

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan perekonomian dunia pada saat ini telah dipengaruhi secara tidak langsung oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang telah membuat perubahan dalam kehidupan masyarakat. Dengan hal tersebut seluruh elemen yang terlibat diwajibkan untuk mengikuti perkembangan dan berbenah dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Beragam jenis inovasi baru untuk memudahkan kegiatan masyarakat telah dikembangkan dengan tujuan untuk menjadikan kegiatan masyarakat agar lebih efisien, aman, cepat dan nyaman. Misalnya perkembangan teknologi yang paling berkembang di Indonesia salah satunya adalah industri jasa keuangan *Financial Technology (Fintech)* yang merupakan sistem pembayaran berbasis teknologi yang memiliki perkembangan yang baik di Indonesia (Cania, 2018).

*Fintech* merupakan kombinasi dari jasa teknologi dengan jasa keuangan yang dimana dapat diartikan sebagai salah satu cara menggunakan layanan jasa keuangan dengan memanfaatkan teknologi. Pada awalnya dalam transaksi pembayaran harus bertatap muka dengan membawa uang tunai, kini masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran jarak jauh dan dilakukan dengan mudah,

cepat dan aman. *Financial Technology* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 yang merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang dapat menghasilkan produk, layanan, teknologi dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak terhadap stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran (Siena, 2019). Selain dapat digunakan sebagai alat transaksi pembayaran *fintech* dapat digunakan sebagai pembelian saham, sebagai alat untuk pengatur keuangan, sebagai pengumpulan uang dan perencanaan uang untuk dimasa yang akan mendatang, pendukung pasar, sebagai manajemen investasi dan risiko, pinjaman, pembiayaan dan penyediaan modal dan jasa keuangan lainnya, melakukan transaksi jual beli barang atau jasa, pembelian saham, sebagai alat pengatur keuangan, sebagai sarana pengumpulan uang dan perencanaan uang untuk masa depan, dan jasa keuangan lainnya.

Melihat perkembangan masyarakat Indonesia saat ini telah berusaha memaksimalkan manfaat dari kecanggihan teknologi sebagai media bertransaksi dalam kehidupannya sehari-hari. Perkembangan teknologi saat ini membawa masyarakat untuk lebih memperhatikan keamanan, ketepatan, kecepatan, dan kebutuhan dalam melakukan setiap transaksi elektronik yang membawa dampak perubahan keperluan masyarakat kepada metode pembayaran yang sah pada setiap transaksi elektronik (Rahayu, 2018). Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan dalam penggunaan *fintech* pada penggunaan uang elektronik, berdasarkan data dari Bank Indonesia pada bulan Desember tahun 2019 tercatat 277,952 miliar jumlah uang elektronik berbasis aplikasi yang beredar angka tersebut sudah memiliki peningkatan yang cukup jika dibandingkan dengan

jumlah uang elektronik berbasis aplikasi yang beredar pada bulan Desember tahun 2018 sebanyak 167,205 miliar. Namun penggunaan uang elektronik di Indonesia masih bisa dikatakan rendah jika dibandingkan dengan data peredaran uang kartal pada bulan Desember 2019 sebanyak 622,384 miliar. Hal tersebut sangat disayangkan karena dalam jangka beberapa tahun kedepan dalam sistem pembayaran secara tunai akan jarang ditemukan dalam bertansaksi. Mengacu pada program Bank Indonesia sejak tahun 2014 mencanangkan program GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dan meningkatkan penggunaan nontunai pada transaksi atas kegiatan ekonomi dengan harapan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan instrument non tunai.

Banyak instrument non tunai yang bisa dimanfaatkan penggunaanya dalam proses transaksi pembayaran salah satunya adalah *e-wallet*. *E-wallet* atau dompet elektronik merupakan salah satu bentuk dari *financial teknologi* berbasis aplikasi yang memanfaatkan internet sebagai alternatif dalam metode pembayaran. *E-wallet* memungkinkan setiap pelanggan yang telah melakukan pendaftaran untuk melakukan pembayaran *online* dengan nyaman, aman tanpa mengungkapkan data keuangan pribadi yang dimiliki oleh pengguna. Sistem dari *e-wallet* sendiri adalah dengan mengisi sejumlah uang atau dengan istilah *top-up* ke akun *e-wallet* pengguna. Pembayaran menggunakan *e-wallet* akan lebih diuntungkan dari pada menggunakan pembayaran menggunakan uang tunai, karena *e-wallet* menawarkan pembayaran dengan cepat, aman terhindar dari uang palsu dan ketidaknyamanan lainnya, dan *e-wallet* juga menyediakan beberapa promo menarik untuk penggunaanya agar lebih menghemat keuangan pengguna.

