

BAB 1

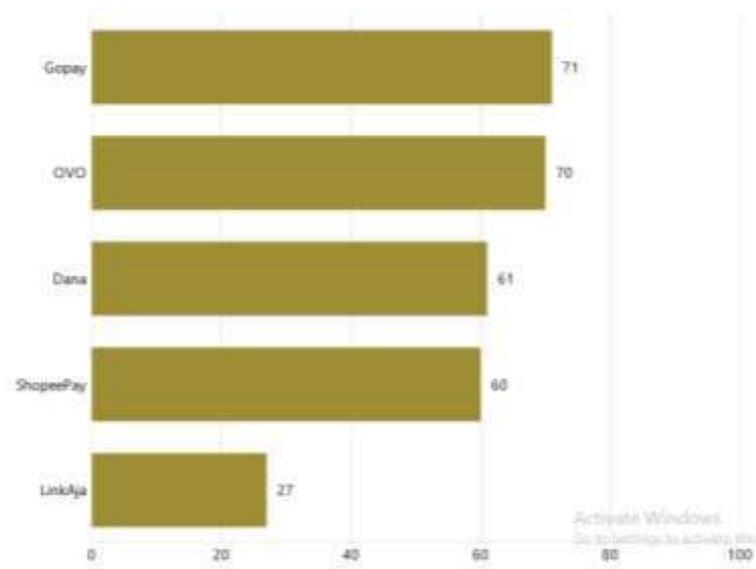
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong aktivitas masyarakat sehingga meningkatnya permintaan barang dan jasa. Seiring perkembangan waktu teknologi memudahkan pengguna untuk melakukan pembelian dengan sistem pembayaran transaksi tunai menjadi *cashless*. Perkembangan teknologi menghasilkan uang seiring bertambahnya konsumen, teknologi menjadi bagian penting dari sistem fitur pembayaran tanpa uang tunai dan kebutuhan serta gaya hidup orang tidak dapat diprediksi mencapai tujuan dalam ekonomi digital. Pembayaran digital salah satunya, terutama dalam bentuk layanan pembayaran dan transaksi nontunai atau online dalam bentuk *E-Wallet* atau biasa dikenal dengan *E-Wallet* dengan ciri transaksi antar konsumen digunakan dengan bisnis atau antar entitas komersial.

Menurut (Rahmawati et al. 2020) *E-Wallet* adalah fitur aplikasi atau layanan yang dikembangkan oleh bank untuk memudahkan pengguna melakukan transaksi dan pembayaran nontunai dengan layanan *E-Wallet* jumlahnya akan berkurang dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pembayaran tunai menjadi pembayaran non tunai. Berdasarkan pasal 1 angka 7 peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tahun 2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, *E-Wallet* atau dompet digital adalah layanan elektronik untuk menyimpan data pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik yang dapat menampung dana untuk

pembayaran(Octafilia et al., 2023).



Gambar 1. 1 Aplikasi dompet digital

Sumber: (katadata,2023)

Pada grafik tersebut, sekitar 61% menggunakan aplikasi dompet digital secara sekaligus. Platform yang paling banyak digunakan adalah aplikasi gopay dengan proporsi pengguna mencapai 71%, namun gopay bersaing dengan aplikasi ovo yang proporsinya mencapai 70%, sementara itu platform digital lain seperti dana, shoepay, dan linkAja proporsinya lebih sedikit.

Ada berbagai jenis *E-Wallet* seperti Ovo, Go-Pay, Dana, LinkAja, bisa diunduh gratis dari Google Play Store dan App Store. Dengan menyediakan layanan transaksi online yang bisa gunakan tanpa membawa banyak uang dan tanpa menebalkan dompet untuk jual beli yang lebih aman, hanya dengan menunjukkan aplikasi *E-Wallet* yang di dalamnya terdapat saldo dan poin yang bermanfaat Pengguna, *E-Wallet* saat ini belum merata, begitu juga dengan keberadaan layanan pembayaran e- wallet yang dapat meningkatkan dalam

kemudahan penggunaan. *E-Wallet* adalah bentuk teknologi keuangan yang membuat pembayaran lebih nyaman bagi konsumen. Bank percaya bahwa penggunaan *E-Wallet* semakin efektif dan nyaman untuk pembayaran. *E-Wallet* sekarang dapat mendorong Bank Indonesia untuk melakukan kerja sama antar bank dengan lembaga yang terkait dengan pembayaran nontunai untuk mengurangi transaksi pembayaran non-moneter di masyarakat untuk mengurangi peredaran uang tunai di Indonesia dan menciptakan masyarakat yang kurang likuid (Rahmawati et al. 2020).

