

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perubahan teknologi di zaman sekarang ini menyebabkan berubahnya tatanan kehidupan manusia baik dari segi ekonomi, sosial dan budaya. Teknologi dapat dimaknai sebagai suatu alat atau tindakan yang khusus memang dirancang untuk membantu aktivitas manusia agar menjadi lebih efisien dan efektif dalam pengerjaan (Nana & Ahmad, 1989). Perkembangan teknologi saat ini telah mengarah ke berbagai bidang seperti budaya, ekonomi, pendidikan, pertahanan dan keamanan. Saat ini kemajuan teknologi juga mendukung perkembangan teknologi di bidang pemerintahan dalam mendukung pemasukan anggaran. Salah satu contoh yang sudah berjalan adalah di bidang jasa keuangan yaitu dengan menggunakan Layanan Keuangan Digital (LKD).

LKD sendiri merupakan sebuah pelayanan yang dimana bergerak dalam bidang jasa keuangan yang berhubungan dengan pembayaran dan bekerja sama dengan pihak ketiga yang memanfaatkan penggunaan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi agar dapat menciptakan keuangan inklusif dengan memanfaatkan web maupun mobile (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Nomor 19). Dengan demikian pada dasarnya LKD diterbitkan bertujuan agar dapat menciptakan keuangan masyarakat yang tidak adanya perbedaan antara status social maupun ekonomi masyarakat yang biasanya dikenal dengan keuangan inklusif, selain itu dengan adanya LKD tentu akan dapat membantu pemerintah dalam menyebarkan dana secara luas kepada masyarakat tanpa harus dengan menggunakan lembaga perbankan dan hanya dengan memanfaatkan media teknologi digital yang biasanya sering diketahui sebagai jasa pihak ketiga.

Layanan Keuangan Digital memang padadasarnya dibutuhkan oleh masyarakat Indonesi terutama bagi mereka yang tinggal didaerah pelosok, karena mereka akan sangat susah mendapatkan pelyanan perbankan karena biasanya kantor perbankan akan banyak disebar didaerah perkotaan sehingga masyarakat yang tinggal dipelosok sanyat sulit mendapatkan pelayanan, dengan adanya LKD diharapkan akan dapat menjangkau masyarakat seluruh Indonesia termasuk pada daerah terpelosok seperti juga pada perdesaan terdalam. Jadi pada prinsipnya tujuan utama dari LKD ini adalah untuk memberikan pemerataan pelayanan keuangan pada daerah-daerah yang terpelosok dengan menggunakan jaringan seluler yang banyak digunakan oleh masyarakat. Salah satu Layanan Keuangan Diginal adalah dengan adanya *E-money* yang sering di kenal oleh masyarakat sebagai uang elektronik. Seperti yang diketahui saat ini pemerintah lagi gencar dalam mendorong masyarakatnya agar menggunakan e-money dalam melakukan transaksi guna untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam perekonomian.

E-money merupakan suatu konsep daya tukar keuangan berbasis profesional yang dimana masyarakat akan lebih mudah dalam menggunakan jasa keuangan

(Hidayati, 2006). Penggunaan *e-money* merupakan langkah awal untuk menggerakkan sistem pembayaran non tunai. Dengan adanya penerapan sistem informasi *e-money*, diharapkan ini dapat mengubah manajemen tata kelola keuangan yang awalnya konvensional menjadi manajemen modern yang setiap aktivitasnya tidak lagi mengharuskan pembukuan secara manual dan meminimalisir kecurangan dalam penerimaan dari transaksi keuangan. *E-money* merupakan sebuah alat pembayaran dengan memanfaatkan media digital atau non-tunai yang saat ini memang menjadi target utama pengembangannya di Indonesia karena dengan adanya pembayaran uang elektronik akan dapat mengurangi pertumbuhan uang kertas selain itu juga sangat simple dan fleksibel dalam melakukan pembayaran dalam skala mikro (Hidayati, 2006).

Dikarenakan produk e-money ini merupakan sebuah terobosan baru sehingga perlu adanya pengenalan lebih dalam mengenai keunggulannya pada konsumen. Dimana secara teoritis terdapat beberapa yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-money* yaitu *subjective norm* dan *perceived benefit*. *Subjective Norm* merupakan sebuah kepercayaan yang dimiliki oleh seseorang atas pengaruh dari orang lain yang memang dianggapnya penting dalam hidupnya. Sehingga sering dikatakan bahwa norma subjektif dianggap sebagai bagian penting dalam mempengaruhi perilaku manusia. Menurut Taylor & Todd dalam Angelina 2018 menerangkan bahwa komponen pembentukan timbulnya norma subjektif yaitu adanya sebuah penyampaian yang di sampaikan dari mulut ke mulut sehingga informasi akan dapat tersebar secara luas dan meningkatkan kepercayaan pendengar.

Perceived benefit merupakan salah satu bagian penting yang dapat menentukan perilaku seseorang karena hal ini berkaitan dengan manfaat atau keuntungan yang dirasakan dalam menggunakan suatu produk dalam perilaku tertentu. Bila suatu perilaku yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang lebih besar untuk dirinya maka tidak sega seseorang akan menggunakan secara jangka panjang dari perilaku yang dilakukan. Namun jika malah sebaliknya bila dalam penggunaan perilaku tidak dapat memberi keuntungan untuk dirinya tentu seseorang akan meninggalkannya. Dalam kaitannya manfaat ini biasanya akan dibagi menjadi dua yang meliputi manfaat langsung dan manfaat tidak langsung. Manfaat langsung dalam artian adanya manfaat secara langsung pada penggunaan suatu produk tertentu. Sedangkan untuk manfaat tidak langsung biasanya manfaat yang tidak dirasakan secara langsung dan sulit untuk dilakukan pengukurannya (Ming-Chi, 2009).

