

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini pertumbuhan ekonomi dan dunia teknologi semakin berkembang pesat setiap tahunnya. Tak dapat di pungkiri bahwa kemajuan teknologi terhadap sebuah pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu inovasi yang membawa banyak perubahan. Dan perkembangan itu terus mengalami peningkatan hingga saat ini, terutama dalam sistem pembayaran dari sistem pembayaran konvensional beralih ke sistem pembayaran digital. Saat ini perkembangan teknologi membuat seluruh kalangan pedagang (*Merchant*) beradaptasi menerima pembayaran digital. Mulai dari kantin sekolah, warung, *cafe shop*, tempat makan (*Restaurant*), mini market, hingga pusat perbelanjaan Mall.

Pembayaran digital saat ini dapat berupa pembayaran dengan kartu *Automated Teller Machine* (ATM) atau debit, mobile banking, hingga uang elektronik. Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran berbasis elektronik oleh pihak bank, kartu ini bisa berfungsi sebagai pengganti cara pembayaran tunai, jumlah uang yang bisa kalian belanjakan adalah jumlah saldo dana di dalam rekening tabungan (Bank Indonesia, 2021). Selain untuk melakukan pembayaran kartu debit juga digunakan untuk penarikan uang tunai secara instan, karena fungsinya sebagai kartu ATM untuk menarik tunai.

Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik, dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu.

Penggunanya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan transaksi. Ketika digunakan nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*Top-Up*) (Pradnyanawati & Westra, 2019).

Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada di dalam ponsel pintar (*Smartphone*). Layanan mobile banking meliputi cek saldo, transfer uang, mencetak mutasi rekening, melakukan cek dan pembayaran kartu kredit atau tagihan lainnya (Tyas Ing Kalbu, 2022).

*Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah penyatuan berbagai macam *Quick Response* (QR) dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR code. QRIS bukanlah aplikasi baru melainkan sebuah standar QR code yang diwajibkan bagi seluruh PJSP yang menggunakan QRIS (Sari, 2021). Tidak hanya mengikuti zaman, pembayaran digital juga mempunyai banyak manfaat, yaitu membangun kredit profile dengan mudah untuk kemudahan mendapatkan pinjaman, transaksi dapat tercatat dan langsung masuk ke rekening, penjualan tidak lagi perlu uang kembalian, mengurangi dari resiko pencurian dan uang palsu, hingga meningkatkan penjualan karena mengikuti trend perilaku customer.

Sistem pembayaran adalah sistem yang digunakan untuk pemindahan dana dari satu pihak ke pihak lain. Pada dasarnya, sistem pembayaran mengacu pada proses pembayaran untuk hal - hal seperti barang, jasa, tagihan, dan lainnya. Metode

