

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada masa ini, teknologi terus berkembang, terutama dalam penggunaannya yang selalu berkembang. Contoh paling jelas dari perkembangan teknologi adalah perkembangan kehidupan ekonomi, dimana sebelumnya digunakan alat pembayaran tunai seperti uang kertas (*cash basis*), dan saat ini lebih banyak orang yang beralih ke sistem pembayaran gratis dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Perubahan kebiasaan ini juga mempengaruhi persaingan bisnis, dimana perusahaan perlu menyusun strategi dan terus berinovasi dengan cara yang tepat untuk melanjutkan usahanya dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang dan persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menyesuaikan bisnisnya dan memunculkan inovasi-inovasi kreatif yang dapat memudahkan penggunaannya. Dalam hal ini banyak perusahaan yang telah menggunakan perkembangan teknologi informasi dalam bisnisnya, sehingga teknologi informasi ini memegang peranan penting dalam perusahaan sebagai alat untuk mengambil keputusan dan meningkatkan daya saing.

Negara-negara di dunia sedang berlomba dalam pengembangan inovasi teknologi mereka untuk kebutuhan masyarakat, hal ini juga didukung dengan kenaikan pengguna internet secara massif di dunia, internet telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam kehidupan sebagian besar penduduk dunia. Baik untuk

mencari informasi, bekerja, berbelanja, ataupun berinteraksi di media sosial dengan teman, kerabat, dan keluarga, semuanya telah menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari, termasuk di Indonesia. Menurut statistik dari internetworldstats, pada Maret 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia hingga 212,35 juta orang. Angka ini menempatkan Indonesia sebagai negara ketiga dengan jumlah pengguna internet terbanyak di kawasan Asia (Kusnandar, 2021).

Berdasarkan Mobile Wallets Report 2021 yang dikutip oleh Mutia (2021), ditemukan bahwasanya jumlah pengguna e-wallet di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 63,6 juta orang. Proyeksi untuk tahun 2025 menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, diperkirakan akan mencapai 205 juta pengguna. Pada 6 bulan pertama di tahun 2021, Jakpat aplikasi jenis open survey melakukan Indonesia Digital Payment Trend Survey 2021 dengan tujuan untuk mengetahui tren mobile payment, memprediksi penggunaan mobile payment di Indonesia, dan melihat perkembangan penggunaan dan produk mobile payment yang mendominasi di Indonesia. Survei yang dilakukan oleh Jakpat melibatkan 2292 responden yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rentang usia 15-44 tahun. Hasil survei ini tentang penggunaan dompet elektronik di Indonesia menyatakan bahwa 93% responden merupakan pengguna aktif dompet digital. Pengguna memilih dompet elektronik karena banyaknya promo yang ditawarkan seperti discount, cashback, dan sebagainya, serta kemudahan pendaftaran dan juga fitur pay later.

Menurut hasil Survei Indonesia Digital Payment 2021, disebutkan bahwasanya ada lima aplikasi dompet elektronik yang mendapat popularitas di Indonesia, yakni DANA, OVO, GO-PAY, SHOPEE-PAY, serta LinkAja. Sejumlah

dari dompet elektronik tersebut telah terpadu dengan platform e-commerce serta platform jasa transportasi termasuk Gojek serta Grab. Keterpaduan semacam ini berdampak positif pada minat pengguna dalam mempergunakan dompet elektronik, karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

Pertumbuhan Internet dan munculnya e-commerce mendorong digitalisasi proses pembayaran dengan menyediakan berbagai opsi pembayaran elektronik termasuk dompet elektronik. Layanan pembayaran seluler dengan popularitasnya yang semakin meningkat saat ini tengah dalam fase transisi menuju masa depan yang menjanjikan seiring dengan inovasi dari teknologi.

Kemajuan dalam teknologi komputer akuntansi dapat memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat. Tujuan informasi tersebut adalah untuk memberikan petunjuk dan memilih tindakan yang paling baik untuk mengalokasikan sumber daya pada aktivitas bisnis dan ekonomi. Akuntansi tidak dapat dilepaskan dari aspek perilaku manusia serta kebutuhan informasi akuntansi. Kesempurnaan teknis tidak dapat mencegah tujuan dari jasa akuntansi yang di mana teknik tersebut didasarkan pada efektivitas dari segala prosedur akuntansi, melainkan bergantung pada perilaku orang-orang di dalamnya.

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan dompet elektronik juga bergantung pada tingkat kenyamanan dalam penggunaannya. Semakin banyak orang yang menganggap layanan dompet elektronik praktis, sehingga semakin sering mereka akan menggunakan layanan tersebut. Manfaat yang dirasakan secara tidak langsung akan membantu mendorong masyarakat untuk menggunakan produk

e-commerce dan nantinya membuat mereka lebih nyaman menggunakan layanan dompet elektronik sebagai alat pembayaran cashless yang lebih fleksibel.

Studi sebelumnya yang dilaksanakan oleh Permadi dkk. (2020) menyimpulkan bahwasanya persepsi keuntungan berdampak positif serta signifikan terhadap minat dalam mempergunakan dompet digital. Temuan yang serupa juga dilaporkan oleh Rodiah & Melati (2020) yang menunjukkan bahwasanya persepsi manfaat memberi pengaruh positif serta signifikan terhadap minat mempergunakan e-wallet.

