pada pra-survei pertanyaan kedua, menyatakan bahwa 8 dari 10 responden menyatakan positif ketika menggunakan *platform* tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi dominan positif muncul pada aspek kemudahan penggunaan, terutama

dalam hal kemudahan navigasi, tampilan antarmuka yang mudah dipahami, serta proses donasi yang cepat dan tidak rumit. Hasil tersebut menegaskan bahwa *platform* dapat mendukung pengguna dalam melakukan donasi dengan lebih mudah, efisien, dan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan.

Namun demikian, pra-survei juga menemukan 2 dari 10 responden bahwa adanya pengaruh negatif namun tidak dominan. Beberapa responden melaporkan bahwa aplikasi terkadang terasa lemot saat digunakan. Selain itu, beberapa responden juga menyatakan bahwa informasi kampanye secara lengkap, jadi mereka harus *scroll* lebih jauh, yang mengakibatkan proses yang kurang efisien. Hambatan secara teknis juga membuat sebagian pengguna merasa pengalaman pengguna tidak selalu tanpa hambatan.

Secara keseluruhan, temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun persepsi kemudahan penggunaan *platform* Kitabisa didominasi oleh pengalaman positif, adanya hambatan kecil pada proses penggunaan membuktikan bahwa persepsi kemudahan tidak sepenuhnya ideal. Faktor negatif berpotensi menurunkan kenyamanan dan minat penggunaan secara berulang.

Menurut anda, apa pengaruh orang lain yang pernah membuat anda memutuskan berdonasi melalui aplikasi Kitabisa? ✓

Saya mengetahui platform kitabisa dari google

Iya ada pengaruh. Faktor banyak influencer di sosial media menggunakan platform ini untuk berdonasi beberapa juga menjadi inisiator donasi disini.

Teman

Rasa empati dan simpati orang lain kadang memberikan saya dorongan untuk melakukan hal serupa

Pengaruh orang lain sangat besar, terutama melalui media sosial. Saya sering tergerak untuk berdonasi karena melihat unggahan atau story teman yang membagikan tautan kampanye donasi yang mereka dukung.

Biasanya saya terdorong karena teman atau keluarga share link dan menjelaskan situasinya, jadi saya ikut tergerak. Tapi kadang saya juga merasa ada tekanan sosial, seperti "tidak enak" kalau tidak ikut, jadi keputusan saya tidak selalu 100% dari kemauan sendiri.

Saya sering memutuskan berdonasi setelah melihat teman atau keluarga membagikan link kampanye di media sosial mereka

Pengaruh Influencer besar cukup memengaruhi saya berdonasi, jadi ada rasa trust ketika saya mau berdonasi

Sering melihat teman membagikan link Kitabisa di Instagram atau WhatsApp membuat saya merasa terdorong untuk ikut membantu.

Orang lain memberi tahu bahwa platform Kitabisa amanah dalam menyalurkan donasi

Iyaa, waktu lihat tmen atau influencer share campaign di sosmed

Saya merasa terdorong untuk membantu sesama yang membutuhkan disaat orang lain atau teman saya mengajak berdonasi melalui platform kitabisa

Sangat besar, terutama ketika melihat teman atau influencer membagikan link donasi di media sosial (Instagram/Twitter) dengan cerita yang menyentuh hati.

Gambar 1. 20 Pra-Survei Social Influence

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

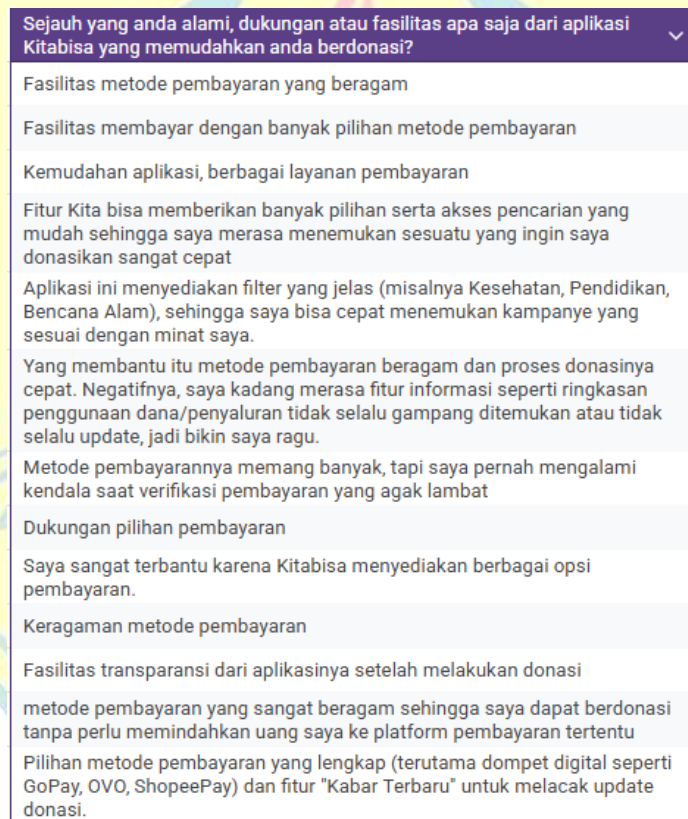
Berdasarkan pra-survei tersebut, ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan ada pengaruh sosial yang bersifat positif dan lingkungan sekitar mereka. Responden menyatakan bahwa mengetahui penggunaan Kitabisa karena ajakan orang lain. Pengaruh ini terutama muncul melalui media sosial memicu rasa empati serta dorongan untuk berdonasi.

