

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini penggunaan teknologi informasi sangatlah penting. Berkembangnya teknologi yang semakin hari semakin pesat, sangat berpengaruh pada pola kehidupan manusia karena sebagai penunjang aktivitas sehari-hari. Perkembangan yang pesat ini dibuktikan dengan munculnya ide-ide bisnis kreatif dan inovatif berlatar teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi yang tinggi, hal ini juga berpengaruh terhadap perkembangan pada dunia keuangan sehingga menjadikan lebih efisien dan modern, tidak terkecuali pada negara Indonesia yang dituntut untuk mampu mengikuti arus perkembangan dan kemajuan teknologi. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi. Teknologi ini berupa alat pembayaran melalui *smartphone* dengan model aplikasi pembayaran digital yang memudahkan dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu. Hal ini didukung juga dengan semakin meningkatnya penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari yang dapat diakses melalui *smartphone* dan perangkat teknologi lainnya.

Gambar I.1 Data Pengguna Internet di Indonesia



Sumber : We are social (2022)

Dari gambar 1.1 terlihat bahwa, Hampir 73,7% penduduk Indonesia sudah terkoneksi dengan jaringan internet. Dilihat pada bulan Februari 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 204,7 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 277,7 juta orang. Walaupun jumlah pengguna internet di Indonesia memang sudah mencapai 204,7 juta pengguna, namun berdasarkan faktanya, pengguna internet mobile jauh lebih banyak dari jumlah populasi pada Indonesia. Dari data yang diambil dari We Are Social 2022, masyarakat Indonesia yang menggunakan koneksi internet di perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet, mencapai 370,1 juta pengguna atau 133.3% dari jumlah penduduk di Indonesia.

Pertumbuhan penggunaan internet yang cukup tinggi menimbulkan berbagai macam bentuk bisnis berbasis internet, salah satunya adalah *fintech* yang muncul sebagai solusi sistem pembayaran baru dengan menawarkan berbagai kemudahan pembayaran. Penggunaan *fintech* sendiri merupakan singkatan dari *financial technology* yang menggabungkan sistem keuangan dan teknologi

sehingga menjadi sebuah inovasi pembayaran non tunai. Menurut *National Digital Research Centre* (NDRC) dalam Yudha dkk (2020:2) *Fintech* merupakan suatu inovasi berbasis teknologi modern dalam bidang finansial. Lahirnya *fintech* mendorong sebuah inovasi dalam bidang keuangan saat ini. Selain itu, penggunaan *fintech* juga didukung dengan kondisi pada saat pasca covid-19, dimana hal tersebut digunakan untuk meminimalisir adanya penggunaan barang secara bersentuhan yang memicu tertularnya virus. Adanya covid-19 menjadikan masyarakat melakukan transaksi secara online atau menggunakan teknologi *fintech*, hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi penularan virus covid-19.

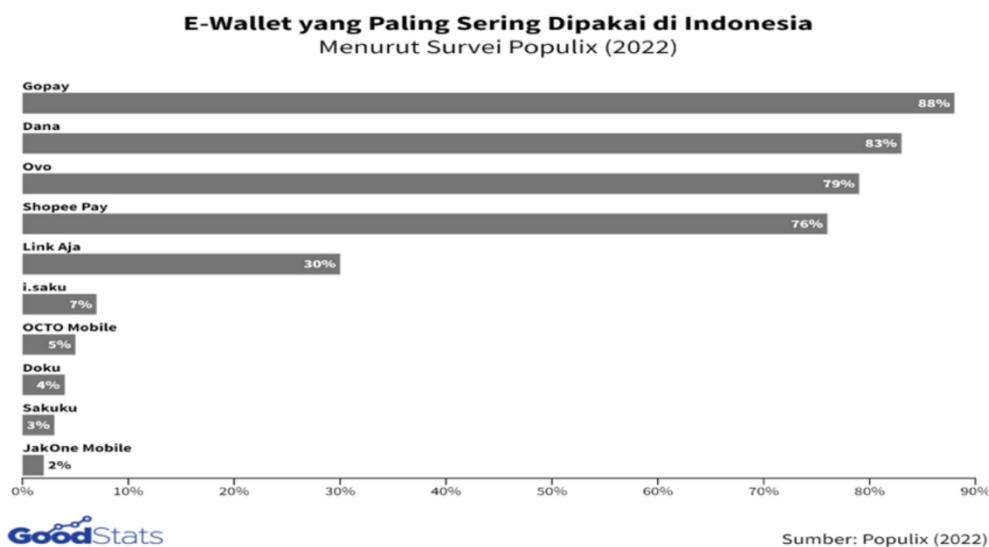
Industri dalam sektor telekomunikasi dan perbankan terus bersaing dalam mengeluarkan produk dompet digital. *Electronic wallet* atau dompet elektronik merupakan suatu akun yang berisi dana pada aplikasi online yang digunakan konsumen untuk melakukan transaksi atau pembayaran dalam bentuk non-tunai. Salah satu contoh dari perusahaan yang menyediakan layanan Dompet digital adalah Gojek. Pada awal berdirinya, Perusahaan gojek hanya membuka layanan pada transportasi, hingga pada akhirnya perusahaan tersebut melebarkan bisnisnya dengan mengeluarkan berbagai layanan, salah satunya yaitu dompet digital Gopay.

