

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang pesat dari waktu ke waktu. Tujuan utama dalam perkembangan teknologi yaitu memberi perubahan pada kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Salah satu inovasi perkembangan teknologi yaitu pada teknologi keuangan atau *financial technology* yang membawa perubahan pada sistem pembayaran yang menjadi lebih cepat dan mudah tanpa menggunakan uang tunai yaitu munculnya alat pembayaran elektronik. *Financial technology (fintech)* merupakan pemanfaatan teknologi yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan bertransaksi yang lebih baik dan nyaman, hanya dengan memanfaatkan jaringan internet (Wibowo, Rosmauli dan Suhud, 2015).

Melihat perkembangan teknologi yang semakin canggih akan membuat aktivitas sehari-hari masyarakat menjadi semakin mudah, termasuk dalam hal kegiatan bertransaksi, salah satunya yaitu kegiatan transaksi pembayaran. Masyarakat Indonesia saat ini telah berusaha memaksimalkan manfaat dari kecanggihan teknologi sebagai media bertransaksi, salah satunya yaitu dengan menggunakan *e-money* sebagai alat pembayaran modern. Dalam kurun waktu 6 bulan penggunaan *e-money* di Indonesia semakin meningkat, terbukti dari data Bank Indonesia pada bulan Juni 2020 tercatat jumlah uang elektronik yang beredar yaitu 353,587 miliar, angka tersebut sudah memiliki peningkatan (20,9%) jika dibandingkan dengan jumlah uang elektronik yang beredar bulan Desember 2019 sebanyak 292,299 miliar.

Uang elektronik di Indonesia dirilis pertama kali pada tahun 2009, ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik atau *e-money* oleh Bank Indonesia. Produk *e-money* paling awal keluar yaitu berupa kartu prabayar atau *pre-paid-card* yang berbasis *chip* yang berbentuk kartu dan Bank BCA merupakan salah satu bank perintis uang elektronik pertama di Indonesia pada tahun 2009 dan

kemudian disusul oleh bank – bank lain. Seiring dengan dikenalnya uang elektronik yang berbasis *chip* secara luas di tengah masyarakat, sehingga terdapat banyak perusahaan *startup* yang membangun bisnis *fintech* sehingga tercipta yang disebut dengan *e-wallet* (Widiyanti, 2020). *E-wallet* atau biasa dikenal dengan dompet elektronik sebenarnya juga merupakan produk uang elektronik yang berbasis server yang berbentuk aplikasi.

*E-wallet* atau dompet elektronik merupakan salah satu bentuk *financial technology* sebagai alternatif untuk melakukan kegiatan transaksi pembayaran yang memanfaatkan media internet. Fungsi *e-wallet* hampir sama dengan dompet fisik pada umumnya, hanya saja nilai uang yang ada pada *e-wallet* tersimpan secara elektronik di sebuah server. Ada beberapa kelebihan yang dimiliki oleh *e-wallet* jika dibandingkan dengan dompet fisik maupun uang fisik, antara lain *e-wallet* memberikan banyak manfaat dan kemudahan seperti dapat melakukan transaksi pembayaran selama 24 jam dan dimana saja, penggunaan aplikasi ataupun situs *e-wallet* juga dapat diakses melalui *smartphone*, laptop, maupun tablet, tidak perlu membawa dompet tebal yang berisikan uang fisik atau uang tunai kemana-mana, kartu kredit maupun kartu debit, dan atau mengantri di ATM untuk melakukan tarik tunai dan untuk pengisian saldo dapat dilakukan di toko *offline* resmi seperti Alfamart dan Indomaret tanpa harus mempunyai *m-banking* atau rekening bank, serta *e-wallet* dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayan dimana saja di toko *online* maupun *offline* yang sudah melakukan kerja sama dengan perusahaan *fintech* penerbit *e-wallet*. Adanya berbagai tawaran promosi menarik yang disediakan oleh aplikasi *e-wallet*, seperti *cashback* maupun diskon yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi daya tarik bagi pengguna untuk menggunakan *e-wallet* dan hal tersebut menjadi salah satu kelebihan dari *e-wallet*. Selain itu, adanya riwayat transaksi yang tercatat secara detail dan tersimpan dengan aman dalam bentuk digital, sehingga dapat memudahkan kita dalam pencatatan keuangan atau menemukan riwayat transaksi yang sudah dilakukan, dan *e-wallet* memiliki risiko lebih rendah karena memiliki keamanan yang terjamin yang hanya bisa digunakan oleh

pemilikinya, seperti apabila *smartphone* ataupun perangkat lain hilang akun *e-wallet* akan tetap aman karena dilindungi oleh pin yang hanya bisa diakses jika mengetahui pin nya, selain itu apabila pengguna ganti *smartphone* ataupun perangkat lain hanya perlu mendownload ulang aplikasi *e-wallet* dan login ke akun lama tanpa perlu khawatir uang atau saldo berkurang.

