

# BAB I

## PEDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin hari semakin maju dan semakin memudahkan untuk melakukan kegiatan tertentu salah satu perkembangan teknologi ada dalam dunia *financial* yaitu *financial technology* (fintech) merupakan penggabungan antara jasa keuangan dan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang *cash*, sekarang dapat melakukan transaksi dalam hitungan detik saja secara *online* (Bi.go.id, 2018).

Perkembangan *financial technology* ini juga beriringan dengan peningkatan pengguna *mobile phone* yang terus meningkat. Berdasarkan data Hootsuite sampai Januari 2018, jumlah pengguna *mobile phone* sudah mencapai 177,9 juta pengguna atau sekitar 67% dari jumlah penduduk di Indonesia, begitu pula dengan penetrasi pengguna internet yang sudah mencapai 50% dari penduduk Indonesia atau sebanyak 132,7 juta pengguna. Oleh karena itu, transaksi sistem pembayaran berbasis *mobile phone* sangat potensial di Indonesia (teknologi.bisnis.com, 2018).

*E-wallet* adalah salah satu bentuk *financial technology* yang saat ini terus dikembangkan. *E-wallet* atau dompet elektronik adalah alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based* (Wijaya & Mulyana, 2018). Perkembangan dari *e-wallet* di dukung juga oleh pemerintah pada tahun 2014 lalu, Bank Indonesia bahkan sudah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan ini untuk meningkatkan kesadaran masyarakat pelaku bisnis dan juga lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non-tunai dalam melakukan transaksi keuangan. Hal ini disebabkan karena penggunaan transaksi pembayaran berbasis elektronik di Indonesia relatif masih rendah, sementara dengan kondisi geografis dan jumlah populasi yang cukup besar masih terdapat potensi yang cukup besar untuk perluasan akses layanan sistem pembayaran di Indonesia (Kompas.com, 2014).

Berdasarkan data perusahaan *financial technology* (*fintech*) Xendit, dompet digital (*e-wallet*) menjadi platform pembayaran digital terpopuler pada tahun 2021. Berdasarkan dari data yang ada sebanyak 150 juta lebih transaksi digital yang diproses oleh Xendit pada tahun 2021 terdapat 43% menggunakan *e-wallet* sebagai alat bertransaksi digital jumlah itu meningkat dari tahun 2020 yang hanya memiliki persentase sebesar 24% yaitu mengalami kenaikan sebesar 19%.(data.tempo.co, 2022)

Saat ini banyak sekali perusahaan bank ataupun non-bank yang mengeluarkan aplikasi *e-wallet*. Ada 38 aplikasi *e-wallet* yang terdaftar di Bank Indonesia menurut riset NeuroSensum menunjukkan bahwa ShopeePay mendominasi pasar dompet digital Indonesia pada awal 2021 yang dimana memiliki penetrasi pasarnya tertinggi yakni 68% mengalahkan saingan raksasa *e-wallet* lainnya yaitu OVO 62%, DANA 54%, GoPay 53%, dan LinkAja 23%. Riset itu berdasarkan survei terhadap 1.000 responden yang merupakan pengguna aktif *e-commerce* selama November 2020 hingga Januari 2021. Mereka berusia 19-45 tahun yang tinggal dalam delapan kota besar di Indonesia (pressrelease.kontan.co.id, 2021).

ShopeePay diluncurkan pada tahun 2018 dan menurut data pada tahun 2019 ShopeePay sudah termasuk 10 besar *e-wallet* yang lebih sering digunakan di Indonesia (liputan6.com, 2020). Selain itu berdasarkan data survei yang dilakukan Snapcart secara *online* pada bulan Juni, Juli dan Agustus 2020 didapatkan hasil yang menyatakan ShopeePay mempunyai perkembangan pesat pada awal 2020. Hal ini disebabkan karena ShopeePay tercatat memiliki jumlah transaksi yang paling tinggi yaitu sebesar 32% dari seluruh transaksi *e-wallet* di Indonesia. Menurut survei Ipsos ditemukan data bahwa hampir sebanyak 25% dari 1000 responden menggunakan ShopeePay setiap hari yang mengalahkan dompet digital lain dengan hasil 22,1% memilih OVO dan 21,9% memilih Gopay (data.tempo.co, 2021).

