

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Moderenisasi digital serta teknologinya semakin hari terus berkembang menjadikan kegiatan dengan sifat konvensional atau dilakukan secara manual mulai menjadi serba digital dan membuat kehidupan masyarakat mulai berubah, berpengaruh pada sistem transaksi yang saat ini dapat dilakukan secara online. Saat ini sudah banyak berbagai macam inovasi yang diciptakan oleh manusia dengan tujuan untuk memudahkan kehidupan yang ada di dunia ini karena era digital sudah berkembang dengan pesat. Dalam era digital yang semakin meningkat, terjadi sebuah pergeseran pada sistem transaksi menjadi salah satu inovasi teknologi yang hari ini menjadi *trends* di banyak negara, yang maju ataupun berkembang, *trend* ini bahkan dapat menopang pertumbuhan perekonomian sebuah negara. Pergeseran atau perkembangan metode transaksi, juga terdorong dari tingginya nilai dan kapasitas transaksi, kenaikan risiko, dan kompleksnya dari transaksi. Kondisi saat ini makin banyak tempat belanja dan gerai yang menggunakan metode transaksi berupa pembayaran uang digital (*e-money*) atau non tunai (*cashless payment*). pemanfaatan dompet digital (*e-wallet*) semakin naik tingkatnya disertai keberadaan faktor - faktor penunjang, contohnya adalah generasi muda masa kini yakni kalangan remaja dan mahasiswa. *Cashless Society* merupakan sebuah inisiasi orang - orang yang melaksanakan transaksi, bersifat tidak kontan ketika berkehidupan dalam kesehariannya. Menurut Aulia (2019), realisasi *Cashless Society* tidak selalu terfokus terhadap pergeseran metode transaksi, namun lebih

mengarah terhadap pergeseran dalam perilaku serta budaya.

Digital payment adalah metode pembayaran yang marak digunakan saat ini oleh kebanyakan pelaku usaha yang kecil hingga besar. *Business to Business* (B2B) ataupun *Business to Customer* (B2C), banyak yang sudah beralih ke metode pembayaran digital. *Digital payment* di Indonesia berkembang dengan pesat berkat gagasan yang dibuat Bank Indonesia (BI). Bank Indonesia pernah mengungkapkan sebuah gagasan pada tanggal 14 Agustus 2014 yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Di Indonesia pemanfaatan pembayaran elektronik sudah memiliki legisasi hukum, yaitu Hukum Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 perihal uang elektronik (*elektronik money*) aturan tersebut diharapkan dapat menjadi dasar hukum yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran non tunai, memberi fasilitas serta keselamatan dan keamanan kepada masyarakat pengguna sehingga menjadi sebuah transaksi yang mudah, aman, dan efisien.

Pengertian *e-wallet* yang dilansir dari *Glints.id* merupakan suatu bentuk *monetary inovation* atau teknologi finansial (*finetech*), dapat dijadikan opsional dalam sistem pembayaran dengan pemanfaatan jaringan internet. Sesuai penyebutannya, *e-wallet* atau dompet digital berguna untuk penyimpanan uang untuk bertransaksi secara *online* membeli barang atau jasa dengan menggunakan *quick response* (QR) *code* ataupun menggunakan nomor seri yang telah tersedia. Kebanyakan *e-wallet* ini berbasis di smartphone. Perkembangan *e-wallet* tidak bisa lepas dari adanya e-commerce dan marketplace di Indonesia seperti Bukalapak, Shopee, dan Tokopedia. Masyarakat saat ini cenderung memilih melakukan pembayaran barang dan jasa yang mereka beli

menggunakan *e-wallet* yang terpasang pada smartphone mereka karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, terlebih saat ini kondisi lingkungan sedang mengalami pandemi yang membuat masyarakat harus membatasi kegiatan mereka diluar.

