

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi pada era modern ini, mengakibatkan teknologi berkembang pesat dalam memenuhi kebutuhan manusia dari berbagai aspek (Anggraini, 2021). Karena dengan adanya teknologi, kegiatan manusia dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu teknologi yang dikembangkan saat ini berkaitan dengan bidang keuangan atau biasa disebut dengan *Financial Technology*.

Financial Technology adalah suatu inovasi teknologi yang dikembangkan di bidang keuangan namun bukan termasuk layanan bank. Akan tetapi, *Financial Technology* tetap diatur oleh Bank Indonesia agar lebih terlindungi keamanannya. Perusahaan yang menyediakan *Financial Technology* harus mendaftarkan perusahaannya di Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK), karena Bank Indonesia yang mengatur peraturan perbankan di Indonesia, sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur industri keuangan di Indonesia.

Produk *Financial Technology* memberikan kemudahan bagi penggunanya, terutama bagi masyarakat Indonesia karena transaksi keuangan yang dilakukan tanpa memerlukan rekening seperti yang ada di perbankan pada umumnya. Salah satu produk *Financial Technology* yang digunakan yaitu uang elektronik berbasis *chip*. Perkembangan *Financial Technology* yang pesat berbanding lurus dengan penggunaan uang elektronik yang ikut meningkat secara fluktuatif. Perkembangan jumlah uang elektronik di Indonesia periode 2015 – 2020, sebagai berikut:

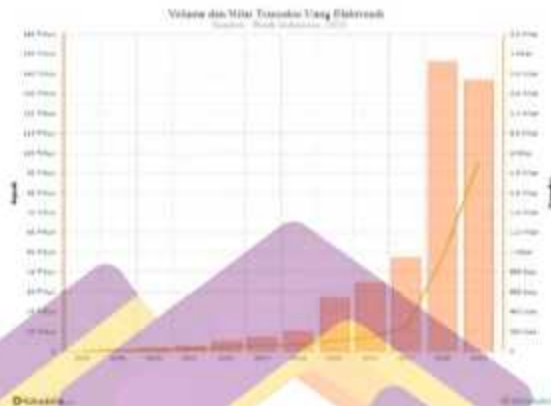
Tabel 1. 1 Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Periode 2015 - 2020

Periode	Volume	Value
2015	535,579,528	5,283,018
2016	683,133,352	7,063,689
2017	943,319,933	12,375,469
2018	2,922,689,905	47,198,616
2019	5,226,699,919	145,165,468
2020 (Jan-Apr)	1,615,299,688	63,639,247

Sumber: Bank Indonesia, 2020

Pada tabel di atas terlihat bahwa penggunaan uang elektronik pada tahun 2015 – 2019 mengalami peningkatan tiap tahunnya, namun pada tahun 2020 periode Januari - April, penggunaan uang elektronik mengalami penurunan dengan volume pengguna sebesar 1.615.299.688 dan jumlah *value* sebesar 63.639.247. Seiring dikenalnya uang elektronik berbasis *chip*, banyak perusahaan *start up* membangun bisnis *Financial Technology* berupa uang elektronik berbasis *server* yaitu *e-wallet*. *E-wallet* merupakan alat penyimpanan uang digital berbasis *server* yang dapat digunakan untuk transaksi secara *online* sehingga dalam penggunaannya memerlukan koneksi internet.

Penggunaan *e-wallet* tidak memerlukan media kartu. Pengguna *e-wallet* cukup dengan *smartphone* yang dapat dibawa oleh komunitas untuk berbagai macam transaksi (Widiyanti, 2020). Dapat dikatakan penggunaan *e-wallet* tentu lebih praktis dan efektif. Setiap tahun penggunaan *e-wallet* semakin meningkat. Berikut grafik perkembangan penggunaan *e-wallet* berdasarkan volume dan jumlah transaksi:



Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik

Sumber: Bank Indonesia, 2019

Grafik di atas menunjukkan bahwa volume transaksi uang elektronik pada akhir 2018 melonjak 209,8% menjadi 2,9 milyar transaksi dibandingkan pada tahun 2017 hanya 943,3 juta transaksi. Sampai periode Juli 2019, jumlah transaksi uang elektronik hingga sebesar 2,7 milyar transaksi atau hampir mendekati angka pada akhir tahun 2018.

