

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Terjadinya peningkatan pemakai *Financial Technology (Fintech)* menjadikan masyarakat tertarik melaksanakan transaksi tidak tunai, hingga tiadanya transaksi tunai. Transaksi non-tunai diantaranya kartu debit, online buying, e-money, ataupun kredit online yang bisa digunakan sebagai alternatif. Masyarakat kurang percaya pada munculnya sebuah inovasi pembayaran secara non-tunai, karena kurangnya keamanan, adanya ketidaknyamanan, dan sebuah proses yang tidak sulit. Seiring jaman, banyak masyarakat beranggapan transaksi non tunai mempunyai banyak dampak positif sehingga memutuskan untuk beralih ke transaksi non tunai.

Bank Indonesia (BI) sudah merancang Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 memiliki tujuan guna membuat sebuah sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar sehingga mampu mendukung keuangan nasional bekerja secara tepat. GNNT diharapkan untuk dapat menekan masalah pembayaran menggunakan uang cash, yakni uang tak akan diterima karena lusuh / sobek / tidak layak edar serta memaksimalkan ketepatangunaan ketika masyarakat melakukan transaksi sehingga tidak dibutuhkan pembawaan uang tunai dengan nominal besar yang mampu meminimalkan kesalahan penghitungan atau human error. Sehingga nantinya GNNT akan menciptakan sebuah ekosistem cashless society. Keuntungan dalam peralihan tunai ke non-tunai sangat tinggi yakni kemudahan, lebih

cepat, akses luas, kejelasan transaksi, serta pencatatan perencanaan ekonomi yang tepat (Bank Indonesia, 2014).

Teknologi yang berkembang maju menjadikan terciptanya sebuah inovasi berupa alat pembayaran tidak tunai yang praktis, mudah, serta tepat bila dipergunakan di sistem pembayaran elektronik yakni uang elektronik atau E-money. E-money sendiri ialah alat yang mampu dipergunakan sebagai alat bayar yang bernilai yang disimpan pada media elektronik. Rifaai (2001) sendiri menyatakan jika uang elektronik sebagai alat pembayaran elektronik yang didapatkan melalui sejumlah uang nontunai yang disetorkan baik melalui bank maupun sebuah agen, yang dimana nilai dari uang yang disetorkan akan dimasukkan media uang elektronik dalam bentuk Rupiah, nantinya akan dipergunakan dengan cara meminimalkan nilai uang elektronik tersebut. Berkat kemajuan pada teknologi e-money ini akan menimbulkan sebuah dampak baik serta buruk kepada pengguna layanan tersebut (Rifaai, 2001: 1367).

Bank Indonesia menyatakan bahwa E-money didesain menjadi satu perangkat yang dipergunakan dalam transaksi yang mencakup beberapa elemen yakni 1) dikeluarkan berlandaskan sejumlah nilai uang yang sudah disetorkan ke bank (penerbit); 2) secara elektronik, nilai uang tersimpan dalam media berwujud server atau chip, serta 3) nilai uang yang dimaksud dikelola penerbit tidak sebagai simpanan yang dimaksudkan ada UU yang mengatur hal tersebut (perbankan). Pengguna dapat merasakan sebuah manfaat dalam mempergunakan Uang Elektronik sebagai alat pembayaran seperti kecepatan serta kemudahan pada saat pembayaran sehingga tidak

perlu membawa uang tunai serta tidak akan ada kembalian berbentuk benda/makanan seperti permen, karet, dan sebagainya yang disebabkan ketidakterseediaannya uang pecahan kecil. Hal ini sangat bermanfaat terhadap transaksi yang bersifat masal dengan jumlah kecil dan berfrekuensi tinggi seperti transportasi, tol, pembayaran parkir, cepat jasi, dan lainnya. ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)).

GoPay ialah salah satu uang elektronik yang dipergunakan saat pembayaran elektronik. GoPay atau yang pada awalnya dikenal dengan Go-wallet adalah sebuah produk dompet digital yang memiliki fungsi sebagai penyimpan Gojek kredit dimana dapat dikelola untuk berbagai transaksi yang terkoneksi dengan berbagai layanan di aplikasi Go-jek. Kemudahan dalam Top Up Go-Pay disebabkan karena bekerjasamanya Go-pay ke dalam bank besar di Indonesia seperti Bank BCA, Mandiri, BNI, BRI, Permata Bank, CIMB Niaga, PRIMA dan ATM