Namun, pada pra-survei diatas ditemukan bahwa adanya pengaruh negatif tidak dominan. Beberapa responden menyatakan bahwa walaupun terinfluence dari orang lain, namun responden merasa tidak enak jika ikut berdonasi ketika banyak orang lain yang melakukannya. Perasaan *social pressure* ini justru menurunkan kenyamanan dan dapat menciptakan resistensi terhadap penggunaan *platform*.

Selain itu, responden yang menyebutkan bahwa pengaruh sosial tidak selalu menjadi alasan utama dalam berdonasi, karena merasa kampanye dari orang lain tidak

cukup menyakinkan apabila informasi yang dibagikan tidak seluruhnya dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua pengaruh sosial bekerja secara positif, dan pengguna masih membutuhkan faktor internal seperti kepercayaan dan keyakinan pribadi sebelum memutuskan untuk berdonasi.

Jadi, hasil pra-survey ini menggambarkan bahwa *social influence* berpengaruh positif yang dominan, terutama pada dorongan sosial terdekat penggunaannya. Oleh karena itu, pihak *platform* harus memastikan bahwa platform tersebut kredibel dan menyajikan informasi yang jelas, agar tercapai penggunaan rutin tanpa menimbulkan tekanan atau keraguan pengguna.



Sejauh yang anda alami, dukungan atau fasilitas apa saja dari aplikasi Kitabisa yang memudahkan anda berdonasi?

- Fasilitas metode pembayaran yang beragam
- Fasilitas membayar dengan banyak pilihan metode pembayaran
- Kemudahan aplikasi, berbagai layanan pembayaran
- Fitur Kita bisa memberikan banyak pilihan serta akses pencarian yang mudah sehingga saya merasa menemukan sesuatu yang ingin saya donasikan sangat cepat
- Aplikasi ini menyediakan filter yang jelas (misalnya Kesehatan, Pendidikan, Bencana Alam), sehingga saya bisa cepat menemukan kampanye yang sesuai dengan minat saya.
- Yang membantu itu metode pembayaran beragam dan proses donasinya cepat. Negatifnya, saya kadang merasa fitur informasi seperti ringkasan penggunaan dana/penyaluran tidak selalu gampang ditemukan atau tidak selalu update, jadi bikin saya ragu.
- Metode pembayarannya memang banyak, tapi saya pernah mengalami kendala saat verifikasi pembayaran yang agak lambat
- Dukungan pilihan pembayaran
- Saya sangat terbantu karena Kitabisa menyediakan berbagai opsi pembayaran.
- Keragaman metode pembayaran
- Fasilitas transparansi dari aplikasinya setelah melakukan donasi
- metode pembayaran yang sangat beragam sehingga saya dapat berdonasi tanpa perlu memindahkan uang saya ke platform pembayaran tertentu
- Pilihan metode pembayaran yang lengkap (terutama dompet digital seperti GoPay, OVO, ShopeePay) dan fitur "Kabar Terbaru" untuk melacak update donasi.

Gambar 1. 21 Pra-Survei *Facilitating Conditions*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa responden menilai *facilitating conditions* seperti keamanan sistem, rating aplikasi, serta transparansi laporan dana sebagai faktor

utama dalam mencapai penggunaan secara aktual dan memengaruhi kenyamanan pengguna untuk menggunakan platform tersebut. Beberapa responden menyatakan bahwa mereka merasa aman karena aplikasi telah memiliki kualitas yang sangat baik dan tidak mengalami serangan cyber seperti kebocoran data. Keandalan ini menjadi bentuk dukungan teknis yang kuat, menunjukkan bahwa kondisi fasilitas seperti sistem keamanan, stabilitas aplikasi dan kredibilitas *platform* merupakan hal penting dari pengguna untuk berniat berdonasi secara rutin tanpa rasa khawatir dalam penggunaan.

Responden menekankan bahwa kondisi fasilitas seperti navigasi yang mudah serta perlindungan dari kejahatan siber sangat memengaruhi minat mereka dalam berdonasi. Pengguna memastikan bahwa bantuan yang disalurkan dapat sesuai sarana dan proses berjalan dengan aman. Dapat disimpulkan bahwa hal tersebut bahwa dukungan fasilitas operasional seperti kemudahan akses, perlindungan data proses verifikasi menjadi elemen penting dalam penggunaan terhadap platform.

Selain faktor teknis, Adapun anggapan bahwa transparansi dana melalui platform dan kredibilitas kampanye yang memudahkan pengguna dalam mengambil keputusan. Mereka merasa yakin karena dana yang disalurkan oleh pihak kitabisa melakukan proses pengecekan terlebih dulu. Transparansi ini memberikan rasa dukungan secara non teknis karena pengguna merasa difasilitasi untuk membuat keputusan aman dan terpercaya.

