

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi terus mengalami perubahan yang signifikan. Pada generasi ke 4.0, Indonesia banyak mengalami perkembangan-perkembangan teknologi yang ada di bidang ekonomi, pendidikan, sosial maupun budaya. Infrastruktur perusahaan maupun pemerintah menjadi semakin lebih baik karena adanya perkembangan teknologi. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang membuat masyarakat sangat terbantu untuk mendapatkan sebuah layanan. Bidang keuangan pun telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Dunia perbankan maupun perusahaan non perbankan mulai menciptakan inovasi-inovasi terbaru untuk menarik perhatian masyarakat menggunakan produknya.

Financial technology (Fintech) merupakan suatu inovasi perkembangan teknologi di bidang keuangan. *Fintech* adalah bisnis baru yang dapat membantu kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa memiliki rekening pada bank umumnya (Rahma, 2018). Perusahaan penyelenggara *fintech* memberikan jasa-jasa yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran (Rahma, 2018). Transaksi keuangan akan terasa semakin mudah apabila menggunakan *fintech*. *Fintech* bukan merupakan lembaga keuangan

tetapi *fintech* tetap diatur oleh Bank Indonesia sehingga pihak penyelenggara *fintech* wajib mendaftarkan perusahaannya ke Bank Indonesia. *Fintech* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2018. *Fintech* mampu membawa kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien (Wulandari, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Bank Indonesia, sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup berbagai aturan serta mekanisme yang digunakan untuk dapat memenuhi kewajiban yang ditimbulkan dari adanya kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran dibagi menjadi 2 yaitu sistem pembayaran secara *cash* dan sistem pembayaran secara *non cash*. Sistem pembayaran secara *non cash* atau yang lebih dikenal dengan transaksi *non cash* merupakan transaksi yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai sedangkan transaksi secara *cash* merupakan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan uang tunai. Kemajuan teknologi yang ada mulai menggeser peranan uang tunai dalam sistem pembayaran. Seiring berjalannya waktu, penggunaan uang tunai mengalami beberapa kendala. Salah satunya dalam hal efisiensi. Kendala dalam hal efisiensi terlihat dari biaya pengelolaan dan pengadaan yang tinggi. Proses pembayaran menggunakan uang tunai juga dirasa memerlukan waktu yang cukup lama. Jika dilihat dari keamanan, maka transaksi *cash* memiliki risiko yang lebih tinggi. Melihat dari dua hal tersebut, maka Bank Indonesia menggalakan Gerakan Nasional Non Tunai yaitu membiasakan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran secara *non cash*. Gerakan Nasional Non Tunai ini diluncurkan pada tanggal 14 Agustus 2014 di Jakarta. Melalui gerakan ini Bank Indonesia berharap agar masyarakat dapat meningkatkan kesadarannya untuk menggunakan transaksi *non cash*.

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 merupakan simpanan. Transaksi penggunaan uang elektronik menunjukkan fluktuatif sepanjang tahun 2020, hal ini terlihat pada data jumlah transaksi uang elektronik yang disajikan pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Jumlah Transaksi Uang Elektronik Tahun 2020

Bulan	Volume (dalam satuan transaksi)	Nominal (dalam satuan juta rupiah)
Januari	457.944.919	15.872.433,34
Februari	431.467.690	15.178.625,21
Maret	401.008.518	15.036.069,58
April	324.878.568	17.552.119,31
Mei	298.187.348	15.003.707,95
Juni	339.894.945	14.955.261,01
Juli	381.575.295	16.099.555,91
Agustus	386.709.282	17.230.546,81
September	366.785.803	17.681.855,76
Oktober	392.881.322	18.793.006,08
November	406.322.079	19.340.829,53
Desember	438.047.792	22.135.159,53

(Sumber : Bank Indonesia (<https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-transaksi.aspx>))

Pada awal tahun 2020 volume mencapai 457.944.919 transaksi dengan jumlah nominal uang yang digunakan mencapai Rp 15.872.433.340.000. Namun menjelang akhir tahun 2020 yaitu bulan September sampai Desember mengalami kenaikan baik pada volume dan nominal transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa minat menggunakan transaksi uang elektronik pada akhir tahun 2020 mengalami peningkatan.

