

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

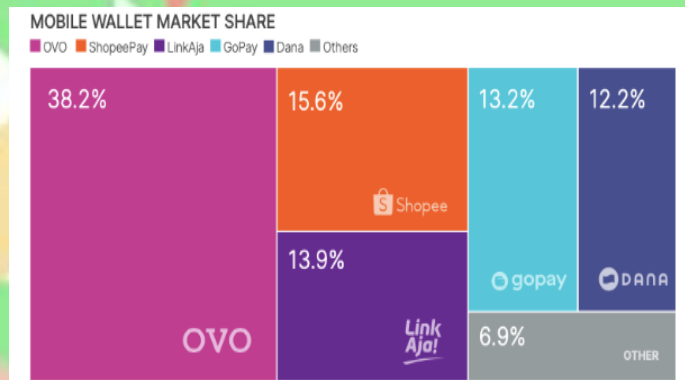
Dompot elektronik (*e-wallet*) adalah salah satu teknologi inovasi modern yang merambah dan mendominasi ekonomi di negara-negara berkembang maupun negara maju. ( Lu *dkk*, 2017; Zhou,2011). Teknologi ini memiliki berbagai kegunaan antara lain untuk membayar tagihan, membeli pulsa, paket data internet, pembayaran TV kabel, pembayaran transfer ke rekening bank, tarik tunai dan transaksi online. Menurut Kow *dkk.*, *e-wallet* bermanfaat bagi pengguna dari segi kemudahan dan fleksibilitasnya sedangkan menurut Qarun dan Abu Shanab, dengan *e-wallet* transaksi bebas dilakukan tanpa batasan tujuan dan waktu sehingga menarik dan menimbulkan minat pengguna untuk menginstal aplikasi tersebut. Selain itu, Syifa (2019) menyatakan bahwa manfaat yang diperoleh masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* diantaranya adalah efisiensi dalam bertransaksi, sederhana, mudah digunakan serta mudah dipelajari. Berbagai manfaat dan kemudahan tersebut mengakibatkan terjadinya perpindahan metode transaksi keuangan dari transaksi tradisional menjadi transaksi modern dengan *e-wallet*.

Pola perilaku masyarakat pada awalnya memang selalu menggunakan transaksi secara tradisional. Hal ini ditandai dengan perilaku mereka yang suka membawa uang secara *cash*, kemudian mereka jual belinya secara *face to face* sehingga terjadinya penyerahan uang secara fisik. Pada akhirnya mereka lebih senang untuk membawa uangnya jadi tidak disimpan di perbankan. Kemudian dengan datangnya era digitalisasi termasuk didalamnya adalah digitalisasi pembiayaan dan perbankan maka kemudian nanti masuklah salah satunya itu perbankan digital kemudian nanti ada dompet digital. Hal ini nanti membuat masyarakat tidak membawa uangnya secara *cash*. Akan tetapi, mereka cukup menyimpannya di dompet digital ketika mereka butuh mereka tinggal menggunakannya.

Meskipun *e-wallet* memiliki kelebihan dalam pelaksanaan transaksi, namun memiliki hambatan, diantaranya adalah sistem yang sering error, ketidakstabilan sinyal, dan gangguan pada sistem (Zada dan Sopiana,2021). Hal

tersebut terjadi karena persebaran infrastruktur di Indonesia masih belum merata yang mengakibatkan sinyal di tiap daerah tidak sama. Kemudian keamanan dana yang disimpan pada *e-wallet* dan saldo yang tiba-tiba hilang masih merupakan masalah keamanan yang dihadapi oleh pengguna *e-wallet* (VIE,2019). Selain itu, belum ada undang-undang yang menjamin perlindungan data pribadi untuk pengguna *e-wallet* membuat faktor keamanan juga menjadi hal yang penting diperhatikan juga. Dengan hambatan tersebut, maka proses perubahan transaksi dari tradisional ke modern menjadi terganggu.

