

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, kehidupan manusia tak terpisahkan dari penggunaan teknologi yang semakin meningkat di tengah persaingan global. Keberadaan internet telah berdampak pada percepatan arus globalisasi dan penyebaran informasi tanpa batas di seluruh dunia. Selain itu, teknologi juga mengalami perkembangan pesat dalam semua aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi yang cepat juga menciptakan kemajuan dalam bidang ekonomi, terutama dalam penggunaan dompet digital untuk transaksi pembayaran. (Kustono et al., 2020)

Seiring dengan perubahan zaman dan perkembangan teknologi, transaksi tunai tidak lagi praktis. Hal ini telah menyebabkan peningkatan penggunaan uang elektronik. Jumlah pengguna uang elektronik terus meningkat karena penggunaan uang tunai dalam transaksi memiliki banyak kekurangan. Pertama, uang tunai kurang praktis. Transaksi menggunakan uang tunai tidak efisien karena pembeli harus membawa uang tunai untuk membeli barang yang mereka inginkan.

Kedua, penjual kadang-kadang mengalami kesulitan dalam memberikan kembalian. Kesulitan ini terutama terjadi dalam nilai kecil uang. Penjual kadang-kadang mengabaikan hak pembeli untuk mendapatkan kembalian. Kembalian kadang-kadang diganti dengan barang yang memiliki harga yang sama. Ketiga, ada banyak uang palsu yang beredar yang sangat mirip dengan aslinya, yang dapat menipu orang biasa. (Kustono et al., 2020).

Manfaat yang diberikan kepada konsumen, baik masyarakat maupun industri, memicu peningkatan transaksi pembayaran online. Keuntungan menggunakan pembayaran online adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan, kecepatan, dan keamanan bagi masyarakat luas. Penggunaan uang elektronik meningkatkan efisiensi. Bagi Bank Indonesia, penggunaan uang elektronik dapat menghemat biaya operasional, terutama dalam memproduksi uang, baik kertas maupun koin. Penggunaan pembayaran non-tunai juga dapat mencegah uang dari kerusakan atau basah. Oleh karena itu, kebutuhan untuk mengganti uang baru relatif rendah.(Wasiaturrahma et al., 2019).

Dengan menggunakan uang elektronik, transaksi dapat dilakukan secara lebih praktis dan efisien. Uang elektronik memungkinkan pembayaran dilakukan secara digital melalui perangkat elektronik seperti smartphone atau kartu elektronik. Selain itu, penggunaan uang elektronik juga lebih aman karena tidak memerlukan kehadiran fisik uang tunai yang rentan terhadap pencurian atau kehilangan. Melalui kemajuan teknologi, penggunaan uang elektronik telah memberikan kemudahan dan keuntungan dalam bertransaksi. Seiring dengan pertumbuhan pengguna uang elektronik yang terus meningkat, harapan akan masa depan yang tanpa uang tunai semakin nyata.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (IPTEK) telah memunculkan berbagai terobosan dalam sistem transaksi keuangan, termasuk di antaranya pemanfaatan mata uang elektronik. Diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 mengenai Uang Elektronik, definisi dari uang elektronik adalah suatu bentuk alat pembayaran elektronik di mana nilai

moneternya telah disetor, disimpan dalam bentuk media chip atau server, dan dikelola oleh penerbit, walaupun tidak dianggap sebagai simpanan. Masyarakat Indonesia telah mengadopsi inovasi dalam sistem pembayaran ini, terlihat dari jumlah pengguna uang elektronik yang meningkat untuk melakukan pembayaran atas berbagai tagihan yang dimilikinya.(Nada & Wijaya, 2021).

Selama beberapa tahun terakhir, semakin banyak individu yang memanfaatkan *E-wallet* sebagai bentuk uang elektronik. *E-wallet* tidak hanya terkenal karena kemudahan penggunaannya, tetapi juga secara konsisten memprioritaskan keamanan dalam setiap transaksi. *E-wallet* terus berupaya untuk berinovasi dan menghasilkan terobosan-terobosan baru sebagai respons terhadap meningkatnya minat dalam bertransaksi dan peningkatan produksi uang elektronik yang dilakukan oleh berbagai pelaku usaha. Keberlanjutan inovasi *E-wallet* membuktikan popularitasnya, karena uang elektronik telah menjadi sangat esensial sebagai alat pembayaran sehari-hari.(Inneke Angelina & Mashariono, 2020).