Salah satu teknologi online finansial dalam kategori *E-Wallet* yaitu aplikasi Dana. Menurut data Bank Indonesia, 38 *E-Wallet* telah mendapat izin resmi. Dana *E-Wallet* menduduki peringkat ketiga sebagai *E-Wallet* terpopuler di Indonesia pada Q2 2019 - Q2 2020 bersaing dengan OVO dan Gopay (Gojek) di peringkat pertama dan kedua. Hal ini menunjukkan bahwa *E-Wallet* DANA sudah dikenal luas dan digunakan oleh masyarakat meskipun baru beroperasi selama 3 tahun sejak diluncurkan. Dana (Dompet Digital Indonesia) adalah startup yang diluncurkan pada 5 Desember 2018 dan secara resmi diperkenalkan sebagai layanan pembayaran digital di Indonesia. Meski baru dirilis selama 3 tahun, Dana telah mampu membuktikan kepada publik dengan meraih peringkat ketiga bahwa aplikasi *E-Wallet* terpopuler di Indonesia yang bersaing dengan Gopay, OVO bahkan LinkAja sudah ada. Dalam hal ini, dana tersebut menempati urutan ketiga dalam kategori *E-Wallet* terpopuler di Indonesia tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa banyak orang telah mempercayai dana tersebut dan menggunakannya untuk pembayaran dan transaksi lainnya (Aprilia and Susanti 2022). Selain itu,

pengisian saldo Dana juga sangat mudah, dana juga memfasilitasi pengisian pulsa menggunakan ATM, mobile banking, internet banking dan ATM Bersama.

Keputusan untuk menggunakan suatu jasa menjadi bagian dari perilaku konsumen dimana sikap dan norma subyektif merupakan faktor yang dapat mempengaruhi niat perilaku mereka. Membuat keputusan untuk adalah cara mengevaluasi dua atau lebih opsi dan kemudian memilih salah satunya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keputusan pemakaian adalah sikap konsumen dalam memilih salah satu dari berbagai pilihan yang tersedia (Rahmawati et al. 2020)

Aplikasi dana memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas pembayaran. Inilah yang menjadi alasan konsumen untuk memperhatikan penggunaan aplikasi dana. Kemudahan pengguna merupakan sejauh mana konsumenn menentukan asumsi bahwa teknologi tersebut bisa digunakan tanpa adanya masalah (Rahmawati et al. 2020). Melakukan pembayaran dengan *smartphone* atau *E-Wallet* sangatlah efektif dan mendorong kemajuan teknologi khususnya pada generasi milenial. Kemudahan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi sehingga menimbulkan prinsip kepercayaan dalam menggunakan teknologi yang akan meningkatkan kinerja dalam melakukan akses pembayaran. Pembayaran non tunai memiliki kecepatan, ketepatan, dan aman dalam proses transaksi, juga efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Mauliza & Purba, 2023).

Dengan berbagai kemudahan yang terdapat pada aplikasi dana tidak menutup kemungkinan adanya risiko yang bervariasi karena penggunaan aplikasi tersebut. Risiko bisa terjadi ketika sedang melakukan proses transaksi namun

keberadaan resiko tidak bisa dipastikan kapan akan terjadi. Dengan adanya resiko pada saat melakukan transaksi sehingga bisa menimbulkan kerugian besar maupun kecil sehingga memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan penggunaan aplikasi kepada konsumen.

Penggunaan teknologi *E- Wallet* memberikan kemudahan khususnya pada mahasiswa. Dengan dompet digital maka mahasiswa bisa melakukan pembayaran makanan, pembayaran biaya kuliah, dan transaksi lainnya. Kehadiran pembayaran elektronik sehingga memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi tanpa harus mengorbankan waktu di saat kesibukannya. Pembayaran akan tetap berlangsung kapanpun dimanapun berada (Ramadhanty et al. 2021). Namun demikian pertimbangan resiko dan kepercayaan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi tersebut seperti pada keamanan data, informasi pribadi, serta potensi dalam penyalahgunaan transaksi yang perlu di perhatikan.

Menurut (Erwan & Edi Setiawan, 2023) salah satu faktor utama yang akan mempengaruhi keputusan penggunaan yaitu kemudahan pengguna. Dengan kemudahan penggunaan maka seseorang akan percaya dengan menggunakan sistem tersebut maka akan terbebas dari berbagai kesulitan. Kemudahan penggunaan cenderung memiliki pengaruh yang positif karena akan menimbulkan sikap yang dirasakan oleh pengguna. Kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti penggunaan *E-Wallet* dalam proses pengisian saldo, pendaftaran serta penggunaan layanan aplikasi. Kemudahan pengguna yaitu sejauh mana seseorang percaya akan dalam penggunaan suatu teknologi bebas dari segala usaha. Kemudahan pengguna yaitu muda dipelajari, dipahami, simple dan mudah dalam mengoperasikannya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Octafilia et al., 2023) kemudahan memberikan keyakinan seseorang bahwa dalam usaha menggunakan suatu sistem tersebut sangat mudah dan tidak sulit baginya. Suatu sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna agar pengguna dapat merasakan kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem. Dengan penggunaan sistem yang mudah maka akan mempermudah seseorang jika seseorang itu percaya bahwa sistem informasi tidak mempersulit baginnya. Jika penggunaan sistem tersebut sulit maka seseorang tidak akan menggunakan *E-Wallet*.