Penggunaan sistem pembayaran dengan *e-wallet* telah menjadi *trend* pada kalangan masyarakat Indonesia era modern saat ini. Produk *e-wallet* keluaran perusahaan *fintech* yang sedang populer saat ini adalah OVO, ShopeePay dan Gopay. Di Kota Madiun khususnya, sudah banyak mitra bisnis yang didukung pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*. Menurut informasi dari Iprice, penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi pembayaran tidak hanya bisa dilakukan di mall, supermarket, dan outlet *franchise* saja, melainkan di toko-toko kecil hingga UMKM juga sudah didukung dengan sistem pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*. Hal tersebut, tentu meningkatkan keinginan masyarakat Kota Madiun menggunakan *e-wallet* untuk melakukan transaksi pembayaran, karena sudah terdapat banyak mitra bisnis yang sudah memanfaatkan *e-wallet* sebagai alat pembayarannya, seperti di Mie Gacoan dan Kopi Lain Hati yang bergerak dalam bidang bisnis makanan dan minuman, Erha Skin dalam bidang bisnis kecantikan, JNE Express dalam bidang bisnis ekspedisi, dan lain sebagainya. Selain banyaknya mitra bisnis yang sudah memanfaatkan *e-wallet* sebagai alat pembayarannya, penggunaan *e-wallet* juga dapat memberikan banyak kemudahan dan manfaat ketika menggunakannya dan penggunaan *e-wallet* tersebut dapat digunakan oleh semua kalangan di masyarakat, mulai dari kalangan masyarakat menengah ke atas sampai dengan masyarakat menengah ke bawah.

Meskipun terdapat berbagai macam manfaat dan kemudahan yang ditawarkan, akan tetapi pada kenyataannya *e-wallet* masih belum sepenuhnya membuat masyarakat tertarik menggunakan *e-wallet* untuk melakukan transaksi pembayaran. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih melakukan transaksi pembayaran secara tunai atau

dengan uang fisik, karena sudah merasa nyaman dan terbiasa daripada melakukan transaksi pembayaran non tunai. Dengan adanya hal tersebut, maka dapat menimbulkan sudut pandang yang berbeda yang diterima masyarakat dari persepsi manfaat penggunaan *e-wallet*. Semakin masyarakat merasa bahwa *e-wallet* bermanfaat baginya, maka masyarakat akan semakin sering untuk menggunakan *e-wallet*. Sebaliknya, jika masyarakat merasa bahwa *e-wallet* kurang bermanfaat baginya, maka masyarakat tidak akan cenderung menggunakan *e-wallet*.

Selain itu, masih terdapat banyak masyarakat yang menganggap *e-wallet* sebagai sesuatu yang rumit untuk digunakan, sehingga masyarakat belum tertarik untuk menggunakannya. Kerumitan bertransaksi dengan menggunakan *e-wallet* tersebut akan membuat masyarakat berpikir mengenai risiko yang kemungkinan akan terjadi kesalahan ketika melakukan transaksi pembayaran atau bahkan pengisian saldo. Apabila suatu sistem dianggap terlalu rumit, maka suatu sistem tersebut tidak akan digunakan oleh penggunanya. Padahal untuk melihat diterima atau tidaknya suatu sistem dapat dilihat dari segi pemakai atau pengguna sistem tersebut. Jika suatu sistem sering digunakan oleh pemakai atau penggunanya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa sistem tersebut dianggap lebih mudah untuk digunakan dan dioperasikan.

Tidak sedikit pula masyarakat yang belum tertarik untuk menggunakan *e-wallet* karena masalah keamanan, karena semakin maraknya kejahatan atau penipuan dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik melalui *e-wallet* yang membuat sebagian masyarakat belum tertarik dan yakin untuk menggunakannya. Padahal keamanan merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk melindungi informasi yang ada pada akun *e-wallet* dari ancaman dan penyalahgunaan akun *e-wallet*. Dikarenakan maraknya kejahatan digital atau *cybercrime* yang terjadi pada aplikasi *e-wallet*, seperti terjadinya pencurian data pengguna aplikasi, atau bahkan pencurian saldo yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kemudian terdapat banyak kasus penipuan yang terjadi pada saat melakukan transaksi

dengan menggunakan *e-wallet* membuat masyarakat belum ataupun enggan untuk menggunakan *e-wallet*. Maka dari itu, pihak perusahaan *fintech* penerbit *e-wallet* harus mampu memberikan layanan sistem yang baik dan terjamin keamanannya, sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna aplikasi *e-wallet*.

