

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi keuangan khususnya dalam sistem pembayaran kini telah berkembang begitu pesat dengan bantuan dari beberapa aspek yaitu berkembangnya teknologi, dimana semakin besarnya kapasitas serta nilai transaksi dan juga peningkatan risiko. Pada saat ini setiap orang telah menggunakan internet oleh karena itu mereka hampir tidak pernah terlepas dari smartphone. Revolusi teknologi keuangan telah memfasilitasi perkembangan sistem pembayaran elektronik dan telah menciptakan alat pembayaran yang semakin canggih hanya dengan menggunakan smartphone dimana biasanya disebut dengan uang elektronik atau pembayaran digital. Kemajuan teknologi yang ada pada masa sekarang telah mempermudah masyarakat dalam melakukan sistem pembayaran menjadi lebih cepat, lebih mudah dan bahkan lebih murah serta lebih efisien (Novitasari, 2020)

Pembayaran digital adalah metode transaksi dimana uang ditransfer dari satu orang ke orang lain melalui perangkat seluler tanpa perantara. Pembayaran digital merupakan metode pembayaran baru untuk transaksi barang dan jasa, dimana menggunakan semua jenis perangkat seluler dan teknologi komunikasi nirkabel (jaringan telekomunikasi seluler dan internet) (Lerner, 2013). Dengan perkembangan teknologi tersebut maka memungkinkan sektor finansial untuk berkembang ke arah yang lebih efisien dan modern. Saat ini sangat penting untuk memberikan inovasi teknologi di dalam bidang perekonomian. Fintech dipandang

sebagai pasar baru yang mengintegrasikan keuangan dan teknologi serta menggantikan struktur keuangan tradisional dengan proses berbasis teknologi baru (Arner et al., 2015).

Menurut Bank Indonesia pada tahun 2017 mengartikan teknologi finansial merupakan penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Perkembangan teknologi finansial pada saat ini terbukti membawa manfaat bagi konsumen, pelaku usaha, maupun perekonomian nasional. Akan tetapi juga memiliki potensi risiko, dimana jika tidak dikendalikan secara baik dapat mengganggu sistem keuangan (bi.go.id, 2017).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Peredaran Uang Elektronik**

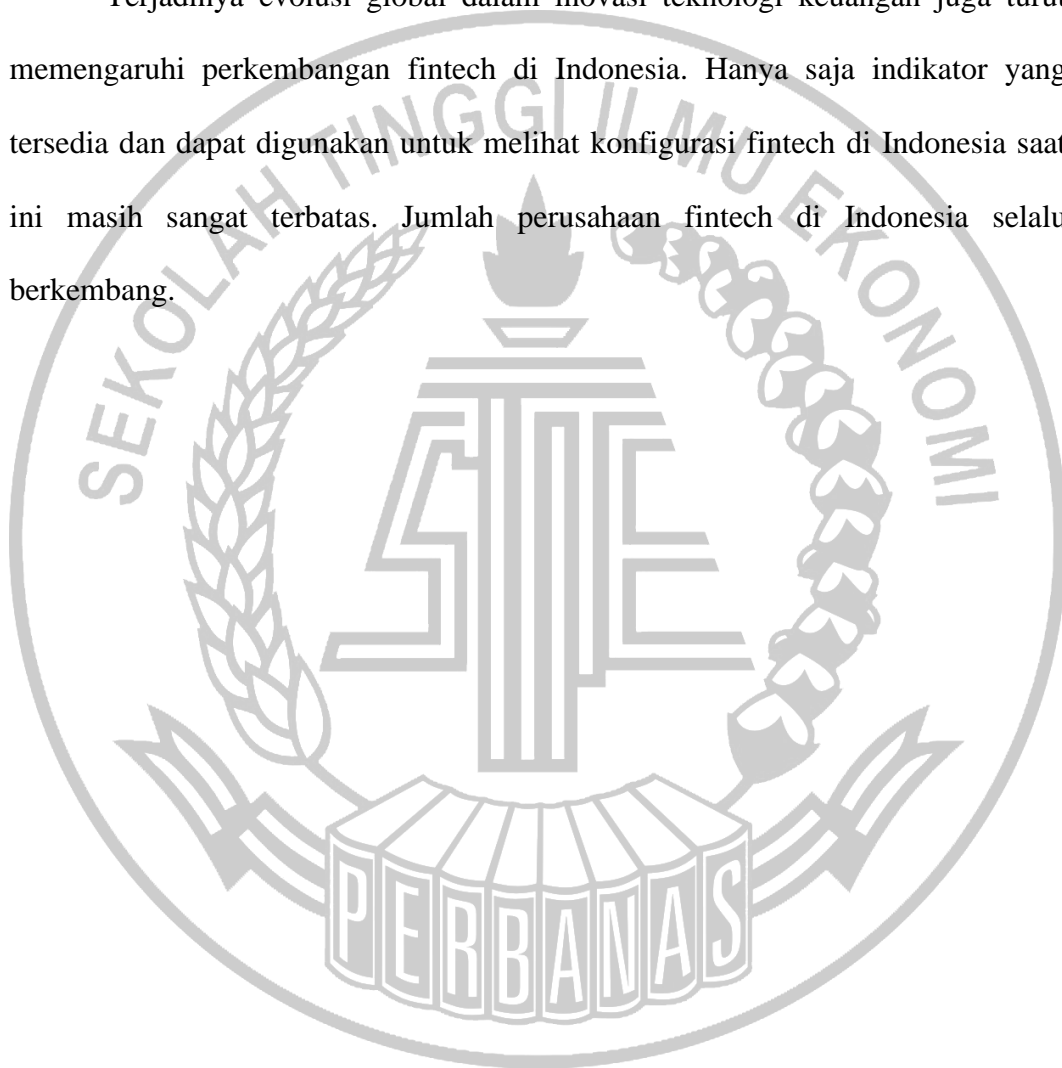
No.	Tahun	Jumlah Peredaran Uang Elektronik
1.	2015	34,3 Juta
2.	2016	51,2 Juta
3.	2017	90 Juta
4.	2018	167,2 Juta
5.	2019	2,7 Milyar

