

# BAB I

## PENDAHULUAN

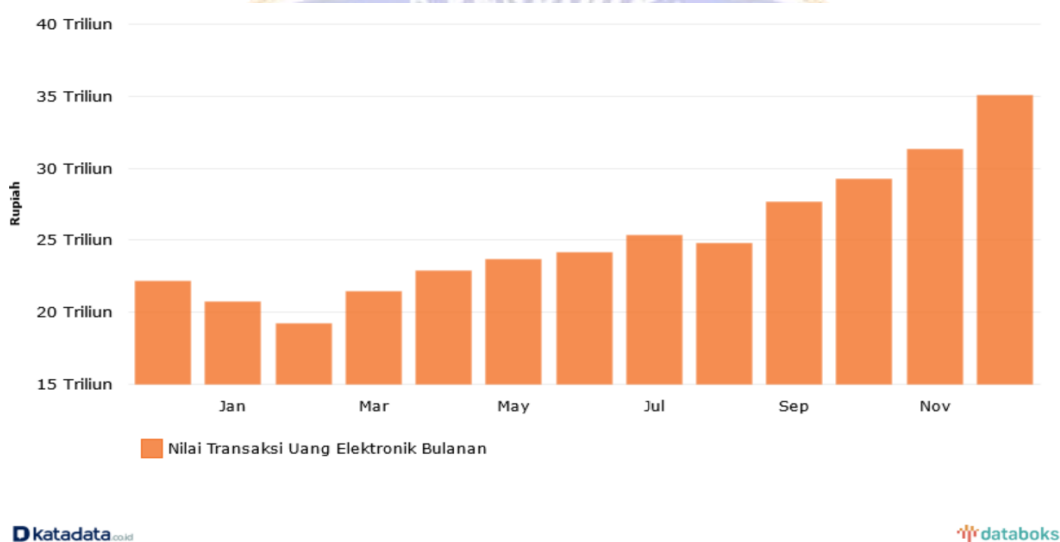
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi kehidupan manusia karena sangat dimudahkan oleh teknologi sehingga manusia dan teknologi sudah tidak dapat dipisahkan. Salah satu hal yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yaitu sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara digital. Saat ini semakin banyak masyarakat Indonesia yang sudah memanfaatkan internet untuk edukasi, kesehatan, dan ekonomi. Revolusi 4.0 tidak hanya membawa perubahan di bidang teknologi, melainkan telah merambah kepada bidang - bidang lain seperti hukum, sosial, dan ekonomi. Dalam bidang ekonomi, kegiatan perdagangan di Indonesia sudah menggunakan internet sehingga komunikasi antara penjual dan pembeli serta transaksi jual-beli dapat dilakukan secara online (Prasetyo & Trisyanti, 2018).

*Digital payment* merupakan salah satu inovasi teknologi finansial yang masih dalam tahap pengembangan, namun sudah banyak konsumen yang terlibat dalam penggunaannya karena mudah diakses, perusahaan – perusahaan penyedia jasa *fintech* terus melakukan inovasi untuk memberikan pelayanan maksimal terhadap konsumen, dan jumlah perusahaan penyedia *fintech* mengalami kenaikan. Keberadaan *e-wallet* sebagai cara mudah untuk melakukan sebuah transaksi, hal ini telah sedikit banyak mengubah pola kehidupan masyarakat sekarang. Fenomena *e-wallet* saat ini pada hakekatnya merupakan kemudahan yang dianggap efektif untuk menghemat waktu agar lebih efisien penggunaannya

dikarenakan tidak perlunya banyak tenaga untuk melakukan sebuah proses pembayaran menggunakan uang elektronik (Prasetya & Purnamawati, 2020).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/ 2018 pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa uang elektronik merupakan instrumen pembayaran non tunai yang memenuhi syarat yaitu diterbitkan atas dasar nilai yang disetor terlebih dahulu, nilai yang disimpan secara elektronik dalam media dan nilai uang tersebut bukan simpanan. Transaksi pengguna uang elektronik menunjukkan peningkatan sepanjang tahun 2021. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah transaksi uang elektronik yang disajikan pada Gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1.

Nilai Transaksi Uang Elektronik  
(Sumber : Bank Indonesia 2022)

Pada data tersebut Bank Indonesia mencatat nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp 35,10 triliun per Desember 2021. Tercatat, nilai transaksi dengan menggunakan uang elektronik pada bulan tersebut mengalami fluktuatif jika dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya yang nilai transaksinya mencapai Rp 22,13 triliun. Adapun volume transaksi uang elektronik Indonesia

tercatat sebesar 602,29 juta kali dalam Desember 2021. Jumlah ini meningkat dibandingkan oada November 2021 yang mencapai 530,02 juta transaksi. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa minat menggunakan uang elektronik dari peiode ke periode terus mengalami peningkatan (Rahman, 2022).