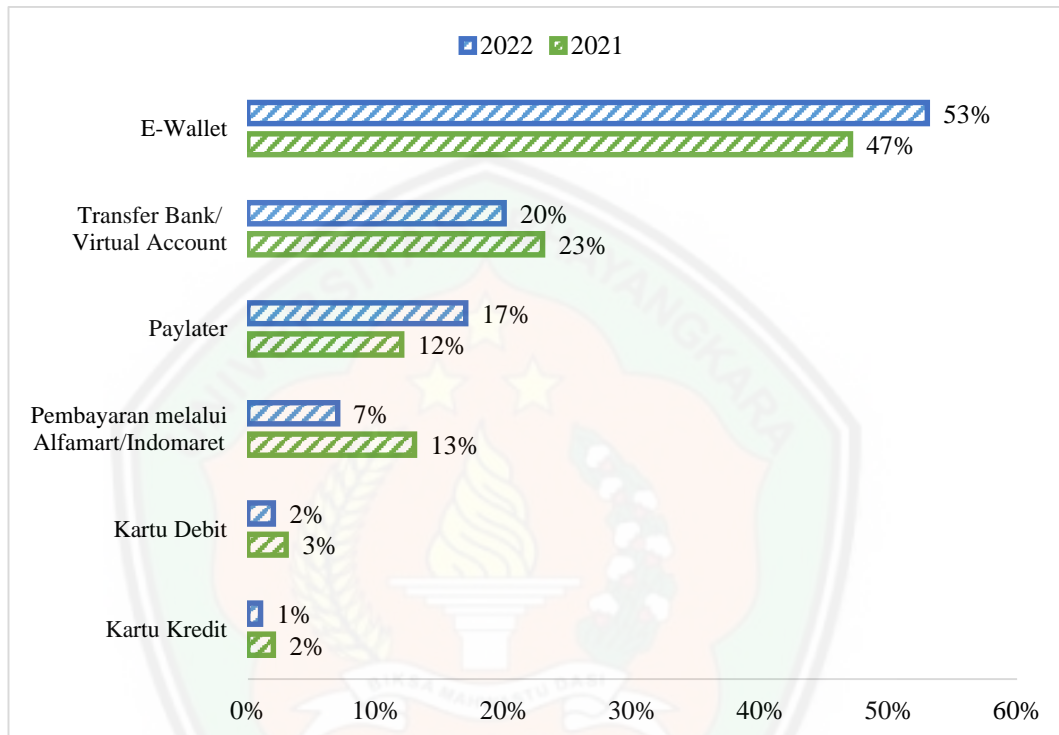
pembayaran terbagi menjadi 2 yaitu, metode pembayaran tunai dan non-tunai. Metode pembayaran tunai adalah proses pembayaran yang berlangsung secara langsung antara satu pihak dengan pihak lainnya, metode ini merupakan metode konvensional yang sering kita lakukan dimana, saling bertatap muka dan menyerahkan uang (Jurnal.id, 2021).

Seiring berkembangnya zaman, metode pembayaran non-tunai telah berkembang. Sistem pembayaran ini disediakan oleh beragam institusi dengan berbagai macam keunggulan yang bisa dirasakan oleh pelanggan. Karena itu, metode ini disukai oleh banyak orang karena praktis dan mudah untuk dilakukan dimanapun dan kapanpun. Setiap metode pembayaran memiliki keunggulannya masing-masing dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.

Berkembangnya *financial technology (FINTECH)* salah satunya dapat dilihat dengan hadirnya dompet digital (*e-wallet*) yang sangat populer di masyarakat milenial saat ini. *E-Wallet* merupakan layanan yang bersifat elektronik dan berfungsi untuk menyimpan data serta instrumen pembayaran. Dompet digital sebagai salah satu alat pembayaran bertransaksi secara online yang memanjakan konsumen atau penggunanya karena dapat dilakukan dimanapun tanpa harus mengantri di depan kasir. Karena fungsi dan kegunaannya yang dapat mempermudah dan mempercepat dalam proses transaksi, baik dalam sebuah transaksi pembelian barang, jasa, dan lainnya.

Bank Indonesia (BI) mencatat pada Februari 2022, nilai transaksi uang elektronik tumbuh sebesar 41,35 persen dibandingkan secara *year-on-year* (YoY) dengan tahun sebelumnya. Pertumbuhan nilai transaksi ini pun dilansir mencapai

Rp.27,1 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi di sektor *e-commerce* berkembang secara pesat begitu pula dengan sektor *financial technology* yang memberikan lebih banyak opsi bagi konsumen untuk melakukan pembayaran di *e-commerce*.