Saat ini tercatat terdapat 63 Juta pengguna *e-wallet* di Indonesia sedangkan transaksi *e-wallet* diestimasi mencapai 1,7 Miliar pada tahun 2020 dan akan terus meningkat menjadi 16 miliar pada tahun 2025 (Anestia,2021). Kemudian berdasarkan data Bank Indonesia, terdapat 38 *e-wallet* resmi. *E-wallet* yang mendominasi serta jumlah penggunanya, hal ini terlihat di Gambar 1.1.



**Gambar 1. 1 Market Share *e-wallet* di Indonesia**

**Tabel 1. 1 Transaksi Uang Elektronik**

Tahun	Nominal (dalam Miliar Rupiah)	Volume (Transaksi)
2015	14,756	590,736
2016	18,338	758,778
2017	38,080	1,162,277
2018	106,780	3,429,015
2019	473,443	7,053,583
2020	504,956	15,043,475
2021	1,280,640	27,715,488

Sumber: Bank Indonesia

Dari data Bank Indonesia diatas tabel 1.1 terlihat bahwa transaksi uang elektronik meningkat cukup pesat pada tahun 2020 hingga 2021 saat pandemi muncul pada tahun 2020 dengan nominal transaksi sebesar 504,956 miliar dan volume 15,043,475. Pada tahun 2021 jumlah nominal uang elektronik adalah 1,280,640 dan volumenya 27,715,488. Dengan adanya peningkatan ini mengindikasikan bahwa masyarakat sudah menerima atau sudah menunjukkan perubahan transaksi dari yang sebelumnya menyukai transaksi tradisional sekarang lebih condong transaksi modern dengan *e-wallet*. Meskipun ada hambatan, perubahan transaksi tetap tidak terbendung.

Menurut penelitian Tasci (2016) dan Rahadian (2019) ketiga faktor yakni kemudahan, keamanan, dan kebermanfaatan berkontribusi besar terhadap minat konsumen yang pada akhirnya menggeser pola transaksi masyarakat dari konvensional menjadi digital. Persepsi kemudahan berarti seorang individu merasa mudah serta tak mengalami kesulitan saat melakukan transaksi menggunakan *e-wallet*. *E-wallet* sendiri bertujuan guna memudahkan setiap pengguna menyimpan uang pada wujud elektronik serta pengguna bisa menjalankan semua aktivitas transaksi dengan lebih mudah, efisien, efektif, aman dan nyaman. Salah satu aktivitas yang sedang disenangi generasi saat ini yaitu berbelanja dengan *online* yang berakibat pada meningkatnya pemakaian *e-wallet*. Pembuatan *e-wallet* juga dapat dengan mudah dilakukan oleh pengguna berbagai aplikasi penyedia sistem *cashless* dimana beberapa cara dapat dilakukan dengan hanya menuliskan nomor telepon atau mendaftarkannya dengan menggunakan *email*. Bila *e-wallet* yang diterbitkan oleh perbankan umumnya diperlukan *username* dan kode PIN kartu debit untuk menggunakan produk *e-wallet* menggunakan aplikasi. *E-wallet* juga sangat mudah untuk digunakan dimana pengguna dapat bertransaksi menggunakan *scan Quick Response (QR)* atau langsung membayarkan melalui aplikasi yang digunakan untuk pembayaran berbagai macam transaksi. Namun penggunaan *e-wallet* ini juga perlu tingkat keamanan yang perlu disadari oleh pengguna sehingga data-data pribadi tidak disalahgunakan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Persepsi keamanan dalam dunia *e-wallet* dapat diartikan sebagai persepsi atau pandangan seseorang yang percaya bahwa data-data atau informasi

