

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia saat ini telah memasuki era globalisasi digital yang diikuti dengan kemajuan dalam bidang teknologi informasi yang terjadi di seluruh dunia. Pada era digital seperti saat ini, mau tidak mau dalam kegiatan kesehariannya masyarakat akan bergantung pada penggunaan serta pemanfaatan teknologi untuk menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Perkembangan yang begitu cepat dalam menciptakan berbagai macam produk dan jasa dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup para penggunanya dalam berbagai sector, mulai dari pemerintahan, social budaya, pendidikan, industry serta pada sektor ekonomi dan perbankan. Hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam kesehariannya memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaannya, dikarenakan pekerjaan akan lebih mudah dan praktis untuk diselesaikan. Adanya perkembangan yang pesat dalam bidang teknologi, merupakan salah satu factor utama dalam meningkatkan perekonomian serta membawa perubahan yang besar pada berbagai aktivitas harian masyarakat.

Pada perjalanannya hingga saat ini, nyatanya teknologi telah membawa perubahan besar pada industry keuangan dan perbankan. Salah satu contohnya adalah kemajuan teknologi saat ini memudahkan dalam hal transaksi harian. Pada peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dalam ketentuan Pasal 1 Angka 3, Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah suatu alat pembayaran yang dapat digunakan

apabila pemegang uang telah melakukan penyetoran uang kepada pihak penerbit, jumlah nilai uang akan disimpan dalam bentuk elektronik dalam suatu media yang disebut server atau chip dan nilai uang berbentuk elektronik tersebut bukan merupakan simpanan seperti yang dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia memang sengaja dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan lebih detail terkait perbedaan antara peraturan uang yang berbentuk elektronik dengan adanya peraturan tentang alat pembayaran menggunakan kartu atau disingkat APMK, dimana keduanya memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaannya hanya terletak pada status konsumen tersebut. Jika konsumen menginginkan kartu uang elektroniknya dalam bentuk rekening kartu kredit, kartu debit ataupun ATM maka syarat utama yang harus dilakukan konsumen tersebut adalah terdaftar menjadi nasabah suatu bank, dan membuat rekening dalam bank tersebut. Sedangkan perbedaannya para konsumen atau penggunaan layanan uang elektronik mereka tidak perlu repot-repot untuk mendaftarkan diri menjadi seorang nasabah bank tertentu. Masyarakat yang ingin menggunakan layanan uang elektronik dapat melakukan *top up* uang elektronik tersebut dengan perantara dari bank ataupun perusahaan penyedia layanan jasa tersebut ataupun juga bisa merchant yang memang menyediakan fasilitas *top up* atau pengisian ulang sejumlah uang yang diwujudkan dalam bentuk uang elektronik.

Salah satu kemajuan teknologi terbaru dalam industri keuangan yang ada di Indonesia dikenal dengan nama *financial technology (Fintech)*. Bank Indonesia telah menerbitkan peraturan terkait teknologi ini yaitu

Nomor 19/12/PBI/2017 produk yang dihasilkan dari adanya financial teknologi dan berpengaruh terhadap stabilitas moneter adalah berupa produk, layanan, ataupun jenis model bisnis terbaru. Munculnya teknologi fintech ini awalnya berawal dari adanya kebutuhan akan teknologi untuk memberikan kemudahan dalam hal permasalahan finansial dan juga hadir dalam menggalakkan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang sebelumnya sudah dikenalkan kepada masyarakat dibantu pihak Bank Indonesia (BI) yakni dimulai pada tanggal 14 Agustus 2014. Munculnya *finansial technology* ini sampai saat ini terus disosialisasikan penggunaannya, hal tersebut dengan tujuan untuk membentuk *Less Cash Society* (LCS) di masyarakat atau bisa juga diartikan gerakan masyarakat tanpa uang tunai. Dengan tujuan bertahap dapat mengurangi pertumbuhan uang keryas yang berlebihan serta dapat mengontrol peredaran uang kertas di pasaran.

**Tabel 1.1**  
**Fintech Report di Indonesia tahun 2019**

<i>E-Money</i> berbasis aplikasi <i>mobile</i>	Persentase Penggunaan
Digital wallet	82,7%
Investment	62,4%
Paylater	56,7%
Gopay	83,3%
Ovo	99,5%

Sumber: <https://dailysocial.id>

Berdasarkan data yang di dapat dari dailysocial.id yang bekerja sama dengan JakPat Mobile Survey Platform serta bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK dapat diketahui *fintech report* pada tahun 2019 jika *Gopay* (83,3%) masih menjadi aplikasi *digital wallet* yang paling banyak digunakan di tahun tersebut. Sementara *OVO* (99,5%) menjadi

aplikasi *digital wallet* yang memiliki awareness masyarakat yang tinggi. *Gopay* merupakan *E-Money* berbasis server pada aplikasi gojek yang memudahkan transaksi dengan cara *cashless* atau non tunai.

