

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dimana ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, dan internet sangat pesat. Keberadaan internet bisa membantu menyambungkan interaksi satu orang dengan yang lainnya sebagai wadah informasi, wadah *Entertainment* maupun sebagai wadah komunikasi (Maharama, 2018). Dari hasil survei oleh (APJII) Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet tahun 2018 dimana pengguna internet Indonesia sebagai subjeknya menggambarkan bahwa penetrasi internet di Negara kita mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2017. Tahun 2017, sebesar 143,26 juta orang jika dipersentasekan menjadi 54,68% dari populasi penduduk yaitu 262 juta orang mengalami kenaikan pada 2018 yaitu sebesar 171,17 juta orang atau 64,8% dari total penduduk sebesar 264,16 juta orang.

Dampak dari perkembangan teknologi, informasi, serta internet menyebabkan perubahan di berbagai bidang kehidupan termasuk dalam kegiatan bisnis. Bagaimana tidak? Dengan adanya internet, kini batas-batas antar wilayah seakan-akan hilang karena setiap orang dapat saling terhubung dan berinteraksi satu sama lain. Begitu pula dengan adanya telepon pintar (*smartphone*) yang membuat setiap orang bisa mengakses internet kapanpun dan dimanapun, ditambah dengan dukungan internet yang memadai membuat berbagai kegiatan dapat dilakukan melalui satu perangkat yang ringkas. Dampak dari perkembangan teknologi dan internet

juga memengaruhi kegiatan bisnis yang menjadi semakin luas dan mengubah dirinya menjadi perusahaan global, termasuk perbankan. Dengan berbagai kelebihan yang dihadirkan dari sebuah teknologi yang makin berkembang menyebabkan industri perbankan turut melakukan inovasi pada sistem pembayarannya.

Menurut Bank Indonesia, melakukan pemindahan dana untuk memenuhi kewajiban yang ada akibat kegiatan ekonomi yang beraturan, lembaga maupun mekanisme disebut sistem pembayaran. Adapun komponen-komponen yang harus ada dalam sistem pembayaran yakni alat pembayaran, mekanisme kliring hingga penyelesaian akhir, serta lembaga penyelenggara sistem pembayaran. Alat pembayaran pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu alat pembayaran tunai berupa uang kartal (uang kertas dan logam) yang memiliki bentuk fisik dan alat pembayaran nontunai berupa kartu cek, bilyet giro, nota debit, dan juga uang elektronik. Seiring dengan berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, sistem pembayaran nontunai terutama uang elektronik kini terintegrasi dalam ponsel pintar atau *smartphone* berbasis aplikasi dompet elektronik atau yang lebih dikenal dengan *e-wallet* (www.bi.go.id).

Menurut Peraturan BI No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *electronic wallet* diartikan sebagai layanan secara elektronik yang manfaatnya sebagai penyimpan data instrumen pembayaran bisa berupa alat pembayaran pakai kartu maupun uang digital yang bisa menyimpan dana untuk kegiatan transaksi pembayaran (www.bi.go.id).

Dompot elektronik sebenarnya sebagai uang digital basisnya server. Jadi, uang ini bisa digunakan hanya pakai aplikasi saja pada alat elektronik. Selain server ada juga yang berbasis chip biasanya berupa kartu.

Terdapat 48 produk *e-wallet* yang mendapat izin dari BI sebagai penyelenggara uang elektronik pada 27 Mei 2020. Beberapa produknya yang paling populer ada Shopeepay, Ovo Cash, LinkAja, T-Cash, Sakuku, DokuPay, Gopay, Dana, XL Tunai, BBM Money, Mandiri e-cash, Rekening Ponsel, Dompetku, Mega Virtual, Skye Mobile Money dan lain sebagainya (www.bi.go.id).

Adanya *e-wallet* yang hadir dengan kemudahan dalam melakukan transaksi memberikan perubahan pada sistem pembayaran tidak hanya pada toko/usaha online namun juga pada toko/usaha konvensional. Diperkuat dengan kebijakan BI tahun 2019 yang melaksanakan program Digitalisasi Sistem Pembayaran yang menyebabkan tingginya penggunaan sistem pembayaran secara digital baik dari sektor pemerintahan seperti pajak sampai ke sektor perdagangan, perbankan dan lainnya. Aturan pembayaran secara digital semakin *booming* dengan penerapan pembayaran menggunakan QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) sebagai metode pembayaran. QRIS merupakan fasilitas berupa *QR Code* yang menjadi standar pembayaran digital yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk memudahkan pengguna aplikasi pembayaran digital seperti *e-wallet*.