Apakah anda pernah merasa khawatir saat berdonasi melalui aplikasi Kitabisa?
Sejujurnya iya, mungkin lebih ke bagaimana uang yang saya donasikan akan benar benar sampai ke yang membutuhkan
Iya, terkadang saat pembuka donasi belum terpercaya,
Terkait dengan privasi data dan penyaluran donasi yang tepat dan dapat dipercaya atau tidak
Terkadang saya khawatir bagaimana jika dana yang saya berikan tidak tersampaikan kepada yang membutuhkan
Ya, saya pernah merasa sedikit khawatir, terutama mengenai validitas dan akuntabilitas beberapa kampanye yang penggalang dananya adalah individu
Pernah. Saya kadang khawatir soal validitas campaign dan apakah dana tersalurkan sesuai tujuan. Walau begitu, saya tetap merasa lebih aman dibanding donasi random, tapi rasa khawatir itu muncul terutama kalau campaign-nya jarang update.
Saya cukup khawatir mengenai validitas kampanye. Beberapa kali saya mendengar berita tentang donasi fiktif, jadi saya takut uang saya disalahgunakan.
Yaa kadang ngerasa khawatir apakah donasi saya benar-benar sampai ke penerima
Ya, saya khawatir karena beberapa hal, seperti takut campaign yang saya dukung tidak benar-benar valid, atau khawatir dana yang saya donasikan tidak sepenuhnya sampai kepada penerima yang membutuhkan.
Tidak, karena saya sudah percaya dengan track recordnya
Pernah saat pertama kali mau pake, karena takut ada kejadian yg uang donasinya dimanipulasi
tidak, karena di platform kitabisa saya dapat melihat report penggunaan dana donasi
Terkadang ada kekhawatiran mengenai validitas kampanye (apakah cerita tersebut asli) dan potongan biaya administrasi platform.

Gambar 1. 22 Pra-Survei *Perceived Risk*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki niat untuk berdonasi melalui Kitabisa, namun tidak selalu mewujudkannya secara rutin karena adanya persepsi risiko terkait ketersediaan dana. Ketidakpastian financial ini mencerminkan *financial risk*, yaitu kekhawatiran bahwa melakukan donasi secara rutin dapat mengganggu kondisi keuangan pribadi. Hal ini memperlihatkan bahwa risiko finansial menjadi faktor yang dapat menghambat realisasi niat, meskipun keinginan untuk membantu sangat tinggi.

Beberapa responden juga menyatakan bahwa mereka hanya berdonasi pada waktu tertentu atau tergantung pada kampanye yang dianggap layak. Hal ini menggambarkan adanya *performance risk*, yaitu keraguan apakah donasi benar benar disalurkan dengan tepat atau memberikan dampak yang diharapkan. Ketika informasi

kampanye kurang jelas dan tidak menyakinkan, pengguna cenderung menahan diri untuk berdonasi secara rutin. Dengan kata lain, persepsi risiko terkait transparansi dan kredibilitas kampanye memengaruhi intensitas perilaku donasi.

Adapun penggunaan secara tidak rutin karena merasa adanya hambatan situasional. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived risk* juga muncul karena ketidakptasian terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Kondisi ini membuat sebagian pengguna untuk berhati-hati. Hal ini menandakan bahwa persepsi risiko, baik dari sisi sistem maupun kualitas kampanye, yang memberikan pengaruh signifikan terhadap perilaku donasi secara aktual.



The image shows a survey question in Indonesian: "Menurut anda, apa faktor yang membuat anda percaya atau tidak percaya terhadap aplikasi Kitabisa?" (According to you, what factors make you believe or not believe in the Kitabisa app?). Below the question are several text boxes containing responses from participants. The responses discuss factors like the app's popularity, platform credibility, transparency of donations, and the reliability of the platform and its users.

Menurut anda, apa faktor yang membuat anda percaya atau tidak percaya terhadap aplikasi Kitabisa?
Popularitas aplikasi yang sudah cukup terkenal sebagai platform crowdfunding di Indonesia
Kredibilitas platfrom dan pembuka donassi
Penyaluran dana sesuai dan amanah atau tidaknya
Faktor dari banyaknya keamanan dan autentifikasi untuk berdonasi dan bagi relawan yang ingin mencari dana sehingga mengurangi kecurangan, namun beberapa donasi terkadang terasa tertutup sehingga menciptakan kekhawatiran dana tidak tersampaikan
saya percaya Adanya laporan dana yang terkumpul secara real-time dan syaa ga percaya dugaan penyelewengan dana di beberapa kampanye tertentu menimbulkan keraguan.
Saya percaya kalau ada transparansi (update rutin, laporan, penjelasan jelas), dan reputasi platformnya juga membantu. Saya jadi kurang percaya kalau campaign tertentu minim bukti, narasinya terlalu dramatis, atau informasinya kurang detail, karena itu terasa kurang meyakinkan.
Saya kurang percaya jika penggalang dana tidak rajin memberikan update Kabar Terbaru
Yang membuat tidak percaya seperti jawaban sebelumnya ya, yaitu apakah donasi saya benar sampai ke penerima, karena saya pernah mendengar isu kitabisa cukup banyak mengambil komisi atau bagian dari donasi
Adanya tanda centang biru dan verifikasi identitas penggalang dana membuat saya percaya, tetapi jika banyak campaign tanpa verifikasi atau identitas penggalang tidak jelas, membuat saya ragu/tidak percaya.
Faktor kredibilitas dan reputasi platform
Review sama ratingnya sih
Mungkin saya khawatir siapa yang membuka donasi pada Kitabisa, saya takut saya berdonasi pada pihak yang tidak bertanggungjawab.
Faktor percaya muncul karena adanya verifikasi identitas/medis yang dilakukan tim Kitabisa dan adanya laporan penggunaan dana yang transparan.