Hal yang sama juga terjadi pada nilai transaksi uang elektronik yang melonjak hingga 281,39%. Pada tahun 2018 nilai transaksi uang elektronik sebesar Rp. 47,2 triliun. Jumlah ini bertambah hingga Rp. 34,8 triliun. Per Juli 2019, transaksi uang elektronik telah melampaui nilai transaksi pada tahun 2018 yakni sebesar Rp. 69 triliun. Kenaikan uang elektronik tersebut sejalan dengan program Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia sejak tahun 2014.

Cashless Society atau masyarakat tanpa uang tunai sedang digalakkan di beberapa Negara. Kanada merupakan Negara yang menggunakan sistem pembayaran nontunai terbesar, dapat diketahui warga Negara Kanada mempunyai lebih dari dua kartu kredit untuk masing-masing orang, skor yang diberikan *forex bonuses* untuk Kanada sebesar 6,48 dari skala 10. Dilihat dari program Gerakan Nasional Nontunai (GNNT), Indonesia juga menginginkan hal tersebut terjadi di Negaranya (Jayani, 2019). *E-wallet* sendiri terdiri dari beberapa macam. Adapun daftar *e-wallet* terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017 – Kuartal II 2019.



Gambar 1. 2 Daftar Dompet Digital

Sumber: iPrice dan App Annie, 2019

Hasil penelitian iPrice dan App Annie di atas menjelaskan bahwa Go-jek berada pada posisi pertama dengan *e-wallet* yaitu Go-Pay. Go-Pay merupakan salah satu produk *start up decacorn* pertama. Peringkat selanjutnya diraih oleh OVO, Dana, dan Link aja.

Peningkatan *e-wallet* merupakan dorongan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memajukan pembangunan ekonomi di Indonesia. Potensi berkembangnya *e-wallet* dapat diprediksi akan semakin cemerlang jika diingat bahwa demografi Indonesia tahun 2030 akan menunjukkan bahwa penduduk usia kerja akan semakin tinggi. Hal ini sejalan data statistika tahun 2019 menunjukkan bahwa pengguna internet Indonesia tahun 2018 terdapat 95,2 juta, meningkat 13,3% dibandingkan tahun 2017 terdapat 84 juta jiwa (Jayani, 2019) dalam (Anrepa, 2021).

Periode berikutnya pengguna internet akan terus tumbuh antara 2018 dan 2023, dengan tingkat pertumbuhan rata-rata 10,2%. Periode 2019 akan menjadi jumlah pengguna internet di Indonesia diperkirakan meningkat 12,6% dibandingkan tahun 2018, yang setara dengan 107,2 juta pengguna. Berdasarkan data ini, lebih dari setengah populasi di Indonesia telah mengenal dan menggunakan internet (Wijaya & Kempa, 2018).

Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2018 ditemukan bahwa pengguna internet didominasi kelompok usia 20 – 39 tahun sebanyak 72,2%. Kelompok pada usia ini merupakan usia kerja dan sering disebut sebagai generasi milenial. Generasi milenial adalah generasi yang lahir antara tahun 1980 sampai 2000, dengan rentang usia pada tahun 2021 adalah 20 – 41 tahun. Adapun perilaku milenial lumayan menarik perhatian karena mereka menerapkan pola hidup *cashless*, dimana dalam melakukan transaksi tidak menggunakan uang yang berbentuk uang kertas atau koin, tapi lebih ke penggunaan uang digital.



