

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bergerak dengan sangat cepat, dunia telah melihat bagaimana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mampu mengubah manusia dan tatanan ekonomi dunia. Berbagai inovasi yang berkembang dengan sangat cepat dan dinamis mengarah pada penciptaan produk atau layanan baru dan memiliki potensi untuk menggantikan produk atau layanan yang dianggap kurang berinovasi. Salah satu perkembangan teknologi saat ini adalah pada sistem pembayaran. Kegiatan bertransaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari sudah banyak dilakukan menggunakan gadget agar lebih mudah dan cepat untuk dijangkau. Hal ini menimbulkan inovasi baru dalam pengembangan *fintech* (*financial technology*) yang dapat dengan mudah masuk dan menyesuaikan kebutuhan penggunaannya. Menurut (Desita & Dewi, 2022) *Financial Technology (Fintech)* merupakan suatu bisnis baru yang dapat membantu kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa memiliki rekening.

Masyarakat Indonesia saat ini berfokus terutama pada teknologi. Internet tersedia di lokasi terpencil. Ini merupakan peluang yang menjanjikan di era industri 4.0, khususnya perbankan dan e-commerce. Di Indonesia, masyarakat mengenal dua bentuk uang elektronik. Pertama uang elektronik berupa kartu (chip based) seperti Brizzi BRI, Tap Cash BNI, Mandiri E-Money, Flazz BCA, dll. diluncurkan pada

tahun 2007, dan kedua, dompet digital atau e-wallet dengan menggunakan media online, seperti OVO, Gopay, ShopeePay, LinkAja, dll. Sejalan dengan kampanye Gerakan Nasional Tanpa Tunai (GNTT) Bank Indonesia yang diadakan pada 14 Agustus 2014. GNTT ini diselenggarakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan meminimalkan penggunaan uang tunai agar mata uang tetap stabil. Banyaknya uang elektronik yang diperkenalkan di Indonesia dalam lima tahun terakhir menunjukkan pesatnya perkembangan uang elektronik (Latief et al., 2021).

Fenomena meningkatnya penggunaan dompet digital di masa kini mengindikasikan bahwa masyarakat dalam hal ini telah menerima aplikasi pembayaran digital untuk menunjang kegiatan bertransaksi sehari-hari. Fenomena ini dianggap hal yang penting karena mengarah pada perubahan perilaku dan budaya masyarakat dalam bertransaksi secara non tunai (*Less Cash Society*). Pendekatan model penerimaan teknologi (TAM), suatu teknik yang sering digunakan untuk menilai penerimaan individu terhadap teknologi tertentu, juga telah menarik perhatian para peneliti terhadap fenomena ini (Ardianto & Azizah, 2021). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menginvestigasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap tumbuhnya minat menggunakan dompet digital. Selanjutnya, dengan memasukkan faktor lebih lanjut, yaitu persepsi risiko terkait keterbatasan yang mungkin dihadapi pengguna dalam menggunakan layanan dompet digital dan fitur layanan terkait ragam layanan dompet digital.

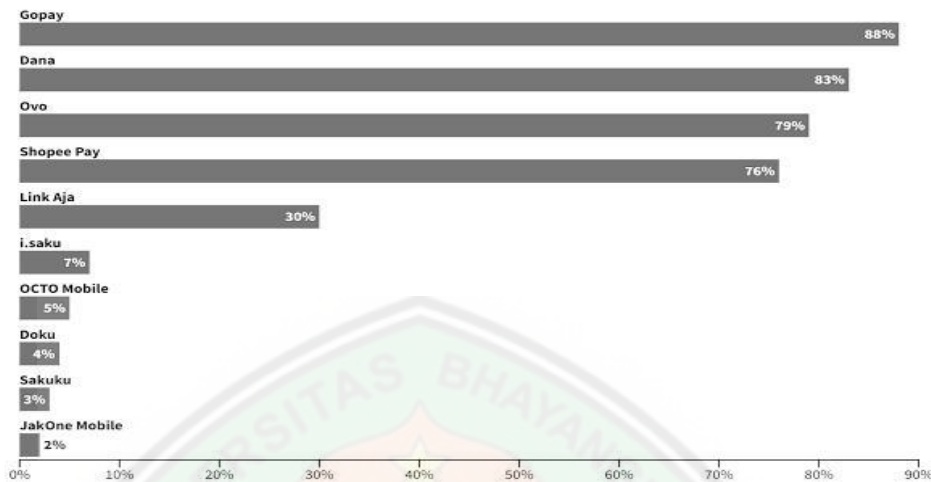
Berdasarkan peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 18/40/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, dompet digital merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat

pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran, memungkinkan para pengguna untuk melakukan transaksi jual-beli elektronik secara mudah, cepat dan aman. Dompot digital lebih cocok dan populer untuk saat ini digunakan karena lebih efisien, praktis, dan aman.

Dompot digital adalah layanan atau program yang memfasilitasi transaksi antar pengguna dan membuatnya tersedia lebih luas dan mudah di akses oleh masyarakat. Dompot digital dapat digunakan untuk berbagai transaksi, seperti memberikan uang kepada teman dan melakukan pembelian dengan batasan jumlah yang disimpan dalam program. Teknologi semakin canggih dan banyak tersedia dalam transaksi keuangan baik *online* maupun *offline*.

Keuntungan menggunakan dompet digital adalah transaksi menjadi lebih aman (karena menggunakan kata sandi atau PIN yang dapat diakses pengguna) dan lebih cepat, mudah, praktis, efisien, sederhana, dan lebih fleksibel dalam bertransaksi. Pembeli dan penjual tidak perlu lagi repot menyiapkan uang tunai dan kembalian, serta tidak perlu khawatir dengan uang palsu. Selain keuntungannya, penggunaan dompet digital juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain kecenderungan belanja boros, ketergantungan pada teknologi dan jaringan, risiko tertipu penipuan, dan fakta bahwa tidak semua pedagang menerima pembayaran digital.

### E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia Menurut Survei Populix (2022)



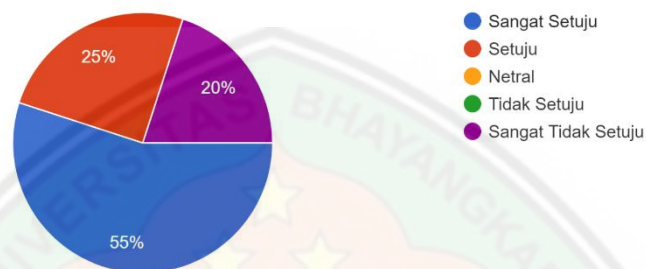
**Gambar 1.1 E-wallet Yang Paling Sering Dipakai di Indonesia**

Sumber : Populix 2022

Gambar 1.1 menunjukkan hasil survei yang dilakukan oleh Populix pada tahun 2022 dengan judul *E-wallet* yang paling sering digunakan di Indonesia. Survei ini dilakukan secara online terhadap 1.000 responden. Tergambar jelas bahwa gopay menduduki posisi paling atas dengan presentase pengguna sebanyak 88%. Disusul oleh Dana dengan 83%, Ovo 79%, ShopeePay 76%, LinkAja 30%, i.saku 7%, Octo Mobile 5%, Doku 4%, Sakuku 3% dan Jak One Mobile 2%. Hal ini menjadi gambaran bahwa persaingan dompet digital sangat cepat dan ketat sehingga masing-masing perusahaan harus bisa menumbuhkan *intention* atau minat para konsumen untuk terus menggunakan aplikasi mereka (Hasya, 2022).

