

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dunia selalu mengalami perubahan yang lebih baik dan canggih dari waktu ke waktu, sehingga hal ini tentu akan membawa perubahan dan dampak yang besar bagi perkembangan kehidupan manusia. Salah satu contoh perkembangan teknologi yang dapat dirasakan dan melekat dalam kehidupan manusia adalah perkembangan teknologi digital dalam melakukan sebuah transaksi. Jika dahulu melakukan sebuah transaksi membutuhkan waktu yang lama dan sulit, maka pada era globalisasi saat ini, sangat dituntut untuk mampu mengembangkan teknologi yang dapat membantu manusia melakukan pekerjaannya dengan cepat, tepat, dan praktis. Sehingga seiring berjalannya waktu, teknologi digital menjadi bagian penting dan mendapat perhatian serius dalam tatanan kehidupan manusia. Teknologi digital yang canggih dalam melakukan transaksi diperlukan di era globalisasi, karena dengan kecanggihannya tersebut pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan serta hanya membutuhkan waktu yang singkat saja. Seperti kondisi saat terjadinya pandemi Covid-19 sekarang ini. Kondisi pandemi mengharuskan manusia membatasi aktivitasnya di lingkungan luar, sebab hal tersebut merupakan salah satu protokol yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini tentunya mempengaruhi kegiatan dan kebiasaan manusia dalam melakukan pekerjaan mereka seperti biasanya, dimana salah satu kebiasaan yang berubah adalah cara

pembayaran atas transaksi yang dilakukan secara *contactless* (Sulfina, Yuliniar, & Aziz, 2021: 106).

Dengan berbagai tuntutan yang ada, berbagai perusahaan kini tengah berusaha keras untuk menjadikan perusahaannya mampu bersaing dalam tingkat global, tak terkecuali perusahaan komersial. Uang merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan manusia, sehingga banyak perusahaan komersial berusaha menciptakan teknologi yang mampu menarik pelanggan agar lebih mudah dalam menggunakan dan mengelola keuangan mereka, yaitu dengan cara menciptakan uang elektronik atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-money*. Saat ini untuk melakukan transaksi pembayaran tidak hanya dilakukan dengan pembayaran uang tunai, karena kini telah banyak diciptakan sistem teknologi pembayaran yang lebih praktis. *E-money* adalah sebuah alternatif dalam melakukan pembayaran berbentuk elektronik yang dapat diisi kembali apabila saldonya sudah habis (Umaningsih & Wardani, 2018:113). Salah satu manfaat penggunaan uang elektronik ini adalah berhubungan dengan kecepatan. Dimana pengguna atau pembeli tidak perlu lagi bersusah payah menyiapkan uang pas dalam melakukan transaksi (Prasetya & Putra, 2020: 152). Penggunaan *e-money* dapat dilakukan untuk melakukan pembayaran baik secara *online* maupun *offline* yang telah bekerja sama dengan pihak yang menerbitkan *e-money*. Penyedia *e-money* itu sendiri merupakan Lembaga Selain Bank (LSB). Manusia cenderung menyukai hal mudah dan praktis. Dengan meningkatnya gaya konsumtif, maka teknologi dituntut untuk memberikan pelayanan lebih mudah dalam sistem pembayaran. Diperkirakan penggunaan *e-money* ini akan mampu menggeser posisi pemakaian uang tunai

dalam melakukan pembayaran baik secara *online* ataupun *offline*. Kelebihan lain dari penggunaan *e-money* ini adalah waktu dalam memproses pembayaran cukup mudah dan singkat, yaitu dengan disediakannya berbagai fitur dan alternatif lainnya untuk melakukan pembayaran (Arent & Arisman, 2017: 1)

Uang elektronik menjadi alat pembayaran yang diharapkan mampu membantu dan menciptakan suasana lebih efektif dalam melakukan pembayaran atau transaksi lainnya yang menggunakan uang karena tentunya lebih membutuhkan waktu yang singkat dalam melakukan pembayaran transaksi dibandingkan dengan menggunakan pembayaran secara tunai atau debit (Arent & Arisman, 2017: 1). Pembayaran dengan uang tunai jika dibandingkan dengan menggunakan uang elektronik pada umumnya tidak begitu efektif. Minat masyarakat sendiri dalam menggunakan *e-money* juga dapat dilihat dari jumlah penggunaan yang terus mengalami peningkatan baik itu dalam melakukan pembayaran di tol, parkir, bus, gerai buku, toko *stationary* dan lainnya. Dibandingkan dengan penggunaan tunai, menggunakan *e-money* memang terbilang lebih mudah, praktis, efisien. Sehingga banyak platform *digital* yang kini menciptakan *e-money* yang dapat digunakan dengan praktis untuk semua kalangan tanpa adanya batasan nominal dalam pengisian saldonya. Seiring berkembangnya *e-commerce* di Indonesia, semakin banyak pula muncul *digital platform* yang dapat diakses secara *online* menggunakan *smartphone*. Berbagai jenis *platform* yang cukup terkenal adalah seperti OVO, *Shopee-Pay*, dan *Go-Pay*. Didukung dengan maraknya pembelian *online*, penggunaan *e-money* juga mengalami peningkatan

karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja sesuai keinginan penggunanya (Silaen & Prabawani, 2019: 2).

