

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pola hidup di era saat ini berbanding lurus dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang digunakan. Dari masa ke masa, teknologi selalu dimanfaatkan manusia dengan sebaik-baiknya. Teknologi yang terus berkembang tersebut diupayakan agar dapat mempermudah kegiatan manusia. Saat ini, kegiatan transaksi pembayaran juga telah mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

Bentuk transaksi pembayaran telah mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi. Cara pembayaran yang dahulu lebih banyak dilakukan dengan uang kas, saat ini sudah banyak yang beralih ke sistem pembayaran dengan uang elektronik. Media yang digunakan untuk pembayaran secara elektronik dapat berupa kartu maupun aplikasi *smartphone*. Uang elektronik sangat membantu proses pembayaran karena mudah digunakan, mudah dipahami dan mudah dipelajari oleh orang awam sekalipun. Proses penggunaan uang elektronik melalui beberapa tahapan yaitu pendaftaran, pengisian saldo, dan selanjutnya penggunaan untuk bertransaksi. Penggunaan uang elektronik bersifat multiguna karena dapat digunakan dalam berbagai macam transaksi yang dibutuhkan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik Pasal 1 Ayat 3 menyebutkan “Uang elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit; nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau *chip*; digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksudkan dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.”

Salah satu penyedia pembayaran uang elektronik adalah Shopee. Shopee merupakan salah satu aplikasi *mobile e-commerce* (jual beli online) yang diluncurkan pada tahun 2009 di Singapura dan memperluas jangkauannya ke berbagai negara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Taiwan. Shopee dibesut oleh Garena (Sekarang SEA Group) yang berasal dari Singapura yang mana perusahaan ini dikenal sebagai *publisher game* Point Blank.

Shopee menawarkan media pembayaran elektronik atau uang elektronik yang dapat dimanfaatkan penggunanya yaitu ShopeePay. Fitur yang dapat digunakan dalam ShopeePay adalah penambahan saldo, pembayaran transaksi dan penarikan dana dari ShopeePay. Sekarang ini, ShopeePay bukan hanya untuk pembelian dalam aplikasi Shopee saja namun dapat juga digunakan di luar pembelian aplikasi Shopee dengan menggunakan kode QR yang tertera dalam ShopeePay tersebut.

Dengan semakin canggihnya alat pembayaran ShopeePay tersebut maka akan menaikkan minat pengguna yang menggunakan alat pembayaran elektronik tersebut. Minat seseorang akan muncul ketika terdapat perasaan senang atau tertarik dengan produk yang digunakan. Keinginan tersebut diwujudkan dengan mencoba terlebih dahulu produk tersebut. Ketika mencoba produk tersebut menikmati manfaat dan kegunaan yang diperoleh serta kemungkinan risiko yang minim maka akan menimbulkan minat yang ada pada pelanggan tersebut.

Saat ini uang elektronik sudah dimanfaatkan dan digunakan di wilayah Kota Madiun. Ini menandakan masyarakat Kota Madiun sudah paham dan mengerti menggunakan uang elektronik dalam melakukan pembayaran. Hal ini diwujudkan dengan banyak tempat makan atau *cafe-cafe* serta pusat perbelanjaan yang menawarkan pembayaran dengan ShopeePay maupun aplikasi lainnya.

Uang elektronik dapat dikatakan sebagai suatu hal baru di masyarakat. Agar uang elektronik dapat diterima dengan baik di masyarakat, maka dibutuhkan suatu kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna uang elektronik pada kualitas dan kinerja uang elektronik tersebut. Pihak penerbit uang elektronik harus mengupayakan kepercayaan pengguna pada produknya sehingga semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan produk uang elektroniknya. Karena dengan adanya kepercayaan kepada penerbit, dapat membuat uang elektronik

tersebut diminati dan berkembang di masyarakat. Ketika kepercayaan sudah tumbuh pada masyarakat maka akan mudah dengan sendirinya masyarakat untuk menggunakan uang elektronik tersebut.

Di sisi lain agar produk uang elektronik dapat diterima baik di masyarakat maka produk tersebut harus mudah digunakan. Kemudahan ini dapat didekati dari persepsi kemudahan pada masyarakat pengguna. Persepsi kemudahan merupakan suatu persepsi mengenai tingkat kepercayaan individu bahwa suatu teknologi adalah mudah untuk digunakan, mudah dipelajari, mudah dimengerti, serta jelas prosedur pengoperasiannya (Jogiyanto, 2007). Kemudahan yang diberikan oleh *e-wallet* juga dapat dirasakan oleh pengguna bahwa tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak saat akan bertransaksi.

Prasetya & Putra (2020) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *e-money* di Surabaya. Yogananda & Dirgantara (2017) menjelaskan hasil penelitiannya bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan serta persepsi kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan uang elektronik. Artini (2019) juga melakukan penelitian yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan uang elektronik pada aplikasi OVO.

Rahmatika & Fajar (2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi minat penggunaan *e-money*, sementara persepsi keamanan tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.

Penelitian ini termasuk dalam replikasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Artini (2019) tentang minat penggunaan uang elektronik pada aplikasi OVO. Penelitian ini menggunakan variabel yang sama dengan Artini (2019) yaitu persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang digunakan, Artini (2019) menggunakan aplikasi OVO sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi ShopeePay. Selain itu, lokasi penelitian yang digunakan serta sampel penelitian pun berbeda. Artini

(2019) menggunakan lokasi penelitian yaitu UIN Sumatera Utara sedangkan lokasi penelitian ini adalah Kota Madiun. Sampel penelitian yang digunakan Artini (2019) yaitu mahasiswa ekonomi sedangkan dalam penelitian ini pada masyarakat Kota Madiun yang menggunakan ShopeePay.

1.2 Perumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Madiun?
- 1.2.2 Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Madiun?
- 1.2.3 Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk membuktikan pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Madiun.
- 1.3.2 Untuk membuktikan pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Madiun.
- 1.3.3 Untuk membuktikan pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai suatu referensi yang berkaitan dengan pengaruh persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan ShopeePay serta sebagai acuan bagi pihak selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi kepada perusahaan uang elektronik tentang keputusan pelanggan dalam menggunakan ShopeePay. Informasi ini diharapkan dapat membantu mempromosikan ShopeePay yang merupakan salah satu fasilitas

dari alat pembayaran dan diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan penggunaan ShopeePay oleh pelanggan. Untuk menambah pengetahuan bagi masyarakat serta mahasiswa tentang beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan ShopeePay.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian disusun ini sesuai dengan sistematika yang terdapat dalam buku pedoman skripsi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Sistematika ini dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari bagian awal skripsi, bagian utama, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan keaslian karya ilmiah, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama terdiri dari enam bab, antara lain:

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

Bab 2 Tinjauan Pustaka yang terdiri dari landasan teori yang membahas variabel persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan keputusan penggunaan ShopeePay, kajian penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.

Bab 3 Metode Penelitian yang terdiri dari desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan penyampelan serta analisis data.

Bab 4 Analisis dan Pembahasan yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

Bab 5 Penutup yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap objek penelitian tersebut.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.