Dan untuk mengetahui minat para konsumen dalam menggunakan aplikasi dompet digital shopeepay, peneliti melakukan pra survey kepada 20 responden masyarakat di Kota Bekasi. Pra survey dilakukan selama 1 hari yaitu pada hari Selasa 2 Mei 2023. Hasilnya dapat dilihat di bawah ini :

Saya berminat menggunakan ShopeePay dalam bertransaksi  
20 jawaban

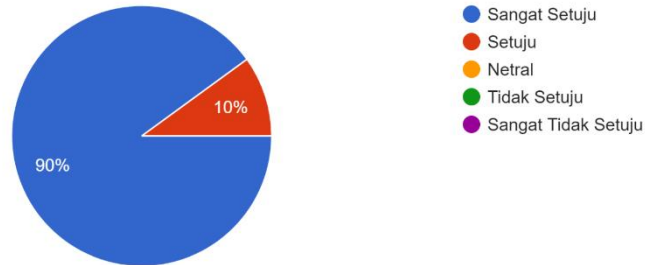


**Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Minat Menggunakan (Y)**

Sumber : Diolah peneliti, 2023

Dari hasil pra survey diatas, dapat dilihat dari jumlah total 20 responden atau 55% sangat setuju dan 25% setuju, hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki minat menggunakan ShopeePay dalam bertransaksi karena memberikan kemudahan, terdapat beragam fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan telah mengetahui resiko yang didapat. Namun demikian masih ada yang tidak berminat menggunakan aplikasi ShopeePay ini dengan data yang didapat 20% tidak berminat menggunakan ShopeePay dalam bertransaksi.

Saya merasa dompet digital ShopeePay mudah digunakan dalam bertransaksi  
20 jawaban

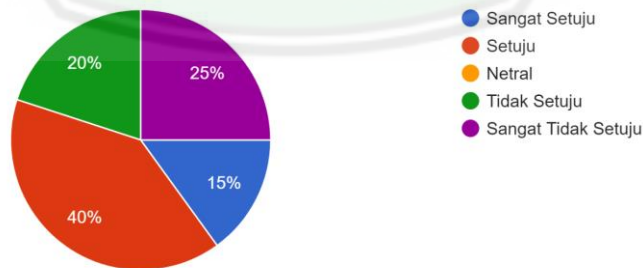


**Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Persepsi Kemudahan Penggunaan (X<sub>1</sub>)**

Sumber : Diolah peneliti,2023

Dari hasil pra survey diatas, dapat dilihat dari jumlah total 20 responden atau 90% sangat setuju dan 10% setuju, hal ini menunjukkan bahwa responden telah mengetahui persepsi kemudahan penggunaan untuk menggunakan aplikasi ShopeePay. Sehingga banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ShopeePay.

Saya khawatir apabila ShopeePay yang saya gunakan tidak dapat difungsikan dengan baik  
20 jawaban



**Gambar 1.4 Hasil Pra Survey Persepsi Risiko (X<sub>2</sub>)**

Sumber : Diolah peneliti, 2023



Para pengguna aplikasi ShopeePay telah mengetahui risiko-risiko yang akan dihadapi dengan menggunakan aplikasi ShopeePay ini. Risiko yang biasanya didapatkan oleh pengguna adalah penipuan, data pengguna yang tersebar, dan risiko diblokir pihak ShopeePay karena kesalahan sistem atau salah ketika memasukkan PIN ShopeePay. Pada pra survey diatas menunjukkan bahwa hasil survey yang telah dilakukan 20 responden atau 15% sangat setuju dan 40% setuju karena terdapat kekhawatiran risiko dalam menggunakan aplikasi shopeepay. Sedangkan 20% tidak setuju dan 25% sangat tidak setuju karena responden tidak khawatir akan risiko dalam menggunakan ShopeePay.