Aplikasi pembayaran online yang dikenal sebagai *E-wallet digital* dapat diunduh dan diinstal pada perangkat seperti smartphone yang menggunakan sistem operasi *IOS* dan *Android*. Penggunaan layanan *E-wallet* terus berkembang sejalan dengan peningkatan kesadaran dan kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi secara elektronik. Setiap tahun, aplikasi *E-wallet* mengalami pertumbuhan yang signifikan. Kemajuan *E-wallet* turut memengaruhi peningkatan jumlah pedagang *offline* yang bekerja sama dengan *platform E-wallet*.(Siregar et al., 2023)

Di Indonesia, penggunaan dompet digital diawali dengan T-cash yang dikeluarkan oleh Telkomsel. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa pada tahun 2020, terdapat 38 E-wallet yang telah mendapatkan lisensi resmi. Selama tahun 2019, transaksi uang elektronik dan dompet digital mencapai 5,22 miliar, dengan total nilai sekitar IDR 145,16 triliun. Angka ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018 yang mencatat 2,9 miliar transaksi, dengan nilai sekitar IDR 47,19 triliun. Pada bulan Januari 2020, pembayaran digital mencapai lebih dari 457 juta transaksi, dengan nilai transaksi sekitar IDR 15,87 triliun.(Siregar et al., 2023).

Saat ini, sistem pembayaran digital menggunakan e-money telah menjadi model pembayaran yang mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada penggunanya. Dengan memanfaatkan internet secara *online*, pembayaran dapat dilakukan tanpa perlu pertemuan langsung atau perjalanan jauh untuk bertransaksi dengan penjual.

Untuk pembayaran digital di toko *offline*, pengguna cukup melakukan pembayaran dengan cara memindai *QR Code* yang disediakan oleh toko menggunakan aplikasi pada smartphone mereka. Penggunaan *QR Code* bertujuan untuk mentransfer data yang terkandung di dalamnya dan merespons data tersebut dengan cepat.(Aulia & Suryanawa, 2019).

Menurut regulasi terbaru dari Bank Indonesia, yakni Nomor 888/40/PBI/2016, perkembangan pesat dalam teknologi dan sistem informasi terus menggugah kreativitas dengan menyajikan berbagai inovasi, terutama di ranah *Financial Technology (Fintech)*. Industri *Fintech* sendiri merangkul peran

penting sebagai penyedia layanan keuangan di era digital saat ini, yang seluruhnya berbasis teknologi canggih.

Dalam ranah ini, *Fintech* turut mempersembahkan sistem pembayaran uang elektronik dalam beragam wujudnya. Menurut pandangan dari Usman (2017), uang elektronik bisa hadir dalam bentuk smartcards yang dilengkapi dengan *chip*, atau bahkan melalui pendekatan berbasis aplikasi.

Suatu contoh konkret dari alat pembayaran uang elektronik berbasis aplikasi adalah yang sering dikenal dengan istilah *e-wallet*. *E-wallet* ini merupakan jenis uang elektronik yang menghadirkan layanan pembayaran melalui teknologi *Quick Response Code (QR Code/QR Payment)*, *Near Field Communication (NFC)*, dan *One Time Password (OTP)*.(Afolo & Dewi, 2022a).

Uang Elektronik dapat dikelompokkan ke dalam dua varian utama. Pertama, uang yang diwujudkan dalam bentuk kartu dengan teknologi *chip*, seperti Flazz BCA, Mandiri *e-Money*, Brizzi BRI, dan sejenisnya, yang mulai muncul pada tahun 2007.