Gambar 1. 23 Pra-Survei *Perceived Trust*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Hasil pra survei menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap kitabisa banyak dipengaruhi oleh reputasi platform dan kredibilitas penggalangan dana. Responden menyatakan bahwa popularitas Kitabisa sebagai *platform crowdfunding* terbesar di Indonesia memberikan rasa aman awal dalam melakukan donasi. Kredibilitas penggalangan dana juga menjadi faktor penting karena pengguna lebih yakin bahwa dana yang mereka salurkan dapat dikelola secara tepat. Namun, ketika identitas penyelenggara tidak jelas dan tidak terverifikasi, maka kepercayaan pengguna menurun dan menimbulkan rasa keraguan terhadap kampanye yang akan ditampilkan.

Responden juga menunjukkan bahwa pengaruh negatif ketika beberapa kampanye jarang memperbarui laporan penyaluran dana. Kurangnya informasi yang di dapat, menimbulkan keraguan dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kampanye maupun penggalang dana. Namun, meskipun mayoritas responden menunjukkan kepercayaan terhadap platform, terdapat pengaruh negatif terkait risiko dan kekhawatiran keamanan. Responden mengatakan bahwa adanya kecemasan dana yang tidak sesuai dengan penyaluran dana yang berhak mendapatkannya. Adapun kasus kampanye yang tidak memberikan laporan yang jelas, tidak transparan, dan penggalangan yang diragukan oleh pengguna. Hal ini dapat menurunkan rasa percaya pengguna dan menyebabkan pengguna lebih memilih platform lain untuk berdonasi pada kampanye tertentu.

Bagaimana perasaan atau pengalaman emosional anda saat berdonasi melalui aplikasi Kitabisa?
Senang dan mudah
Sangat senang karena bisa membantu sesama
Senang
Dengan membantu orang lain menciptakan perasaan senang dan prihatin
Pengalaman emosional saya adalah perpaduan antara rasa empati, kepuasan, dan harapan.
Saya biasanya merasa senang dan lega karena bisa bantu orang. Tapi kadang muncul perasaan cemas atau curiga takut donasinya tidak tepat sasaran atau saya terlalu terbawa emosi saat memutuskan.
Rasanya lega dan anget di hati. Ada kepuasan batin tersendiri pas abis Donasi, apalagi pas baca doa-doa baik di kolom komentar. Seneng aja gitu bisa jadi bagian kecil yang ngebantu nyelesin masalah orang lain
Senang bisa membantu sesama
Saat berdonasi, saya merasa senang karena bisa berkontribusi meskipun dalam jumlah kecil. Ada perasaan puas karena saya tahu bantuan saya dapat meringankan beban orang lain.
Senang karena bisa membantu
Seneng karna bisa bantu orang lain lewat smartphone doang menyenangkan, karena saya dapat ikut membantu orang yang sedang terkena kemandangan
Merasa terenyuh dan empati saat membaca cerita, diikuti rasa lega dan bahagia (gratifikasi batin) setelah berhasil mengirimkan donasi.

Gambar 1. 24 Pra-Survei *Hedonic Motivation*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil Pra-Survei, *hedonic motivation* sangat mencerminkan perilaku kepuasan menggunakan *platform* tersebut dari faktor pendukung motivasi. Responden dapat menggambarkan bahwa setelah melakukan transaksi atau donasi digital dan dana tersebut tersampaikan oleh pihak yang berhak menerima akan memberikan sensasi emosional, seperti rasa empati yang terpenuhi, rasa kepuasan batin, hingga kebahagiaan karena dapat memberikan dampak positif bagi orang lain. Pengalaman ini dapat menunjukkan bahwa proses berdonasi tidak hanya menjadi aktivitas transaksi dua arah, melainkan memberikan gratifikasi emosional yang kuat bagi pengguna seperti yang dirasakan oleh responden di pra-survei diatas.

Selain rasa senang, beberapa responden menggambarkan pengalaman emosional yang mendalam, seperti rasa lega, ketenangan hati dan kepuasan batin saat setelah melakukan donasi ataupun saat membaca kampanye. Hal ini menunjukkan

bahwa adanya *emotional relief* sebagai bagian dari proses donasi. Selain itu, perilaku tersebut memberikan efek psikologis positif yang membuat pengguna merasa lebih baik secara emosional, sekalipun bertransaksi nominal kecil. Hal ini memperkuat bahwa aspek kesenangan batin dan rasa empati pengguna menjadi salah satu pendorong utama dalam penggunaan aplikasi Kitabisa.