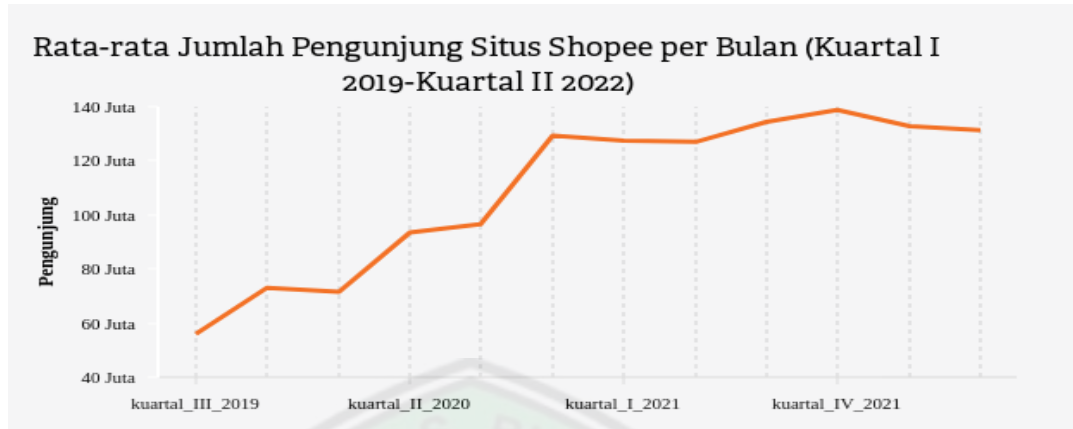
Fitur Layanan yang diciptakan dalam dompet digital ShopeePay sesuai keperluan dan kebutuhan konsumen  
20 jawaban



**Gambar 1.5 Hasil Pra Survey Fitur Layanan (X<sub>3</sub>)**

Sumber : Diolah peneliti, 2023

Dari hasil pra survey diatas, dapat dilihat dari jumlah total 20 responden atau 70% sangat setuju dan 30% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan dalam dompet digital ShopeePay sesuai dengan keperluan dan kebutuhan konsumen.



**Gambar 1. 6 Jumlah Pengunjung Situs Shopee 2019-2022**

Sumber : Databoks, 2022

Gambar 1.2 menurut data yang dihimpun *iPrice*, pada kuartal II 2022 Shopee memiliki rata-rata 131,3 juta pengunjung website per bulan. Secara kumulatif, selama periode kuartal III 2019 sampai kuartal II jumlah pengunjung shopee tumbuh sekitar 134%. Namun Tren kunjungan ke situs e-commerce shopee di Indonesia menurun pada awal 2023. Hal ini terjadi disebabkan adanya pelanggaran pembatasan aktivitas terkait Covid-19, yang mendorong masyarakat kembali berbelanja di toko konvensional (Ahdiat, 2022).

Faktor pertama yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat sebelum memutuskan menggunakan layanan pembayaran digital adalah persepsi kemudahan penggunaan. Seperti yang dijelaskan dalam (Sulfina et al., 2022), persepsi kemudahan penggunaan adalah ukuran seberapa mudah orang menganggap teknologi dapat dipahami dan diterapkan. Perusahaan Shopee sering menawarkan fitur dan perspektif ShopeePay yang tidak memerlukan pengetahuan sistem yang mendalam



atau sebelumnya, serta mitra layanan pembayaran yang dapat ditemukan dengan mudah oleh pelanggan.

Faktor kedua yang berperan sebagai bahan pertimbangan masyarakat sebelum bertekad untuk menjadi pengguna sebuah layanan pembayaran ialah persepsi risiko. Menurut (Ningsih et al., 2021) persepsi risiko merupakan suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan. Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Meskipun dompet digital ShopeePay telah menawarkan segudang kemudahan penggunaan dan fitur layanan yang lengkap bagi konsumennya, akan tetapi beberapa pihak masih enggan untuk bertansaksi dengan dompet digital. Keengganan seseorang dalam memanfaatkan teknologi keuangan disebabkan karena adanya faktor ketidakpastian serta ketidaknyamanan dalam menggunakannya. Dalam dompet digital, hal yang penting berpotensi menimbulkan risiko adalah pada sistem operasional, yaitu keamanan. Keamanan informasi merupakan upaya untuk melindungi informasi dan elemen-elemen penting yang ada di dalamnya, baik berupa sistem atau perangkat keras yang digunakan untuk menyimpan dan mengirimkan informasi. Rentannya peretasan yang digunakan di dalam teknologi keuangan salah satunya dompet digital menjadikan pengguna risau, disebabkan hal tersebut dompet digital ShopeePay diharuskan mempunyai sistem keamanan jaringan elektronik yang memadai supaya konsumen tidak terdampak atas tindak kejahatan salah satunya hacking serta tindakan menyalahgunakan data konsumen. Menjaga keamanan suatu data yang kuat di dalam suatu jaringan server tidaklah mudah, dimana sejumlah kendala bisa terjadi yang dimana mengakibatkan hilangnya minat konsumen untuk menggunakan

dompet digital ShopeePay, hal ini dikarenakan konsumen akan menggunakan ShopeePay ketika keamanan dari ShopeePay dinilai baik.