Bali merupakan salah satu daerah di Indonesia yang menjadi penyumbang devisa terbesar pada sektor pariwisata. Keindahan alam dan laut serta keunikan budaya Bali menjadi daya tarik yang mampu memikat

banyak wisatawan asing maupun lokal untuk datang dan menikmati alam Bali. Dengan adanya hal tersebut, berbagai bisnis mulai dari bisnis makana dan minuman, akomodasi, dan sebagainya banyak tumbuh dan berkembang di Bali. Seiring dengan berkembangnya kegiatan bisnis, adanya sistem pembayaran non tunai yang mudah dan praktis tentunya akan sangat membantu proses transaksi. Semakin banyak pengguna sistem pembayaran QRIS di Bali membuat pembayaran secara tunai menurun bisa dilihat dari *cash flow* BI dimana sebesar 1,988 M pada bulan Januari dan 413 M pada bulan Februari 2020.

Meskipun demikian, Bank Indonesia mencatat adanya *net outflow* pada bulan Maret 2020 sebesar Rp 236 miliar yang mencerminkan meningkatnya kebutuhan uang di masyarakat. Hal ini tidak lepas dari adanya pandemi COVID-19. Sejak awal terjadinya covid-19 tanggal 3 Maret pemerintah memberi kebijakan untuk kita sebagai masyarakat tetap dirumah, bekerja dirumah bahkan harus tetap menjaga jarak.

Menurut WHO (*World Health Organization*) COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) merupakan penyakit yang dapat menular karena adanya jenis *coronavirus* yang baru. Awal mula penyakit ini dari Wuhan, Tiongkok di akhir tahun 2019 dan sekarang sudah menyebar ke seluruh dunia.

COVID-19 dikatakan dapat menyebar lewat percikan hidung atau mulut orang yang sedang terkena virus ini bisa lewat bersin, batuk ataupun berbicara. Ketika kita menghirup percikan orang yang terkena covid-19 atau menyentuh barang yang terdapat percikan selanjutnya percikan itu

menyentuh mata, hidung atau mulut kita bisa terinfeksi seperti itu sehingga diperlukan adaptasi dengan kebiasaan baru dengan sebutan *new normal life*. Bapak Wiku Adisasmito sebagai Ketua Tim Pakar Gugus Percepatan Penanganan Covid – 19 mengatakan bahwa *New Normal* ini sebagai perubahan perilaku dalam melakukan kegiatan seperti biasa ditambah dengan penerapan protokol kesehatan untuk mencegah penularan virus covid-19. Sehingga masyarakat tetap dapat berkegiatan diluar rumah namun juga harus patuh pada protokol kesehatan yang diatur pemerintah seperti penggunaan masker, cuci tangan menggunakan sabun juga jaga jarak dari perkumpulan orang – orang.

Pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri RI No. 01.07/MENKES/382/2020 tanggal 20 Mei 2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Desease* 2019 (COVID-19). Dengan demikian fase pertama *new normal* dimulai tanggal 1 Juni 2020. Menindaklanjuti Keputusan Menteri Kesehatan tersebut, Pemerintah Provinsi Bali mengeluarkan Surat Edaran Nomor 3355 Tahun 2020 Tentang Protokol Tatanan Kehidupan Baru.

Kota Denpasar merupakan Ibu Kota Provinsi Bali yang menjadi pusat dari kegiatan masyarakat Bali berupa bisnis, dagangan maupun pemerintahan. Denpasar dianggap sebagai kota Metropolitan lebih cepat mengangkat kecanggihan teknologi baru dibanding daerah lainnya yang ada di Bali. Hal ini terlihat dari banyaknya *Start-up* transportasi *online* seperti *GoJek* dan *Grab*, serta banyak *merchant* besar maupun kecil yang tersebar

di Kota Denpasar. Dalam pelayanannya baik *Gojek* maupun *Grab* menyediakan pilihan pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*. Selain transportasi *online*, *outlet-outlet* penyedia makanan dan minuman yang banyak tersebar di Kota Denpasar turut menyediakan *e-wallet* sebagai pilihan alat pembayaran. Apalagi di masa pandemi yang saat ini sedang terjadi, dimana pemerintah mengeluarkan kebijakan agar para pedagang ritel baik kecil maupun besar untuk menggunakan sistem pembayaran non tunai.