Salah satu kegiatan ekonomi yang memanfaatkan *e-wallet* sebagai metode pembayaran adalah kegiatan pembayaran pada transportasi *online* Grab. Transportasi *online* adalah transportasi yang memanfaatkan teknologi sebagai media memesan jasa transportasi yang memudahkan konsumen dalam penggunaan jasanya. Hanya dengan mengandalkan *smartphone* yang dimilikinya dengan hitungan detik masyarakat sudah bisa menggunakan jasa transportasi *online*. Masyarakat yang menggunakan transportasi *online* tidak lagi menikmati jasa yang sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang telah ditentukan, dan menunggu diwaktu yang tidak pasti untuk dapat menikmati jasa yang diperlukan. Grab merupakan transportasi *online* berbasis aplikasi pada *smartphone* yang menggunakan pembayaran baik secara tunai maupun menggunakan *e-wallet*.

Grab hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 dengan memberikan inovasi layanan transportasi secara *online*. Produk layanan Grab terdiri dari Grab Bike (Ojek *online*), Grab Car (transportasi menggunakan mobil), GrabFood (pesan antar makanan), GrabExpress (kurir), dan Grab *e-Scooter*. Selain itu, aplikasi Grab juga menyediakan *future* pembayaran tagihan, penjualan pulsa/token, pembelian tiket bioskop, pemesanan hotel, Grabmovie, layanan kesehatan, dan *GifCard* (pembelian voucher). Pada akhir tahun 2018 Grab mencetak prestasi sebagai decacorn pertama di Asia Tenggara, istilah decacorn digunakan di dunia startup bagi perusahaan yang mampu menembus valuasi US\$10 miliar atau setara dengan Rp 140 triliun, (Dream.co.id, 2019).

Tahun 2017 Grab melakukan kerjasama dengan *e-wallet* OVO. OVO merupakan *e-wallet* terbesar di Indonesia berkat ekosistem Grab, merujuk dari data Bank Indonesia pangsa pasar OVO mencapai 37% dari total transaksi *e-*

*wallet* di Indonesia (katadata.co.id, 2019). OVO secara resmi sudah dilisensi oleh Bank Indonesia untuk menyediakan layanan jasa *electronic money*. Bank Indonesia memberikan izin operasional penuh pada OVO pada tanggal 7 Agustus 2017 dan awal beroperasi pada tanggal 22 Agustus 2017. OVO memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pembayaran secara *online*, namun dalam penggunaan OVO sebagai metode pembayaran, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti layanan *fitur* OVO dalam peningkatan ke OVO *Premier* yang membutuhkan waktu lama, dan akun OVO *Premier* yang tidak terdapat fitur pembayaran *games*, lalu tampilan OVO masih kurang menarik seperti tata letak yang kurang tepat saat pengguna menggunakan seperti tampilan fitur promo yang penempatan posisinya terlalu padat, dan terdapat beberapa *fitur* yang tidak dapat memenuhi harapan pengguna, (Dikaputra dkk, 2019).

Masalah OVO sebagai alat pembayaran *online* terjadi pada alat pembayaran secara *online* pada aplikasi transportasi *Online Grab* yang terjadi di Bali khususnya di kota pendidikan, Kota Singaraja, Buleleng, dari hasil observasi awal penulis dengan melakukan wawancara pada tanggal 25 Januari 2020, Komang Dewi yang merupakan mahasiswa aktif di salah satu perguruan tinggi di Kota Singaraja mengaku sempat mendapat pengalaman saat mengisi saldo OVO yang dimilikinya namun pada aplikasi *Grab* saldo OVO tidak bertambah. Masalah sistem informasi yang dialami ini dilaporkan pada pihak OVO dan *Grab* melalui pengaduan konsumen yang tersedia pada aplikasi, dan kejadian ini ditindaklanjuti dengan baik.

