

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi terjadi dengan sangat pesat, banyak inovasi yang kini telah berkembang mulai dari *hardware*, *software*, dan perangkat lainnya. Perkembangan teknologi tersebut kini telah memunculkan nilai inovasi hampir dalam segala bidang yang dapat membantu memudahkan aktivitas manusia sehari-hari, termasuk dalam bidang ekonomi khususnya dalam keuangan. Dalam bidang keuangan kini telah muncul inovasi berupa uang elektronik (*e-money*).

Perkembangan teknologi digital sekarang sudah merambah hampir seluruh aspek kehidupan mulai dari berbelanja, transportasi, keuangan, pariwisata hingga memberikan donasi serta kegiatan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Perkembangan Teknologi digital telah mengubah gaya hidup masyarakat masa kini, kehidupan masyarakat yang dekat dengan gadget dan Internet di dukung dengan fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas sehari-hari masyarakat menjadi lebih sederhana.

Teknologi berhasil merubah pola hidup dan sistem pembayaran transaksi ekonomi di masyarakat. Meningkatnya mobilitas masyarakat mengakibatkan munculnya keinginan untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari menjadi lebih mudah, efektif dan efisien namun tetap aman. Dewasa ini, kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran secara bertahap mampu menggeser uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non-tunai yang lebih mudah, efektif, efisien dan aman.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology (fintech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran (Bank Indonesia, 2016).

Arner, *et. al.* (Syahrilet. *al.*, 2019) menyatakan bahwa *FinTech* dipandang sebagai pasar baru yang mengintegrasikan keuangan dan teknologi serta menggantikan struktur keuangan tradisional dengan proses berbasis teknologi baru. Salah satu hasil dari perkembangan *Fintech* yang bisa dirasakan saat ini oleh masyarakat yaitu adanya perubahan bentuk uang yang sangat pesat, baik uang kertas maupun uang logam yang mulai digantikan oleh *electronic money* atau biasa disebut dengan *e-money*.

Financil technology (Fintech) adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Produk fintech biasanya berupa suatu sistem yang dibangun guna menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang spesifik, antara lain pembayaran (*payment*), pendanaan (*funding*) seperti pinjam-meminjam, perbankan (*digital banking*), Pasar Modal (*capital market*), perasuransian (*insurtech*), jasa pendukung (*supporting fintech*) dan lainnya. www.ojk.go.id

Uang Elektronik (*e-money*) adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut, yaitu diterbitkan atas dasar nilai mata uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam

suatu media *server* atau *chip* dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan (Bank Indonesia, 2018).

Besarnya Pengaruh Fintech terhadap pembayaran berbasis teknologi dapat dilihat dari banyaknya dompet digital yang populer di Indonesia seperti OVO, Go-Pay, Dana, LinkAja dan masih banyak lagi. OVO mengalami peningkatan jumlah pengguna baru yang substansial sepanjang 2020. Volume transaksi OVO mencapai 62% dari total *fintech* pembayaran selama 2020. Kemudian Go-pay 53%, Dana 54%, LinkAja 23% (www.katadata.co.id)

Dari banyaknya dompet digital yang sedang berkembang saat ini, dompet digital yang paling sering digunakan oleh masyarakat adalah dompet digital OVO dilihat dari lonjakan penggunaannya, yang artinya masyarakat lebih suka menggunakan OVO dalam bertransaksi. Namun masyarakat tidak hanya menggunakan 1 dompet digital saja seperti OVO, masyarakat juga menggunakan dompet digital lainnya seperti Go-pay, Dana dan LinkAja. Banyaknya masyarakat yang menggunakan OVO dapat diartikan bahwa dengan berkembangnya jumlah tersebut masyarakat sudah mulai peka akan penggunaan uang elektronik / dompet digital dalam melakukan transaksi.

Dompet digital OVO mengembangkan berbagai inovasi dalam layanannya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini. Masyarakat bisa bertransaksi di *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan OVO. Salah satu *merchant* yang bekerjasama dengan OVO adalah Matahari Mall. Transaksi menggunakan OVO terbagi atas 2 yakni dengan OVO cash tau OVO points. Selain itu pengguna juga

berkesempatan mendapatkan cashback, voucher dan promo menarik dari program yang ditawarkan Matahari dan OVO. Dari survey awal dilihat banyaknya pengunjung *merchant* Matahari di Grand Mall Basko Kota Padang menggunakan *e-money* OVO dalam bertransaksi. Dengan begitu diduga ada faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan OVO. Apakah karena adanya kemudahan dalam penggunaan, manfaat yang didapatkan, keamanan data, saldo dan point yang terjamin atau memiliki resiko yang rendah saat menggunakannya.