pribadinya tidak akan bocor, dipalsukan, disebar, atau digunakan untuk kepentingan lain (Gunawan,2021). Saat ini keamanan data pribadi pada *e-wallet* sudah terjaga dengan baik. Keamanan juga dapat diartikan sebagai keamanan fisik, artinya ketika transaksi dilakukan secara *cashless*, maka akan mengurangi risiko seseorang untuk dirampok, atau kehilangan uang seperti saat membawa uang cash secara langsung. Namun sebagai metode pembayaran dengan sistem online, pastinya memiliki kerentanan dalam hal kebocoran informasi penting. Pentingnya melindungi informasi ini secara pribadi sering diabaikan oleh banyak orang. Ada kemungkinan pengguna *e-wallet* akan merasa terancam karena menjadi ceroboh saat memvalidasi konten dalam *email* dan pesan SMS, mengunjungi URL, mengunduh lampiran, membayar dengan menggunakan koneksi Wi-Fi publik, penggunaan jalur akses palsu di jaringan yang sama dan menggunakan situs web palsu karena aplikasi dan file yang tidak terpercaya tidak dapat diinstal pada perangkat karena kurangnya standar peraturan (Alif, 2020). Pemberitaan di [databoks.kosakata.co.id](http://databoks.kosakata.co.id) yang melaporkan hasil riset Katadata Insight Center (KIC) bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menunjukkan, masyarakat menilai bahwa *e-wallet* merupakan produk keuangan yang paling rentan terhadap kebocoran data pribadi dimana persentasenya mencapai 36,6% (Annur, 2021). Untuk alasan ini, pengguna *e-wallet* perlu mewaspadaai keamanan informasi. Pentingnya memahami keamanan informasi untuk melindungi privasi data dan meminimalisir kejahatan yang sedang marak saat ini, seperti kejahatan dunia maya dan masalah lain yang terkait dengan keamanan informasi, tidak bisa dilebih-lebihkan (Batmetan *dkk*, 2018).

Pada persepsi kegunaan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa pengguna percaya bahwa sistem dan teknologi akan lebih efisien dan meningkatkan kinerja pengguna saat bekerja. Manfaat dapat diperoleh dari penggunaan. Hal ini dapat menentukan kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan teknologi sistem informasi akan meningkatkan pekerjaannya. Pengguna akan menggunakannya atau sebaliknya jika pengguna berpendapat bahwa teknologi sistem informasi kurang bermanfaat maka pengguna tidak akan menggunakannya. Sebelum mengambil keputusan, individu seringkali mempertimbangkan berbagai faktor, seperti penggunaan suatu produk atau jasa yang dapat menawarkan

keuntungan. Pastikan bahwa efisiensi kerja mereka dan aspek lain dari pekerjaan mereka (Farahdibah,2019).Dompet elektronik sedikit demi sedikit menjadi populer dikalangan masyarakat dikarenakan kemudahan dan mencakup banyak aktifitas dalam penggunaannya sehingga cocok untuk semua kalangan masyarakat. Dompet elektronik juga memungkinkan pengguna untuk dapat melakukan berbagai macam transaksi *online* tanpa perlu membayarkan melalui Bank, gerai supermarket ataupun ATM, sehingga kebutuhan masyarakat terhadap *e-wallet* semakin meningkat (Alyasna, 2021). *E-wallet* saat ini telah banyak digunakan di berbagai tempat seperti pembayaran supermarket, parkir mall, transportasi, restoran dan tempat lainnya yang menerapkan sistem *cashless* untuk pembayaran. Penggunaan *e-wallet* ini juga berguna bagi pembayaran tagihan rutin seperti BPJS, listrik, PDAM dan lainnya juga dapat dilakukan melalui hampir semua produk dompet digital yang tentunya berpengaruh baik dalam meningkatkan efisiensi waktu penggunaannya. Penggunaan dompet elektronik dapat memudahkan pengguna untuk dapat melakukan berbagai macam manfaat pembayaran dengan sangat mudah (Aksami & Jember, 2019).

Berdasarkan tiga faktor *e-wallet* yang sudah penulis jelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya keberadaan *e-wallet* akan lebih mempermudah transaksi. Semakin mudah transaksi artinya perputaran uang semakin meningkat karena adanya peningkatan konsumsi masyarakat. Banyaknya fitur yang memudahkan serta begitu banyaknya penawaran menarik yang diberikan *e-wallet* mengakibatkan banyak orang yang beralih dari melakukan transaksi menggunakan tunai ke *e-wallet*. Pada penelitian Wulantika dan Zein (2020) ditemukan ada 65,6% responden sering melakukan transaksi di *e-wallet*.

