

BAB I

PENDAHULUAN

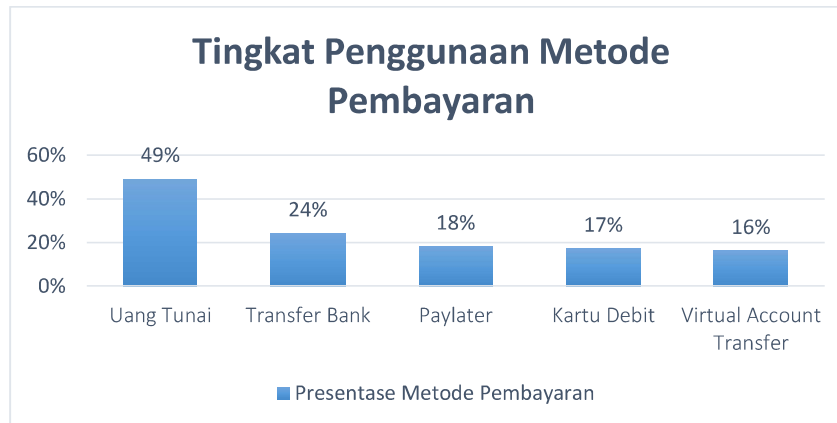
1.1 Latar Belakang

Di era digital, perkembangan teknologi semakin pesat dan canggih dengan membawa dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat untuk mempermudah dalam aktivitas sehari-hari. Dengan adanya peningkatan dari Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024 menunjukkan bahwa tren positif sebesar 43,34% pada tahun 2024, 43,18% pada tahun 2023, dan 37,80% pada tahun 2022. Data diatas menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia telah mampu dalam menggunakan teknologi, serta mendorong masyarakat untuk memulai membuka usahanya dengan layanan yang tersedia dengan membawa pengaruh transaksi penggunaan teknologi keuangan (*financial technology* atau *Fintech*) dari tunai menjadi non-tunai. Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM, menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan yang dilakukan UMKM Indonesia, yakni sebesar 70% pada tahun 2024 dan 40% pada tahun 2019 dalam mengadopsi teknologi dengan memanfaatkan layanan tersedia untuk membuka usahanya.

Menurut Bank Indonesia, (2018) menjelaskan bahwa teknologi keuangan atau (*Fintech*) adalah hasil gabungan dari bank dan jasa keuangan yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Fintech digunakan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan layanan keuangan dengan tingkat efisien, kemudahan dan penghematan biaya

transaksi. Seiring berjalannya waktu, teknologi ini mendorong terjadinya perubahan gaya hidup masyarakat lebih cepat dan efisien dalam menggunakan teknologi yang canggih, terutama penggunaan teknologi canggih seperti: *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* atau *Scan barcode*. Salah satu, teknologi keuangan yang digunakan oleh masyarakat adalah dompet digital (e-wallet) untuk melakukan transaksi non-tunai secara cepat, praktis dan aman. Beberapa aplikasi dompet digital (e-wallet) yang populer di Indonesia, antara lain: OVO, DANA, GO-PAY, Shopee Pay, Link Aja.

Sejak pandemi COVID-19 penggunaan dompet digital mengalami perubahan signifikan yang mencapai 10% pada tahun 2019 menjadi 44% pada tahun 2020. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Insight Asia dengan tema berjudul “*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*” menjelaskan bahwa dompet digital saat ini menjadi pilihan utama masyarakat dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya. Sehingga, sejalan dengan munculnya Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih aman, efisien dan lancar (Richard, 2023).



Gambar 1.1 Tingkat Penggunaan Metode Pembayaran

Sumber: InsightAsia, 2022

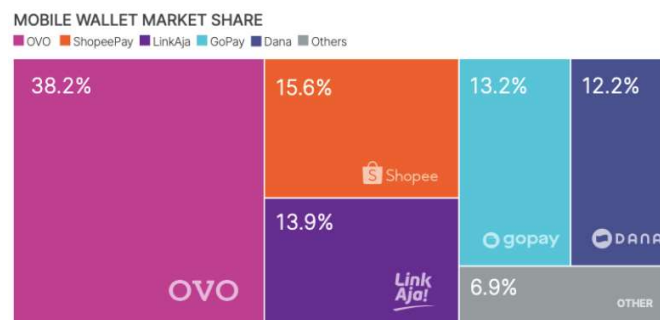
Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat pembayaran uang tunai masih mendominasi dengan persentase sebesar 49%, diikuti oleh transfer bank (24%), paylater (18%), kartu debit (17%) dan virtual account transfer (16%). Penggunaan dompet digital semakin berkembang pesat, dan pembayaran digital diperkirakan akan terus meningkat setiap tahunnya. Namun, kebiasaan pengguna tetap menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan dalam memilih metode pembayaran, dengan pembayaran tunai sebagai pilihan utama. Selain itu, terdapat dukungan kebijakan dari pemerintah untuk mendorong adopsi dompet digital melalui regulasi terkait penggunaannya (Novalianti & Saad, 2022). Faktor kebiasaan ini masih menjadi pertimbangan dalam perubahan perilaku pembayaran di kalangan mahasiswa.

Menurut Novalianti & Saad, (2022), terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih dompet digital sebagai metode pembayaran. Tiga faktor utama tersebut adalah persepsi manfaat, persepsi keamanan dan kepercayaan. Persepsi manfaat merupakan faktor penting yang menggambarkan sejauh mana penggunaan kepercayaan bahwa teknologi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja dalam aktivitas sehari-hari (Atriani et al., 2020). Sementara itu, persepsi keamanan merujuk pada sejauh mana pengguna, khususnya mahasiswa akuntansi, merasa bahwa OVO memberikan perlindungan terhadap data pribadi. OVO menggunakan teknologi enkripsi saat bertransaksi, menerapkan *Data Loss Prevention (DLP) Tools* untuk mencegah kebocoran data, serta mengaktifkan fitur *security code* dan *two-step verification* setiap kali pengguna masuk ke dalam aplikasi (Firdausya, 2021). Meskipun OVO telah menerapkan sistem keamanan yang kuat, masih banyak mahasiswa yang menggunakan pembayaran tunai atau transfer bank karena faktor kebiasaan. Dengan sistem keamanan yang kuat maka meningkatkan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi dompet digital dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara manfaat yang ditawarkan oleh OVO seperti efisien dan kepraktisan dengan mahasiswa yang lebih menggunakan metode pembayaran yang familiar, meskipun OVO juga telah memberikan jaminan keamanan tinggi untuk meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pengguna (Nurjanah, 2020).

Di era digital, penggunaan dompet digital seperti OVO semakin populer terutama pada kalangan mahasiswa akuntansi. Dengan pesatnya perkembangan teknologi pembayaran berbasis digital, OVO memberikan penawaran atas kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, termasuk pembayaran tagihan dan belanja online (Ernanda, 2023). Perubahan ini membawa dampak signifikan terhadap gaya hidup mahasiswa, yang memilih menggunakan OVO sebagai metode pembayaran sehari-hari. Khususnya, pada mahasiswa akuntansi dapat merasakan bahwa OVO memberikan kemudahan, kecepatan dan keamanan dalam bertransaksi serta dengan manfaat yang diberikan dapat mendukung kebutuhannya. Sehingga, pengguna yang cenderung terbuka terhadap teknologi baru dan mahasiswa sebagai segmen dari pengguna aplikasi OVO, karena pengguna mencari cara yang efisien, seperti: fitur *budget* pada menu *finance* yang digunakan pengguna dalam mengatur dan melihat transaksi yang mereka keluarkan sehari-hari dan pembayaran kuliah pada menu kategori pendidikan yang dapat dilakukan di rumah secara mudah, aman dan cepat. Serta, OVO memberikan penawaran dengan menggunakan OVO *Cash* minimum transaksi Rp10.000 untuk memperoleh *Cashback* 5% maks. Rp. 10.000 OVO Points (Uly & Sukmana, 2021).

OVO merupakan layanan dompet digital (*E-wallet*) yang populer di Indonesia yang meraih posisi pertama dengan persentase pengguna sebesar 38,2%. Aplikasi ini dikembangkan oleh PT. Visionet Internasional dengan anak perusahaan Lippo Group dan diluncurkan pada maret 2017. OVO memberikan kemudahan untuk penggunanya dalam melakukan transaksi secara cepat,

praktis dan aman serta dengan fitur-fitur yang dimilikinya, seperti: *OVO Cash* sebagai pembayaran di berbagai merchant dan transfer uang (saldo) antar pengguna atau ke rekening bank. Selain itu, OVO juga menawarkan program loyalitas dengan *OVO Points*, dengan memberikan 1 point = Rp. 1 yang dapat digunakan untuk transaksi di merchant yang bekerja sama. Aplikasi OVO juga memberikan jenis keanggotaan, seperti: *OVO Club* untuk layanan dompet digital dan *OVO Primer* untuk layanan Uang Elektronik (*E-Money*). Serta, OVO dapat diakses melalui Grab dan TokoPedia yang tersedia pada Android dan iOS.



Gambar 1.2 Dompet Digital Populer

Sumber: *Boku: 2021 Mobile Wallets Report*

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai Grand Theory untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa akuntansi dalam memanfaatkan aplikasi OVO. TAM, yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, bertujuan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Dompet digital seperti OVO, terdapat dua variabel utama adalah *Perceived Usefulness* (PU), untuk mengukur seberapa besar manfaat yang dirasakan pengguna dari

teknologi tersebut, dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), untuk menggambarkan sejauh mana pengguna merasa teknologi tersebut mudah digunakan.

Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki faktor faktor-faktor lainnya, seperti: persepsi keamanan menurut Pavlou, (2014) dan kepercayaan menurut Venkatesh & Bala, (2008) dalam Wicaksono, (2022). Persepsi keamanan merupakan aspek penting dalam teknologi dengan sebagian besar pengguna dapat merasa nyaman dan aman saat menggunakan teknologi, dengan penyedia layanan juga harus memastikan bahwa aplikasinya dapat menjaga data pribadi pengguna untuk melakukan transaksi Venkatesh & Bala, (2008) dalam Wicaksono, (2022). Sehingga, akan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO, khususnya pada mahasiswa akuntansi dapat merasakan OVO terutama pada data pribadi pengguna dan bertransaksi secara aman dengan manfaat yang diberikan. Oleh karena itu, faktor keamanan, kemudahan pengguna dan manfaat dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi OVO sebagai metode pembayarannya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Robaniyah & Kurnianingsih, (2021) menjelaskan bahwa persepsi manfaat, kemudahan pengguna serta keamanan secara positif dan signifikan mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Mahmud, (2023) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh positif, persepsi manfaat dan promo tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna. Sementara itu, penelitian yang

dilakukan oleh (Atriani et al., 2020) menjelaskan bahwa Persepsi Manfaat dan kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Dompot Digital OVO di Kota Mataram.

Berdasarkan permasalahan yang ada mendorong peneliti untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai pengaruh persepsi manfaat (X^1), persepsi keamanan (X^2), dan kepercayaan (X^3) terhadap penggunaan aplikasi OVO (Y) pada mahasiswa Akuntansi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki latar belakang yang menarik dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI OVO DI KALANGAN MAHASISWA AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS: PADA MAHASISWA AKUNTANSI UPN “VETERAN” JAWA TIMUR)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur?
2. Apakah persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur?
4. Apakah persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi OVO pada mahasiswa akuntansi UPN "Veteran" Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Menganalisis persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Bagi Aplikasi OVO

Hasil penelitian ini, dapat dijadikan informasi kepada penyedia jasa layanan (Aplikasi OVO) untuk meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih efisien dan efektif demi kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadikan Dompot Digital (E-wallet) sebagai platform terbaik dan mempunyai pengguna baru.

1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai Teknologi Keuangan (Fintech) terhadap model Technology Acceptence Model (TAM).

1.4.3 Manfaat Bagi Universitas

Hasil penelitian ini, dapat dijadikan bahan referensi dalam pemahaman mengenai persepsi manfaat, persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap pengguna Aplikasi OVO.

1.4.4 Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi mengenai faktor-faktor apa saja yang ada didalam model Technology Acceptence Model (TAM) dan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru dengan permasalahan mendatang.