Transportasi *online Grab* merupakan transportasi yang berkembang di Kota Singaraja. Hal ini dikarenakan *Grab* memberikan kepercayaan yang cukup

dibandingkan dengan transportasi lainnya yang membuat banyak pelajar atau mahasiswa yang memerlukan layanan transportasi *online* untuk memudahkan kegiatannya baik dalam kurir barang, pengantaran makanan dan perjalanan dengan lebih efisien dan praktis. Masyarakat Kota Singaraja dalam bertransaksi pembayaran menggunakan transportasi *online* Grab masih lebih dominan menggunakan uang tunai dibandingkan menggunakan *e-wallet* hal ini di buktikan dengan hasil observasi awal penulis yang mewawancarai 10 pengemudi Grab, yang mengatakan bahwa pembayaran secara tunai lebih sering dilakukan dibandingkan menggunakan pembayaran *online* menggunakan OVO. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan OVO sebagai media pembayaran pada transportasi *online* grab masih rendah.

*Theory of Reasoned Action* atau teori tindakan beralasan menyatakan bahwa tindakan atau perilaku seseorang ditentukan langsung oleh minat dari individu tersebut untuk tidak melakukan atau melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007). Jadi jika masyarakat Kota Singaraja memiliki minat yang tinggi terhadap penggunaan OVO sebagai media pembayaran dalam Grab hal tersebut merupakan penentu langsung dari penggunaan OVO pada transaksi pembayaran, begitupula sebaliknya jika masyarakat memiliki minat yang rendah untuk menggunakan OVO sebagai media pembayaran pada Grab maka hal tersebut merupakan penentu langsung pada sedikitnya penggunaan OVO sebagai media pembayaran pada Grab.

Minat pelanggan dalam melakukan pembayaran melalui OVO pada Grab diduga disebabkan oleh dua faktor penentu dasar yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan dua faktor tersebut telah dilakukan pengujian berdasarkan

dengan model konstruksi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan teknologi keuangan hal tersebut dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Suputra (2019). Persepsi manfaat merupakan salah satu penentu dasar dalam minat penggunaan teknologi berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan membantu dalam meningkatkan pekerjaannya. Sehingga dari pengertian tersebut dapat diartikan manfaat OVO adalah dampak positif yang dapat dirasakan pengguna transportasi *online* Grab. Persepsi manfaat menunjukkan penilaian subjektif untuk mempermudah mendapatkan layanan yang diinginkan dengan kegunaan yang ditawarkan oleh aplikasi OVO (Priyono, 2017). Manfaat menggunakan OVO sebagai metode pembayaran secara *online* pada aplikasi Grab adalah tarif layanan Grab menjadi lebih praktis murah dan mendapatkan potongan harga pada *fitur* layanan Grab lainnya cepat, dan dapat meningkatkan kinerja pengguna. Persepsi manfaat dapat meningkatkan minat pengguna Grab untuk melakukan pembayaran melalui OVO.

Persepsi kemudahan juga memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan suatu teknologi keuangan. Seseorang atau individu akan menggunakan suatu sistem teknologi pembayaran jika dalam penggunaannya mudah (Calia, 2018). Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pada penggunaan teknologi keuangan hal tersebut dinyatakan dalam penelitian yang dilaksanakan di UIN Syarif Hidayatyatulah oleh Khafiyah (2019). Dalam pembayaran menggunakan

OVO pada Grab pengguna layanan Grab akan dimudahkan dengan mengurangi waktu, usaha, dan tenaga dalam menggunakannya.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah perkembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang memberikan penjelasan tentang perilaku pemakaian dalam penggunaan teknologi informasi untuk tingkat individual. TPB menambahkan sebuah konstruk pengendalian persepsian untuk mengontrol halangan-halangan internal dan eksternal dalam melakukan perilaku, (Jogiyanto, 2007). Kontrol perilaku persepsian ini merefleksikan pada pengalaman yang pernah dirasakan dan juga mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan, semakin menarik sikap dan norma subyektif terhadap suatu perilaku, dan semakin tinggi kontrol perilaku, dan semakin tinggi kontrol perilaku persepsian akan semakin kuat minat seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangan.

TPB menjelaskan bahwa persepsi risiko sebagai suatu persepsi pengguna teknologi sebagai konsekuensi dan ketidakpastian yang tidak diharapkan oleh pengguna teknologi dalam penggunaan suatu teknologi (Jogiyanto, 2007). Sehingga persepsi risiko pada penggunaan OVO merupakan bentuk ketidakpastian atau kekhawatiran yang memungkinkan menyebabkan kerugian yang akan muncul ketika saat bertransaksi secara *online* pada Grab (Cania, 2018). Sebagian besar masyarakat memandang jika teknologi keuangan memiliki risiko, hal tersebut dikarenakan teknologi menyangkut dengan keuangan yang dimiliki oleh pengguna. Walaupun memiliki risiko sebagaimana masyarakat beranggapan bahwa banyak masyarakat masih mempercayai teknologi dan tetap menggunakannya (Priyono, 2017).