Namun, hasil Pra-Survei mengungkapkan bahwa *hedonic motivation* tidak selalu muncul tanpa kendala. Sebagian kecil responden merasakan cemas, ketika pengguna tidak percaya jika donasi tidak digunakan sesuai target sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa emosi positif bisa terganggu jika proses transparansi atau informasi yang didapatkan tidak sesuai ekspektasi pengguna.

Berdasarkan temuan ini bahwa mayoritas pengguna mengalami emosi positif yang kuat saat berdonasi, sehingga *hedonic motivation* masih menjadi faktor utama dalam memperkuat minat dan intensi pengguna dalam menggunakan *platform* tersebut untuk berdonasi.

Berikan alasan yang membuat anda ingin atau tidak ingin berdonasi kembali melalui aplikasi Kitabisa di masa mendatang

Saya ingin berdonasi di kitabisa karena memudahkan

Ingin berdonasi kembali apalagi jika donasi tersebut akan disalurkan ke tempat dan orang yang tepat

ingin berdonasi karena kepercayaan dan kemudahan dan aplikasi / platform

Bencana alam yang jaraknya jauh dari tempat tinggal sehingga aplikasi ini membuat saya ingin berdonasi kepada mereka

mau lagi karena Saya bisa memilih kampanye dengan masalah yang spesifik dan melihat dampaknya melalui update yang dibagikan.

Saya ingin donasi lagi karena prosesnya mudah dan banyak pilihan campaign yang relevan. Tapi saya bisa tidak ingin kalau saya merasa transparansinya kurang, update lambat, atau saya pernah mengalami kendala transaksi/konfirmasi yang bikin saya tidak nyaman.

Saya berniat untuk berdonasi kembali karena kepraktisannya. Selama Kitabisa terus menjaga transparansi dan memberikan layanan yang stabil, saya akan tetap menggunakan aplikasi ini sebagai sarana utama saya untuk bersedekah

Walaupun kadang masih skeptis dengan Kitabisa, tapi saya masih ingin kembali berdonasi di Kitabisa karena cukup banyak partner atau influencer yang bekerja sama dengan Kitabisa sehingga Kitabisa masih menjadi pilihan saya

Jika ada delay penyaluran atau informasi penyaluran tidak transparan, muncul rasa waswas yang membuat saya berpikir ulang untuk berdonasi kembali.

Ingin jika platfrom mempertahankan kredibilitasnya. Tidak ingin jika platfrom tidak menjaga kredibilitasnya

Lebih ke kondisi keuangannya kalau emg ada uang lebih ya donasi, kalau ngga ada ya ngga usah dulu

saya ingin berdonasi kembali di kitabisa karena sangat mudah, praktis, dan terpercaya karena saya dapat melihat report dari penggunaan dana donasi

ngin kembali karena sistemnya terpercaya, prosesnya sangat cepat (kurang dari 1 menit), dan notifikasi update penyaluran dana yang membuat donatur merasa dihargai.

Gambar 1. 25 Pra-Survei *Behavioral Intention*

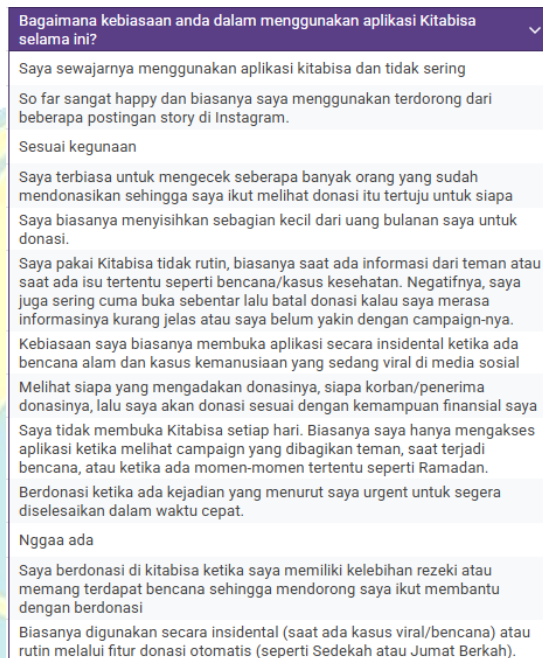
Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil Pra-Survei diatas, menunjukkan perilaku positif bahwa responden memiliki niat menggunakan pada *platform* Kitabisa. Alasan utama bagi responden untuk niat menggunakan kembali *platform* tersebut karena dianggap mudah digunakan, proses transaksi cepat, informasi kampanye yang diberikan jelas, dan *platform* tersebut dianggap kredibel, serta transparansi dan pelayanan stabil. Kepercayaan pengguna menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi niat penggunaan, responden akan merasa yakin bahwa dana yang disalurkan sesuai dengan pihak yang berhak menerima, selain itu, dengan pengguna merasakan adanya perkembangan campaign yang baik dan transparansi proses yang terjaga membuat pengguna akan merasa terlibat dalam kegiatan sosial tersebut dan termotivasi memicu untuk berdonasi kembali.