Gambar 1.3 Kepemilikan Produk Keuangan Nontunai

Sumber: IDN Research Institute 2019

Dari grafik di atas, kecenderungan generasi milenial jarang membawa uang dengan jumlah yang banyak. Milenial mempunyai *e-wallet* yang jauh lebih sedikit 12,9%, dibandingkan dengan milenial yang mempunyai kartu debit sebesar 64,2%, dan hanya 11,5% milenial yang *e-money*. Pengguna produk keuangan *non* tunai seperti *mobile banking* dan *internet banking* juga mengalami penurunan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa generasi milenial belum menggunakan produk *e-wallet* sebagai produk keuangan utama transaksi.

Selain bidang keuangan, perkembangan teknologi internet juga berdampak pada bidang perdagangan. Dengan adanya kemudahan dalam mengakses internet, kualitas dan kuantitas perdagangan meningkat. Banyak pelaku usaha yang mulanya melakukan penjualan dengan sistem konvensional, kini mulai membuka usaha dengan sistem *online*.

Hasil survei Badan Pusat Statistik (2019) mengungkapkan bahwa penjualan melalui internet tumbuh pesat. Tercatat sebanyak 15,08% usaha melakukan penjualan melalui internet. Dari jumlah tersebut pada 2018 terdapat 72,83% usaha melakukan penjualan barang/jasa melalui internet, sementara 2,76% usaha tidak menggunakan transaksi penjualan melalui internet pada 2018, dan sisanya pada 2019 sebanyak 25,11% usaha baru mulai melakukan penjualan barang/jasa melalui internet.

Sebagian besar usaha mulai melakukan penjualan secara *online* pada 2017 sampai dengan 2018 yaitu sebanyak 45,31%. Dari 13,485 usaha *e-commerce*, diperoleh nilai pendapatan usaha dari penjualan melalui internet sebanyak 17,21 triliun dengan jumlah transaksi sebanyak 24,82 juta transaksi penjualan *online*. Salah satu daerah dengan jumlah usaha *e-commerce* terbanyak pada 2019 yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 27,88%.

Dalam melakukan pembayaran terhadap transaksi *online* di Indonesia sendiri lebih banyak menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dimana pembeli bisa melakukan pembayaran tunai di tempat pembelian dengan uang tunai pada saat pesanan tiba di lokasi tujuan. Pembayaran tersebut dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang ke rumah pembeli, kantor, atau lokasi lain yang diinginkan. Hampir di semua lapangan usaha sebanyak 73% menggunakan metode pembayaran ini.



Gambar 1. 4 Metode Pembayaran yang sering digunakan Usaha E-Commerce Tahun 2019

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019)

Metode pembayaran yang paling sering digunakan selanjutnya yaitu pembayaran menggunakan transfer bank, baik melalui ATM, *Internet banking*, maupun *mobile banking* yaitu sebesar 21,2%. Sedangkan, metode pembayaran menggunakan *e-wallet* seperti OVO, Dana, Gopay, LinkAja, Kredivo, AkuLaku, PayLater, dan sebagainya hanya digunakan sebanyak 1,06%. Dan pembayaran dengan metode kartu seperti kartu debit, kredit, maupun kartu *e-money* hanya digunakan sebanyak 4,67%.

Beberapa penelitian tentang penggunaan *e-wallet* telah dilakukan oleh Yogananda & Dirgantara (2017), (Rodiah, 2020), (Inggiharti, 2020), (Inggiharti, 2020), dan (Anrepa, 2021). Hasil penelitian Yogananda dan Dirgantara (2017) menunjukkan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Persepsi risiko memiliki

pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap minat untuk menggunakan. Sementara hasil penelitian (Rodiah, 2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat, risiko, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada generasi milenial Kota Semarang. Sedangkan hasil penelitian (Inggiharti, 2020) menyatakan bahwa dengan menggunakan *electronic wallet* memiliki dampak positif berupa efisiensi dan pengurangan risiko terjadinya tindak pidana.