Pada awalnya, uang elektronik hanya diterbitkan dalam bentuk *chip* pada kartu namun dengan berkembangnya teknologi uang elektronik diterbitkan dalam bentuk lain yang harus terkoneksi terlebih dahulu dengan *server* penerbit. Uang yang disimpan secara elektronik disebut *e-money* sedangkan uang yang disimpan dalam media *server* disebut *e-wallet*. *E-wallet* merupakan aplikasi yang terkoneksi dengan internet untuk menyimpan nominal uang elektronik. *E-wallet* adalah aplikasi keuangan yang menyimpan dana secara digital yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dengan instrumen non tunai (Ika Febrilia et al., 2020). Pembayaran melalui *e-wallet* dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun menggunakan *smartphone*. Salah satu kelebihan dari *e-wallet* yaitu mampu mengurangi peredaran uang palsu. Teknologi yang digunakan pada *e-wallet* masih terbilang dapat mengatasi peredaran uang palsu. Selain itu di tengah kondisi pandemi COVID-19, penggunaan *e-wallet* mampu meminimalisir kontak dengan orang lain. Pemerintah pun menganjurkan untuk menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi. Aplikasi *e-wallet* di Indonesia sangat beragam. Berdasarkan hasil analisis data dari Alinea.id menyebutkan bahwa ada beberapa aplikasi *e-wallet* dengan pengguna terbanyak di Indonesia.



Gambar 1. 1
Daftar Pengguna Aplikasi E-Wallet Tahun 2019
 (Sumber : <https://alinea.id/>)

Di lihat pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa aplikasi *e-wallet* Go-Pay menduduki peringkat pertama dengan pengguna terbanyak sebesar 83,3%. Disusul dengan OVO sebesar 81,4%, DANA sebesar 68,2%, LinkAja sebesar 53% dan diikuti dengan aplikasi lainnya. Dengan adanya *e-wallet* diharapkan mampu mempermudah transaksi konsumen untuk kegiatan sehari-hari. Terlebih seperti saat ini Indonesia sedang mengalami pandemi COVID-19 yang membuat perkembangan ekonomi beralih ke digital. Hampir seluruh kegiatan dilakukan di rumah atau secara *online*. Hal tersebut membuat pembayaran elektronik seperti *e-wallet* sangat bermanfaat bagi konsumen dalam meringankan pekerjaannya dan meminimalisir keluar rumah untuk menghindari tertularnya COVID-19 (Rodiah, 2020)

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu pengembangan dari teori psikologis yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna komputer yaitu berdasarkan pada kepercayaan (*belief*), sikap perilaku (*attitude*), keinginan (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior*

relationship). Kerangka TAM memiliki lima variabel penting yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *attitude toward using* (sikap penggunaan), *behavioral intention to use* (perilaku untuk tetap menggunakan) dan *actual system usage* (kondisi nyata penggunaan sistem). Dengan kehadiran beberapa persepsi dalam penerimaan suatu teknologi baru memiliki pengaruh yang besar terhadap minat seseorang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model penelitian yang telah dikembangkan dari beberapa penelitian yang telah ada dengan mengambil variabel-variabel dari penelitian sebelumnya.

Persepsi kemanfaatan merupakan kepercayaan seseorang akan manfaat yang timbul akibat menggunakan suatu teknologi. Karena adanya suatu kepercayaan dalam melakukan transaksi secara langsung sehingga mahasiswa belum sepenuhnya mengetahui manfaat dari aplikasi *e-wallet*. Pada dasarnya, sebuah aplikasi mampu memberikan manfaat pada konsumen cenderung akan diterima dengan baik. Semakin konsumen merasa bahwa transaksi *non cash* bermanfaat maka konsumen akan sering menggunakan aplikasi tersebut sedangkan sebaliknya apabila konsumen menanggapi transaksi *non cash* kurang bermanfaat, maka konsumen cenderung tidak mau menggunakannya.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007). Sebuah aplikasi yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya karena tolak ukur penerimaan sebuah sistem dapat dilihat dari penggunanya. Suatu aplikasi yang sering digunakan menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dikenal dan lebih mudah digunakan.

Penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi *non cash* tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama risikonya. Kasus penipuan maupun pembobolan yang terjadi belakangan ini membuat pengguna harus semakin berhati-hati. Persepsi risiko merupakan perasaan konsumen akan hal-hal negatif yang akan terjadi. Ketika adanya persepsi risiko yang tinggi maka hal tersebut akan mempengaruhi minat penggunaan aplikasi tertentu.

E-wallet merupakan produk baru atau produk inovasi yang ada di Indonesia. Produk baru atau inovasi merupakan setiap barang, jasa atau gagasan yang dianggap seseorang sebagai sesuatu yang baru (Kotler, 2007). Produk baru atau inovasi biasanya lebih cepat dikenal dengan masyarakat dengan melakukan promosi. Promosi adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyebarkan informasi ke masyarakat. Melalui promosi sebuah perusahaan akan memberitahukan dan mendorong masyarakat untuk menggunakan atau membeli produknya. Promosi dapat dilakukan dengan menyebarkan informasi melalui media massa atau memberikan diskon yang menarik. Hal ini juga dilakukan oleh para perusahaan penerbit *e-wallet* agar produknya dapat dikenal dan digunakan untuk transaksi.