Namun, hasil Pra-Survei lainnya menunjukkan adanya perbedaan pendapat bahwa pengguna masih merasakan kekurangan transparansi dalam *platform* tersebut, yang mengancam niat menggunakan akan menurun. Selain itu, perkembangan niat berdonasi pada *platform* tersebut masih dikatakan tidak stabil karena sebagian responden hanya ingin berdonasi di waktu tertentu. Hal ini dapat dikatakan bahwa niat penggunaan pengguna masih bersifat situasional dan tidak dilakukan secara rutin. Responden lain mengatakan bahwa masih adanya keraguan yang dirasakan terkait transparansi dan kredibilitas *platform*, yang dianggap sistem pada *platform* tersebut masih cenderung lambat. Faktor ini membuat sebagian pengguna menunda niat perilaku berdonasi secara aktual.

Maka, dapat disimpulkan bahwa *behavioral intention* pengguna Kitabisa berada dalam kondisi yang didominasi oleh niat positif yang dipengaruhi langsung oleh kenyamanan, kecepatan, dan kepercayaan. Pengaruh positif ini diimbangi secara langsung oleh pengaruh negatif yang menunjukkan minat untuk menggunakan *platform* tersebut secara berulang menurun. Frekuensi yang tidak konsisten

menunjukkan rasa khawatir terhadap transparansi informasi secara situasional. Hal ini dapat ditegaskan bahwa aspek transparansi, penyampaian informasi yang jelas, dan peningkatan kualitas *update* penyaluran dana dapat menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan *behavioral intention* secara lebih stabil di aktivitas selanjutnya.



Bagaimana kebiasaan anda dalam menggunakan aplikasi Kitabisa selama ini? ▾

Saya sewajarnya menggunakan aplikasi kitabisa dan tidak sering

So far sangat happy dan biasanya saya menggunakan terdorong dari beberapa postingan story di Instagram.

Sesuai kegunaan

Saya terbiasa untuk mengecek seberapa banyak orang yang sudah mendonasikan sehingga saya ikut melihat donasi itu tertuju untuk siapa

Saya biasanya menyisihkan sebagian kecil dari uang bulanan saya untuk donasi.

Saya pakai Kitabisa tidak rutin, biasanya saat ada informasi dari teman atau saat ada isu tertentu seperti bencana/kasus kesehatan. Negatifnya, saya juga sering cuma buka sebentar lalu batal donasi kalau saya merasa informasinya kurang jelas atau saya belum yakin dengan campaign-nya.

Kebiasaan saya biasanya membuka aplikasi secara insidental ketika ada bencana alam dan kasus kemanusiaan yang sedang viral di media sosial

Melihat siapa yang mengadakan donasinya, siapa korban/penerima donasinya, lalu saya akan donasi sesuai dengan kemampuan finansial saya

Saya tidak membuka Kitabisa setiap hari. Biasanya saya hanya mengakses aplikasi ketika melihat campaign yang dibagikan teman, saat terjadi bencana, atau ketika ada momen-momen tertentu seperti Ramadan.

Berdonasi ketika ada kejadian yang menurut saya urgent untuk segera diselesaikan dalam waktu cepat.

Nggaa ada

Saya berdonasi di kitabisa ketika saya memiliki kelebihan rezeki atau memang terdapat bencana sehingga mendorong saya ikut membantu dengan berdonasi

Biasanya digunakan secara insidental (saat ada kasus viral/bencana) atau rutin melalui fitur donasi otomatis (seperti Sedekah atau Jumat Berkah).

Gambar 1. 26 Pra-Survei Use Behavior

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil Pra-Survei diatas, menunjukkan mayoritas responden tidak menggunakan *platform* Kitabisa secara rutin. Penggunaan *platform* tersebut dipengaruhi oleh faktor situasional, seperti contohnya ketika ada bencana alam, kampanye donasi seperti bulan Ramadhan yang dipengaruhi oleh teman, keluarga, atau lainnya pengguna akan tertarik untuk melakukan donasi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *platform* Kitabisa tidak menjadi rutinitas rutin pengguna, melainkan menggunakan *platform* tersebut ketika ada kondisi mendesak di lingkup sosial.

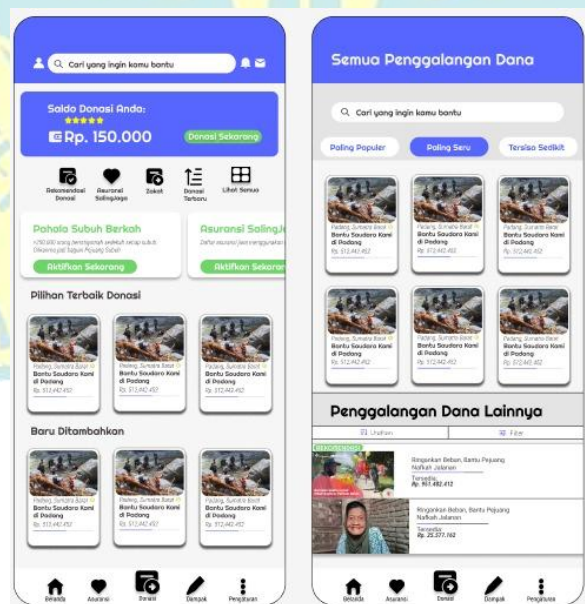
Selain itu, perilaku positif responden menyatakan bahwa mereka menyisihkan sebagian dana atau finansial mereka sebagian untuk berdonasi seperti salah satu jawaban responden diatas. Namun, perilaku positif tersebut masih minoritas, sehingga

belum menjadi penggunaan secara rutin dan konsisten di antara mayoritas responden lainnya. Fakta lainnya yang diungkapkan oleh responden, yaitu ketika mereka memiliki rezeki lebih akan memperlihatkan bahwa penggunaan *platform* sangat bergantung pada keadaan finansial seseorang dan situasi emosional.

