

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi akan terus berkembang mengikuti globalisasi, banyaknya berkembang teknologi seperti internet dan *gadget* akan semakin mempermudah masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan khususnya generasi *mileneal*. Salah satu inovasi dari teknologi informasi adalah perubahan pada alat pembayaran. Perkembangan teknologi ini juga membuat perubahan terhadap masyarakat untuk melakukan pembayaran yang cepat dan fleksibel. Masyarakat yang dahulunya menggunakan alat pembayaran tunai sekarang mulai terbiasa dengan pembayaran non tunai atau elektronik.

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik dalam pasal 1 ayat 3 menyatakan uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi syarat sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam media *server* atau *chip*, dan nilai uang yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagai mana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. Pada awal penerbitannya, uang elektronik ini hanya diterbitkan dalam bentuk *chip* pada kartu namun sekarang uang elektronik diterbitkan dalam bentuk lain yang harus terkoneksi terlebih dahulu dengan *server* penerbit. Untuk di Indonesia sendiri nilai uang yang disimpan secara elektronik

disebut *e-money* sedangkan uang yang disimpan dalam media *server* disebut *e-wallet*.

Jumlah Transaksi Uang Elektronik

Periods	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Value	3,319,556	5,283,018	7,063,689	12,375,469	47,198,616	145,165,468

Value in IDR millions, sumber : <https://www.bi.go.id>

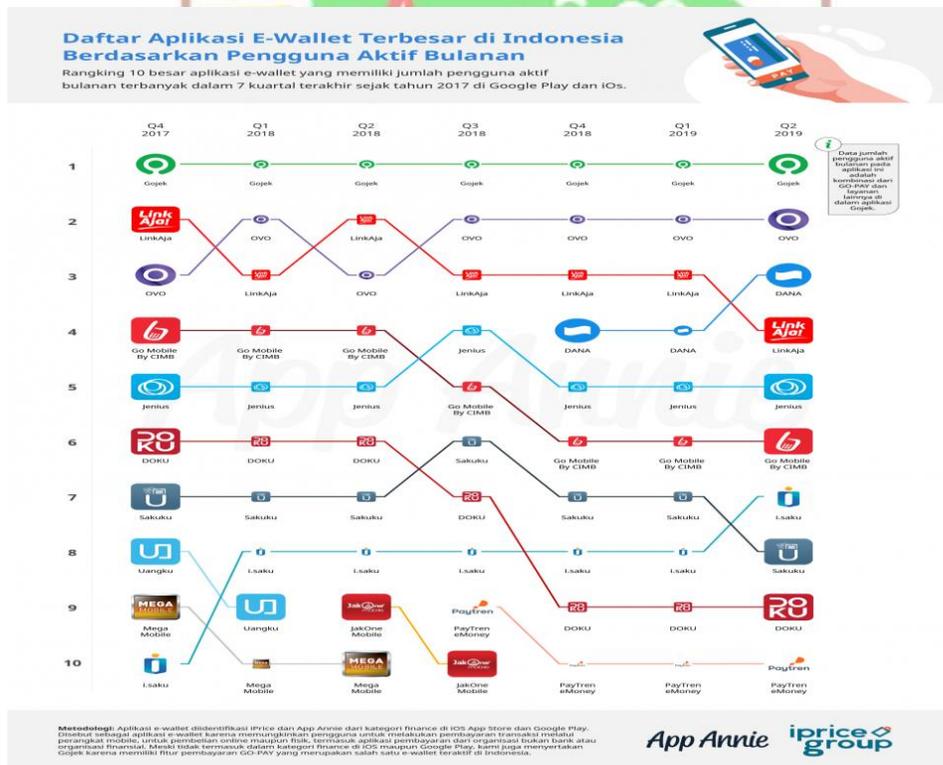


Dari data tersebut terlihat bahwa pertumbuhan jumlah transaksi uang elektronik ditahun 2014 sampai tahun 2019 meningkat sangat pesat, namun perkembangan uang elektronik ini tidak terlepas dari pengaruh perkembangan *e-commerce* dan *onlineshop* di Indonesia. Setiap *e-commerce* terus berkembang dan semakin gencar berinovasi dalam bidang teknologi, salah satunya dengan menawarkan alat pembayaran menggunakan *e-wallet* yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun menggunakan *smartphone* tanpa perlu membawa dompet. Selain itu diera revolusi industri 4.0 menuntut kinerja yang serba cepat dan otomatis sehingga keberadaan *e-wallet* menjadi daya dukung yang sangat penting. Menggunakan *e-wallet* sebagai media pembayaran menjadikan nilai pembayaran yang lebih pasti dan tepat.