Pada tahun 2018 jumlah perusahaan *fintech* yang ada di Indonesia berjumlah 88 perusahaan dan pada tahun 2020 menjadi 158 perusahaan. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa digital payment yaitu Gojek dengan Gopay sebagai brand keuangan aplikasinya. Gopay dapat unggul karena menawarkan banyak promo dan dapat digunakan untuk pembayaran online. Berbagai kelebihan dan kemudahan yang diberikan oleh Gopay dapat mengubah pola pikir masyarakat untuk beralih dari menggunakan transaksi uang cash tunai menjadi ke transaksi digital. Perkembangan *e-wallet* khususnya Gopay dapat dilihat pada gambar 1.2 sebagai berikut:



Gambar 2.  
Perkembangan E-Wallet  
(Sumber: katadata.co.id, 2022)

Dilansir pada laman katadata, bahwa OVO unggul dari tahun 2021 namun pada tahun 2022 kedudukan *e-wallet* paling unggul diduduki oleh *e-wallet* lokal buatan anak Indonesia yaitu Gopay kemudian kedua disusul oleh OVO, ketiga DANA, keempat Shoopepay, kelima LinkAja, keenam i.saku, ketujuh Doku, kedelapan Sakuku, dan yang terakhir ditempati oleh UANGKU (Ahdiat, 2022). Dengan adanya *e-wallet* diharapkan dapat mempermudah transaksi konsumen untuk kegiatan sehari-hari dan di masa pandemi seperti saat ini *e-wallet* sangat bermanfaat bagi konsumen karena dapat meminimalisir kontak langsung untuk menghindari tertularnya *Covid-19* (F. A. Putri et al., 2021)

Perkembangan *digital payment* yang terus meningkat membuat banyaknya studi yang meneliti tentang fenomena perkembangan *digital payment* di Indonesia. Perkembangan pesat *digital payment* ini mempengaruhi perilaku konsumtif di masyarakat. Penelitian Hidayatullah et al. (2018) menyebutkan bahwa generasi milenial memiliki karakteristik menyukai transaksi *cashless* untuk mendukung kegiatannya, termasuk juga generasi yang konsumtif. Rentang tahun lahir generasi milenial adalah 1980-2000 dan pada umumnya mahasiswa berada pada rentang usia tersebut. Mahasiswa selalu mengikuti perkembangan teknologi yang memberikan kepraktisan sehingga *digital payment* menjadi salah satu teknologi yang digemari mahasiswa.

Penerimaan teknologi informasi baru dapat digambarkan dengan suatu teori. Dalam penelitian ini berpedoman dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan sebuah model penelitian yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 yang dilakukan untuk menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi informasi. TAM

menguraikan bahwa ada dua faktor yang dominan dalam penerimaan teknologi informasi yaitu persepsi manfaat yang dirasakan pengguna saat menggunakan teknologi tersebut dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi. Di dalam teori TAM, kemudahan dan manfaat mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan teknologi informasi baru (Elisia, 2022). Pada penelitian ini variabel biaya administrasi berhubungan dengan teori TAM dalam kaitannya dengan persepsi kebermanfaatan yang merupakan turunan dari TAM. Variabel pengetahuan keuangan berhubungan dengan TAM untuk menjelaskan seseorang yang memiliki pengetahuan keuangan yang cukup baik akan mempertimbangkan penggunaan uang mereka sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan merupakan turunan dari teori TAM.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam menggunakan suatu produk *e-wallet*, yaitu faktor sosial budaya dan faktor psikologi. Selain itu terdapat juga faktor lain yakni faktor biaya. Keuntungan dan kerugian dari sebuah kegiatan usaha akan dipengaruhi oleh faktor biaya. Biaya administrasi bagi produsen atau perusahaan menjadi vital karena tinggi rendahnya biaya administrasi yang harus dikeluarkan oleh konsumen akan berdampak secara tidak langsung terhadap minat seseorang untuk menggunakan suatu produk dari fintech dari perusahaan tersebut (Andini, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Saraswati & Purnamawati (2020) menyatakan bahwa variabel biaya administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* OVO. Penelitian yang dilakukan oleh Andespa (2018) dan Rosidi (2021) juga menyatakan bahwa variabel biaya administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat konsumen menggunakan produk dari bank syariah. Penelitian

yang dilakukan oleh Septianingrum (2020) dengan hasil yang berbeda menunjukkan bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh secara signifikan bagi minat nasabah. Dari penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa biaya administrasi akan dapat mendorong seseorang untuk menggunakan suatu produk *digital payment* misalnya *e-wallet* Gopay.