GoPay merupakan salah satu *electronic money* bank berbasis server atau *e-wallet* yang dihadirkan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek). Tujuan diadakannya di Indonesia adalah untuk mempermudah para penggunanya untuk melakukan kebebasan bertransaksi. Banyak manfaat dan kegunaan dari *e-wallet* GoPay diantaranya melakukan berbagai macam transaksi pembayaran untuk untuk

semua layanan yang tersedia di aplikasi Gojek, restoran, supermarket, *e-commerce*, sampai dengan pembelian pulsa dan tagihan/cicilan pengguna.

Pada survei yang dilakukan Populix tahun 2022, merilis 10 besar e-wallet yang paling sering digunakan oleh masyarakat di Indonesia.

Gambar 1.2 Data E-wallet Yang Paling Sering Digunakan Di Indonesia



Sumber: Populix (2022)

Berdasarkan gambar 1.2 terlihat bahwa GoPay menjadi salah satu dompet digital yang paling sering dipakai di Indonesia. Terdapat Sebanyak 88% responden dalam survei Populix (2022) yang menggunakan dompet digital GoPay, disbanding pengguna Dana sebanyak 83% kemudian pengguna Ovo sebanyak 79%. Sementara itu, responden yang memakai dompet digital lain seperti ShopeePay dan LinkAja tercatat sebesar 76% dan 30%. Kemudian, terdapat sebagian kecil responden yang menggunakan dompet digital iSaku, OCTO Mobile, Doku, Sakuku dan JakOne Mobile (Populix, 2022).

Dengan melihat data diatas, dompet digital Gopay menduduki peringkat 1 sebagai dompet digital yang paling sering digunakan di Indonesia. Namun di indikasikan bahwa adanya permasalahan bahwa penggunaan dompet digital GoPay masih tidak aman. Terdapat beberapa konsumen yang mengalami kehilangan saldo hingga peretasan akun yang berdampak pada aplikasi lain yang ada pada smartphone korban. Kasus pertasan terjadi ketika pengguna tersebut memesan GoFood dengan transaksi menggunakan GoPay, namun *driver* beralasan bahwa motornya mogok, sehingga driver menelfon untuk meminta membatalkan pesanan dan menekan *21*082178912261# dan tiba-tiba saldo pada akun GoPay korban terkuras habis, selain pelaku menguras saldo korban hal tersebut juga berdampak pada pembobolan akun Tokopedia serta whatsapp (www.tirto.id).

GoPay memiliki tingkat keamanan yang masih rentan, hal ini dapat dilihat dari beberapa kasus yang pernah dialami oleh penggunanya. Persepsi keamanan harus di pertimbangkan oleh perusahaan guna meningkatkan kepercayaan penggunanya dalam melakukan transaksi. Hal tersebut juga menjadi tolak ukur seseorang sebelum memakai suatu teknologi. Ketika teknologi memberikan tingkat keamanan data yang tinggi, maka konsumen akan merasa mereka terlindungi sehingga tidak ada keraguan mereka untuk menggunakan teknologi tersebut. Persepsi keamanan merupakan sejauh mana orang atau pengguna yakin jika teknologi tersebut aman digunakan. (Rizki Budi Ericaningtyas, 2021). Apabila seseorang percaya bahwa sebuah sistem dapat membantu segala hal yang dia butuhkan dan dapat menjaga hal-hal yang dianggap penting maka dia akan merasa sistem tersebut dapat diandalkan (Fitriana & Wingdes, 2017). Keamanan dalam

uang elektronik masih sangat rentan terhadap penipuan kejahatan lainnya. Oleh sebab itu ini merupakan sebuah tantangan bagi para penerbit uang elektronik untuk menciptakan sebuah sistem uang elektronik yang aman dari kejahatan. Dengan begitu, bahwa semakin amannya sebuah sistem uang elektronik maka minat menggunakan akan semakin meningkat.

Selain keamanan, faktor manfaat dan kemudahan juga mempengaruhi minat masyarakat dalam bertransaksi menggunakan dompet digital. Dalam riset bertajuk "Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023" ini GoPay dinilai sebagai platform dompet digital yang konsisten paling banyak digunakan konsumen, selama lebih dari 5 tahun terakhir sampai saat ini. Adapun sebagian besar pengguna dompet digital pernah menggunakan GoPay (71%) dan menggunakan sampai saat ini (58%). Hasil riset juga memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna GoPay mencapai 84% dari konsumen. Dalam riset itu kecenderungan penggunaan dompet digital telah berkembang dari sekadar pembayaran ke pengelolaan uang seperti transfer uang, menyediakan riwayat transaksi, dan fitur bayar belakangan atau paylater. Di mana sebanyak 71% responden mengaku aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai transaksi keuangan karena fitur – fitur yang ditawarkan bermacam – macam membuat pekerjaan lebih efektif.