Hasil Pra-Survei diatas juga mengungkapkan bahwa adanya perilaku negatif dalam perilaku penggunaan. Beberapa responden menyatakan bahwa tidak rutin menggunakan atau mengakses *platform* tersebut karena informasi yang didapat kurang jelas, proses update lambat, atau kampanye yang disosialisasikan tidak memberikan urgensi donasi. Selain itu, ada yang menyatakan bahwa mereka membuka *platform* tersebut tidak muncul dari individual seseorang, melainkan karena dorongan orang lain. Bahkan ada responden yang menyatakan “nggaa ada” di kebiasaan tertentu, mengindikasikan bahwa masih rendahnya tingkat keterlibatan seseorang dalam menggunakan *platform* secara langsung.

Hasil Pra-Survei ini dilakukan peneliti sebagai landasan awal untuk memperkuat urgensi penelitian dalam menganalisis pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* melalui *use behavior* pada pengguna *fintech crowdfunding*. berdasarkan hasil Pra-Survey yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diidentifikasi bahwa adanya ketidaksesuaian antara prediksi teori dalam UTAUT dan perilaku pengguna di lapangan. Secara teoritis, faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* melalui *use behavior* seharusnya mendorong intensi dan perilaku penggunaan yang kuat. Namun, data Pra-Survei tersebut justru memperlihatkan pola yang lebih kompleks, dimana responden menyatakan persepsi positif pada sebagian variabel, tetapi juga mengungkapkan pengalaman negatif yang signifikan sehingga perilaku penggunaan tidak terjadi secara konsisten. Temuan ini membentuk kesenjangan yang jelas antara perbedaan teori dengan kenyataan yang terjadi pada perilaku pengguna Kitabisa. Selain itu, juga menunjukkan bahwa rendahnya intensitas penggunaan *fintech crowdfunding* disebabkan tidak hanya oleh kurangnya manfaat dan kemudahan *platform* saja, melainkan niat pengguna belum menjadi niat dari pribadi, melainkan atas dorongan orang lain.

Berdasarkan Pra-Survey, sebagian besar responden merasa senang, lega, dan secara emosional tergerak saat berdonasi, intensi berdonasi tetap tidak kuat karena merasakan hal cemas, ragu, dan tidak yakin terhadap transparansi penyaluran dana. Secara individu juga mengakui bahwa aplikasi mudah digunakan, namun tetap tidak menggunakannya secara rutin karena faktor eksternal, seperti update laporan yang lambat, kampanye terlalu banyak dan minimnya kejelasan informasi yang didapat oleh pengguna. Bahkan pada variabel *use behavior*, mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan *platform* tersebut digunakan secara tidak rutin dan hanya digunakan disaat situasional. Dapat diidentifikasi, meskipun terdapat faktor positif, namun faktor negatif lebih dominan dalam menghambat konsistensi perilaku penggunaan. Selain itu, berdasarkan variabel *perceived trust* menunjukkan bahwa adanya kesenjangan paling besar pada banyaknya responden yang menyatakan bahwa kekhawatiran tentang kredibilitas penggalangan dana, keterlambatan laporan dan ketidakpastian penyaluran dana donasi. Berdasarkan teori sebelumnya menyatakan bahwa *trust* adalah pendorong utama dalam keberlanjutan penggunaan *platform* donasi digital.



Gambar 1. 27 Visualisasi Mockup Aplikasi Kitabisa

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Peneliti menyajikan visualisasi objek penelitian dalam bentuk mockup yang akan diteliti sebagai bentuk penguatan pada konteks penelitian ini. Hal ini dilakukan peneliti bertujuan untuk memberikan gambaran visual mengenai fitur dan alur penggunaan *platform fintech crowdfunding* yang menjadi objek penelitian, serta pengembangan inovasi fitur yang akan dibahas lebih lanjut.

Namun, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai UTAUT masih berfokus pada *fintech* secara umum seperti *mobile payment*, *peer-to-peer lending*, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan pola perilaku pengguna khusus pada *platform crowdfunding* yang berbasis pendanaan atau donasi. Pada penelitian sebelumnya masih cenderung meneliti variabel UTAUT tanpa menggabungkan faktor psikologis dan emosional, seperti *perceived risk*, *perceived trust* dan *hedonic motivation* yang justru sangat relevan untuk digunakan dalam konteks *fintech crowdfunding*, serta belum secara khusus menelaah fenomena ini pada Generasi Z yang merupakan kelompok dengan tingkat penetrasi *fintech* tertinggi.