Bank Indonesia mengungkapkan data pada Desember 2020, nilai transaksi uang elektronik di Indonesia Rp 22,1 triliun atau tumbuh 30,44% yang terhitung sampai tahun 2021 terdapat 38 *e-wallet* yang sudah mendapatkan lisensi resmi. Ada 10 *e-wallet* terbesar dan memiliki pengguna terbanyak di Indonesia berdasarkan hasil data riset dari *iPrice Group* yang berkolaborasi dengan *App Annie* yakni perusahaan analisis data yang memiliki kredibilitas dan integritas data ini bersumber dari kuartal II 2019 hingga kuartal II tahun 2020 sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Daftar Aplikasi E-wallet Terbesar di Indonesia (2019-2020)

No	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
1.					
	Gopay	Gopay	Gopay	Gopay	Gopay
2.					
	Ovo	Ovo	Ovo	Ovo	Ovo
3.					
	Dana	Dana	Dana	Dana	Dana
4.					
	Link aja	Link aja	Link aja	Link aja	Link aja
5.					
	GoMobile	GoMobile	GoMobile	I.Saku	GoMobile

6.					
	I.Saku	I.Saku	I.Saku	GoMobile	I.Saku
7.					
	Sakuku	Sakuku	Doku	Doku	Jakone
8.					
	Doku	Doku	Sakuku	Sakuku	Doku
9.					
	Paytren	Jakone	Jakone	Jakone	Doku
10.					
	Jakone	Paytren	Paytren	Paytren	Paytren

Sumber : *Iprice.co.id (2021)*

Sesuai dengan banyak klien dinamis dari keempat dompet digital ini, Ipsos juga mengarahkan penelitian tentang popularitas masing-masing pemain e-wallet lokal utama. Selanjutnya, 58% responden memilih GOPAY sebagai e-wallet yang paling dikenal bagi mereka, diikuti oleh Ovo sebanyak 29%, Dana 9% dan LinkAja 4% responden. Dapat dilihat dari gambar 1.1 ada 10 aplikasi *e-wallet* dengan pengguna terbesar di Indonesia tahun 2019-2020. Kuartal dua pada tahun 2019, 4 (empat) besar dari daftar tersebut adalah yang pertama Gopay yang kedua OVO dan disusul oleh DANA pada posisi ketiga dan untuk yang menempati posisi keempat adalah LinkAja dari keempat besar yang menempati urutan teratas tidak tergeserkan sama sekali oleh aplikasi *e-wallet*, yang Lainnya sampai kuartal kedua tahun 2020. Keempat aplikasi

urutan teratas tersebut memiliki jumlah unduhan aplikasi dan pengguna yang secara rutin menggunakan tiap bulan yang terbesar di Indonesia Pada kuartal kedua tahun 2019 “DANA” sempat menggeser OVO yang berada di posisi kedua namun hanya dalam periode kuartal tersebut saja. Posisi *e-wallet* 6 sampai 10 dimiliki oleh GO Mobile by CIMB, iSaku, JakOne Mobile-Bank DKI, DokuPay, Sakuku, dan terakhir Paytren.

Contoh teknologi finansial dalam bentuk dompet elektronik dan termasuk dalam empat besar dompet elektronik dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia yaitu DANA, pemilihan DANA oleh penulis untuk dilakukan penelitian adalah karena jumlah pengguna aplikasi DANA yang terus berkembang jumlahnya hingga 40% sampai saat ini data ini bersumber dari survei YouGov tidak hanya itu pemilihan DANA sebagai objek penelitian adalah karena aplikasi DANA ini dibuat dan dikembangkan oleh orang Indonesia untuk bisa digunakan oleh masyarakat Indonesia dan tidak seperti Gopay yang mana hanya anak perusahaan yang memaksimalkan perusahaan Go-jek DANA adalah aplikasi yang memang terfokus untuk menyediakan layanan financial technology yang mana bisa digunakan untuk transaksi dan menabung uang kita dengan aman dan terjamin.

DANA yang memiliki kepanjangan yakni dompet digital Indonesia yang merupakan salah satu aplikasi layanan dalam bidang fintech dari perusahaan startup yang telah terverifikasi dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Peluncuran aplikasi DANA secara resmi dilaksanakan pada 5 Desember 2018, dirancang dan dibuat untuk memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat yang lebih sederhana, nyaman dan aman.

Konsep dari DANA sendiri adalah aplikasi mobile payment open platform, dibuat dan dikembangkan oleh salah satu startup yang sudah berbadan hukum Indonesia kemudian DANA memiliki fokus pada payment system provider yang bisa digunakan oleh banyak individu untuk melakukan transaksi dalam movie tiket, e-commerce, dan juga transportasi, tentu pada tahun ini fungsi dan kegunaanya lebih banyak tidak hanya bisa digunakan untuk melakukan transaksi pada 3 hal tersebut saja. DANA sudah melakukan banyak kerjasama dengan layanan yang berbasis online ataupun offline.