Dac-Nhoung Le dkk, (2019) *e-wallet* adalah satu tipe dari pembayaran elektronik yang dapat digunakan untuk transaksi secara *online* melalui komputer atau *smarthphone*. *E-wallet* menyediakan solusi yang sangat nyaman untuk bisnis apapun dan memungkinkan pelanggan untuk membeli produk mereka secara

online. Berdasarkan data dari Bank Indonesia hingga tanggal 24 Mei 2019, ada 38 uang elektronik yang sudah mendapatkan izin BI, 37 diantaranya merupakan *e-wallet*. Iprice Group berkolaborasi dengan perusahaan analisis data terpercaya App Annie, berusaha merangkum olahan data yang lebih baik mengenai aplikasi *e-wallet* paling populer di Indonesia dengan menggunakan data jumlah *download* aplikasi dan pengguna aktif bulanan, riset ini menghadirkan statistika yang lebih konkret. Dari olahan data itu, ada 10 temuan utama dari aplikasi *e-wallet* paling populer di Indonesia.

(<https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>)



Adanya alat pembayaran yang ditawarkan *e-commerce* berupa *e-wallet* diharapkan mampu mempermudah transaksi konsumen dan konsumen tentu

menginginkan penggunaan *e-wallet* yang mudah dipahami dan mudah digunakan. Konsumen juga cenderung menggunakan sesuatu dengan manfaat yang signifikan untuk dirinya. Apalagi saat ini pandemi COVID-19 perkembangan ekonomi di Indonesia beralih ke digital atau disebut *digital economic* karena *Work From Home* (WFH) yang mengharuskan masyarakat melakukan aktifitas *online* baik dari segi pekerjaan, belanja dan lain-lain. Hal tersebut membuat pembayaran elektronik seperti *e-wallet* sangat bermanfaat bagi konsumen dalam meringankan pekerjaannya dan meminimalisir keluar rumah untuk menghindari tertularnya COVID-19. Jika konsumen merasakan manfaat besar terhadap penggunaan *e-wallet*, maka ia akan menggunakan *e-wallet* dan melakukan pembelian secara terus-menerus. Kepuasan konsumen pada umumnya terjadi saat melakukan transaksi atau pembelian yang menguntungkan, jika promosi dilakukan perusahaan secara meningkat dan menguntungkan konsumen, maka konsumen akan merasa puas untuk menggunakan kembali *e-wallet*, promosi yang menguntungkan konsumen seperti diskon besar-besaran, *cashback* berupa uang di aplikasi *e-wallet* ataupun poin yang dapat digunakan kembali.

Dengan adanya kemudahan penggunaan, kemanfaatan besar pada suatu *e-wallet* tentu akan menjadi daya tarik dan pertimbangan bagi konsumen untuk menggunakan dan memilih *e-wallet* tersebut dari pada *e-wallet* lainnya. Namun, masih banyak masyarakat yang merasa aman dengan melakukan transaksi secara manual menggunakan *cash*. Penggunaan *e-wallet* yang mengharuskan pengguna untuk melakukan premi atau penyimpanan uang didalam aplikasi menjadi salah

satu alasan timbulkan kecemasan bagi konsumen yang masih awam dan belum terbiasa dengan *e-wallet*. Masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa menggunakan *e-wallet* dapat memberikan celah kepada orang untuk melakukan tindakan kriminal yang dapat merugikan pengguna *e-wallet*. Persepsi resiko menjadi sebuah kekhawatiran pengguna akan kemungkinan kehilangan atau pencurian data dalam menggunakan transaksi secara *online* pada *e-wallet*.