Selain faktor-faktor diatas, reputasi dan biaya juga diduga berpengaruh terhadap minat penggunaan teknologi keuangan. Hal ini dikarenakan reputasi secara tidak langsung akan mengakibatkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan jasa atau barang dari individu dapat dipercaya lebih tinggi jika mampu memberikan kepercayaan dibandingkan dengan yang tidak mendapatkan kepercayaan, kepercayaan mampu dipandang sebagai aset yang untuk mencapainya memerlukan upaya (Priyono, 2017). Pengguna suatu teknologi keuangan harus dapat merasakan apakah biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan teknologi keuangan lebih kecil dari keuntungan penggunaan suatu teknologi keuangan. Minat penggunaan teknologi keuangan *e-wallet* OVO pada pengguna Grab dipengaruhi oleh kepercayaan, dimana kepercayaan bahwa uang yang mereka gunakan akan aman dalam akun OVO yang mereka miliki.

Berdasar pemaparan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Determinan Minat Penggunaan *E-Wallet* OVO pada Transportasi *Online* Grab”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Minat masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan uang elektronik sudah mengalami peningkatan pada tiap tahunnya namun jika dibandingkan dengan penggunaan uang tunai penggunaan uang elektronik di Indonesia masih tergolong rendah.

2. Pelanggan Grab Kota Singaraja masih lebih dominan menggunakan pembayaran secara tunai dibandingkan menggunakan *e-wallet* OVO pada transportasi *online* Grab. Hal tersebut bertentangan dengan program Bank Indonesia tahun 2014 yang mencanangkan program GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang memiliki tujuan meningkatkan penggunaan non tunai dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonomi dengan harapan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam penggunaan instrument non tunai dalam melakukan transaksi pembayaran.
3. Terjadi beberapa masalah pada masyarakat sebagai pengguna *e-wallet* OVO pada alat pembayaran transportasi *online* Grab yang dikhawatirkan dapat mempengaruhi reputasi OVO yang berdampak pada penggunaan OVO sebagai media pembayaran pada Grab.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan dan mencegah luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap simpulan yang akan dihasilkan, maka dalam hal ini dilakukan pembatasan bahwa faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian adalah pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan reputasi, terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi *online* Grab. Pengguna yang dimaksud disini adalah pelanggan transportasi *online* Grab yang merupakan masyarakat Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali yang menggunakan atau pernah menggunakan *e-wallet* OVO sebagai media pembayaran pada transportasi *online* Grab.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di kota Singaraja ?
2. Bagaimanakah pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di kota Singaraja ?
3. Bagaimanakah pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di kota Singaraja ?
4. Bagaimanakah pengaruh reputasi terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di kota Singaraja ?
5. Bagaimanakah pengaruh biaya terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di Kota Singaraja ?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di kota Singaraja.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap terhadap minat penggunaan OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab di kota Singaraja.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi *online* Grab di kota Singaraja.

4. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi *online* Grab di kota Singaraja.
5. Untuk mengetahui pengaruh biaya terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi *online* Grab di Kota Singaraja.

## **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menambah bukti empiris mengenai pengaruh pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, reputasi, dan biaya terhadap pelanggan transportasi *online* Grab dalam penggunaan *e-wallet* OVO di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi OVO, Masyarakat pada Umumnya, Mahasiswa pada Khususnya**

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan kepada pihak OVO untuk meningkatkan minat penggunaan pada OVO pada pelanggan transportasi *online* Grab dengan cara mempertimbangkan manfaat, kemudahan, risiko, reputasi, dan biaya yang ada pada OVO itu sendiri. Kepada masyarakat untuk mengetahui, memahami mengenai manfaat, kemudahan, risiko, reputasi, dan biaya *financial technology* khususnya *e-wallet* OVO sebagai alat pembayaran pada penggunaan transportasi *online* Grab dan diharapkan mampu merubah cara pandanganya dalam melakukan transaksi pembayaran pada transportasi *online*.

**b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Melalui penelitian ini, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak-pihak yang tertarik melaksanakan penelitian terhadap permasalahan yang sama serta mampu memilih dan memilah pembahasan yang telah dipaparkan.