Pada kuartal 4 di tahun 2018 yang berdasarkan hasil riset dari *App Annie* dan *iPrice Group* ketika DANA baru masuk pada jajaran mobile payment berhasil langsung menempati posisi keempat dan bahkan pada kuartal 2 tahun 2019 mampu menggeser OVO pada posisi ketiga dan bertahan di posisi tersebut selama 1 kuartal. DANA berhasil menjadi partner transaksi dari Apple yang mana itu adalah sebuah kekuatan dari DANA sendiri karena pengguna *iPhone* atau produk dari Apple di Indonesia cukup besar jadi untuk transaksi yang bisa dilakukan di produk *Apple* contohnya ketika pengguna *iPhone* ingin membeli langganan Spotify atau YouTube premium bisa melakukan pembayarannya menggunakan DANA yang bahkan Apple merilis sebuah paket premium yang mana dalam paket tersebut sudah ada beberapa paket permium aplikasi yang bisa dipilih sesuai kebutuhan pengguna jadi tentu lebih memudahkan pengguna produk dari Apple yang ada di Indonesia. Etek group dan Ant Financial adalah penyokong modal yang cukup besar bagi DANA, DANA sendiri adalah teknologi digital yang diciptakankan oleh anak bangsa, DANA juga memiliki pusat data yang berada di Indonesia serta menggunakan mata uang rupiah sebagai transaksi.

DANA memperhatikan transparansi perusahaan karena hal tersebut DANA sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia, bahkan juga sudah memiliki kerjasama dengan bank nasional yang ada di Indonesia contohnya BCA, Mandiri, BRI, dan CIMB Niaga, kemudian BNI, Panin Bank, Bank BTN, Permata Bank dan yang terakhir adalah Bank Sinarmas. Dengan menggunakan DANA masyarakat yang sedang sulit untuk mendapatkan akses perbankan bisa memakai DANA dalam kegiatan bisnisnya.

Kegiatan masyarakat dan perilaku mereka yang kini mulai bisa menerima digitalisasi karena mereka merasa teknologi digital dalam transaksi keuangan bisa memudahkan kehidupan mereka karena tidak memerlukan banyak waktu dan tenaga dalam melakukan transaksinya karena ketika melakukan transaksi menggunakan cara yang lebih konvensional contohnya saja ketika kita ingin ke warung biasanya kita akan membawa uang yang jumlahnya itu tidak tentu dan tiba-tiba warung tersebut tidak bisa memberikan kembalian uang, hal yang sederhana tersebut menurut beberapa orang mungkin bisa menjadi sebuah masalah dan juga masalah bagi pemilik warung tersebut itu sendiri tapi semenjak adanya DANA ketika warung sudah terintegrasi dengan aplikasi yang sudah bisa membayar menggunakan DANA pembeli hanya perlu mentransfer nominal yang sesuai dengan keperluan yang telah dia beli dan pemilik warung tersebut juga tidak bingung untuk mencari kembalian karena nominal uang yang diberikan sudah pas sesuai harga barang yang diperlukan oleh pembeli tersebut dan masih banyak kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh DANA. Dengan majunya teknologi saat ini dompet elektronik tidak hanya memberikan peluang pada sisi positif saja tapi juga memberikan peluang untuk sisi negatif dan masyarakatpun

meresahkan tentang kejahatan cyber contohnya yaitu pencurian data konsumen dan saldo atau uang yang dimiliki konsumen tetapi DANA sudah berkomitmen dan memiliki jaminan keamanan 100% untuk setiap data pribadi yang ada di aplikasi DANA dan juga uang yang dipercayakan pada aplikasi DANA. Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi DANA harus tetap terjaga dengan cara membuat program yaitu *DANA Protection* yang diberi keamanan dengan sangat canggih yang terus diperbarui sesuai kondisi dunia digital saat ini ini agar masyarakat merasa lebih tenang saat menyimpan uangnya dan melakukan transaksi di aplikasi DANA.