Varian kedua adalah dompet *digital*, dikenal juga sebagai dompet elektronik atau *E-wallet*, merupakan aplikasi pembayaran *daring* yang memungkinkan transaksi non-tunai (Latief et al., 2021). Beberapa contohnya melibatkan Gopay, OVO, Dana, dan *ShopeePay*, yang dapat diunduh secara gratis melalui *Google Play Store* dan *App Store*.(Altara & Triyanto, 2023).

Pada akhir tahun 2018, *Shopee* berhasil memperoleh lisensi dompet digital dari Bank Indonesia, dan meluncurkan layanan tersebut dengan nama *ShopeePay*.

Melalui aplikasi *e-commerce Shopee*, pengguna dapat mengakses dan menggunakan *ShopeePay* untuk melakukan berbagai jenis transaksi.

*ShopeePay* menjadi salah satu metode pembayaran yang populer dan mudah digunakan di platform *Shopee*. Dengan *ShopeePay*, pengguna dapat melakukan pembelian produk atau layanan di *Shopee*, melakukan pembayaran tagihan, mengirim uang kepada teman atau keluarga, serta mengisi ulang pulsa telepon dan paket data.

Keuntungan menggunakan *ShopeePay* adalah kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi online. Pengguna tidak perlu lagi repot membawa uang tunai atau kartu kredit, karena cukup menggunakan saldo *ShopeePay* yang terhubung dengan akun *Shopee* mereka.(Mawardani & Dwijayanti, 2021).

Untuk mengisi saldo *ShopeePay*, pengguna memiliki beberapa opsi. Mereka dapat melakukan *top up* saldo melalui mesin ATM, menggunakan layanan perbankan melalui ponsel (*mobile banking*), atau mengunjungi gerai-gerai seperti Indomaret, Alfamart, dan toko-toko lain yang bekerja sama dengan *ShopeePay*. Proses pengisian saldo ini cukup mudah dan nyaman, sehingga pengguna dapat dengan cepat mengisi dan menggunakan *ShopeePay* untuk transaksi online.(Siregar et al., 2023b).

Selain itu, *ShopeePay* juga menjalin kerjasama dengan berbagai aplikasi dan pedagang lainnya. Hal ini memungkinkan pengguna *ShopeePay* untuk melakukan pembayaran di luar platform *Shopee*, seperti pembelian tiket transportasi,

pembayaran tagihan listrik atau air, hingga pembayaran di restoran atau toko offline yang bekerja sama dengan *ShopeePay*.

Dengan demikian, *ShopeePay* memberikan fleksibilitas dan kenyamanan dalam penggunaan dompet digital di berbagai sektor. Secara keseluruhan, *ShopeePay* telah menjadi salah satu pilihan utama dalam hal pembayaran digital di Indonesia. Dengan dukungan lisensi dari Bank Indonesia, kerjasama dengan berbagai aplikasi dan pedagang, serta kemudahan penggunaan melalui aplikasi *Shopee*, *ShopeePay* menjadi solusi yang komprehensif dan efisien bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital. (Syukriyyah & Karyaningsih, 2022a).

Melihat lonjakan pengguna *E-wallet* yang terus berkembang dan perannya yang sangat signifikan sebagai bagian integral dari upaya Bank Indonesia dalam mewujudkan visinya, muncul pertanyaan menarik mengenai faktor-faktor apa yang merangsang minat pengguna terhadap *E-wallet* ini.

Dalam penelitian Kotler (2012: 131), minat adalah hasil dari rangsangan yang diterima setelah meninjau suatu produk. Ini kemudian memunculkan ketertarikan untuk mencoba produk tersebut, yang selanjutnya bertransformasi menjadi keinginan untuk membeli dan menjadi pemilik produk tersebut. Fenomena ini menciptakan semakin banyak masyarakat Indonesia yang kini terpicat untuk melakukan transaksi menggunakan *E-wallet*. (Afolo & Dewi, 2022).

Dasar teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan oleh Davis (1989), menawarkan suatu kerangka konseptual untuk mengeksplorasi dan memahami perilaku individu dalam menerima dan mengadopsi suatu sistem

informasi. Model ini telah menjadi salah satu model yang paling sering digunakan untuk memahami penggunaan sistem teknologi informasi.

