

BAB I

LATAR BELAKANG PENELITIAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Era saat ini telah berkembang sedemikian pesat. Hal ini ditandai dengan perubahan gaya hidup manusia yang mendambakan gaya hidup praktis dalam segala hal. Metode pembayaran modern kini tidak perlu menggunakan uang secara tunai tetapi cukup menggunakan aplikasi dengan sistem uang virtual. Terdapat banyak aplikasi terkait yang dapat dijadikan opsi bagi masyarakat salah satunya adalah *e-wallet*. Perkembangan teknologi dapat dibuktikan dengan saat ini hampir semua orang memiliki *smartphone*, semua aktivitas dapat dilakukan dengan menggunakan *smartphone* dan dengan dukungan internet membuat segala aktivitas menjadi lebih mudah dilakukan mulai dari aktivitas berbelanja dan bersosialisasi.

Dengan semakin berkembangnya teknologi yang ada dan banyak aktivitas yang lebih mudah dilakukan, maka memunculkan ide untuk membuat inovasi baru dalam bidang teknologi salah satunya yaitu dengan adanya *financial technology (fintech)*, yang diartikan sebagai kombinasi teknologi dan keuangan dari hanya dengan menggunakan uang tunai kini menggunakan uang secara virtual. Keuntungan lain yang didapat saat menggunakan uang elektronik adalah memberikan rasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi pembayaran karena lebih sedikit kemungkinan uang hilang, dicuri maupun dirampok. Dalam metode pembayaran *fintech* dompet berubah menjadi digital karena uang disimpan dalam

media elektronik tertentu, yang saat ini banyak dikenal dengan (*e- money*). Di Indonesia sendiri uang elektronik sudah diperkenalkan sejak tahun 2007, sejak diperkenalkan hingga saat ini terus mengalami peningkatan sehingga membuka peluang baru bagi bank dan perusahaan jasa keuangan untuk ikut dalam mengembangkan teknologi baru yang berupa *e-money*.

Ada 2 jenis uang elektronik yang berkembang di Indonesia yaitu yang pertama adalah uang elektronik berbasis *chip* (berbentuk kartu fisik) misalnya Brizzi, Flazz BCA, dan *E-Money* Mandiri dan yang kedua jenis uang elektronik yang berbasis server misalnya *Go-Pay*, OVO, Dana. Dengan adanya uang elektronik membuat seseorang berpergian tidak perlu membawa uang secara tunai melainkan hanya menyimpan uang mereka dalam bentuk digital. Dengan adanya perkembangan uang elektronik yang ada di Indonesia memunculkan ide salah satu perusahaan IT yaitu *PTV Isiovet Internasional* mengeluarkan aplikasi layanan pembayaran digital (*mobile payment*) yang bernama Dana. OVO dapat digunakan baik itu digera *online* maupun konvensional. Adapun hasil temuan *reviews* pengguna *e-money* Ovo di Kota Singaraja dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1

Hasil Temuan Reviews OVO di Kota Singaraja

No	Nama	Review	Sumber
1	OVO	4.5	www.jelatikus.com
2	DANA	4.2	www.jelatikus.com
3	Gopay	3.9	www.jelatikus.com

Sumber : data 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 seiring berjalannya waktu terjadi lonjakan

pengguna aplikasi keuangan yang mengindikasikan bahwa tingginya antusiasme masyarakat dalam menggunakan layanan *e-money*. Tetapi dalam implementasinya tidak semulus yang dibayangkan. Dikatakan demikian karena faktanya sebagian besar masyarakat masih belum bisa menggunakan aplikasi tersebut serta budaya kecenderungan membawa uang tunai ketika melakukan transaksi. Semakin banyaknya perusahaan penyedia layanan *e-money* hal ini membuat pelaku bisnis transportasi *online* mendekati diri mereka kepada konsumen dengan membuat berbagai promosi cermat yang menguntungkan perusahaan, sponsor, dan konsumen.

Semua promosi *e-money* yang terintegrasi dengan layanan transportasi *online* yang dibuat oleh perusahaan bermaksud agar konsumen mengubah uang mereka ke dalam bentuk *e-money*. Peristiwa ini memicu persaingan yang ketat dalam bidang layanan transportasi *online* serta dompet digital, dimana perusahaan selalu berusaha agar dapat bekerjasama dengan sponsor tertentu yang kemudian membuat promosi untuk memenangi persaingan dengan perusahaan yang sejenis. Minat masyarakat dalam menggunakan uang elektronik berbasis server atau sering disebut dompet digital mudah dan efektifitas dalam penggunaannya, promosi yang diberikan, efisiensi transaksi yang lebih cepat dan mudah untuk menarik minat konsumen menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja. Hasil observasi awal dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2.
Kuesioner Awal Pengaruh Persepsi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Seseorang dalam Menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja

Nama	Persepsi	Kepercayaan	Keputusan Seseorang	Total	Kategori
A	3	4	2	9	Sedang
B	3	2	3	8	Rendah
C	3	4	4	11	Sedang
D	4	2	3	9	Sedang
E	1	2	3	6	Rendah
F	2	3	2	7	Rendah
G	3	4	1	8	Rendah
H	3	2	3	8	Rendah
I	1	2	3	6	Rendah
J	4	2	2	8	Rendah

Sumber: data 2022

Sesuai dengan observasi memperoleh hasil bahwa persepsi dan kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif. Sehingga penting adanya penelitian terkait “**Pengaruh Persepsi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Seseorang dalam Menggunakan *E- MONEY* OVO di Kota Singaraja**”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Sesuai dengan penjabaran, dapat diidentifikasi masalah, yaitu :

1. Hasil observasi awal dari variabel pembangunnya adalah persepsi dan kepercayaan menunjukkan hasil yang rendah.

2. Terjadinya ketidakkonsistenan hasil pada penelitian yang sebelumnya yang berkaitan dengan persepsi, kepercayaan, dan keputusan pengguna.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Terdapat beberapa persepsi dan kepercayaan yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi OVO. Mengingat karena banyaknya faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi OVO maka penelitian ini menetapkan faktor persepsi dan kepercayaan dalam bertransaksi terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi OVO.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan kepercayaan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja?
2. Bagaimana persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja?
3. Bagaimana kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dibuat untuk mengetahui seperti apa alur penelitian, adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi dan kepercayaan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja.
3. Untuk menguji bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* OVO di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan, maka dapat dijabarkan diharapkan dalam penelitian, yaitu :

1. Manfaat Praktis

Besar harapan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat secara praktis. Artinya adalah berguna sebagai sumber informasi terkait penelitian yang sama.

2. Manfaat Teoritis

Adapun penelitian ini dapat memberikan manfaat secara yang berhubungan dengan keputusan seseorang dalam menggunakan *e-money* pelanggan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.