Fitur atau jenis fasilitas merupakan sarana pendukung suatu kinerja bisnis. Fitur merupakan sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dengan pesaing (Kotler, 2007). Fitur layanan dapat beragam sesuai dengan yang dibuat oleh suatu perusahaan. Apabila fitur layanan baik dan terjamin tentunya pengguna aplikasi akan tertarik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Septian Ibnu Wibisono (2020) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat serta

Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet*, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurya Dina Abrilia & Tri Sudarwanto (2020) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* pada Aplikasi DANA di Surabaya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Putu Diah Sintha Saraswati (2020) yang berjudul Determinan Minat Penggunaan *E-Wallet* OVO pada Transportasi Online Grab menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, reputasi dan biaya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi online Grab di Kota Singaraja, sedangkan persepsi risiko memiliki pengaruh yang negatif terhadap minat penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi online Grab di Kota Singaraja.

Penelitian terkait transaksi *non cash* dengan menggunakan aplikasi *e-wallet* masih sangat terbatas di Bali. Penelitian-penelitian sebelumnya selalu melibatkan kota-kota besar di Indonesia dalam meneliti penggunaan *e-wallet* seperti OVO atau DANA, namun pada penelitian ini peneliti terfokus untuk melakukan penelitian terhadap minat menggunakan *e-wallet*. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Kota Singaraja karena pada penelitian sebelumnya hanya terfokus pada aplikasi *e-wallet* OVO. Sedangkan penelitian ini terfokus pada semua jenis aplikasi *e-wallet*. Penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Ganesha dan populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi. Peneliti

memilih mahasiswa Fakultas Ekonomi dikarenakan peneliti memiliki kriteria sampel yaitu orang yang telah mendapatkan mata kuliah Sistem Informasi Manajemen. Pada penelitian ini hal yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya variabel yang digunakan yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, reputasi dan biaya. Penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Widiyanto (2020) membuktikan bahwa variabel promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet*, responden akan memiliki minat menggunakan produk *e-wallet* apabila menyediakan promosi yang beragam. Risky Ariandi (2015) membuktikan bahwa fitur layanan memberi pengaruh positif terhadap minat ulang nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan dan promosi yang baik dari aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) akan meningkatkan minat penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan hal tersebut peneliti menggunakan variabel promosi dan fitur layanan sebagai variabel dalam penelitian ini keterbaharuan dari penelitiannya. Selain hal tersebut yang membedakan penelitian dengan penelitian sebelumnya adalah obyek penelitiannya. Peneliti memilih aplikasi *e-wallet* sebagai objek penelitian karena dalam tiga tahun terakhir perkembangan *e-wallet* semakin meningkat. Selain itu penggunaan *e-wallet* juga dianggap lebih aman dan sesuai dengan protokol kesehatan di masa pandemi COVID-19 (Widianto, 2020)

Maka dari itu, berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan tersebut maka judul yang dapat diambil dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko,**

Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi *Non Cash* Pada Aplikasi Dompet Elektronik (*E-Wallet*)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan yang peneliti ajukan antara lain :

1.2.1 Dengan adanya kemajuan teknologi, mahasiswa telah dimudahkan dengan aplikasi *e-wallet* untuk pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja

1.2.2 Persepsi serta minat yang dimiliki mahasiswa tentunya berbeda dalam menentukan aplikasi *e-wallet* yang digunakan sehingga tanggapan mengenai informasi tentang aplikasi yang diterima mahasiswa akan mempengaruhi minat dan keputusan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan sebelumnya maka pembatasan masalahnya pada minat mahasiswa menggunakan aplikasi dompet elektronik yang dipengaruhi oleh faktor persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, promosi dan fitur layanan. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) ?
- 1.4.2 Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*)
- 1.4.3 Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) ?
- 1.4.4 Apakah promosi berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) ?
- 1.4.5 Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian ini yaitu :

- 1.5.1 Untuk mengetahui persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*)

- 1.5.2 Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*)
- 1.5.3 Untuk mengetahui persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*)
- 1.5.4 Untuk mengetahui promosi berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*)
- 1.5.5 Untuk mengetahui fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*)

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1.6.1 Secara Teoritis

Secara teoritis diharapkan bisa memberi manfaat dalam memberi wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang memiliki kaitan dengan minat mahasiswa menggunakan transaksi *non cash* pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) yang dipengaruhi oleh adanya persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, promosi dan fitur layanan.

1.6.2 Secara Praktis

1.6.2.1 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bisa diimplementasikan dalam kehidupan nyata oleh penulis sesuai dengan wawasan dan pemahaman di bidang akuntansi keuangan

1.6.2.2 Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini bisa menjadi acuan, pedoman, pertimbangan serta dijadikan bahan referensi yang relevan pada penelitian seterusnya

1.6.2.3 Bagi Perusahaan Aplikasi *E-Wallet*

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengambil keputusan terkait strategi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan aplikasi *e-wallet* sehingga menambah minat untuk