Dilansir dari portal berita balipost.com yang menjelaskan mengenai riset yang dilakukan Lembaga Demografi FEB UI mengatakan bahwa *gojek* menggerakkan 12% PDRB Kota Denpasar. Artinya, *Gojek* berkontribusi sebesar 5,8 T pada tahun 2019. Omzet UMKM yang join ke *Gofood* pun di tahun itu naik sebesar 23%, *social seller Gosend* naik sebesar 16%, dan omzet UMKM *GoPay* naik 18% sejak *join* dengan *Gojek*. UMKM *GoFood* pun tidak kalah, sebanyak 80% peningkatan transaksinya dan sebesar 99% pelanggan baru didapatkan. *Gojek* membantu percepatan digitalisasi UMKM dan keuangan karena membawa UMKM ikut terlibat memiliki usaha secara digital sebesar 87% dan pembayaran digital sebesar 51%.

Dilihat dari data pada BPJS Bali bahwa *mean* konsumsi perkapita bulanan di Kota Denpasar berada pada *rank* ke – 1 di tahun 2018 hingga 2020. Berdasarkan Tabel 1 dijelaskan bahwa *mean* konsumsi perkapita bulanan di Kota Denpasar pada tahun 2018 hingga 2020 berada pada *rank* ke – 1 dengan jumlah masing-masing Rp 1.954.739 pada tahun 2018, Rp 2.000.258 pada tahun 2019, dan Rp 2.247.722 pada tahun 2020.

Tabel 1.1
Rata-rata Konsumsi per Kapita Sebulan Provinsi Bali
Menurut Kabupaten/Kota, 2018-2020

Kabupaten/Kota	Konsumsi per-kapita 2018 (Rupiah)	Konsumsi per-kapita 2019 (Rupiah)	Konsumsi per-kapita 2020 (Rupiah)
Kab. Jembrana	977.506	946.424	1.088.252
Kab. Tabanan	1.250.525	1.198.185	1.303.664
Kab. Badung	1.837.644	1.839.555	1.913.831
Kab. Gianyar	1.251.833	1.438.465	1.503.838
Kab. Klungkung	1.116.629	1.115.170	1.185.690
Kab. Bangli	1.055.237	981.098	1.105.238
Kab. Karangasem	772.965	769.337	884.539
Kab. Buleleng	950.532	930.018	969.964
Kota Denpasar	1.954.739	2.000.258	2.247.722
Provinsi Bali	1.367.032	1.387.154	1.509.666

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2018

Berdasarkan riset dari LD FEB UI dan tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* secara tidak langsung memberikan dampak pada konsumsi masyarakat di Kota Denpasar. Dengan semakin bertambahnya transaksi menggunakan *e-wallet* maka tingkat konsumsi masyarakat juga akan bertambah.

Tercatat pada Kantor Perwakilan BI Bali sampai tanggal 17 Juli 2020 ada 108.573 pelaku usaha di Bali yang memakai QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) naik sebesar 314% jika dibandingkan pada awalan tahun 2020 yang Cuma ada 25.483 pelaku usaha, dari jumlah itu, bagian Kabupaten Gianyar berada pada kisaran 8,1% atau sekitar 8.797 pelaku usaha, sedangkan wilayah dengan pengguna QRIS terbanyak dimenangkan oleh Kota Denpasar. Hal itu dikatakan oleh Trisno Nugroho sebagai Kepala Perwakilan BI Bali pada acara yang berjudul Penerapan

Tatanan Kehidupan Era Baru dan Digital *Monkey Forest* Berbasis QRIS di Gianyar dikutip dari (Bisnis.com, 25 Juli 2020).

Dikatakan juga oleh Trisno bahwa terjadi juga kenaikan volume atau nominalnya pada transaksi yang dilakukan menggunakan QRIS. Sebanyak 8,38 M dengan jumlah transaksi mencapai 95.000 pada September 2020 terhitung meningkat sebesar 143% jika dibandingkan dengan data bulan Juni 2020 yang hanya bernominal sebesar 3,44 M dengan volume transaksinya hanya sebesar 51.000 (Bisnis.com, 04 Januari 2021).

