

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi saat ini perkembangan teknologi keuangan mulai berkembang pesat, Hal itu dikarenakan pesatnya perkembangan teknologi yang dapat membuat transaksi dilakukan secara lebih mudah dan praktis. Perkembangan ini bisa dilihat dengan banyaknya instrumen pembayaran non tunai yang bisa menjadi pilihan-pilihan alternatif bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan transaksi. Salah satu instrumen pembayaran non tunai adalah *e-Wallet*

*E-Wallet* atau dompet digital adalah aplikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi secara online melalui smartphone, yang kegunaannya hampir sama dengan kartu kredit atau debit. Melansir The Economic Times, dompet digital adalah jenis akun Prabayar yang dilindungi dengan kata sandi di mana pengguna dapat menyimpan uang untuk setiap transaksi online, seperti pembayaran untuk makanan, belanja barang online, dan tiket penerbangan.

Melansir dari laman kreditpedia.net, menurut Deputi Gubernur BI Ronlad Waas (2016) Penggunaan *e-Wallet* sendiri diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Peraturan ini guna mendukung pelaksanaan *Financial Technology (Fintech)* di Indonesia, terutama mengenai perlindungan konsumen. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses transaksi pembayaran sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia dibedakan menjadi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan penyelenggara penunjang sistem pembayaran (Penyelenggara penunjang).

Melansir dari laman Kreditpedia.net, *e-Wallet* sering dianggap lebih aman, karena risiko yang didapat lebih kecil dibandingkan dengan pembayaran menggunakan kartu kredit atau uang tunai. Sistem keamanannya tidak hanya dari kata sandi saat akan menggunakan aplikasi saja, tetapi juga dilengkapi dengan *QR Code* pada setiap transaksi. Saat ini penggunaan *e-Wallet* sudah meningkat, karena dengan

kemudahannya dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan juga dengan adanya kalangan generasi muda masa kini yang lebih suka menggunakan *e-Wallet* untuk melakukan kegiatan bertransaksi. *Less Cash Society* merupakan suatu gerakan masyarakat untuk melakukan transaksi non tunai dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Aulia (2019), realisasi *Less Cash Society* tidak hanya mengacu pada perubahan sistem, namun lebih mengarah pada perubahan dalam berperilaku dan budayanya.

Banyak masyarakat mulai merasakan manfaat dompet digital seperti menawarkan kepraktisan, efisiensi, keamanan, hingga promo dan diskon layaknya kartu kredit. Melalui laman kumparan.com, menurut riset yang dilakukan iPrice group dan App Annie (2019) Penetrasi pembayaran lewat *mobile* ini pun hampir menginjak angka 30%. Terlebih setelah dua pemimpin pasar pembayaran digital, yakni Go-Pay dan OVO menawarkan berbagai promo menggiurkan. Tak ayal, kedua penyedia aplikasi *e-Wallet* ini terus berlomba untuk menjadi yang terbaik di Indonesia.

Dalam mengembangkan usahanya, tantangan yang sering dihadapi oleh UMKM *bledexz* adalah pencatatan transaksi tidak terorganisir dengan baik karena pencatatan dilakukan dalam buku sederhana dan berdasarkan ingatan, sehingga memiliki resiko kesalahan perhitungan dan pencatatan. Dengan beralih menggunakan *e-wallet*, pencatatan transaksi menjadi lebih sistematis dan mudah. Karena secara rinci, semua transaksi yang masuk akan terekam otomatis dalam sistem. Mulai dari tanggal transaksi, jenis produk, dan jumlah pembayaran dari pelanggan.

Selain itu manfaat yang didapat dengan menggunakan *e-wallet*, kegiatan transaksi UMKM *bledexz* dengan konsumen menjadi lebih mudah. Hal itu juga berpengaruh terhadap jumlah antrean menjadi lebih teratur, penghematan biaya layanan, dan pembagian kerja karyawan yang lebih efisien.

Salah satu teori yang dapat menjelaskan pengaruh penggunaan sistem teknologi informasi dan menjelaskan penerimaan suatu individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan dari teori psikologis, Menurut Jogiyanto dalam Ahmad & Pambudi

(2013) teori ini menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan, sikap, keinginan, dan hubungan perilaku pengguna. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Aldo Kusuma Putra dan Syahputra (2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Penggunaan *E-Wallet* di Kota Bandung. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun Rumusan masalah penelitian yang peneliti buat adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan UMKM dalam bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-Wallet*?
2. Apakah manfaat mudahnya bertransaksi yang dirasakan oleh UMKM berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-Wallet*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang peneliti buat adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan UMKM dalam bertransaksi terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat mudahnya bertransaksi yang dirasakan oleh UMKM terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi kalangan akademik, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam penelitian berikutnya. Serta penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lagi lebih jauh di penelitian selanjutnya.

- b. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sikap konsumen dari UMKM bledexz dalam melakukan kegiatan bertransaksi beralih menggunakan *e-wallet*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat luas dan UMKM binaan karang taruna bledexz, hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang kemudahan dan manfaat ketika memutuskan untuk menggunakan dompet elektronik (*e-Wallet*).
- b. Bagi perusahaan penyedia *e-Wallet*, hasil dari penelitian ini menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam menyediakan aplikasi *e-Wallet* yang memudahkan masyarakat.