Meskipun kepercayaan masyarakat sangat tinggi terhadap penggunaan *e-money* yang dianggap menguntungkan dan bantuan dari pemerintah dalam menerangkan beberapa keunggulan dari penggunaan *e-money* namun pada kenyataannya saat ini masyarakat masih belum dapat menerimanya dengan baik dari perubahan system keuangan ini, masyarakat masih terbiasa dengan adanya keuangan konvensional. Selain itu masyarakat juga belum memahami cara menggunakan uang elektronik (*e-money*).

Penggunaan *e-money* tentunya sangat ramai dipergunakan oleh anak muda yang sangat terampil terutama dikalangan bisnis salah satu bisnis yang terkenal adalah *Samastra Coffee* di Kota Klungkung. *Samastra Coffee* ini merupakan bisnis yang sangat diminati serta mengikuti perkembangan hidup masyarakat. Rata-rata

Samastra *Coffee* menyediakan pembayaran menggunakan *e-money*. Samastra *Coffee* dipilih sebagai tempat penelitian karena memiliki omset, tingkat kunjungan hingga penggunaan *e-money* yang tinggi. Namun permasalahan yang muncul adalah minat terhadap penggunaan *e-money* masih rendah dikalangan orang tua.

Selain minat terhadap penggunaan *e-money* yang masih rendah, kepercayaan masyarakat untuk mengadopsi teknologi terbaru masih sangat tipis hal ini didukung dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti berpusat di Samastra *Coffee* Jln. Srikandi II, Semarang Kuning Kota Klungkung dengan nama responden I Ketut Adi Putra 23th dengan pekerjaan sebagai kasir di Samastra *Coffee* memberikan informasi bahwa terdapat beberapa konsumen yang menggunakan *e-money* dalam bentuk aplikasi ovo guna melakukan transaksi namun ketika melakukan transaksi pelanggan terlihat kurang percaya terhadap efektivitas aplikasi tersebut maka dari itu dalam bertransaksi mereka lebih menganggap membayar dengan uang *cash* lebih mudah. Sejalan dengan pendapat Wayan Agus 27th yang berpendapat bahwa dominan masyarakat yang menjadi pelanggan di samastra *Coffee* tidak meyakini manfaat *e-money* dalam bentuk aplikasi ovo bahkan tidak jarang terdapat pelanggan yang berpendapat bahwa menggunakan uang *cash* lebih menjamin jika dilihat dari segi keamanan. Asumsi ini didukung oleh pendapat Kadek Ayu Sintiadewi 25th yang berpendapat bahwa terdapat beberapa konsumen yang menggunakan *e-money* dalam bentuk aplikasi ovo guna melakukan transaksi namun ia melihat yang menjadi suatu permasalahan adalah mereka memiliki aplikasi tersebut namun tidak memahami secara lebih mendetail mengenai manfaat dan tujuan penggunaan aplikasi tersebut, tidak jarang dari mereka yang bertanya terhadap kasir mengenai bagaimana cara

penggunaan *e-money* selain itu terdapat beberapa pelanggan yang sudah menggunakan *e-money* dalam bentuk aplikasi ovo dan telah memahami manfaat serta tujuan aplikasi tersebut namun enggan untuk menggunakan karena lebih percaya diri menggunakan uang *cash*.

Dalam mendukung upaya peningkatan penggunaan *e-money* maka terlebih dahulu perlu diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-money*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membahas permasalahan tersebut dengan judul penelitian: “Pengaruh *Subjective Norm* dan *Perceived Benefit* terhadap Penggunaan *E-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masyarakat di Kota Klungkung tidak terbiasa menggunakan *e-money*
2. Masyarakat di Kota Klungkung tidak yakin dengan manfaat *e-money*

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui bagaimana pengaruh *subjective norm* dan *perceived benefit* terhadap penggunaan *e-money* sebagai alat transaksi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dapat dirumusan sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh *Subjective Norm* terhadap Penggunaan *E-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung.
2. Apakah ada pengaruh *Perceived Benefit* terhadap penggunaan *E-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung.
3. Apakah ada pengaruh *Subjective Norm* dan *Perceived Benefit* terhadap penggunaan *E-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal berikut.

1. Pengaruh *Subjective Norm* terhadap penggunaan *E-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung.
2. Pengaruh *Perceived Benefit* terhadap penggunaan *E-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini hendaknya akan dapat memberikan manfaat seperti dibawah ini.

1. Manfaat Teoritis

Secara teori, hasil dari kajian ini akan memberikan berbagai informasi atau referensi dari manfaat yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan *E-money*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian dapat dirasakan bagi berbagai pihak seperti dibawah ini.

a. Bagi Peneliti (Mahasiswa)

Dengan penyelesaian penelitian ini peneliti akan dapat menyelesaikan study. Selain itu juga ada kesempatan dalam memperdalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-money*.

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasila kajian ini dapat menjadi sumber rujukan yang dimiliki Universitas Pendidikan Ganesha yang nantinya dapat dijadikan sebagai sumber bacaan dan rujukan pembaca.

c. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi sumber informasi tentang pengaruh *Subjective Norm* dan *Perceived Benefit* terhadap penggunaan *e-money* di *Samastra Coffee* Kota Klungkung. Perusahaan dapat menentukan strategi untuk mengefisienkan proses pembayaran menggunakan *E-money*.