Dalam praktiknya, masalah yang cukup sering ditemui dalam transaksi pembayaran menggunakan *e-money* adalah minimnya tingkat pengetahuan dan pemahaman terutama di kalangan mahasiswa dalam menggunakan pembayaran via *e-money*. Cara pembayaran dengan menggunakan *e-money* diciptakan dengan harapan mampu mengatasi permasalahan yang terjadi pada umumnya jika melakukan transaksi pembayaran dengan uang tunai. Apabila dibandingkan dengan pembayaran dengan tunai maka sistem pembayaran dengan menggunakan *e-money*, akan lebih cepat. Namun karena adanya hambatan akan pengetahuan mahasiswa dalam melakukan sistem pembayaran *e-money*, maka menyebabkan tingkat kesadaran mahasiswa untuk menggunakan *e-money*. Sosialisasi terhadap cara penggunaan *e-money* tentu dibutuhkan untuk membantu mengatasi permasalahan seperti ini, agar proses pembayaran dengan *e-money* dapat berjalan efektif sebagai mana yang diharapkan (Muhammad Arifiyanto & Kholidah, 2020: 698).

Disisi lain yang menjadi kelemahan dalam menggunakan *e-money* ini adalah persepsi beberapa masyarakat umum tentang manfaat penggunaan *e-money* yang dapat menjadikan penggunanya lebih boros dan memiliki perilaku konsumtif. Kadang kala beberapa pengguna cukup kesulitan dalam mengatur dan mengelola keuangannya. Apalagi ditambah dengan kemudahan fitur yang disediakan dalam layanan *e-money*. Pengguna beranggapan bahwa menggunakan *e-money* lebih boros dan keuangannya menjadi tidak terkendali apabila dibandingkan dengan melakukan transaksi pembayaran menggunakan uang tunai. Sehingga yang menjadi

tantangannya adalah memberikan solusi terbaik dalam mengatur keuangan pengguna atas penggunaan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi *e-money* tersebut. Pemahaman atas penggunaan teknologi *e-money* dan anggapan menggunakan *e-money* akan membuat anggaran pengeluaran tidak terkontrol, kendala lain yang terjadi adalah masih sedikit toko atau tempat perbelanjaan yang menyediakan layanan pembayaran dengan *e-money*. Padahal penguasaan teknologi pada era *modern* seperti sekarang ini sangatlah penting, jika melakukan pembayaran dengan *e-money* akan mengefisienkan waktu. Dengan adanya permasalahan ini, maka akan memiliki dampak atau pengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* dalam melakukan transaksi pembayaran. Tingkat pemahaman yang baik akan penggunaan aplikasi juga perlu diimbangi dengan penggunaan yang memberikan kemudahan yaitu melakukan kegiatan tanpa mempersulit penggunaannya (Nugroho, 2016: 45).

Penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan, manfaat dan risiko pada minat penggunaan *e-money* di Surabaya pernah dilakukan oleh Hendra Prasetya dan Scenda Erka Putra pada tahun 2018. Penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan yang mengarah positif terhadap minat penggunaan *e-money* di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan mampu memberikan peningkatan jumlah pengguna untuk menggunakan pembayaran sistem *e-money*. Oleh sebab itu perusahaan atau penerbit uang elektronik semakin meningkatkan inovasinya untuk memberikan kemudahan agar pengguna *e-money* semakin meningkat. Begitupula dengan sistem *top-up* atau pengisian saldonya. Semakin mudah pengguna dalam mengakses

pengisian saldo *e-money*, maka akan lebih mudah menarik minat dalam menggunakan *e-money*. Pengaruh manfaat juga memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap minat penggunaan *e-money*. Artinya semakin banyak manfaat yang diberikan dan dirasakan, maka semakin meningkat juga produktifitas pengguna dalam menggunakan *e-money* sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai. Sehingga penerbit uang elektronik berusaha dalam mengembangkan dan memunculkan manfaat-manfaat baru yang lebih menguntungkan bagi penggunanya (Prasetya & Putra, 2020: 156).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yosua Arent Lonardo Aritonang dan Anton Arisman pada tahun 2017 dengan judul pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-money*, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap minat penggunaan *e-money*. Semakin mudah aplikasi *e-money* digunakan, maka akan mudah menarik minat pengguna baru untuk menggunakan *e-money*. Persepsi manfaat juga memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap minat penggunaan *e-money*. Semakin pengguna dapat merasakan manfaat dalam menggunakan aplikasi layanan pada *e-money*, maka semakin besar pula minat pengguna untuk menggunakan layanan *e-money* dalam melakukan kegiatan transaksi kapanpun (Arent & Arisman, 2017: 15).