Dengan berkembangnya *digital payment* dan meningkatnya penggunaan *e-wallet* maka pengetahuan keuangan seseorang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi informasi khususnya di bidang keuangan dan untuk menerima teknologi yang baru dibutuhkan pengetahuan keuangan yang cukup (Herawati et al., 2018). Tingkat pengetahuan keuangan yang baik dapat mendorong individu untuk mengelola keuangannya seperti untuk keputusan berinvestasi, menabung atau menggunakan dompet digital untuk memudahkan transaksi jual beli. Pengetahuan keuangan dapat menggambarkan kemampuan seseorang dalam memahami konsep finansial, produk dan jasa finansial serta mengelola sumber daya finansial secara mandiri. Penelitian yang dilakukan oleh Apriliana (2020) serta Tiwon (2021) menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Gopay. Hal tersebut mencerminkan bahwa tingginya literasi keuangan dapat mendorong seseorang dalam menggunakan teknologi e-wallet seperti Gopay.

Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2019, tingkat pengetahuan keuangan dan inklusi keuangan 2019 masing-masing mencapai 38,03% dan 76,19%. Nilai ini berhasil melampaui target yang ditetapkan oleh

Pemerintah dalam Peraturan Presiden No. 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) sebesar 75% untuk tingkat inklusi keuangan. Nilai ini menunjukkan peningkatan cukup signifikan dari survei sebelumnya di tahun 2016 dimana terdapat peningkatan pemahaman keuangan masyarakat sebesar 8,33% serta peningkatan akses terhadap produk dan layanan jasa keuangan sebesar 8,39% (OJK, 2022). Dengan meningkatnya indeks literasi keuangan dari tahun ke tahun ini akan membuat masyarakat bisa lebih berkembang dalam menggunakan teknologi informasi dan lebih mampu dalam mengikuti perkembangan *fintech*. Sehingga untuk hal itu pengetahuan tentang keuangan akan terus untuk dilakukan.

Berdasarkan fenomena, peneliti melakukan survey terhadap Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha untuk mengetahui banyaknya pengguna Gopay. Survey awal pengguna *e-wallet* gopay dengan jumlah responden mahasiswa sebanyak 35 mahasiswa. Hasil survey menunjukkan bahwa sebanyak 11 atau 31 % mahasiswa pernah menggunakan Gopay dan sebanyak 24 atau 69% mahasiswa tidak menggunakan Gopay. Dari survei tersebut dapat dilihat bahwa dominan mahasiswa tidak menggunakan Gopay sebagai pembayaran utamanya. Alasan mahasiswa menggunakan gopay karena kemudahan akses yang diberikan, praktis, terdapat banyak *discount* dan *voucher* dan lainlain. Alasan mahasiswa tidak menggunakan Gopay juga bermacam-macam yaitu karena tidak memiliki *mobile banking* untuk *top up* saldo Gopay, malas untuk melakukan pendaftaran Gopay, dan banyak yang beranggapan bahwa dibandingkan Gopay ada transaksi *cash* yang lebih pasti. Fenomena tersebut menandakan bahwa minat untuk menggunakan e-wallet gopay

di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha tergolong masih rendah padahal aplikasi Gopay pada periode tahun 2022 menempati puncak penggunaan *e-wallet* di Indonesia.

Mahasiswa angkatan 2018 merupakan kelompok generasi milenial yang mempunyai karakteristik menyukai transaksi *cashless* dan lebih cepat mengadaptasi perubahan teknologi (Hidayatullah et al., 2018). Kabupaten Buleleng merupakan salah satu kabupaten yang memiliki jumlah generasi milenial tertinggi dibandingkan dengan kabupaten lainnya, disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Generasi Provinsi Bali 2020**

Nama Kabupaten/Kota	Generasi Milennial		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Buleleng	103.596	98.529	202.125
Denpasar	92.636	94.028	186.664
Karangasem	64.853	59.756	124.609
Badung	64.199	66.530	130.729
Gianyar	60.653	60.244	120.897
Tabanan	51.252	50.478	101.730
Jembrana	38.806	38.158	76.964
Bangli	32.670	31.705	64.375
Klungkung	25.190	24.001	49.191

Sumber : Badan Pusat Statistik, data diolah (2022)

Pemilihan Fakultas Ekonomi Undiksha dikarenakan universitas ini memiliki jumlah mahasiswa FE terbanyak dibandingkan Perguruan Tinggi lain yang ada di Singaraja. Berikut data yang dapat disajikan untuk melihat perbandingan jumlah mahasiswa FE di Perguruan Tinggi Singaraja.