Implementasi model TAM oleh Davis (1989) umumnya mencakup enam konstruksi, yakni variabel eksternal, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan yang sebenarnya. Namun, dalam penelitian ini, hanya tiga konstruksi yang digunakan, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan persepsi kemanfaatan, yang diterjemahkan menjadi persentase konsumsi mahasiswa dalam menggunakan E-wallet.(Rahmawati & Yuliana, 2020).

Persepsi kemudahan menjadi bayangan tentang sejauh mana seseorang yakin bahwa melibatkan diri dengan suatu teknologi akan memperlancar aktivitasnya atau justru membuatnya lebih rumit. Ini mencerminkan pandangan bahwa upaya yang dikeluarkan merupakan aset berharga, dan setiap individu memiliki keterbatasan sumber daya, termasuk dalam mengalokasikan usaha untuk berbagai kegiatan, termasuk kegiatan konsumsi. Bagi pengguna, hal yang paling esensial adalah sejauh mana upaya yang dikeluarkan untuk menggunakan suatu sistem layanan dapat diminimalkan.(Mawardani & Dwijayanti, 2021).

Keamanan tidak hanya menjadi rahasia dan risiko keselamatan, tetapi juga memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kegiatan perbankan yang umum dilakukan, seperti yang diungkapkan oleh Jebran dan Dipankar dalam Sari (2019). Dalam perspektif Tsikis dan Stephanides, yang juga dikutip dalam Sari (2019), keamanan diartikan sebagai serangkaian prosedur dan



program yang dirancang untuk memverifikasi sumber informasi dan memastikan kerahasiaan kebutuhan informasi.

Menurut Casalo et al., sebagaimana dikaji dalam penelitian Ahmad & Pambudi (2013), dari sudut pandang konsumen, keamanan melibatkan kekuatan dalam melindungi informasi atau data pengguna dari ancaman seperti penipuan dan pencurian dalam konteks bisnis perbankan *online*.(Azzahra & Supriyadi, 2022)

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keamanan menjadi tolak ukur mengenai tingkat keselamatan dan kendala layanan perbankan. Dalam konteks *E-wallet*, keamanan bukan hanya menjamin bahwa risiko kecil terhadap penggunaan uang tunai dalam bertransaksi, tetapi juga menghadirkan jaminan terhadap keberlanjutan dan ketenangan hati dalam setiap langkah transaksi.(Azzahra & Supriyadi, 2022).

Daya tarik pengguna terhadap *E-wallet* tidak hanya bersumber dari keuntungan yang diperoleh, melainkan juga dari manfaat praktis yang diperolehnya. Beberapa manfaat yang dapat dinikmati melibatkan efisiensi waktu dalam proses pembayaran, kemampuan untuk membayar dengan nominal yang akurat, dan dukungan yang luar biasa dalam menangani transaksi dengan nilai kecil yang dilakukan secara sering.

Temuan dari studi-studi sebelumnya juga memberikan bukti bahwa persepsi terhadap manfaat penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi teknologi ini.(Syukriyyah & Karyaningsih, 2022)

Menurut Davis, sebagaimana disampaikan dalam riset oleh Pambudi (2019), persepsi kemanfaatan menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana penggunaan suatu teknologi dianggap bermanfaat oleh individu yang menggunakannya.

Dimensi-dimensi yang terkandung dalam persepsi kemanfaatan melibatkan penghematan waktu, keterjangkauan yang luas, dan tingkat kenyamanan yang dirasakan. Penelitian-penelitian sebelumnya juga mencerminkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat minat pengguna.(Alfaris, 2023)

Hasil kajian yang dilakukan oleh Fitri Mawardani dan Renny Dwijayanti pada tahun 2021 menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat pengguna untuk mengadopsi ShopeePay. Temuan ini sejalan dengan riset Dirwan dan Fitriani Latief pada tahun 2020, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan juga memberikan dampak positif dan signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi dompet digital GoPay.(Alfaris, 2023)

Batam, kota terbesar di provinsi Kepulauan Riau dan peringkat ketiga dalam jumlah penduduk di Sumatra setelah Medan dan Palembang, telah mengalami perkembangan industri yang pesat sejak dikeluarkannya keputusan presiden pada tahun 1973 dan 1983 yang menetapkan Batam sebagai pusat pengembangan industri.