Ada beberapa penelitian yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan *e-wallet* dan salah satu penelitian itu menggunakan TAM Sebagai acuan melakukan penelitiannya.

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori yang paling umum serta sering digunakan dalam mengukur perilaku penerimaan seseorang terhadap sistem informasi ataupun teknologi tertentu. Niat perilaku didefinisikan sebagai tingkat seberapa kuat niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Davis F. , 1986).

Teori TAM membahas penerimaan pemakai sistem informasi maupun teknologi ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). Sejalan dengan hasil penelitian dari Chin & Ahmad (2015) menyatakan dalam membangun niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet* ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu, manfaat yang dirasakan dan persepsi kegunaan penggunaan secara positif mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan *e-wallet*.

Menurut penelitian Lee, dkk. (2019) dan Chin & Ahmad (2015), risiko menjadi faktor lain yang mempengaruhi niat seseorang dimana risiko berkaitan dengan perasaan seperti kecemasan, kekhawatiran, ketidaknyamanan dan ketidakpastian. Ketika ada risiko yang besar seperti keamanan yang tidak baik dari layanan *e-wallet* maka, orang akan menarik diri dan enggan untuk mencoba atau menggunakannya kembali.

Pengetahuan Produk (*Product Knowledge*) dalam penelitian yang dilakukan Eni & Riauli (2021) menyatakan pengetahuan seseorang terhadap suatu objek memberikan peran penting dalam mengambil keputusan. Semakin kaya pengetahuan tentang suatu objek tersebut biasanya seseorang akan lebih teliti dalam menentukan keputusan pemilihan. Melinda & Taufiq (2020) menyatakan bahwa *Product Knowledge* yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh seorang individu maupun kelompok mengenai *Product* dapat diukur dengan indikator sebagai berikut; pengetahuan tentang karakter atau atribut dari sebuah produk, pengetahuan tentang kegunaan dari produk dan pengetahuan tentang manfaat yang ditimbulkan dari penggunaan produk. Sehingga dalam pengambilan keputusan dalam penggunaan dapat lebih cermat dan sesuai dengan keinginan sipenggunanya.

Pemahaman teknologi *fintech* bagi masyarakat merupakan sebuah keharusan dan penting untuk diketahui terlebih di era yang hampir setiap waktu dan tempat

memerlukan kekuatan teknologi dan internet. Tidak terkecuali para generasi muda dan milenial yang harus mengetahui, paham dan mengerti fungsi dari suatu media teknologi (Prayustika, dkk., 2020). Perkembangan dunia digital tidak hanya melahirkan peluang dan manfaat besar namun juga banyak risiko yang menjadi pertimbangan dalam kesinambungan usaha dan kredibilitas organisasi. Peran akuntan akan menjadi penting dalam pengambilan keputusan, seorang akuntan harus bertanggungjawab dalam manajemen risiko, keputusan investasi, dan manajemen rantai nilai masa yang akan datang dapat dipastikan bahwa teknologi akan mendominasi segala jenis transaksi.

Mahasiswa dewasa ini yang diisi oleh generasi muda milenial yang dianggap dekat dengan teknologi, yang mana generasi milenial diklaim lebih menguasai teknologi dibandingkan generasi sebelumnya karena lekat dengan penggunaan ; gadget, smartphone, laptop, dan perangkat lainnya (Cahyono, 2021). Sedangkan menurut penelitian sebelumnya, justru menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai generasi milenial masih memiliki tingkat literasi keuangan yang rendah (Prayustika, dkk., 2020). oleh karena itu, mahasiswa harus lebih memahami tentang pemanfaatan dan perkembangan fintech agar dapat memberikan inovasi sesuai dengan kondisi di lingkungan sekitar (Itsmis, 2019). Mahasiswa akuntansi khususnya harus belajar dan memahami perkembangan teknologi agar lebih paham tentang kemajuan teknologi dalam bidang akuntansi yang akan membantu akuntan saat bekerja, sehingga dapat menjaga keutuhan data perusahaan dan mengelola data perusahaan berbasis internet dengan baik (iaiglobal.or.id, 2016).