**Gambar 1.1 Penggunaan metode pembayaran saat berbelanja di e-commerce**

Sumber: (GoodStats, 2022b)

Hasil survei yang dilakukan oleh *Katadata Insight Center* (KIC) bersama dengan *Kredivo* menunjukkan bahwa *e-wallet* jadi metode pembayaran digital yang paling sering digunakan oleh konsumen saat berbelanja di *e-commerce*. Persentasenya mencapai 53 persen pada tahun 2022. Layanan *e-wallet* atau dompet digital mengalami pertumbuhan paling pesat dibandingkan metode pembayaran lainnya. Adapun pada tahun sebelumnya, persentase konsumen yang menggunakan *e-wallet* saat berbelanja online ialah sebesar 47 persen. Metode transfer bank atau

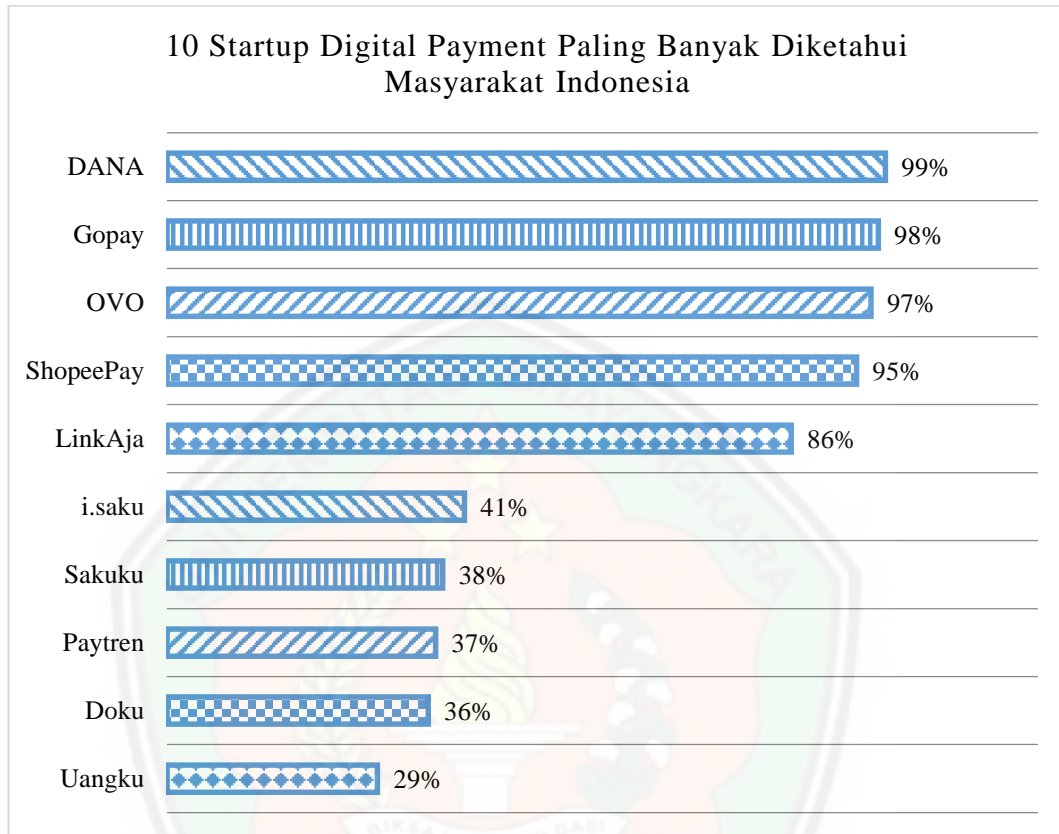
*virtual account* menempati posisi ke-2 dengan persentase sebesar 20 persen pada tahun 2022. Metode ini mengalami penurunan popularitas dari tahun sebelumnya yang memiliki persentase sebesar 23 persen.

Sementara itu, *paylater* menempati posisi ke-3 metode pembayaran yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia saat berbelanja di *e-commerce* dengan raihan persentase sebesar 17 persen pada tahun 2022. Penggunaan *paylater* sebagai metode pembayaran yang paling sering digunakan mengalami tren peningkatan sebesar 5 persen dari tahun sebelumnya. Adapun metode pembayaran lainnya yang paling sering digunakan masyarakat Indonesia saat berbelanja di *e-commerce* ialah metode pembayaran melalui Alfamart atau Indomaret, kartu debit, dan juga kartu kredit.