Merujuk Peraturan Bank Indonesia N0.18/40/PBI/2016, mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI PTP) diterbitkan dengan mempertimbangkan: 1). Inovasi yang tercipta akibat berkembangnya sistem informasi dan teknologi, khususnya yang berkaitan dengan fintech dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat meliputi elemen jasa pada pembayaran baik dari segi instrument, alur, serta infrastruktur pelaksana pemrosesan transaksi. 2). Guna menopang terciptanya sistem pembayaran yang selaras dengan kebutuhan, maka diperlukan inovasi dalam pelaksanaan pemrosesan transaksi. 3). Sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang mencukupi, akses luas, kepentingan nasional serta perlindungan

konsumen, dan standard praktik internasional. 4). Diperlukannya pengkajian kembali secara menyeluruh atas pengelolaan sistem pembayaran saat ini agar menampilkan arah dan regulasi yang jelas kepada pelaksana jasa sistem pembayaran dan pelaksana penunjang transaksi pembayaran, serta kepada masyarakat (Peraturan Bank Indonesia, 2016).

Hasil survey di tahun 2013 menunjukkan jika indeks literasi keuangan rakyat Indonesia hanya 21.84% serta indeks inklusi keuangan 59.74%. Sedangkan di 2016 menunjukkan jika literasi keuangan hanya bernilai 29,66% dibandingkan indeks inklusi keuangan 67,82% dari jumlah keseluruhan rakyat Indonesia. Hal ini berarti hanya 29,66% rakyat Indonesia mengerti akan literasi keuangan.

Februari 2021 Data Bank Indonesia memperlihatkan jika jumlah transaksi uang elektronik sebesar Rp 19,2 triliun atau meningkat 26,4 persen dari tahun ke tahun. Demikian juga dengan besarnya transaksi digital banking bernilai 464,8 juta transaksi dengan jumlah transaksi hingga mencapai angka Rp 2.547,5 triliun atau tumbuh 22,9% dari tahun ke tahun Februari 2021 lalu. Merujuk kepada pesatnya perkembangan yang besar tersebut, Bank Indonesia meramalkan tendensi digitalisasi ini nantinya hendak mewabah bersamaan dengan peningkatan tumbuhnya teknologi, terobosan, dan perluasan serta penguatan komunitas digital.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Uang Elektronik Beredar Tahun 2020**

<b>Periode</b>	<b>Jumlah Instrument</b>
Januari	313.785.298
Februari	319.294.014
Maret	330.391.364
April	412.055.870
Mei	346.881.617
Juni	353.587.670
Juli	359.670.019
Agustus	376.142.547
September	393.904.001
Oktober	410.656.671
November	420.412.942
Desember	432.281.380

(Sumber: Bank Indonesia, 2020)

Penyebaran uang elektronik awal tahun 2020 telah berada pada angka 313.785.298 kemudian akhir tahun meningkat hingga mencapai angka 432.281.380, hal tersebut memperlihatkan ketertarikan penggunaan uang elektronik di Indonesia mendapati pertumbuhan di tahun 2020 saat pandemi covid.

Asosiasi FinTech Indonesia beserta OJK menyatakan Pelaku FinTech Indonesia masih didominasi payment (43%), pinjaman (17%), serta 36% berbentuk aggregator, pembiayaan, penyertaan dana, rencana keuangan dan lainnya. Peluang yang tinggi pada fintech start-up di Indonesia menjadi dibutuhkan lokasi agar mampu berkembang, pemerintah pun harus melihat pertumbuhannya dengan mulai membentuk sebuah peraturan baru yang nantinya mampu dilaksanakan guna mengelola alur bisnis tersebut. April 2016, Gojek yang pertama menghadirkan layanan digital payment GoPay yang awalnya mempunyai sistem kredit bernama Gojek Credit. Gojek mampu dipergunakan di setiap bentuk layanan Gojek dengan meminimalkan

pemakaian uang cash bermula dari Go Ride, Go Food, hingga Go-Mart. Gojek ialah platform on-demand terdepan di Asia Tenggara dimana menghadirkan inovasi pada 3 pelayanan antaranya transportasi, pemesanan makanan, serta logistic yang mampu hadir sebagai solusi serta menjadi pengalaman terbaik kepada pemakai, memaksimalakan tepatgunaan usaha UMKM serta memperbesar potensi mitra driver guna memaksimalkan penghasilannya. Terobosan-terobosan Gojek menjadikannya sebagai andalamn masyarakat yang terlihat dari pengunduhan aplikasi Gojek lebih dari 190 juta per juni 2021.