Menurut data yang dijabarkan oleh Badan Pusat Statistik Indonesia (2022) Sumatera Barat adalah salah satu provinsi yang memiliki mahasiswa terbanyak di Indonesia yaitu sebanyak 224.361 mahasiswa dimana kota yang memiliki mahasiswa terbanyak ada di Kota Padang yaitu sebesar 175.675 mahasiswa. Sehingga untuk melakukan penelitian penulis ingin menjadikan Kota Padang menjadi tempat untuk melaksanakan penelitian dikarenakan Kota Padang dapat mencerminkan situasi yang sebenarnya dengan tingkat mahasiswanya yang cukup banyak.

Dari penjabaran rumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan Produk, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan persepsi manfaat terhadap niat menggunakan *r-wallet* ShopeePay dengan fokus penelitian mahasiswa akuntansi di Kota Padang sehingga judul dari penelitian ini yaitu “Pengaruh Pengetahuan Produk, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Manfaat Terhadap Niat Penggunaan *E-Wallet* ShopeePay (Studi Kasus Penggunaan E-wallet Pada Mahasiswa Akuntansi di Kota Padang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini dari yang telah dijelaskan melalui latar belakang penelitian diatas yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh persepsi resiko terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berlandaskan dari penjabaran rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan produk terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi resiko terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap niat menggunakan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti yaitu untuk menjadi syarat mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas dan juga sebagai tambahan untuk memperluas ilmu pengetahuan dalam bidang akuntansi keuangan khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang.

### **1.4.2 Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya konsep atau teori yang menyokong ilmu pengetahuan dalam bidang akuntansi keuangan, khususnya yang berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet* dikalangan mahasiswa akuntansi di Kota Padang.

### **1.4.3 Bagi Praktisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pengguna dan perusahaan aplikasi *e-commerce* Shopee yang menyediakan dompet digital ShopeePay sebagai masukan informasi dalam mengembangkan aplikasi agar semakin lebih baik dalam meningkatkan pelayanan dan juga sebagai referensi untuk penelitian di masa yang akan datang yang berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-wallet* dikalangan mahasiswa akuntansi.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian terarah dengan baik, maka peneliti membatasi untuk meneliti dengan menggunakan variabel independen yaitu pengetahuan produk, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan persepsi manfaat terhadap variabel dependen niat

untuk menggunakan *e-wallet* ShopeePay, serta penelitian ini memiliki batasan kontekstual pada penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa akuntansi di Kota Padang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Bab I yaitu pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah yang mana berisikan latar belakang masalah yang akan diteliti, selain itu juga membahas rumusan masalah yang mana berisikan rumusan masalah dari masalah yang diteliti, bab ini juga membahas tujuan penelitian dimana berisikan tujuan dari masalah yang diteliti, serta membahas manfaat penelitian dimana berisikan manfaat yang dirasakan bagi peneliti, akademisi dan praktisi dari permasalahan yang diteliti dan juga membahas ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan dimana berisikan batasan dari penelitian serta sistematika penulisan penelitian yang akan dibuat.

Bab II yaitu landasan teoritis membahas berbagai macam teori dan penjelasan dari berbagai sumber yang dapat mendukung untuk memecahkan permasalahan yang akan diteliti dan juga dalam bab ini mencantumkan penelitian terdahulu yang relevan yang menjadi acuan peneliti dalam meneliti permasalahan dari penelitian ini, serta membahas tentang hipotesis dan kerangka teoritis yang akan menjadi acuan untuk meneliti permasalahan penelitian.

Bab III yaitu membahas tentang metode yang akan digunakan dalam melakukan penelitian, populasi serta sampel dalam penelitian, lalu menjelaskan variabel yang digunakan dalam memecahkan permasalahan dalam penelitian, serta teknik pengumpulan data yang mana menjelaskan cara-cara peneliti untuk mengumpulkan data penelitian.

Bab IV yaitu berisikan pembahasan dari hasil pengumpulan data penelitian. Bab rangkuman data yang didapatkan pada saat pengumpulan data dan hasil yang didapatkan dari analisis yang dilakukan terhadap data yang telah didapatkan. Serta bab ini juga membahas tentang hubungan yang terdapat pada setiap variabel yang diuji dalam penelitian ini.

Bab V yaitu kesimpulan dan saran dimana dalam bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan. Selain itu juga membahas

tentang keterbatasan yang ada dalam penelitian ini serta saran dari keterbatasan yang ada pada penelitian ini.