ShopeePay telah merilis fitur pengenalan wajah dan sidik jari untuk menyelesaikan transaksi online di platform. Fitur ini juga bisa digunakan untuk pembayaran offline melalui ShopeePay. Namun, perlu diketahui bahwa beberapa akun ShopeePay pengguna telah ditangguhkan oleh Shopee. Dalam kasus akun ShopeePay yang telah diblokir atau dinonaktifkan oleh Shopee, biasanya dapat disebabkan oleh berbagai hal, seperti kesalahan sistem atau salah memasukkan PIN ShopeePay. ShopeePay pasti memiliki beberapa fitur keamanan yaitu kode PIN. Kode PIN digunakan saat pengguna ingin membayar dengan ShopeePay. Jika pengguna memasukkan kode PIN yang salah sebanyak lima kali berturut-turut, akun akan terkunci secara otomatis (Sugianto et al., 2022).

Faktor berikutnya yang menjadi pertimbangan masyarakat sebelum memutuskan menjadi pengguna layanan pembayaran digital adalah fitur layanan. Menurut (Iqbal et al., 2022) fitur layanan merupakan salah satu aspek yang paling mendasar untuk menciptakan kepercayaan bagi pengguna dalam melakukan transaksi. ShopeePay menawarkan berbagai fitur layanan, antara lain penawaran cashback dan gratis ongkos kirim, sebagai alat pembayaran online di aplikasi Shopee, sebagai alat pembayaran offline di berbagai *merchant* ShopeePay, transfer gratis untuk pengguna ShopeePay lainnya, top up saldo ShopeePay di supermarket terdekat, dan dapat menarik saldo ShopeePay setelah verifikasi akun.

Kebaharuan dalam penelitian ini adalah temuan peneliti terkait dengan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan fitur layanan terhadap minat menggunakan dompet digital ShopeePay di wilayah kota bekasi.

Hasil penelitian (Nizar & Yusuf, 2022) dan (Khoirunnisa & Dwijayanti, 2020) mengatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital

Berdasarkan hasil penelitian (Desita & Dewi, 2022) mengatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi dompet digital. Namun hal ini bertolak belakang dalam penelitian (Iffat & Laksmi, 2023) mengatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital.

Menurut (Endriyanto & Indrarini, 2022) dan (Kesuma & Nurbaiti, 2023) mengatakan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat perbedaan dan ketidak konsistenan pada penelitian terdahulu serta tidak ada model penelitian yang sama yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan fitur layanan terhadap minat menggunakan dompet digital maka penelitian ini mengajukan judul **“Pengaruh persepsi kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay Di Kota Bekasi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi ?
2. Apakah Persepsi Risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi ?
3. Apakah Fitur Layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi ?
4. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi
2. Mengetahui pengaruh Persepsi Risiko terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi
3. Mengetahui pengaruh Fitur Layanan terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi
4. Mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan terhadap minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi terkait minat menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat guna meningkatnya pengetahuan dan wawasan penelitian tentang pengaruh minat pengguna memilih ShopeePay sebagai alat pembayaran.

2) Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, masyarakat dapat menilai dampak yang dihasilkan dalam menggunakan ShopeePay dalam bertransaksi.

3) Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat serta kegunaan untuk pelajar, mahasiswa maupun akademis yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Sistematika tugas akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

## **BAB 1       PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai penjelasan dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika tugas akhir.

## **BAB II       TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai penjelasan telaah teoritis, telaah empiris, kerangka konseptual, dan hipotesis.

## **BAB III       METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV       HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil data, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V       KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan, dan saran.