**Tabel 2. Data Jumlah Mahasiswa FE di Perguruan Tinggi Kota Singaraja Periode 2021**

No.	Nama Fakultas	Program Studi	Jumlah Per Prodi	Total
1	Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha	Pendidikan Ekonomi	507	3235 mahasiswa
		S1 Akuntansi	1332	
		S1 Manajemen	1123	
		D3 Perhotelan	157	
		D3 Akuntansi	116	
2	Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti	S1 Manajemen	300	300 mahasiswa
3	STIE Satya Dharma	S1 Manajemen	721	758 mahasiswa
		D3 Akuntansi	37	

Sumber : TU Fakultas Ekonomi Undiksha dan PDDikti (2022)

Kebaruan dari penelitian ini adalah dengan menggunakan variabel biaya administrasi pada *e-wallet*. Subjek penelitian ini ialah Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Undiksha. Pemilihan subjek penelitian ini karena Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Undiksha merupakan generasi milenial yang lebih paham mengenai transaksi serta bidang akuntansi yang menjadikan mahasiswa memiliki kemampuan yang lebih dalam mengambil tindakan bertransaksi menggunakan *e-wallet*. Manfaat adanya *e-wallet* bagi mahasiswa yakni memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Mahasiswa selalu disibukkan dengan tugas dan kegiatan selama perkuliahan, terlebih lagi mereka yang tinggal di rantauan. Pastinya mahasiswa memanfaatkan adanya *e-wallet* untuk memenuhi kebutuhan transaksi. Selain itu, mahasiswa juga lebih suka dengan hal yang praktis dan efisien untuk mendukung transaksinya. Mahasiswa juga dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja untuk memenuhi kebutuhannya. *E-wallet* juga menyediakan banyak promo atau *voucher* saat berbelanja *online*. Hal ini dapat memotivasi mahasiswa untuk menggunakannya.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kalangan mahasiswa dilakukan karena dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Suputra (2019)

menyimpulkan jika penggunaan uang elektronik yang masih jarang digunakan pada lingkungan kampus di Bali. Alasan peneliti mengambil penelitian ini adalah melihat fenomena perekonomian di Indonesia ini yang sudah menerapkan pembayaran melalui *non cash* dengan segala pertimbangan yang ada maka bisa terlihat bahwa preferensi konsumen terhadap beberapa *e-wallet* lainnya yaitu memiliki kecenderungan menggunakan Gopay sebagai alat pembayaran elektronik mereka. Namun dari Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Ganesha kurang tertarik menggunakan Gopay sebagai alternatif transaksi. Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI, PENGETAHUAN KEUANGAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET GOPAY PADA MAHASISWA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2018).”**

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat diidentifikasi masalah - masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan latar belakang yang disajikan, peneliti mengidentifikasi bahwa masih rendahnya penggunaan *e-wallet* Gopay pada mahasiswa angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Terdapat kesenjangan dari hasil penelitian atau *research gap* yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

3. Tingkat pemahaman keuangan masyarakat di Indonesia masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari hasil Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan pada tahun 2019 oleh otoritas jasa keuangan menyatakan persentase literasi keuangan masyarakat rendah hanya 38,03%.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sesuai dengan tujuan sebelumnya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat menggunakan aplikasi *e-wallet* gopay dalam transaksi *non cash*, namun, penelitian ini hanya membatasi tiga variabel yang akan diteliti mengenai biaya administrasi, pengetahuan keuangan dan kemudahan penggunaan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang dirumuskan berdasarkan latar belakang tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* gopay pada Angkatan 2018?
2. Apakah pengetahuan keuangan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* pada Angkatan 2018?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* gopay pada Angkatan 2018?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* pada Angkatan 2018.

2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan keuangan terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* gopay pada Angkatan 2018.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi *e-wallet* gopay pada Angkatan 2018.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademis**

- a. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan variabel biaya administrasi, pengetahuan keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *financial technology mobile payment* Gopay
- b. Sebagai tambahan referensi dibidang sistem informasi akuntansi dalam kaitannya dengan variabel biaya administrasi, pengetahuan keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *financial technology mobile payment* Gopay
- c. Penelitian ini juga digunakan untuk menambah ilmu tentang *financial technology* yaitu tentang *e-wallet*. Penelitian ini juga bisa memberikan kontribusi terhadap ilmu akuntansi keuangan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Undiksha**

Penelitian ini bisa dijadikan panduan dan pedoman dan tambahan rujukan untuk peneliti lainnya yang mengambil masalah topik yang sejenis.

b. Bagi masyarakat

Membantu masyarakat khususnya mahasiswa untuk memahami *finacial technology mobile payment* dan dapat dijadikan pedoman dalam melakukan transaksi *non cash* mengguankan aplikasi *e-wallet gopay*.

c. Bagi instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi pihak pengembang aplikasi *e-wallet gopay* untuk mengembangkan aplikasi *e-wallet gopay* sehinga bisa menambah minat untuk menggunakan aplikasi *e-wallet gopay*.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan acuan, pedoman, dan bahan referensi yang relevan pada penelitian selanjutnya.