Digitalisasi transaksi juga diterapkan pada sektor pemerintahan. Dampak elektronifikasi transaksi pemerintah daerah dinilai telah meningkatkan realisasi pendapatan asli daerah dari semula Rp10 triliun selama 2016-2017 menjadi Rp12 triliun pada 2018-2019. Peningkatan pendapatan akibat elektronifikasi juga terjadi pada pajak daerah dan realisasi retribusi daerah. Didasari data dari Kantor Perwakilan BI Bali, nilai dari elektronifikasi yang ada di Buleleng dan Klungkung masing-masing sebesar 2,84. Sisanya, kabupaten lain di Bali berada di atas 3 dengan nilai tertinggi berada di Denpasar sebesar 3,73.

Menurut M. Setyawan Santoso, sebagai Pengamat Ekonomi sekaligus sebagai Deputy Direktur Kantor Perwakilan BI Balimengatakan bahwa sebagian masyarakat masih berpikiran lebih mudah jika membawa uang tunai untuk transaksi pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

Sejatinya penggunaan *e-wallet* tidaklah sulit. Hanya dengan punya akun untuk Itop – up Isaldo, sebenarnya pengguna sudah bisa melakukan transaksi bahkan pengguna bisa melakukan transaksi secara *online* hanya

dengan mencantumkan nomor telepon penerima. Kalaupun transaksi secara *offline* bisa dilakukan dengan cara meng – scan QRIS yang telah disediakan.

Survei yang dilakukan peneliti pada 17 Februari 2021 kepada 100 orang yang dipilih secara acak di kota Denpasar, peneliti menemukan sebagian besar atau sebanyak 40 orang mengatakan *e-wallet* sangat membantu dalam melakukan transaksi seperti yang diungkapkan oleh Agung Yuli seorang pegawai swasta dan Komang Aditya Sulaksana Putra yang berprofesi sebagai anggota kepolisian di kota Denpasar mengaku alasan mereka menggunakan *e-wallet* karena waktu pembayarannya yang cepat dan tidak perlu untuk bertemu secara langsung sehingga mengefisiensi waktu dalam melakukan transaksi apalagi di masa pandemi seperti sekarang ini, selanjutnya sebanyak 22 orang mengatakan penggunaan *e-wallet* yang terbilang mudah, seperti yang diungkapkan oleh Luh Putu Ayu Yuni Arini dan Ni Luh Ayu Munika Sari sebagai salah satu mahasiswa aktif di daerah kota Denpasar mengaku dalam menggunakan *e-wallet* sangat mudah karena tampilannya yang simpel dan fitur-fitur yang tersedia juga ditampilkan dengan jelas, kemudian sebanyak 25 orang termasuk mengatakan mereka menggunakan awalnya *e-wallet* karena direkomendasikan oleh teman atau saudaranya dan kebetulan juga toko atau *merchant* yang sering dikunjungi menyediakan fasilitas pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*, dan sebanyak 8 orang mengatakan kalau transaksi menggunakan *e-wallet* dirasa aman, dan sisanya mengatakan tidak pernah atau tidak tertarik untuk menggunakan *e-wallet* (Deviyanti et al., 2017).

Berdasarkan hasil survey tersebut peneliti mengasumsikan minat masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* untuk melakukan transaksi dikarenakan 2 faktor yaitu, persepsi manfaat dan kemudahan yang sudah diuji dengan model TAM (*Technology Acceptance Model*). Persepsi manfaat ini sebagai tingkatan kepercayaan seseorang dalam memanfaatkan teknologi yang mempermudah pekerjaannya dinilai secara subjektif memudahkan layanan sesuai keinginan juga kegunaan yang ditawarkan aplikasi *e-wallet* (Priyono, 2017). Minat penggunaan sistem teknologi keuangan dipengaruhi oleh persepsi manfaat (Cania, 2018). Ramadhan *et al.*, (2016) Minat penggunaan *e-money* tidak dipengaruhi oleh persepsi manfaat.

Cania (2018) mengatakan bahwa persepsi manfaat ada pengaruhnya pada minat penggunaan teknologi keuangan. jadi, seseorang akan terdorong memakai sistem teknologi dalam bertransaksi jika penggunaannya bisa memudahkan. Minat penggunaan sistem teknologi keuangan dipengaruhi oleh persepsi Kemudahan (Isrososiawan *et al.*, 2019). Dimana transaksi dengan Dalam *e-wallet* dapat memudahkan para penggunanya baik pengurangan waktu, pengurangan usaha dan juga tenaga jika digunakan.