Sayangnya, ketiga metode di atas pun juga mengalami penurunan popularitas dibandingkan tahun sebelumnya. Pembayaran melalui Alfamart atau Indomaret turun cukup signifikan yakni sebesar 6 persen ke angka 7 persen atau hampir setengah dari raihan tahun sebelumnya yakni sebesar 13 persen. Berikutnya, metode pembayaran kartu debit dan kartu kredit mengalami penurunan popularitas masing-masing sebesar 1 persen pada tahun 2022 dibandingkan dengan raihan pada tahun sebelumnya.

Survei yang dilakukan oleh *DailySocial.id* mengungkapkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap hadirnya *startup digital payment* mencapai 69 persen pada kuartal I (Q1) tahun 2022. Raihan ini tepat satu peringkat di bawah *startup* kategori *marketplace* yang memperoleh tingkat popularitas sebesar 78 persen. Sebagian besar masyarakat kini tidak asing lagi dengan istilah

*financial technology* dan bahkan telah menjadi pengguna setia dari layanan *fintech*, salah satunya *e-wallet* atau dompet digital.



**Gambar 1.2** *Startup digital payment* yang diketahui masyarakat Indonesia

Sumber: Q1 tahun 2022 | (GoodStats, 2022c)

Berdasarkan data dari *DailySocial.id*, DANA berhasil memperoleh peringkat pertama *startup digital payment* yang paling banyak diketahui oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 99 persen. Artinya, nyaris seluruh responden menyadari keberadaan DANA sebagai salah satu *startup* bidang digital payment di Indonesia. Sementara itu, Gopay bersaing di posisi ke-2 dengan raihan persentase sebesar 98 persen dan kembali berselisih tipis, OVO menempati posisi ke-3 dengan persentase sebesar 97 persen. Posisi ke-4 diisi oleh ShopeePay yang diketahui oleh 95 persen responden.

Berikutnya LinkAja menyusul di posisi ke-5 *startup digital payment* paling banyak diketahui masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 86 persen. Kelima *startup* ini menorehkan raihan persentase yang mendominasi, namun di posisi ke-6 hingga ke-10 *startup digital payment* terpopuler masih memiliki persentase di bawah 50 persen. Adapun posisi ke-6 hingga ke-10 *startup digital payment* yang paling banyak diketahui masyarakat Indonesia pada Q1 tahun 2022 secara berurutan diraih oleh i.saku (41 persen), Sakuku (38 persen), Paytren (37 persen), Doku (36 persen), dan Uangku (29 persen).



**Gambar 1.3 5 E-Wallet paling banyak digunakan masyarakat Indonesia**

Sumber : (GoodStats, 2022a)

Berdasarkan data dari *goodstats.id* dan hasil survei yang dilakukan oleh lembaga survei konsumen *populix*. Gopay menjadi yang paling banyak dipakai oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 88 persen. Pada posisi kedua diduduki oleh DANA dengan selisih 5 persen dari Gopay yaitu sebanyak 83 persen.

Berada peringkat ketiga, OVO telah dipakai oleh 79 persen responden *populix*. Berikutnya di peringkat keempat terdapat ShopeePay yang telah dipakai sebanyak 76 persen responden *populix*. Dan terdapat Link Aja ini telah dipakai oleh 30 persen responden survei *populix* sekaligus masuk ke dalam 5 besar dompet digital terlaris di Indonesia.

Bedasarkan gagasan yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pembayaran digital khususnya e-wallet “OVO” karena OVO memiliki keunggulan dan juga mempunyai kenyamanan yang hanya bisa dirasakan oleh penggunanya. Dalam hal keamanan OVO memiliki fitur *OVO Secure*, fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengaktifkan lapisan keamanan tambahan pada akun OVO dengan memasukan pin atau menggunakan sidik jari serta bisa juga menggunakan wajah memungkinkan pengguna memudahkan pengaksesan untuk memulai aplikasi dan juga untuk memverifikasi transaksi.