*E-wallet* merupakan sebuah inovasi atau produk baru keluaran *fintech* yang saat ini sedang menjadi *trend* di kalangan masyarakat. Karena masih dianggap sesuatu yang baru, maka perusahaan penerbit *e-wallet* harus melakukan berbagai langkah supaya masyarakat umum mengetahui akan adanya produk tersebut, salah satu langkahnya yaitu dengan melakukan promosi produk. Promosi produk tersebut harus dibuat menarik, seperti dengan mengadakan *cashback*, diskon dan promo-promo menarik lainnya. Dengan melakukan promosi tersebut, perusahaan akan mendorong masyarakat untuk menggunakan produknya untuk digunakan di kehidupan sehari-harinya dalam melakukan transaksi pembayaran, karena dirasa lebih hemat dan murah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan daya tarik promosi terhadap minat penggunaan aplikasi *e-wallet* sebagai alat pembayaran elektronik. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian Alghifari dan Madiawati (2020) yang berjudul “Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan terhadap Minat Penggunaan Gopay di Kota Bandung”. Dalam penelitian ini, peneliti menambahkan persepsi keamanan sebagai salah satu variabel yang berasal dari penelitian Yanto, Baskoro dan Fitriani (2020) yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Pemakaian Financial Technology pada Aplikasi OVO sebagai *Digital Payment*”. Penelitian ini juga memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alghifari dan Madiawati (2020), perbedaan tersebut terletak pada objek dan subjek penelitian, pada penelitian yang dilakukan oleh Alghifari dan Madiawati (2020) menggunakan Gopay yang

merupakan salah satu merek *e-wallet* sebagai objek penelitian, sedangkan pada penelitian ini objek penelitiannya adalah *e-wallet*, serta pada penelitian Alghifari dan Madiawati (2020) menggunakan masyarakat Kota Bandung sebagai subjek penelitian, sedangkan penelitian ini menggunakan masyarakat Kota Madiun sebagai subjek penelitian.

Berdasarkan dengan suatu hal yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Daya Tarik Promosi Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* di Kota Madiun”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
4. Apakah daya tarik promosi berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah disebutkan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet*
3. Pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
4. Pengaruh daya tarik promosi terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu masukan atau saran yang bermanfaat bagi perusahaan penerbit *e-wallet* dalam usaha meningkatkan minat penggunaannya. Serta penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi, yang dapat memberikan wawasan bahwa *e-wallet* dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik.

##### **2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan ataupun wawasan yang dibutuhkan dalam penelitian berikutnya, khususnya dalam hal pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan daya tarik promosi terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

#### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

##### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab 1 penelitian ini berisi pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang yang menjelaskan tentang alasan untuk melakukan penelitian, perumusan masalah yang menjelaskan tentang masalah yang sudah dijelaskan pada latar belakang, tujuan penelitian menjelaskan tentang sesuatu yang akan dicapai dalam penelitian tersebut, manfaat penelitian yang menjelaskan kontribusi yang diberikan dalam penelitian tersebut dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab 2 penelitian ini berisi tinjauan pustaka yang membahas mengenai landasan teori yang berisi teori-teori yang dijadikan dasar penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan utama penelitian, pengembangan hipotesis, dan rerangka konseptual.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Pada bab 3 penelitian ini berisi metode penelitian yang membahas mengenai desain penelitian yang akan digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian tersebut, jenis dan sumber data yang akan diambil, metode pengumpulan data yang digunakan, populasi penelitian, sampel penelitian, beserta teknik penyampelannya, dan analisis data yang digunakan.

### BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 penelitian ini berisi analisis dan pembahasan mengenai hasil pengolahan data yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian yang menjelaskan mengenai hasil penyampelan dan karakteristik reponden, deskripsi data yang menjelaskan mengenai distribusi frekuensi dan statistik deskriptif dalam penelitian, hasil analisis data yang menunjukkan hasil disetiap tahapan pengolahan data kuantitatif, dan pembahasan yang menjelaskan mengenai hasil pengujian hipotesis.

### BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bab 5 mengenai kesimpulan yang berisi jawaban dari pertanyaan pada peumusan masalah, keterbatasan berisi mengenai beberapa hal yang belum dilakukan dalam penelitian, dan saran.