Diperkuat dengan judul penelitian pengaruh persepsi kemudahan menggunakan *e-wallet* dan persepsi manfaat serta promosi terhadap minat beli ulang saldo *e-wallet* OVO yang dilakukan oleh Elsa Silaen dan Bulan Prabawani pada tahun 2017. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi kemudahan

dalam menggunakan *e-money* berpengaruh signifikan secara positif terhadap minat penggunaan *e-money*. Semakin mudah penggunaan layanan *e-money* yang ditawarkan, maka semakin baik dan tinggi minat pengguna dalam menggunakan *e-money* untuk melakukan kegiatan atau transaksi. Begitupun persepsi manfaat juga memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap minat penggunaan *e-money*. Jika manfaat semakin besar, maka semakin besar pula minat dalam menggunakan *e-money* (Silaen & Prabawani, 2019: 7).

Penelitian pengaruh tingkat pemahaman dan kemanfaatan terhadap minat menggunakan *e-money* yang dilakukan oleh Nisa Indira Vhistika dan Amanita Novi Yushita menghasilkan penelitian dimana tingkat pemahaman memiliki pengaruh signifikan mengarah positif terhadap minat penggunaan *e-money* yang menunjukkan apabila tingkat pemahaman penggunaan *e-money* tinggi, maka penggunaan terhadap *e-money* juga akan mengalami peningkatan. Pengaruh kemanfaatan juga menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan *e-money*. Manfaat yang lebih banyak akan menarik minat pengguna dalam menggunakan layanan *e-money* (Vhistika & Yushita, 2018: 9).

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN TINGKAT PEMAHAMAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-MONEY*”

## 1.2. Identifikasi Masalah

Untuk latar belakang penelitian, peneliti mengidentifikasikan permasalahan diantaranya ialah:

1. Terdapat kesulitan bagi pengguna untuk melakukan pengisian ulang saldo pada *e-money*. Hal ini dikarenakan dibutuhkannya jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasi atau *server* pada *e-money*.
2. Kurangnya pemahaman dalam menggunakan fitur yang telah disediakan dalam *e-money*, sehingga hal ini mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan *e-money*.
3. Sedikit mahasiswa yang mengetahui manfaat dari penggunaan *e-money*, sehingga dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan *e-money*.
4. Penggunaan *e-money* menyebabkan mahasiswa belanja lebih boros dan berdampak pada perilaku konsumtif, sehingga dapat mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan *e-money*.
5. Minimnya gerai atau toko yang menggunakan sistem pembayaran dengan *e-money* menyebabkan adanya pengaruh minat mahasiswa menggunakan *e-money*.
6. Sedikit mahasiswa yang minat menggunakan *e-money* karena merasa nyaman melakukan transaksi dengan menggunakan uang *cash*.



### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah Minat Penggunaan *E-money*.
2. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Tingkat Pemahaman.
3. Objek penelitian adalah Mahasiswa Akuntansi di Universitas Ibnu Sina, Universitas Politeknik Batam, dan Universitas Universal yang aktif dan terdaftar di Kementrian Pendidikan dan Budaya serta yang mengetahui uang elektronik (*Go-Pay*, *Shopee-Pay*, dan *OVO*).
4. *E-money* yang diteliti adalah penggunaan *e-money* dalam bentuk digital yang dapat diakses menggunakan *smartphone* (*OVO*, *Go-Pay*, *Shopee-Pay*).

### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Minat Penggunaan *E-money*”, maka permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*?
2. Bagaimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*?

3. Bagaimana tingkat pemahaman berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*?
4. Bagaimana persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan tingkat pemahaman berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Menganalisis dan mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.
2. Menganalisis dan mengetahui persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.
3. Untuk mengetahui Tingkat Pemahaman berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *e-money*.
4. Menganalisis dan mengetahui persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan tingkat pemahaman berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.

### **1.6. Manfaat penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat atas penelitian ini antara lain:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini menjadi ilmu pengetahuan yang nyata bagi penguji untuk dapat mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Tingkat Pemahaman terhadap Minat Penggunaan *E-money*.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun yang menjadi manfaat atas penelitian ini antara lain:

a) Secara akademik

Diharapkan mampu memberikan pengetahuan lebih dalam mengenai Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Tingkat Pemahaman terhadap penggunaan *E-money*.

b) Secara praktis

Diharapkan mampu memberikan pemahaman teori tentang pengaruh dari Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Tingkat Pemahaman terhadap minat penggunaan *E-money*.

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa dalam memahami Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Tingkat Pemahaman terhadap minat penggunaan *E-money*.

b. Bagi pihak lainnya

Diharapkan bisa membantu memperluas pengetahuan dan dapat dijadikan bahan rujukan kepada analisis atau penulis selanjutnya.