Berdasarkan riset diatas, GoPay merupakan dompet digital yang paling banyak dipilih pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi pada dompet digital. Hal tersebut sejalan dengan berbagai ulasan yang dibagikan penggunaannya pada kolom penilaian & ulasan pada aplikasi GoPay. Terdapat banyak ulasan

pengguna yang merasa puas menggunakan dompet digital Gopay. Pengguna merasa puas menggunakan GoPay karena fitur-fitur didalamnya lengkap dan GoPay bisa connect kemana-mana karena banyak bekerja sama dengan berbagai *merchant*, sehingga pengguna merasa transaksi lebih cepat dan mudah serta membuat pekerjaan menjadi lebih efektif (App Store, 2023).

Selain persepsi manfaat, minat menggunakan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan. Menurut Ahmad & Pambudi (2014) persepsi kemudahan merupakan keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Hal ini juga sejalan dengan berbagai komentar para pengguna GoPay dalam kolom penilaian & ulasan pada aplikasi GoPay. Dalam kolom komentarnya terdapat beberapa pengguna yang merasakan kemudahan dalam pengoprasian dompet digital tersebut, sehingga pengguna tidak merasa kesusahan pada saat memahami dan menggunakan dompet digital tersebut. (App Store, 2023)

Kemudahan merupakan sesuatu yang menjadi keinginan dari setiap orang, maka dari itu penyedia layanan pastinya akan berusaha untuk memberikan kemudahan untuk pelanggan, salah satu contohnya adalah kemudahan dalam mempelajari penggunaan teknologi. Teknologi yang susah dipelajari tentu tidak memiliki peminat hal itu berdampak pada penunjukan sikap negatif dari para calon konsumennya. Oleh karena itu layanan biasanya menghadirkan teknologi yang baru dan unik tetapi dalam penggunaannya tidak terlalu merepotkan pengguna (Budiman, 2010).

Minat adalah kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti rasa senang untuk memperoleh sesuatu kepuasan dalam mencapai kepuasan penggunaan teknologi (Jamidan, 2016). Minat menggunakan *e-wallet* pada umumnya banyak dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah persepsi manfaat. Persepsi manfaat adalah kepercayaan individu tentang penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Khoiriyah et al., (2023) Persepsi manfaat merupakan sejauh mana orang atau pengguna yakin jika teknologi tersebut sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja mereka. Manfaat yang diperoleh pengguna sistem teknologi atau produk adalah kinerjanya semakin meningkat artinya semakin produktif dan efektif serta efisien dalam bekerja. Ketika produk memiliki manfaat yang dirasa sangat membantu untuk kepentingan transaksi, bukan tidak mungkin seseorang akan berminat untuk menggunakan produk *e-wallet* tersebut.

Selain persepsi manfaat, persepsi kemudahan juga dapat mempengaruhi minat menggunakan. Kemudahan merupakan sesuatu yang menjadi keinginan dari setiap orang, maka dari itu penyedia layanan pastinya akan berusaha untuk memberikan kemudahan untuk pelanggan, salah satu contohnya adalah kemudahan dalam mempelajari penggunaan teknologi. Menurut Ahmad & Pambudi (2014) persepsi kemudahan merupakan keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Seseorang meyakini jika memakai sebuah aplikasi tentu saja mampu memberikan peningkatan pada kinerjanya serta meyakini bahwa pemakaian sebuah system akan memberikan kebebasan kepada mereka dari sebuah usaha

(Hasan 2020). Masyarakat cenderung memilih dan menyukai hal-hal yang instan serta mudah daripada harus berupaya lebih keras untuk mendapatkan atau menggunakan sesuatu (Aditiansa & Dermawan, 2022). Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi kemudahan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi mudah digunakan dan mudah dioperasikannya.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat menggunakan, beberapa diantaranya adalah persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan. Priambodo dan Prabawani (2016) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan. begitu pula dengan Aritonang & Arisman (2018) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan. Penelitian Obsika (2022) mengemukakan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital GoPay (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay?

2. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay?
3. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, tujuan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Keamanan terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan agar lebih memperhatikan kemudahan serta keamanan, karena hal tersebut dapat meresahkan serta menurunkan minat menggunakan dari pengguna dompet digital GoPay.

2. Bagi Universitas

Dari hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan ilmu pengetahuan terkait pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan

Persepsi Keamanan terhadap minat menggunakan dompet digital GoPay. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan informasi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini, dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pada konsentrasi manajemen pemasaran terutama pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan.