

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi berhasil merubah pola hidup dan sistem pembayaran transaksi ekonomi di dalam masyarakat. Perkembangan teknologi yang sangat pesat di zaman sekarang ini membuat gaya hidup masyarakat pun ikut berubah dan semakin bergantung dengan adanya teknologi informasi yang mempermudah segalanya menjadi lebih efektif, efisien, dan dinilai lebih ekonomis dibandingkan dengan gaya hidup sebelum adanya teknologi informasi seperti saat ini. Kehadiran teknologi yang terus berkembang selalu memberi pengaruh terhadap hidup manusia. Setiap terobosannya bahkan dapat mempermudah kebutuhan sehari-hari dalam hampir segala aspek. Penerapan teknologi informasi telah banyak digunakan dalam aktivitas sehari-hari masyarakat. Sejak tahun 1980, sudah banyak investor yang menginvestasikan modal untuk pengembangan teknologi informasi (Venkatesh *et.al*, 2003). Sekarang perkembangan teknologi informasi sudah merambah pada instrumen keuangan Duwi (2013), hal ini ditunjukkan dengan adanya pembayaran dari tunai (*cash*) menjadi non-tunai (*cashless*). Sistem pembayaran yang digunakan oleh masyarakat Indonesia terus berkembang dengan penggunaan teknologi terbaru.

Menurut Daniel (1996) dalam Hapsari (2017), sistem pembayaran adalah suatu jaringan layanan yang memfasilitasi transaksi suatu barang, layanan, dan aset lainnya. Perkembangan teknologi informasi yang diikuti dengan tingkat persaingan bank yang semakin tinggi mendorong sektor perbankan atau non bank untuk semakin inovatif dalam menyediakan berbagai alternatif jasa pembayaran non tunai berupa sistem transfer dan alat pembayaran menggunakan kartu elektronik (*electronic card payment*) yang aman, cepat dan efisien, serta bersifat global Santomero dan Seater, (1996).

Bank Indonesia (2011) menyatakan bahwa pemakaian uang tunai memiliki kendala dalam hal efisiensi, hal itu dikarenakan adanya pengaruh pengadaan dan pengelolaan (*cash trahandling*), efisiensi waktu, dan resiko keamanan. Oleh karena itu, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan *Less Cash Society* yang dikeluarkan pada periode tahun 2005-2006. Kebijakan ini bertujuan untuk mengurangi penggunaan instrumen uang tunai yang telah lama diterapkan pada kegiatan transaksi masyarakat. Menurut Warjiyo (2003), peran sistem pembayaran non tunai akan semakin besar dan vital bagi perkembangan perekonomian suatu negara, khususnya sistem pembayaran bernilai besar. Keamanan dan efisiensi sistem tidak

hanya mendukung pihak yang menggunakan secara langsung, tetapi juga sistem keuangan secara keseluruhan.

Kegiatan transaksi penting dalam siklus perekonomian, dimana kegiatan tersebut melibatkan alat pembayaran. Alat pembayaran merupakan instrumen dalam sistem pembayaran tunai ke alat pembayaran yang non-tunai. Pada zaman dahulu alat pembayaran yang dikenal pada waktu itu adalah sistem barter yang merupakan kegiatan tukar-menukar barang yang terjadi tanpa perantara uang. Kemudian dalam perkembangannya mulai dikenal satuan tertentu yang disebut uang, hingga saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang digunakan di kalangan masyarakat. Selanjutnya alat pembayaran semakin berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat dimana ada perkembangan dari pembayaran tunai ke alat pembayaran non-tunai.