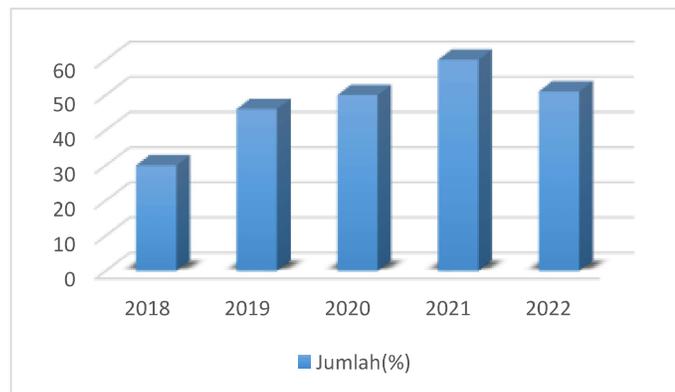
Menurut studi yang dilaksanakan oleh (Marra, S., & Darista 2021), ditemukan bahwasanya persepsi akan kemudahan penggunaan memberi dampak positif yang signifikan atas minat penggunaan aplikasi dompet elektronik OVO. Hasil studi serupa dengan variabel yang sama, yang dilaksanakan oleh Rosma (2021), menunjukkan bahwasanya persepsi akan kemudahan penggunaan memberi pengaruh positif terhadap minat mempergunakan dompet digital Gopay. Dengan demikian, semakin mudah penggunaan Gopay, semakin tinggi minat penggunaan. Namun, temuan yang berbeda diungkapkan dalam studi oleh (Esthiningrum, Shinta, and Sari 2019). Menurut studi tersebut, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan dalam transaksi mempergunakan e-money.

Di era modern kini, perkembangan teknologi telah menimbulkan kemajuan pesat dalam penggunaan teknologi guna mencukupi berbagai kebutuhan manusia dalam beragam aspek kehidupan. Salah satu inovasi yang signifikan dalam bidang

keuangan ialah Financial Technology ataupun lebih dikenal dengan istilah *fintech*. Fintech ialah model bisnis baru yang tidak disediakan oleh lembaga perbankan, namun sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Rodiah and Melati 2020).

Jumlah pengguna e wallet dari tahun 2018 sampai 2022

**Gambar 1.1** Pengguna E-Wallet



## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti mengidentifikasi permasalahan diantaranya ialah:

1. Sedikit mahasiswa yang mengetahui manfaat dari penggunaan e-wallet.
2. Ada kesukaran bagi pengguna guna melaksanakan pengisian ulang saldo pada e-wallet.
3. Penggunaan e-wallet mengakibatkan mahasiswa belanja lebih boros serta berefek pada perilaku konsumtif.

4. Sedikit mahasiswa yang berminat mempergunakan e-wallet sebab merasa nyaman bertransaksi dengan uang cash.

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan supaya peneliti bisa memfokuskan diri dalam studinya. Batasan masalah dalam studi ini adalah:

1. Variabel independen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan risiko.
2. Variabel dependen pada penelitian ini adalah minat menggunakan e-wallet.
3. Objek penelitian yang dipakai ialah mahasiswa Akuntansi di Universitas Riau Kepulauan, Universitas Politeknik Batam, Universitas Universal, Universitas Ibnu Sina, serta Universitas Internasional Batam yang aktif serta tercatat di Kementerian Pendidikan dan Budaya serta yang memahami uang elektronik (Go-Pay, Shopee-Pay, serta OVO).
4. E-wallet yang dikaji ialah penggunaan e-wallet berbentuk digital yang bisa diakses dengan smartphone (OVO, Go-Pay, ShopeePay).

### **1.4. Rumusan Masalah**

Merujuk latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kemudahan Penggunaan E Wallet berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam?
2. Apakah Kemanfaatan E Wallet berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam?
3. Apakah Risiko E Wallet berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam?
4. Apakah Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan dan Risiko E Wallet berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam?

#### **1.5.Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan E Wallet terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kemanfaatan E Wallet terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam.
3. Untuk menganalisis pengaruh Risiko E Wallet terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan Dan Risiko E Wallet terhadap Minat Menggunakan E Wallet Pada Generasi Milenal Kota Batam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya studi ini, diharapkan manfaat yang dapat diraih oleh sejumlah pihak.

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat secara teoritis dari studi ini adalah bahwasanya hasilnya dapat dipergunakan sebagai data referensi untuk studi selanjutnya, serta bisa meningkatkan pemahaman penulis serta masyarakat umum terkhususnya tentang penggunaan E-Wallet.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman khususnya tentang sistem pembayaran dompet elektronik dan minat masyarakat menggunakan dompet elektronik.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan transaksi menggunakan dompet elektronik.

#### 3. Bagi Universitas Putera Batam

Studi ini akan menyumbang pengetahuan akademik kepada institusi kampus sebagai sumber referensi bagi studi mendatang yang akan dilakukan oleh mahasiswa di masa depan.