Kemudian hasil penelitian (Inggiharti, 2020) menjelaskan daya tarik promosi memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *e-wallet* produk GoPay dan LinkAja di wilayah Jabodetabek. Persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *e-wallet* produk GoPay dan LinkAja. Persepsi manfaat memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *e-wallet* produk GoPay dan LinkAja. Persepsi keamanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *e-wallet* produk GoPay dan LinkAja. Dari berbagai hasil penelitian di atas menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Sementara hasil penelitian (Anrepa, 2021) menunjukkan persepsi sikap terhadap perilaku menabung, persepsi minat menggunakan *e-wallet* memiliki pengaruh positif terhadap niat menabung namun persepsi norma subjektif tidak memiliki pengaruh terhadap persepsi niat menabung.

Pada penelitian sebelumnya subjek penelitian menggunakan pembeli sebagai pengguna *e-wallet*. Seperti penelitian Yogananda dan Dirgantara (2017) dengan subjek penelitian mahasiswa, penelitian (Rodiah, 2020) dengan subjek penelitian generasi milenial, penelitian (Inggiharti, 2020) dengan subjek

perusahaan *financial technology* dan BUMN, penelitian (Inggiharti, 2020) dengan subjek penelitian masyarakat pengguna di wilayah Jabodetabek, dan penelitian (Anrepa, 2021) dengan subjek penelitian mahasiswa.

Kebaharuan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan penjual *online* sebagai subjek yang diteliti. Variabel endogen pada penelitian ini menggunakan variabel minat penggunaan *e-wallet* pada penjualan *online*. Selain itu, penelitian ini terdapat variabel risiko sebagai variabel moderasi yang menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya. Adanya variabel moderasi ini berguna untuk mengetahui tiap variabel eksogen dalam memperkuat atau memperlemah atau mengubah arah untuk mempengaruhi variabel endogen.

Variabel endogen pada penelitian ini meliputi pengaruh manfaat, kemudahan, dan keamanan. Penelitian ini juga menggunakan risiko sebagai variabel moderasi. Risiko adalah suatu kepercayaan terhadap ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan seseorang namun harus diterima akibat penggunaan suatu teknologi. Nitisusastro (2012) menyebutkan risiko menyangkut tentang keuangan, fungsional, fisik, psikologis, dan sosial. Risiko memiliki kemungkinan memperkuat pengaruh dari faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan teknologi *e-wallet*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) atau model penerimaan teknologi. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan E-Wallet dengan**

Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Penjual *Online* di Daerah Istimewa Yogyakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Apakah manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
3. Apakah keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
4. Apakah risiko memoderasi hubungan manfaat dengan minat penggunaan *e-wallet*?
5. Apakah risiko memoderasi hubungan kemudahan dengan minat penggunaan *e-wallet*?
6. Apakah risiko memoderasi hubungan keamanan dengan minat penggunaan *e-wallet*?

1.3 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada penjual *online* di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Berfokus pada variabel manfaat, kemudahan, dan keamanan dengan risiko sebagai variabel moderasi terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada penjual *online*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian pada penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
4. Untuk menguji secara empiris risiko memoderasi hubungan manfaat dengan minat penggunaan *e-wallet*.
5. Untuk menguji secara empiris risiko memoderasi hubungan kemudahan dengan minat penggunaan *e-wallet*.
6. Untuk menguji secara empiris risiko memoderasi hubungan keamanan dengan minat penggunaan *e-wallet*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya penjual *online* saat menggunakan *e-wallet* untuk transaksi *online*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang *financial technology*.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung mengenai minat penggunaan *e-wallet* pada penjualan *online*.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan bagi mahasiswa mengenai pengaruh manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Selain itu, juga memberikan wawasan mengenai risiko memoderasi hubungan manfaat, kemudahan, dan keamanan dengan minat penggunaan *e-wallet*.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, bahan penelitian, dan evaluasi pada penelitian selanjutnya.