Peningkatan yang signifikan pada transaksi elektronik mengindikasikan bahwa besarnya arus transaksi pasar di Indonesia dan menggambarkan bahwa perekonomian mulai berjalan kembali sejak keterpurukan ekonomi akibat pandemi Covid-19. Dompet digital yang terus meningkat penggunaannya seperti DANA yang mencatatkan peningkatan jumlah rata-rata transaksi harian yang signifikan di semester pertama tahun 2022 yaitu sebesar 70% dibandingkan tahun 2021 dengan jumlah transaksi lebih dari 13 juta transaksi pengguna setiap harinya (Mayasari, 2022). Pada 2020 nilai transaksi *e-wallet* Indonesia tercatat sebesar

Rp. 26,6 Triliun. Penggunaan *e-wallet* di Indonesia diproyeksikan dapat tumbuh mencapai 31,5% pada tahun 2025 (Pahlevi, 2022). Keberadaan pandemi Covid-19 dapat dianggap sebagai bentuk optimis bahwa *e-wallet* dapat mempercepat adopsi pembayaran digital. Pertumbuhan *e-wallet* hingga 2025 juga diprediksi akan didukung oleh semakin berkembangnya *e-commerce* dan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berpindah ke dalam jaringan *online* di Indonesia.

Pengembangan penggunaan uang elektronik di Provinsi Riau saat ini, Bank Indonesia wilayah Riau terus berupaya memperkenalkan uang elektronik kepada masyarakat. Pada tahun 2022, Kota Pekanbaru termasuk dalam 7 kota pengguna *e-wallet* terbanyak di Indonesia (Ansam, 2022). Tingginya arus pembayaran menggunakan *e-wallet* berdampak pada nilai transaksi uang elektronik yang tumbuh pesat hingga 58,6% dalam satu tahun terakhir dan volume transaksi meningkat 37,49% dengan nilai transaksi uang elektronik bulanan di Indonesia mencapai Rp 35,1 triliun (GoRiau.com).

Transaksi yang sering dilakukan masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan *e-wallet* antara lain transaksi di pasar swalayan, pembelian secara *online*, pembayaran tol, pembayaran kebutuhan dasar seperti air PDAM, tagihan listrik, pembayaran BPJS, pembayaran parkir di mall dan lainnya yang menerapkan sistem *cashless*. Selama masa pandemi pembayaran menggunakan *e-wallet* dengan *scan Quick Response (QR) Code Indonesian Standard (QRIS)* telah menjadi *lifestyle* masyarakat Kota Pekanbaru (Amira, 2021). Sehingga dengan tingginya pengguna *e-wallet* di Kota Pekanbaru dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dan perubahan sistem ekonomi yang lebih modern serta mempermudah transaksi jual beli antar masyarakat di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan pengamatan, terdapat perkembangan pengguna *e-wallet* di Kota Pekanbaru, saat ini banyak pelaku usaha juga mengimplementasikan pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*. Pada tulisan ini akan dianalisis pengaruh faktor-faktor keuntungan penggunaan *e-wallet* (kemudahan, keamanan, kebermanfaatannya dan minat) terhadap perpindahan transaksi masyarakat Kota Pekanbaru.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah penelitian berdasarkan uraian latar belakang :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-wallet* masyarakat di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan *e-wallet* masyarakat di Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan *e-wallet* masyarakat di Kota Pekanbaru?
4. Bagaimana pengaruh persepsi minat menggunakan *e-wallet* terhadap jumlah transaksi masyarakat di Kota Pekanbaru?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menentukan faktor manakah yang paling berpengaruh diantara faktor-faktor keuntungan menggunakan *e-wallet* serta seberapa besar pengaruh tersebut terhadap perubahan metode dalam bertransaksi.