Perubahan kebiasaan dan perilaku masyarakat yang sudah menerima adanya digitalisasi dan berusaha untuk bisa memanfaatkan teknologi digital saat ini termasuk dalam hal transaksi menandakan bahwasanya masyarakat mendapatkan manfaat dari adanya sistem transaksi online dengan aplikasi *e-wallet* dan membentuk keputusan untuk pembelian dengan menggunakan aplikasi tersebut, namun masyarakat juga memiliki keresahan akan teknologi digital yang semakin maju karena transaksi online juga memiliki resiko yang mana ketika teknologi digital ini semakin maju masyarakat tidak hanya mendapatkan manfaatnya tapi juga tidak menutup kemungkinan mendapatkan risiko dari transaksi uang secara online ini yang membuat masyarakat lebih berhati-hati untuk menggunakan aplikasi dompet elektronik. Manfaat dan resiko dari dompet elektronik ini membuat kepercayaan masyarakat terhadap transaksi uang secara online juga naik turun bisa saja yakin dan bisa saja justru berbanding terbalik yaitu enggan menggunakan aplikasi dompet elektronik. Penulis dalam hal ini ingin mengetahui gambaran awal masyarakat dalam melakukan penilaian dan menjelaskan

keberadaan *E-wallet* sebagai sarana pembayaran menggunakan aplikasi dompet digital DANA. Berikutnya kepercayaan seseorang yang memiliki kecenderungan untuk membuat pilihan terhadap suatu produk karena didasari dari kebutuhan dan keinginan.

Kepercayaan pengguna sangat berpengaruh pada keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi dompet digital secara konsisten karena jika kepercayaan ini mulai pudar bisa saja masyarakat kembali menggunakan sistem transaksi konvensional kembali, karena di Indonesia ini masih mengalami proses digitalisasi yang belum terjadi secara menyeluruh artinya masih banyak masyarakat dan wilayah yang belum memulai digitalisasi dalam melakukan transaksinya untuk kebutuhan sehari-hari. Untuk generasi muda mungkin lebih merasa nyaman menggunakan dompet digital karena lebih efisien namun pada generasi yang lebih tua belum bisa yakin atau bahkan tidak yakin sama sekali dengan dompet digital disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap dompet digital karena dirasa kurang aman jika dibandingkan dengan proses transaksi yang dilakukan secara konvensional. Peneliti memilih Kota Surabaya untuk di pilih sebagai Kota untuk mendapatkan data yang berguna bagi penulis untuk penelitian karena Kota Surabaya termasuk kota yang paling banyak menggunakan dompet digital sebesar 37,5% pernyataan tersebut berdasarkan survei yang dilakukan oleh pihak developer aplikasi dompet digital DANA itu sendiri.

Di Kota Surabaya sudah sangat banyak tempat jual beli barang atau jasa yang menggunakan sistem transaksi dengan dompet elektronik, aplikasi DANA tidak hanya bisa digunakan untuk transaksi pembelian barang dan jasa tapi juga bisa digunakan untuk pembayaran tagihan yang dibayarkan secara rutin yang secara umum bisa di

bayarkan pada tiap bulannya seperti tagihan BPJS, kuota internet dan pulsa, tagihan PDAM, asuransi, listrik, tagihan jaringan internet bulanan dan TV kabel, dan tagihan – tagihan yang lainnya. Masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang belum yakin untuk menggunakan teknologi *E-wallet* dalam kegiatan transaksinya dengan berbagai alasan mereka terhadap penggunaan *e-wallet* DANA di Kota Surabaya. Pemilihan setiap variabel dalam penelitian ini berdasarkan pada variabel yang sama dengan yang digunakan oleh penelitian yang sebelumnya yang sudah di cantumkan dalam penelitian terdahulu pada bab 2 karena variabel-variabel tersebut terbukti valid dalam penggunaannya di penelitian yang sudah menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang kemudian sudah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Apakah manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya?
2. Apakah manfaat penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya?
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tindak lanjut dari perumusan masalah maka penelitian memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan secara simultan terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui mengetahui pengaruh manfaat penggunaan terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Hasil Penelitian secara praktis ini diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat, bagi pihak stakeholder internal DANA dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan dan lebih memperhatikan keilmuan mengenai pengaruh manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap penggunaan ulang dompet digital secara umum di Indonesia dan khususnya kota Surabaya kemudian untuk setiap stakeholder eksternal yang meliputi konsumen, supplier, investor, dan masyarakat secara umum.

2. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menghasilkan referensi yang baru untuk

perkembangan dan pengembangan ilmu terkait dengan penelitian pada bidang yang sama dan menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti untuk penelitian berikutnya.