Kenyamanan yang hanya bisa dirasakan saat menjadi pengguna OVO yaitu, aplikasi OVO memiliki antarmuka pengguna atau *user interface* (UI) yang didesain dengan tampilan yang simpel dan mudah digunakan pengguna. Dengan tampilan yang intuitif membuat pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur – fitur yang di butuhkan. OVO memiliki navigasi yang mudah dikarenakan terstruktur dengan jelas sehingga pengguna dapat lebih mudah memilih fitur yang diinginkan. Desain yang konsisten, warna yang jelas, serta ikon dan gambar yang jelas, sehingga membuat pengguna mudah memahami dan tidak perlu mempelajari ulang saat berpindah dari satu fitur ke fitur lainnya.



Bedasarkan uraian dari permasalahan latar belakang penelitian ini, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Peralihan Penggunaan Alat Pembayaran Konvensional Ke Digital Pada Aplikasi OVO** (studi kasus pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II Bekasi)”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap minat penggunaan ke pembayaran digital khususnya aplikasi *e-wallet* OVO?
2. Apakah terdapat pengaruh manfaat yang dirasakan pengguna terhadap minat penggunaan dari pembayaran konvensional ke pembayaran digital khususnya aplikasi *e-wallet* OVO?
3. Apakah terdapat faktor pengalaman yang mempengaruhi pengguna terhadap minat penggunaan ke pembayaran digital khususnya aplikasi *e-wallet* OVO?
4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat penggunaan ke alat pembayaran digital khususnya aplikasi *e-wallet* OVO?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Bedasarkan susunan rumusan masalah dan uraian latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini;

1. untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan ke pembayaran digital;

2. untuk mengetahui beralihnya seseorang dari penggunaan alat pembayaran konvensional ke digital terhadap pengaruh manfaat yang dirasakan penggunanya;
3. mengidentifikasi minat penggunaan ke pembayaran digital terhadap faktor yang terdapat dari pengalaman pengguna;
4. untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat menggunakan alat pembayaran digital.

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

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari penulisan ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan referensi kepustakaan tentang ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran dan manajemen sistem informasi terkait pengukuran kemudahan penggunaan, pengalaman, dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan *e-wallet* OVO.

##### **2. Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat untuk meningkatkan pemahaman baik pada kalangan akademisi, mahasiswa (i), maupun masyarakat umum mengenai penilaian kemudahan penggunaan, kenyamanan, keamanan, pengalaman, serta kepercayaan konsumen terhadap minat penggunaan pembayaran digital terutama *e-wallet* OVO.

## **1.5. Sistematik Tugas Akhir**

Penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang disusun secara sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap hasil penelitian. Berikut adalah urutan bab dalam penelitian ini.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, peneliti menjelaskan latar belakang masalah yang diangkat serta rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, penulis juga menjelaskan tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian tersebut. Dengan adanya penjelasan yang sistematis dan terstruktur pada bab ini, pembaca akan lebih mudah memahami konteks dari penelitian serta memperoleh gambaran mengenai manfaat dan hasil yang diharapkan dari penelitian ini

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisikan telaah teoritis, telaah empiris, kerangka pikir, Hipotesis. Dalam bab ini dilakukan telaah pustaka untuk memperluas letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Bagian lain dalam bab ini adalah kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, metode analisis data dan pengujian hipotesis. Hal – hal tersebut penting untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan metode yang benar dan data yang diperoleh valid

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi gambaran umum responden dan penyajian data, analisis data, interpretasi hasil olahan data, dan pembahasan. Hasil penelitian dan pembahasan merupakan bagian yang penting karena merupakan titik temu dari seluruh pengumpulan data dan analisis yang dilakukan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian terkait minat penggunaan pembayaran digital pada kalangan mahasiswa (i) atau pelajar, maupun masyarakat yang berada di lingkungan Universitas Bhayangkara, serta saran yang digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak – pihak terkait. Bab penutup ini merupakan rangkuman dan implikasi manajerial dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberikan pandangan secara keseluruhan tentang hasil penelitian.