Shauri (2019) melakukan penelitian tentang *positioning e-wallet* di Indonesia. Dalam penelitiannya didapatkan hasil bahwa setiap *e-wallet* memiliki kelebihan dan keunggulannya masing-masing dari segi manfaat, kemudahan ataupun resiko. Pada dimensi manfaat, OVO memiliki kemanfaatan yang lebih dari *e-wallet* lainnya. Untuk dimensi keamanan ternyata DOKU memiliki keunggulan lebih. Sedangkan untuk kemudahan penggunaan GOPAY dan DANA memiliki keunggulan lebih, sementara LinkAja berada pada posisi netral. Persepsi kemanfaatan, kemudahan dan resiko menjadi pertimbangan konsumen dalam penerimaan penggunaan *e-wallet*. Penerimaan penggunaan *e-wallet* memiliki teori model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) yaitu model penerimaan penggunaan teknologi yang melihat tingkat intensitas dan niat konsumen secara terus-menerus menggunakan *e-wallet* yang terdiri dari *behavioral intention and use behavior*.

Menurut Renedi (2020) terdapat beberapa variabel moderator yaitu *gender*, *age*, *voluntarines* dan *experience* yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk pada *behavioral intention* dan *use behavior*. Namun

Venkates et al (2003) yang menyatakan bahwa *gender* menjadi faktor utama yang memoderasi antar variabel dalam penerimaan penggunaan teknologi (model UTAUT). Selain itu Pria dan wanita pada dasarnya memiliki karakteristik yang berbeda walaupun perbedaan tersebut tidak seratus persen, namun perbedaan itu tetap ada. Pria dan wanita berbeda dari fisik mereka, psikologi dalam kebutuhan, gaya hidup, harapan, keinginan, lingkungan sosial, dan pola konsumsi serta perbedaan perilaku mereka. Untuk melihat perbedaan perilaku antara pria dan wanita dalam menggunakan *e-wallet* maka *gender* dijadikan sebagai variabel moderasi.

Penelitian terkait pembayaran dengan digital masih sangat terbatas di Indonesia terutama di Sumatera Barat yang masyarakatnya masih dominan menggunakan uang tunai dalam melakukan pembayaran. Perwakilan Bank Sentral Indonesia Sumatera Barat menyatakan bahwa masyarakat Sumatera Barat berpotensi beralih ke pembayaran non tunai atau elektronik (<https://sumbar.antaranews.com/berita/307628/bi>). Pada penelitian-penelitian sebelumnya selalu melibatkan ibu kota seperti Jakarta dalam meneliti penggunaan *e-wallet*, jadi peneliti sekarang tertarik melakukan penelitian di Sumatera Barat yang berpusat pada Universitas Andalas studi kasusnya pada mahasiswa dan pegawai. Peneliti memilih mahasiswa dikarenakan peneliti memiliki kriteria sampel yaitu orang yang memahami tentang *e-wallet* dan mahasiswa merupakan generasi millineas yang paham perkembangan teknologi saat sekarang ini termasuk *e-wallet*. Untuk pemilihan pegawai digunakan untuk

melakukan perbandingan usia yang mempengaruhi penerimaan penggunaan *e-wallet* pada penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan diatas, dalam penelitian kali ini akan membahas pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi resiko terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet*. Jenis *e-wallet* yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah 10 *e-wallet* terpopuler menurut iPrice Group. Hal yang mendorong adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar penerimaan penggunaan *e-wallet* (studi pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas) dengan menggunakan variabel persepsi kemanfaatan, kemudahan dan resiko serta *gender* sebagai variabel moderasi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil pemaparan latar belakang tersebut, peneliti ingin mencari jawaban atas permasalahan, diantaranya :

1. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas ?
3. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas ?

4. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas dengan *gender* sebagai variabel moderasi?
5. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas dengan *gender* sebagai variabel moderasi?
6. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa dan pegawai Universitas Andalas dengan *gender* sebagai variabel moderasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet*.
2. Untuk mengetahui bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet*.
3. Untuk mengetahui bahwa persepsi resiko berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet*.
4. Untuk mengetahui bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* dengan *gender* sebagai variabel moderasi.