Legris *et al* (2003) menganalisa agar bisa mengetahui bagaimana nilai TAM untuk menjelaskan penggunaan sitem. Analisa yang dilakukan menggunakan beberapa model dan akan didiskusikan hasil dari *meta-analysis Iyang* dilakukan menggunakan TAM. Sehingga disimpulkan TAM ini sebagai model yang berguna tetapi juga harus terintegrasi lagi dengan mengikat variabel yang berhubungan dengan manusia juga proses

perubahan. Terkombinasinya TPB dan TAM untuk meneliti penerimaan pengisian pajak secara *Online* di Taiwan dikombinasikan oleh Lu, et al tahun 2010. Tujuan kombinasi itu untuk analisis faktor yang dapat mempengaruhi perilaku manusia menjadi tujuan dari TPB, sedangkan tujuan TAM untuk analisis seberapa diterimanya teknologi tersebut. diambil kesimpulan bahwa sikaplah sebagai faktor utama, yang dapat mempengaruhi penggunaan pengisian pajak *online* tetapi sikap ini dipengaruhi juga oleh persepsi penggunaan, kemudahan penggunaan, ekuitas pajak, norma sosial. Norma sosial menunjuk pada tekanan dari lingkungan. Dalam memutuskan penggunaan sistem, tekanan dari lingkungan sosial, pendapat teman kerja, praktik sosial dan waktu dapat mempengaruhi norma subjektif seseorang (Horst et al., 2007)

Dalam TPB (*Theory of Planned Behavior*) persepsi seseorang terkait *pressure* sosial untuk bertindak ataupun tidak bertindak disebut norma subjektif (Ajzen, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Persada dkk (2021) menemukan bahwa niat menggunakan *e-wallet* dipengaruhi oleh norma subjektif. Norma subjektif mempengaruhi secara tidak signifikan terhadap niat. Karena adanya inkonsistensi dari penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan penelitian kembali terhadap variabel norma subjektif (Hasan, 2020)

Berdasar pemaparan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Norma Subjektif terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* di Masa *New Normal* (Studi Pada Pengguna *E-Wallet* di Kota Denpasar)".

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Pandemi COVID-19 memaksa semua orang untuk merubah kebiasaan sehari-hari dengan menerapkan protokol kesehatan ketika akan keluar rumah sebagai kebiasaan baru untuk mengurangi dampak COVID-19.
2. Masyarakat kota Denpasar masih lebih banyak menggunakan uang tunai dalam bertransaksi yang bertentangan dengan kondisi saat ini apalagi dengan adanya normal baru yang seharusnya masyarakat mulai beralih menggunakan *e-wallet*.
3. Masyarakat kota Denpasar masih menganggap transaksi menggunakan uang tunai masih lebih mudah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka perluna dibatasi untuk lebih fokus mengangkat permasalahan yang dibahas sebelumnya. Sehingga, penelitian ini fokus membahas persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan norma subjektif terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*. Pengguna dalam hal ini adalah masyarakat kota Denpasar yang sedang atau pernah menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran setelah melakukan transaksi. .

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, serta pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Apakah pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*?
2. Apakah pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*?
3. Apakah pengaruh norma subjektif terhadap terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*
3. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian, tujuan akhir dari penelitian ini tidak lain adalah agar penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan tambahan pengetahuan yang lebih luas yang berkaitan dengan pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Norma Subjektif terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* di Masa *New Normal* khususnya di Kota Denpasar.

1.6.2 Manfaat Praktis

- Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk mahasiswa guna mengkaji lebih dalam untuk pembahasan yang sama pada penelitian selanjutnya guna penyempurnaan penelitian sejenis untuk memberikan keluasan dan pendalaman mengenai penelitian terkait

- Lembaga Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas penelitian mahasiswa di Universitas Pendidikan Ganesha serta menambah koleksi bacaan dalam kategori penelitian skripsi untuk menunjang kebutuhan referensi bagi pihak-pihak yang terkait.

- Perusahaan Penyedia Layanan Uang Elektronik

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi dan evaluasi bagi perusahaan penyedia layanan uang elektronik tentang faktor-faktor yang mendorong penggunaan *e-wallet*.