Kevin Aluwi selaku Co-Founder dan CEO Gojek menyatakan adanya Go-jek terlahir 11 tahun lalu, terobosan telah menjadi satu kesatuan dari DNA kami. Gojek akan selalu mengeluarkan sebuah terobosan serta teknologi terbaru untuk menimpali berbagai tantangan serta kebutuhan keseharian pengguna. Pada saat adanya pandemi, kami tidak usai memberikan sebuah solusi serta membantu pengguna dalam menyesuaikan diri. Berkat hadirnya terobosan, mampu memudahkan keseharian pengguna serta dapat menunjang seluruh mitra (*driver*) serta mitra usaha khususnya UMKM guna mampu bertumbuh meskipun berada di tengah covid-19 (PT. Go-jek Indonesia, 2021).



**Gambar 1.1**  
**Daftar Pengguna E-Wallet Di Indonesia Tahun 2019**  
 (Sumber : <https://alineaid.com>)

Gambar 1.1 memperlihatkan Gopay menduduki posisi teratas dengan pengguna mencapai 83,3%, yang mengalahkan pengguna OVO 81,4%, Dana 68,2%, LinkAja 53,0% dan diikuti oleh penggunaan aplikasi lainnya. Ini menandakan jika Gopay telah menjadi pilihan masyarakat dalam bertransaksi guna memudahkan dalam pemenuhan kebutuhannya.

**Tabel 1.2**  
**Data Pengguna GoPay Tahun 2019-2020**

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Pengguna
1.	Jembrana	53.781
2.	Tabanan	45.560
3.	Badung	79.852
4.	Gianyar	78.926
5.	Klungkung	43.503
6.	Bangli	35.225
7.	Karangasem	35.196
8.	Buleleng	48.392
9.	Denpasar	82.529

(Sumber: PT. Go-jek Indonesia)

Pengguna GoPay Melonjak pada masa pandemi ini. Pemerintah mengeluarkan dan menerapkan sebuah kebijakan pembatasan fisik ataupun sosial. Berkat kebijakan tersebut kegiatan keluar rumah menjadi berkurang sehingga menyebabkan perubahan pada acara belanja masyarakat.

Berdasarkan keadaan tersebut kami memandang adanya sebuah transformasi kebiasaan masyarakat yang memilih mempergunakan *platform* digital saat melaksanakan transaksi ataupun melaksanakan pembayaran. Peningkatan pada penggunaan GoPay satu bulan terakhir untuk berbelanja secara online meningkat secara bertahap. Perubahan terlihat jelas oleh pelaku usaha sebab dikala pandemic pelaku usaha mulai memahami akan teknologi. Awalnya, mereka tidak memahami terkait pemasaran online, saat ini memulai mempergunakan pembayaran non-tunai seperti GoPay, mendaftarkan toko ke Go-Shop, serta menghantarkan barang lewat Go-Send dengan baik.

Buleleng berada pada peringkat ke tujuh dari sembilan Kabupaten yang menggunakan akses internet. Hal tersebut memperlihatkan Buleleng memiliki pengguna Gopay yang relatif rendah serta minimnya ketertarikan dalam menggunakan GoPay pada masyarakat. Masyarakat Buleleng lebih banyak mempergunakan telepon seluler karena kurangnya pemahaman pada cara mempergunakan akses internet di pedesaan. Masyarakat Buleleng lebih condong kepada teknik pembayaran langsung yang bisa dibayarkan lewat indomaret / alfamart atau bank terdekat. Menyangkut pada mendominasinya masyarakat yang melaksanakan pembayaran tunai serta tida mendapati kesulitan dalam prosesnya.

Hasil Sensus Penduduk yang dilaksanakan BPS menunjukkan bila masyarakat Bali tersebar menjadi 9 kabupaten dan Buleleng ialah kabupaten dengan penduduk tertinggi mencapai 791.813 jiwa atau 18,34% masyarakat Bali. Namun ketertarikan penduduk pada pemakaian Go-pay bisa disebut rendah dan terbatasnya pemakaian oleh masyarakat luas, artinya hanya

sejumlah orang yang mempergunakan aplikasi ini contohnya: mahasiswa, dosen, guru, pegawai, pengusaha ataupun lainnya. Sebagian besar penduduk tidaklah ingin merasa dibebani pada saat pengambilan sebuah keputusan dalam menentukan sebuah hal yang berkaitan dengan kehidupannya sehari-hari dan mereka enggan memikirkan akibat dari penggunaan aplikasi GoPay.