5. Untuk mengetahui bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* dengan *gender* sebagai variabel moderasi.
6. Untuk mengetahui bahwa persepsi resiko berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-wallet* dengan *gender* sebagai variabel moderasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama pihak-pihak berikut ini :

1. Masyarakat pengguna dan calon pengguna

Bagi masyarakat pengguna penelitian ini bisa digunakan sebagai informasi mengenai *e-wallet* dan bagi calon pengguna penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna dalam mengambil keputusan yang tepat.

2. Bagi pemerintahan

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai salah satu evaluasi bagi pemerintahan dalam mengambil kebijakan dimasa yang akan datang dan bisa digunakan untuk mengetahui respon masyarakat terhadap kebijakan yang telah ada.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini berguna bagi perusahaan yang mengembang bisnis teknologi keuangan untuk mengetahui dan mengambil sikap dalam meningkatkan layanan kegunaan atau kemudahan di aplikasi *e-wallet*.

4. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diterima dimasa perkuliahan.

5. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi atau sebagai bahan kajian bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

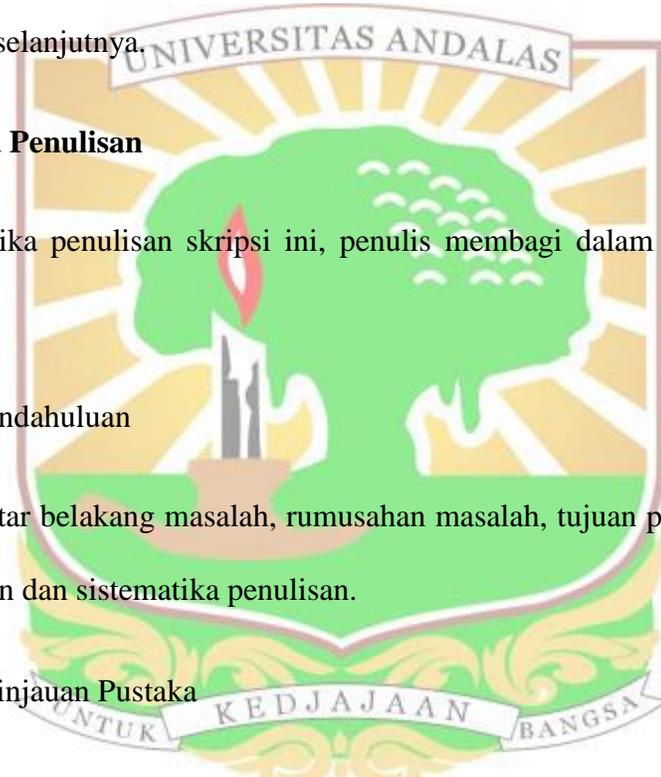
Sistematika penulisan skripsi ini, penulis membagi dalam lima bab sebagai berikut :

- Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusahan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

- Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang landasan teori, tinjauan kajian terdahulu dan pengembangan hipotesis. Landasan teori dari penelitian terkait variabel penelitian yaitu persepsi kemanfaatan, kemudahan dan resiko untuk variabel independen sedangkan untuk variabel dependen yaitu *e-wallet* serta *gender* sebagai variabel moderasi. Tinjauan kajian terdahulu berisikan penguraian pemahaman terhadap kajian-kajian yang telah dilakukan terdahulu. Untuk



pengembangan hipotesis terdapat jawaban sementara peneliti terhadap permasalahan yang akan diteliti.

- Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel dan model penelitian serta teknik analisis data.

- Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan atas hasil pengujian hipotesis dengan mendasarkan kepada landasan teoritis, kajian terdahulu serta kondisi yang berkembang pada saat atau periode penelitian ini dilakukan.

- Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan secara luas dan mendalam pada bab sebelumnya. Berikutnya juga menyajikan keterbatasan penelitian, implikasi dan saran yang berguna bagi pihak-pihak yang terkait, termasuk bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.