Maka dari itu, *gap research* pada penelitian ini adalah menggabungkan variabel UTAUT dengan faktor psikologis dan emosional, seperti *perceived risk*, *perceived trust* dan *hedonic motivation* dalam konteks layanan *fintech crowdfunding* dan adanya perbedaan antara teori dengan realita pada kepercayaan pengguna yang terbilang tidak stabil terhadap niat dan perilaku aktual pengguna. Peneliti mengharapkan dengan adanya *Gap Research* tersebut dapat membuahkan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor UTAUT serta faktor psikologis dan emosional dapat memengaruhi niat dan sikap pengguna *fintech crowdfunding*, khususnya pada Generasi Z.

Penelitian ini difokuskan kepada *platform* Kitabisa yang berfokus pada layanan *donate based crowdfunding* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan faktor-faktor UTAUT sebagai landasan utama penelitian dan diadaptasi oleh variabel *perceived risk*, *perceived trust*, dan *hedonic motivation* dalam mengukur pengaruh *behavioral intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* melalui *use behavior*.

Penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi mengenai dinamika perkembangan transformasi digital di Indonesia terus berkembang pesat, terutama karena semakin banyak orang yang menerapkan *fintech* dan semakin luasnya akses ke layanan keuangan digital. Menurut Bank Indonesia pada 2024, nilai transaksi digital dari tahun 2021 hingga 2024 meningkat secara signifikan, menunjukkan perubahan besar dalam cara masyarakat menggunakan layanan keuangan, dari cara tradisional ke sistem berbasis digital. Hal ini didukung oleh data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024), yang menunjukkan bahwa kebanyakan pengguna layanan *fintech* berasal dari generasi muda, terutama Generasi Z, yang memiliki tingkat penggunaan digital tertinggi di Indonesia. Generasi ini memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, pemahaman teknologi yang baik, serta sikap sosial yang kuat dalam beraktivitas secara digital, sehingga mereka menjadi komponen utama dalam ekosistem *fintech* di Indonesia.

Urgensi penelitian ini semakin tinggi seiring dengan kontribusi *fintech crowdfunding* terhadap pertumbuhan ekonomi digital Indonesia yang semakin pesat. Menurut data OJK (2025) nilai total pembiayaan melalui *fintech crowdfunding* menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, namun partisipasi masyarakat masih dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kepercayaan dan tingginya persepsi risiko. Selain itu, dengan sampel Generasi Z, menunjukkan bahwa kecenderungan untuk memilih *platform* yang memberikan pengalaman *hedonic motivation*. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan bagi regulator, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia, dalam merancang kebijakan literasi keuangan serta perlindungan konsumen yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis dalam memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan *fintech crowdfunding* di Indonesia, khususnya pada kelompok Generasi Z.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat peneliti tentukan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
4. Apakah *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
5. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
6. Apakah *Perceived Trust* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
7. Apakah *Hedonic Motivation* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
8. Apakah *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
9. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
10. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
11. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Social Influence* terhadap *Use Behavior* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?

12. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
13. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Perceived Risk* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
14. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Perceived Trust* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?
15. Apakah *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Hedonic Motivation* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian di, dapat peneliti tentukan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* di Indonesia.
2. Menganalisis pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* di Indonesia.
3. Menganalisis pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* di Indonesia.
4. Menganalisis pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* di Indonesia.
5. Menganalisis pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* di Indonesia.
6. Menganalisis pengaruh *Perceived Trust* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *fintech crowdfunding* di Indonesia.
7. Menganalisis pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
8. Menganalisis pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.

9. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
10. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
11. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Social Influence* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
12. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
13. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Perceived Risk* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
14. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Perceived Trust* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.
15. Menganalisis peran mediasi *Behavioral Intention* dalam hubungan antara *Hedonic Motivation* terhadap *Use Behavior* pada pengguna *Fintech Crowdfunding* di Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat berdasarkan hasil temuan penelitian sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

- 1) Memperkuat pemahaman teoritis mengenai *performance expectancy*, *facilitating condition*, *effort expectancy*, *perceived risk*, *perceived trust* dan

hedonic motivation memengaruhi *behavioral intention* pengguna layanan digital

- 2) Mempekuat bukti empiris tentang peran *behavioral intention* sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara faktor-faktor UTAUT2 dan *use behavior*.
- 3) Memberikan landasan teori baru untuk penelitian selanjutnya dalam bidang adopsi *fintech*, khususnya untuk model pembiayaan berbasis *crowdfunding* di negara berkembang seperti Indonesia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat praktis untuk *brand* atau perusahaan, konsumen, dan *influencer*. Berikut adalah manfaatnya:

- 1) Bagi masyarakat dan pengguna *fintech crowdfunding*
 Penelitian ini dapat membantu masyarakat memahami berbagai yang memengaruhi niat penggunaan layanan *fintech crowdfunding*, serta memberikan wawasan baru dalam menilai risiko dan manfaat dari layanan tersebut secara lebih objektif sebelum mengambil keputusan finansial.
- 2) Bagi penyelenggara *platform fintech crowdfunding*
 Penelitian dapat menjadi acuan dalam merancang strategi peningkatan adopsi pengguna dengan memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya dan akademisi
 Penelitian ini mampu dijadikan referensi untuk mengembangkan model konsep baru dalam studi perilaku pengguna teknologi keuangan.