Kejadian terkait dengan penggunaan GoPay pernah terjadi yaitu kasus pembobolan akun GoPay Maia Estianty pada saat mempergunakan layanan pesan-antar GoFood. Pembobolan dilakukan dengan cara meretas akun GoPay untuk menguras habis isi saldo GoPay Maia. Kejadian ini diawali dengan adanya panggilan dari supir yang mengatakan bahwa motornya sedang mogok sehingga diperlukan adanya pengemudi pengganti. Supir meminta untuk mengetik sebuah nomor telepon dilengkapi dengan sebuah kode 21. Namun, tanpa sadari, keputusannya itu menjadikan Maia menyerahkan data telepon kepada pelaku sehingga pelaku dapat melaksanakan login ke akun Maia. Anehnya, Maia merasa tidak menyerahkan OTP yang seringkali dikirim kepada pemakai melalui SMS tapi pelaku bisa mendapatkan kode tersebut serta menghabiskan seluruh saldo Gopay Maia. Maia menemui kejangalan seperti posisi sopir tidak menetap, serta pelaku meretas aplikasi lainnya seperti Tokopedia dan WhatsApp dimana pelaku menghapus Whatsaap Maia serta hampir sukses membeli HP di Tokopedia dengan kartu kredit Maia. Beruntung Maia sukses memblokir akses pelaku dengan menghubungi provider serta memblokir kartu kreditnya. Peretasan saldo Gopay bisa jadi tidak hanya dialami oleh Maya Estianty saja, sehingga Maia menghimbau pihak Gojek agar mampu menangani hal serupa

guna tidak menimbulkan korban baru. Maia kemudian menginformasikan pada konsumen lainnya agar lebih hati-hati agar akunnya tidak sampai diretas. (<https://tirto.id>).

Aura Kasih juga menjadi salah satu korban yang langsung melaporkan peristiwa tersebut ke kantor Gojek November 2019 lalu serta menyatakan jika ia kehilangan 11 juta saldo Gopaynya. Aura Kasih tidak menyangka karena kejadian ini pernah mengenai konsumen dan pengemudi sekaligus. Riana Ibrahim, konsumen GoPay yang bekerja sebagai karyawan swasta, bernasib tak seberuntung Maia karena memperoleh perlakuan berbeda walaupun peristiwa yang dialami mirip dengan pola peretasannya. Dimana terdapat panggilan sopir yang menginstruksikan untuk forward call dan meminta kode yang berakhir pada pemindahan serta peretasan akun yang menyebabkan Gopay Rp801 ribu hasil top up sesaat akan membeli martabak lenyap serta melalui layanan oneklikpay dari kartu debit di aplikasi kehilangan senilai Rp951 ribu. Whatsapp juga tidak mampu diakses oleh dirinya sendiri serta akun tokopedianya juga sempat diretas dan kehilangan saldo OVO sebesar Rp25 ribu.

Riset ini terfokus pada pemakaian Gopay di Buleleng. Di Indonesia sendiri pemakaian Gopay mengalami kenaikan dimasa pandemic ini. Adanya kebijakan social distancing menyebabkan masyarakat memilih untuk bertransaksi secara online. Riset ini mempunyai populasi yang berasal dari masyarakat Kabupaten Buleleng dengan rentang usia 15-29 tahun sera pemakai Gopay. Riset ini dilakukan atas dasar Buleleng menjadi kabupaten dengan populasi terbanyak serta riset sebelumnya hanya terfokus pada

aplikasi OVO. Riset sebelumnya dijalankan di kota besar di Indonesia, hanya saja saat itu terfokus pada ovo sementara sekarang pada Gopay. Variabel yang dipergunakan ialah Literasi Keuangan, Persepsi Kredibilitas dan Persepsi Manfaat.

Riset dari Giriani Dan Susanti (2018) menunjukkan bila secara bersamaan, literasi keuangan, fitur layanan serta kemudahan penggunaan memengaruhi positif signifikan kepada pemakaian e-money. Sementara itu secara individual, pemakaian e-money tidak terdampak signifikan oleh literasi keuangan namun fitur layanan serta kemudahan penggunaan berdampak signifikan kepada penggunaan e-money.