Keputusan tersebut mendorong kemajuan industrialisasi di Batam yang tidak dapat dihentikan. Akibatnya, kota ini telah berkembang menjadi pusat

ekonomi yang kuat, menarik perhatian investor baik dari dalam negeri maupun asing.(Banjarnahor & Effendi, n.d.)

Perkembangan ini telah mengubah Batam menjadi pusat kegiatan ekonomi di Indonesia, terutama dalam sektor industri, perdagangan, galangan kapal, dan pariwisata, dengan nilai pasar yang tinggi dan jumlah perusahaan yang mencapai ribuan.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi ini, penggunaan e-wallet di Batam semakin umum, sesuai dengan modernisasi dan kemajuan teknologi di kota ini. Lanskap ekonomi yang berkembang dan keberagaman aktivitas bisnis di Batam menciptakan lingkungan yang mendukung integrasi dan pemanfaatan layanan e-wallet, memenuhi kebutuhan keuangan baik bisnis maupun individu di pusat perkotaan yang berkembang pesat ini.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang fenomena penggunaan *E-Wallet*, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitin sebagai berikut **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Mahasiswa Akuntansi Di Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Untuk mengkaji dan mengulas tentang pengaruh dari ketiga variabel yang telah dijelaskan sebelumnya terhadap minat mahasiswa menggunakan *E-Wallet*, maka peneliti mengidentifikasi beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat kesulitan dalam melakukan pengembalian uang apabila masih menggunakan metode pembayaran secara fisik

2. Terdapat beberapa toko yang melakukan penggantian pengembalian uang nominal kecil dengan permen
3. Terdapat kecurangan saat bertransaksi menggunakan uang tunai seperti menggunakan uang palsu untuk melakukan transaksi

### **1.3 Batasan Masalah**

Sesuai permasalahan yang telah dijelaskan, dengan ini penulis membuat batas permasalahan pada riset antara lain:

1. Mahasiswa yang akan diteliti pada pengujian ialah mahasiswa jurusan akuntansi yang bersemester ganjil pada Universitas Internasional Batam, Universitas Riau Kepulauan, Universitas Universal, Politeknik Negeri Batam, Universitas Ibnu Sina dan Universitas Batam.
2. Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa yang masih menggunakan *shopeepay* dan mahasiswa yang pernah menggunakan.
3. Terdapat 3 variabel pada penelitian yaitu minat penggunaan(Y), persepsi kemudahan( $X_1$ ), persepsi keamanan( $X_2$ ), dan persepsi manfaat( $X_3$ ).
4. Data riset yang digunakan mulai dari periode 2019 sampai 2023.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bersumber dari penjelasan masalah yang ada di atas, dengan begitu pertanyaan yang akan diriset dapat dibagikan sebagai berikut ini:

1. Apakah persepsi kemudahan dapat berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan *ShopeePay*?
2. Apakah persepsi keamanan dapat berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan *ShopeePay*?

3. Apakah persepsi manfaat dapat berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan *ShopeePay*?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari uraian yang ada di rumusan masalah riset ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat mahasiswa menggunakan *ShopeePay*
2. Mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat mahasiswa menggunakan *ShopeePay*
3. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat mahasiswa menggunakan *ShopeePay*

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dikonstruksikan guna memperkaya ilmu pengetahuan khususnya yang ingin mengkaji mengenai topik yang sama dengan ini.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk mengetahui korelasi dari variabel-variabel yang memengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *E-wallet* seperti yang dibahas pada topik ini.

3. Manfaat untuk Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai literatur/referensi untuk perusahaan khususnya yang bergerak pada bidang keuangan, yang

hendak mengkaji mengenai korelasi dari variabel-variabel seperti persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi manfaat dengan minat dalam penggunaan *E-wallet*.