Di Indonesia layanan pembayaran digital kini tengah meningkat popularitasnya dan menjadi tren. Produk-produk alat pembayaran tersebut ada yang berbentuk *chip* dan *server*. Alat pembayaran jenis dalam bentuk *chip* seperti *e-money* atau *card based product* adalah jenis uang elektronik yang menyediakan *chip* pada kartu sebagai alat pembayaran. Sedangkan uang elektronik berbasis *server* adalah *e-wallet* atau *software based product* merupakan jenis uang elektronik yang dikelola untuk mengoperasikan sistem pembayaran melalui media *barcode* yang terdapat di dalam aplikasi. Berdasarkan ipotpay.com *e-wallet* atau dompet elektronik merupakan sebuah aplikasi atau fitur yang dikembangkan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran. *E-wallet* menjadi tren setelah banyak perusahaan start-up yang mengembangkan bisnis *e-wallet* atau dikenal juga dengan istilah dompet digital dengan layanan ini, bisa melakukan berbagai transaksi tanpa uang tunai. Hanya dengan saldo yang ada di dalam akun *e-wallet*, semua pembelian baik secara offline maupun online pun dapat terselesaikan. Di kota-kota besar terutama Jakarta, *e-wallet* umumnya digunakan oleh masyarakat yang berada di usia produktif. Kepraktisan menjadi salah satu latar belakang yang membuat *e-wallet* banyak disukai pengguna. Sedangkan dari sisi penjual, mereka tidak perlu repot menyediakan uang kembalian karena pembayaran pasti dilakukan dengan nominal yang sesuai. Teknologi dompet digital ini merupakan ide inovatif di zaman sekarang, dompet digital ini menyediakan aplikasi yang berfungsi untuk melakukan pembayaran non-tunai dan dapat bertransaksi melalui *smartphone*. *Smartphone* menjadi bagaian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat dan merupakan alat yang nyaman untuk melakukan pembayaran digital. Dompet digital telah diantisipasi akan menyakinkan masyarakat melakukan transaksi pembayaran tanpa uang tunai.

Uang elektronik sudah banyak digunakan untuk pembayaran transportasi umum dan pembayaran di minimarket. Sampai saat ini uang elektronik yang berbasis *server* berkembang pesat di kalangan masyarakat Indonesia. Dikutip dari *iprice.co.id* Ada 5 aplikasi *e-wallet* teratas berdasarkan pengguna aktif bulanan dari *Google Play Store* dan *IOS* adalah Go-pay, Ovo, Dana, LinkAja.

Perkembangan teknologi informasi tersebut akan menimbulkan pro dan kontra, untuk itu dilakukan berbagai penelitian untuk menciptakan model yang dapat mengukur serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. Salah satu model yang banyak digunakan yaitu, *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM diperkenalkan oleh Davis *et.al* (1989) model ini berasumsi bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi dasar yang mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat penerimaan teknologi informasi. Model ini merupakan adaptasi dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

Manfaat yang ditawarkan *e-wallet* dapat mempengaruhi peningkatan penggunaannya. Ketika sebuah produk mempunyai manfaat ketika digunakan dalam kehidupan sehari-hari, maka kemungkinan produk tersebut akan digunakan oleh masyarakat luas. Begitu pula dengan layanan *e-wallet* yang dapat membantu untuk kepentingan transaksi perekonomian masyarakat. Manfaat yang dirasakan atau *perceived usefulness* menurut Jogiyanto (2007) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seorang individu merasa percaya bahwa suatu teknologi berguna maka dia akan menggunakannya, sedangkan jika menurutnya teknologi tersebut kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Selain itu, faktor tingkat kepercayaan terhadap produk juga akan berpengaruh dalam minat menggunakan *e-wallet*. Menurut Jogiyanto (2007) dalam Pratama, dkk (2019) kepercayaan adalah penilaian seorang individu setelah memperoleh, memproses, dan mensintesis informasi dan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan. Konsep tingkat kepercayaan disini adalah kehandalan pihak produsen atau penyedia layanan dompet elektronik dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan instrumen yang digunakan konsumen untuk membuat penggunaanya percaya.

Hasil penelitian Adhinagari (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi penggunaan uang elektronik, sedangkan faktor resiko berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi penggunaan uang elektronik. Listianti (2018) hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap penggunaan uang elektronik. Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan layanan uang elektronik. Penelitian ini menggunakan dua faktor yaitu persepsi manfaat dan kepercayaan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul

“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-WALLET* DENGAN SIKAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* ?
- 1.2.2 Bagaimanakah pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* ?
- 1.2.3 Bagaimanakah Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* melalui Sikap sebagai variabel intervening ?
- 1.2.4 Bagaimanakah Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* melalui Sikap sebagai variabel intervening ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan *e-wallet*
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet*
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan melalui Sikap sebagai variabel intervening.
- 1.3.4 Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan melalui Sikap sebagai variabel intervening

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dalam menilai persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap minat penggunaan suatu teknologi.

2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan bagi peneliti dan dapat menjadi referensi pengembangan ilmu yang akan datang

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dengan mengembangkan variabel-variabel yang ada pada penelitian ini.

c. Bagi Akademisi

Digunakan sebagai sumber informasi atau sumber data dan menambah pengetahuan tentang persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.