Penggunaan sistem (*actual system usage*) adalah kondisi nyata dari penggunaan suatu sistem teknologi yang dapat diukur berdasarkan intensitas penggunaan dan durasi waktu penggunaan (Davis, 1989). Dengan itu apabila pengguna banyak menggunakan layanan *e-money* OVO maka dapat dikatakan bahwa pengguna memiliki minat yang tinggi dalam melakukan transaksi menggunakan *e-money* OVO. Tingkat penerimaan *e-money* OVO oleh pengguna dapat dilihat dari beberapa faktor. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satu teori perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan pemanfaatan teknologi. Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi minat untuk menggunakan teknologi diantaranya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan, Davis (1989).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syahril dan Rikumahu (2019) mengenai penggunaan *technology acceptance model* (TAM) dalam analisis minat perilaku penggunaan *e-money* pada mahasiswa Universitas Telkom menyebutkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*. Namun penelitian yang dilakukan oleh Heny Kurniasih (2020) mengenai pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *e-money* di Jawa Tengah menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-money* di Jawa Tengah, sementara variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-money* di Jawa Tengah.

Dalam penelitian Octavia *et al.* (2018), kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi minat penggunanya, hal ini dapat dibuktikan melalui penelitian yang oleh Yogananda dan Dirgantara (2017) pada mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro tahun ajaran 2016/2017, menyatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna.

Kemanfaatan juga dapat mempengaruhi minat penggunanya, terbukti melalui hasil penelitian yang dilakukan oleh Priambodo dan Prabawani (2016) minat penggunaan *e-money* pada masyarakat Kota Semarang, menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna. Penelitian yang dilakukan Siahaan (2019) menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat pengguna pada masyarakat Kota Medan yang menggunakan OVO.

Selain itu, keamanan suatu produk jasa juga akan berpengaruh dalam minat menggunakan uang elektronik. Menurut Jogianto (2007) jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika *level* jaminan keamanan dapat di terima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka seorang konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Artini (2019), menemukan bahwa persepsi keamanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan *e-money* OVO pada mahasiswa Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara. Sedangkan penelitian yang di lakukan Sari (2019) menemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-money*.

Tidak hanya persepsi kemudahan penggunaan, manfaat dan keamanan, minat seseorang juga bisa dipengaruhi persepsi resiko. Persepsi resiko merupakan suatu persepsi tentang konsekuensi yang tidak diinginkan dari penggunaan suatu produk atau sebuah layanan. Persepsi resiko menjadi sebuah tolak ukur dimana semakin kecil resiko maka minat masyarakat akan semakin tinggi dalam menggunakan sebuah layanan, sebaliknya semakin tinggi resiko maka minat masyarakat akan semakin rendah dalam menggunakan sebuah layanan *e-money* (Marcelina, dkk 2018).

Persepsi risiko juga diduga sebagai faktor yang memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *e-money* OVO. Persepsi risiko adalah persepsi yang diciptakan atau timbul dari pelanggan yang akan mengarah pada ketidakpastian

dan konsekuensi yang tidak diharapkan dalam melakukannya (Jogiyanto, 2007).

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Atriani, dkk (2020) tentang Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO. Pada penelitian ini peneliti memakai variabel yang sama dengan penelitian tersebut berupa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan, dengan variabel keamanan dan resiko yang membedakan penelitian ini dengan penelitian tersebut, serta penelitian ini menggunakan objek pada pengunjung Grand Mall Basko Kota Padang.

Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menggunakan *e-money* OVO di *merchant-merchant* Grand Mall Basko Kota Padang, berdasarkan fenomena yang terjadi sehingga perlu dipastikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat terhadap penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang.

Berdasarkan latar belakang dan referensi penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan *e-money* OVO dengan judul “ **Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Penggunaan *E-Money* OVO : Studi Implementasi *Financial Technology* Dengan Pendekatan TAM Pada Konsumen Grand Mall Basko Kota Padang** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang ?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang ?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang ?
4. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap minat penggunaan *e-money* OVO di Grand Mall Basko Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoristis

Secara teoristis hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi khususnya mengenai penerimaan teknologi. Dan menambah bukti empiris bagi pengembang teori TAM yang berkaitan dengan pengaruh persepsi terhadap minat penggunaan *financial technology (Fintech)*

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam penggunaan *financial technology (Fintech)* yang dapat digunakan masyarakat luas guna memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan *financial technology (Fintech)* khususnya *e-money OVO*.