Risiko adalah rasa yakin dalam diri seseorang tentang kemungkinan terdapat kerugian dari sebuah aktifitas seseorang. Risiko bisa menjadi penghambat yang besar sehingga seseorang akan mempertimbangkan penggunaan *E-Wallet* dalam melakukan transaksi baik secara nyata ataupun tidak. Risiko adalah suatu keadaan ketidakpastian yang perlu dipertimbangkan dengan kata iya atau tidak dalam transaksi online (Ningsih et al., 2021) semakin kecil risiko maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dalam penggunaan sistem tersebut. seseorang akan merasakan suatu aplikasi kurang aman ketika ia merasa risikonya lebih tinggi dibandingkan manfaatnya (Rahmadhani et al., 2023)

Kepercayaan atau trust merupakan suatu bentuk dukungan yang dimiliki setiap diri seseorang untuk memperoleh sebagai sesuatu yang dibutuhkan. Dengan adanya kepercayaan akan akan menentukan keputusan dalam penggunaan sistem (Budi et al. 2023). Kepercayaan akan merujuk pada suatu keyakinan pengguna dalam suatu alat teknologi dalam pengoperasiannya , keamanan serta fungsi sesuai dengan yang diharapkan. Namun beberapa tahun terakhir ini proses transaksi masih

banyak yang menggunakan ATM maupun uang tunai, yang membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa cara tersebut sangat mudah untuk dilakukan dan dapat mengurangi risiko-risiko yang ada (Mauliza & Purba, 2023)

Penggunaan *E-Wallet* seringkali digunakan oleh mahasiswa, penggunaan *E-Wallet* oleh mahasiswa bisa digunakan sebagai metode pembayaran online untuk kepentingan transportasi, ada pula yang menggunakan untuk memesan ojek online jika ingin melakukan perjalanan tanpa transportasi pribadi. Selain itu, *E-Wallet* juga seringkali digunakan dalam pembayaran ketika melakukan pemesanan makanan secara online. pembayaran akan dilakukan melalui saldo yang terdapat didalam *E-Wallet* (Nawawi, 2020). Mahasiswa sebagai kelompok yang aktif secara digital dan rentan terhadap pengaruh teknologi memiliki peran yang signifikan dalam menggerakkan adopsi dan penggunaan *E-Wallet* di Masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek mahasiswa dikota Batam dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kemudahan Akses, risiko, dan kepercayaan terhadap Keputusan Pengguna *E-Wallet* Dana Pada Mahasiswa Kota Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Persepsi penggunaan terhadap penggunaan *E-Wallet* dana
2. Potensi kerugian yang kemungkinan akan di timbulkan dari penggunaan *E-Wallet* Dana

3. Tingkat keamanan yang terdapat dalam penggunaan *E-Wallet* dana
4. Kepercayaan terhadap keamanan dan kemudahan *E-Wallet* dana
5. Kepercayaan dalam kelancaran transaksi

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti akan membatasi masalah yang akan di teliti:

1. Variabel penelitian ini hanya mencakup kemudahan akses, risiko dan kepercayaan pada keputusan pengguna dengan objek mahasiswa di kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah kemudahan akses memberikan pengaruh terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa kota batam?
2. Apakah Risiko memberikan pengaruh terhadap keputusan pengguna *E- Wallet* Dana pada mahasiswa kota batam?
3. Apakah Kepercayaan memberikan pengaruh terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa kota batam?
4. Apakah Kemudahan akses, risiko, dan kepercayaan memberikan pengaruh terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa kota batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan akses terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa Kota batam

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Risiko terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa Kota Batam
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa Kota Batam
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kemudahan akses, risiko, dan kepercayaan memberikan pengaruh terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa Kota Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan bagi pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan wawasan peneliti terhadap masalah yang menjadi objek penelitian yaitu tentang pengaruh kemudahan akses, risiko, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* Dana pada mahasiswa Kota Batam

2. Bagi dunia akademik

Penelitian ini diharapkan akan meningkatkan pemahaman, meningkatkan wawasan serta sebagai referensi untuk penelitian berikutnya, terkait dengan objek *E-Wallet*

3. Bagi platform *E-Wallet*

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan terhadap merchant di *E- Wallet* untuk meningkatkan kemudahan, keamanan, dan kepercayaan konsumen sehingga mendapatkan keputusan responsif yang baik dari pengguna.