Riset Perdinan (2020) menunjukkan jika mahasiswa dengan rentang usia 18-25 tahun tidak berdampak kepada pemakaian layanan Gopay. Jika dilihat dari nilai sig  $>0.05$ , maka hipotesis yang menyatakan pemakaian Gopay dipengaruhi oleh literasi keuangan diterima. Sementara hipotesis kedua yang menyebutkan ada dampak yang ditimbulkan terhadap pemakaian Gopay akibat pengetahuan mahasiswa 18-25 diterima sebab nilai Sig.  $< 0,05$ , Hipotesis ke tiga yang menyatakan jika perilaku menabung mahasiswa mampu memengaruhi pemakaian layanan penggunaan Gopay diterima sebab nilai dari Sig.  $< 0,05$ .

Riset yang dilaksanakan Larashati (2016) membuktikan jika inovasi teknologi, persepsi kredibilitas, serta manfaat yang dirasakan secara bersamaan berdampak signifikan pada pemakaian e-money. Hasil pengujian secara individual membuktikan jika terdapat dampak positif yang ditimbulkan inovasi teknologi serta manfaat yang dirasakan pada penggunaan e-money.

Namun, tidak terlihat dampak yang dihasilkan persepsi kredibilitas kepada penggunaan e-money.

Riset dari Aritonang dan Arisman (2017) yang memaparkan secara jelas mengenai dampak positif dan signifikan yang ditimbulkan persepsi kemudahan penggunaan pada minat mempergunakan E-Money GoPay. Ini memperlihatkan jika semakin mudahnya konsumen mempergunakan aplikasi dapat mampu memikat minat konsumen guna bertahan mempergunakannya. Kesimpulannya ialah adanya dampak positif dan signifikan yang dihasilkan persepsi manfaat kepada minat pengguna GoPay. Ini memperlihatkan jika besarnya manfaat yang dirasakan maka ketertarikan responden pengguna GoPay semakin meningkat sebab memudahkan mereka dalam menjalankan aktivitas bertransaksi. Bahwasanya kemudahan serta manfaat yang diterima para pengguna sangatlah mempengaruhi ketertarikan mereka dalam mempergunakan aplikasi tersebut. Dimudahkannya dalam penggunaan aplikasi tidak mempersulit konsumen dalam mempergunakan, serta manfaat akan menyebabkan pengguna untuk tetap mempergunakan serta tetap menetapkan pilihan menggunakan E-money GoPay dalam memalukan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Sebab itu, peneliti berupaya untuk melaksanakan riset dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Kredibilitas dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Money GoPay Pada Masa Pandemi Covid-19”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, sehingga identifikasi masalah riet ini ialah:

1. Kasus pembobolan melalui peretasan akun GoPay yang dirasakan oleh sejumlah konsumen yang menyebabkan kerugian hingga jutaan rupiah. Selain Gopay, Tokopedia serta Kartu kredit tidak luput dari retasan pelaku.
2. Rendahnya minat penduduk yang sudah berumur atau dewasa di Kabupaten Buleleng terhadap penggunaan media pembayaran GoPay dan kurangnya minat penggunaan GoPay.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah sangat diperlukan guna mencegah kejadian hal yang melenceng. Oleh sebab itu, riset ini hanya terfokus menguji Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Kredibilitas Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Money GoPay Pada Masa Pandemi Covid-19.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah literasi keuangan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan E-Money GoPay?
2. Apakah persepsi kredibilitas memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan E-Money GoPay?
3. Apakah persepsi manfaat memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan E-Money GoPay?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Melalui latar belakang riset, tujuan yang diharapkan oleh riset ini yakni.

1. Guna mengenali Literasi Keuangan berdampak kepada Minat Penggunaan E-money GoPay.
2. Guna mengenali Persepsi Kredibilitas berdampak kepada Minat penggunaan E-money GoPay.
3. Guna mengenali Persepsi Manfaat berdampak pada Minat penggunaan E-money GoPay.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari riset ini diharapkan mampu menyuguhkan manfaat diantaranya.

1. Manfaat Teoritis

Hasil riset diharapkan mampu menyediakan kegunaan dari pengetahuan masyarakat terkait pemakaian *E-money* GoPay di wilayah Buleleng Pada Masa Pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil riset diharapkan sebagai lading informasi serta pengetahuan mahasiswa berkaitan dengan pemakaian *E-Money* GoPay sebagai satu alat pembayaran elektronik di masa pandemi covid-19 di wilayah Buleleng.

b. Bagi masyarakat

Adanya riset ini mampu menyediakan informasi serta tambahan ilmu mengenai keuangan, kredibilitas, serta manfaat dalam pemakaian *E-Money* GoPay menjadi pilihan perangkat pembayaran yang diharapkan nantinya mampu mengalihkan metode yang sebelumnya dipergunakan dalam bertransaksi.