Dalam menggunakan *E-Money*, masyarakat cenderung memperhatikan masalah mengenai efisiensi, efektifitas serta penggunaan yang mudah disertai dengan manfaat dari fasilitas yang diberikan oleh layanan uang elektronik tersebut. Jika dikaitkan dengan ilmu sosial yaitu manajemen pemasaran, feedback yang diberikan oleh konsumen setelah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas suatu layanan yakni berdasarkan pada teori yang sudah berkembang sebelumnya yaitu dikenal sebagai *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM ini memiliki dua variabel utama yang mendasari suatu konsumen memutuskan menggunakan suatu fasilitas dari layanan teknologi, faktor pertama adalah dari segi kemudahan dalam menggunakan layanan sistem tersebut, dan secara tidak langsung faktor kemudahan tersebut merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi yang mudah dipelajari, diaplikasikan bagi para pengguna layanan teknologi tersebut. Faktor kedua adalah dari segi kemanfaatan yang didapat konsumen dalam penggunaan layanan sistem tersebut. Jika kedua faktor yakni kemudahan dan kemanfaatan dapat dirasakan secara optimal bagi si pengguna, maka kedua hal tersebut akan dapat mendorong minat masyarakat dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan teknologi dalam bidang financial salah satunya *E-Money* dalam menjalani rutinitas transaksi yang berhubungan dengan keuangan dalam keseharian mereka.

Minat konsumen dalam memutuskan dalam penggunaan layanan

*E-Money* adalah salah satu hal mendasar yang penting dan harus dijadikan perhatian utama perusahaan, karena hal tersebut dapat berdampak pada berjalannya keberhasilan suatu perusahaan penyedia jasa layanan teknologi tersebut. Perusahaan dapat berjalan dengan baik bukan hanya dilandasi hanya sekedar mendapat konsumen saja, namun sebaiknya dari sisi perusahaan juga menganalisis dan memperhatikan beberapa faktor utama yang dapat membuat masyarakat yang menjadi target konsumen bisa dengan mudah memutuskan menggunakan layanan *E-Money* dalam melakukan transaksi harian mereka dalam pembelian suatu produk atau jasa. Khususnya di Kota Surabaya sampai dengan saat ini dalam banyak bidang lini usaha telah menyediakan fitur pembayaran non cash yaitu dengan aneka macam pilihan transaksi *E-Money* seperti *Go-Pay*, *OVO*, *DANA*, dan sebagainya dalam menjalankan proses bisnis mereka, mulai bisnis retail, makanan, jasa, tempat hiburan dan lain sebagainya. Dengan adanya berbagai macam promosi dan tawaran menarik seperti diskon, *cash back* dan promosi lain diharapkan hal tersebut dapat menarik minat lebih besar lagi khususnya masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Surabaya Selatan akan menarik minat untuk menjadi pelanggan *E-money* dalam menjalankan setiap transaksinya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syahril dan Rikumahu (2019) mengenai penggunaan *technology acceptance model* (TAM) dalam penggunaan *E-Money* studi kasus pada mahasiswa Universitas Telkom, menjelaskan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *E-Money* hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian dari

Almuniroh (2019) yang menyatakan jika persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan promosi berpengaruh secara positif terhadap minat masyarakat dalam pembelian ulang saldo e-wallet OVO. Namun hasil penelitian berbeda dilakukan oleh Kurniasih (2020). Penelitiannya terkait pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *E-Money* di Jawa Tengah menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, variabel persepsi kemudahan penggunaan, dan variabel fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Money* di provinsi Jawa Tengah. Sementara variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *E-Money* di Jawa Tengah. Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dirwan (2020) variabel promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan uang digital. Berdasar pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas dikarenakan masih terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten maka peneliti terdorong ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan *E-Money* terhadap Keputusan Penggunaan *E-Money* pada Masyarakat (Studi kasus pada masyarakat Surabaya Selatan)”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang terkandung dalam sebuah penelitian. Rumusan masalah berisikan beberapa pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data dalam suatu penelitian.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yang sudah disusun secara sistematis yaitu:

1. Apakah kemudahan dan kemanfaatan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *E-Money* pada masyarakat?
2. Apakah kemudahan dan kemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Money*?
3. Diantara variabel kemudahan dan kemanfaatan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan *E-Money*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan dan kemanfaatan secara simultan terhadap keputusan penggunaan *E-Money* di masyarakat khususnya di wilayah Surabaya Selatan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan dan kemanfaatan secara parsial terhadap keputusan penggunaan *E-Money* di masyarakat khususnya di wilayah Surabaya Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh dominan diantara variabel kemudahan dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *E-Money* di masyarakat khususnya di wilayah Surabaya Selatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa

pihak yang terkait. Berikut manfaat penelitian yang diharapkan akan terwujud :

#### 1. Manfaat Teoritis

Kontribusi terhadap ilmu pengetahuan serta kemajuan teknologi tentang pengaruh kemudahan dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *E-Money* di masyarakat. diharapkan hasil dari penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai kemajuan teknologi pembayaran transaksi berbasis non tunai.

Kontribusi terhadap penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menambah referensi dan wacana terhadap penelitian selanjutnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang kemajuan teknologi pembayaran transaksi berbasis non tunai. yang berkaitan dengan pengaruh kemudahan dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *E-Money* di masyarakat.

#### 2. Manfaat Praktis

Kontribusi terhadap perusahaan penyedia layanan *E-Money* diinginkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi para pelaku pengguna *E-Money* mengenai keputusan penggunaan layanan *E-Money* tersebut, agar senantiasa dapat mempertahankan konsistensi *E-Money* dan secara berkesinambungan menciptakan banyak inovasi di masyarakat luas khususnya bagi pengguna di daerah wilayah Surabaya Selatan.

Kontribusi terhadap perusahaan lain, hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi perusahaan lain dalam memberikan kontribusi yang berkaitan tentang kemajuan teknologi pembayaran transaksi berbasis non tunai.