Sumber : Bank Indonesia tahun 2019 ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id))

Berdasarkan data tersebut diketahui terjadi peningkatan peredaran dan transaksi uang elektronik dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa minat masyarakat di Indonesia untuk menggunakan platform pembayaran digital terus

meningkat dari tahun ke tahun. Saat ini penggunaan pembayaran digital memang berkembang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan – perusahaan yang bersaing menciptakan aplikasi pembayaran digital dengan berbagai fitur dan inovasi dari masing – masing aplikasi.

Terjadinya evolusi global dalam inovasi teknologi keuangan juga turut memengaruhi perkembangan fintech di Indonesia. Hanya saja indikator yang tersedia dan dapat digunakan untuk melihat konfigurasi fintech di Indonesia saat ini masih sangat terbatas. Jumlah perusahaan fintech di Indonesia selalu berkembang.





Sumber : *Daily social Fintech Report 2019*

**Gambar 1.1**  
**Top 10 Penggunaan Dompot Digital di Indonesia**

Daftar Dompot Digital Terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017-Kuartal II 2019

Sumber : iPrice, 12 Agustus 2019



Sumber : ( [www.iprice.co.id](http://www.iprice.co.id) 12 Agustus 2019)

**Gambar 1.2**  
**Ranking Platform Digital Berdasarkan Pengguna Bulanan**

Pada gambar diatas terdapat beberapa platform pembayaran digital yang ada di Indonesia beberapa diantaranya dalam peringkat ke 3 yaitu Go-Pay, OVO, DANA. Go-Pay sebagai salah satu alat pembayaran digital yang merupakan produk dari startup decacorn pertama di Indonesia pada aplikasi Go-Jek dengan pengguna aktif terbanyak di Indonesia. Pada peringkat kedua terdapat OVO yang dikeluarkan oleh PT. Visionet Data Internasional. Pada saat ini selain sebagai pembayaran untuk aplikasi Grab, OVO melebarkan kerjasama dengan bergabung bersama e-commerce unicorn Indonesia yaitu Tokopedia. Kemudian yang ketiga yaitu DANA merupakan pendatang baru pada tahun 2018 yang langsung menunjukkan kegigihannya untuk menjadi pioneer platform pembayaran digital di Indonesia.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah UTAUT (*The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang merupakan sebuah teori atau model penerimaan teknologi yang telah di usulkan oleh Viswanath Venkatesh, dkk pada tahun 2003 (Venkatesh et al., 2003). Teori yang diusulkan ini merupakan penyempurnaan dari beberapa model yang telah ada yaitu diantaranya *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivation model (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM & TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)* dan *social cognitive theory (SCT)* untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan teknologi terkini (Venkatesh et al., 2003). Dalam model penelitian UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan (*behavior intenion*) dan prilaku pengguna untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) yang berhubungan dengan persepsi kegunaan,

ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) yang dapat didefinisikan sebagai tingkat kemudahan, pengaruh sosial (*Social Influence*) serta kondisi yang mendukung (*Facilitating Conditions*).

Peneliti menggunakan tiga objek sekaligus yaitu OVO, DANA, dan Go-Pay untuk penelitian ini sedangkan pada penelitian terdahulu kebanyakan menggunakan satu objek untuk diteliti terhadap keputusan penggunaan platform pembayaran digital. Beberapa data terkait dengan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi yang menunjang peneliti untuk melakukan penelitian yang terkait dengan faktor – faktor tersebut yaitu diantaranya telah diteliti oleh (Suhendry, Minat Penggunaan OVO di Kota Pontianak Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use Technology, 2020) ; (Halim, Efendi, Butarbutar, Malau, & Sudirman, Constituents Driving Interest in Using E-Wallets in Generation Z, 2020) ; (Indah & Agustin, Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk Memahami Niat dan Perilaku Aaktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang, 2019). Berdasarkan penelitian dari Wendy Suhendry (2020) menggunakan variabel independen *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dengan variabel dependen minat penggunaan. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara bersamaan berpengaruh terhadap minat pengguna OVO dan keempat variabel tersebut mempengaruhi faktor minat pengguna OVO. Kemudian pada penelitian Fitria Halim, Efendi, Marisi Butarbutar, Anne Rumondang Malau, Acai Sudirman (2020) yang juga menggunakan variabel independen *perceived ease of use*,

*perceived usefulness, facility condition* dan *social influence*. Dalam penelitian ini dikatakan bahwa bahwa *perceived ease of use, facility condition* dan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna *e-wallet*. Sementara itu, *perceived usefulness* tidak berpengaruh pada minat menggunakan *e-wallet*.

Sedangkan penelitian dari Mutiara Indah, Henri Agustin (2019) yang juga menggunakan variabel independen *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions* dengan variabel dependen *behavior intention*. Hasil dari penelitian tersebut menemukan bukti bahwa *performance expectancy dan social influence* berpengaruh positif terhadap niat dan berperilaku, *facilitating conditions* dan niat perilaku (*behavior intention*) untuk menggunakan memiliki efek positif, sedangkan *effort expectancy* berpengaruh negatif terhadap niat perilaku (*behavior intention*).

Menurut penulis alasan penelitian ini penting untuk dilakukan karena peneliti melihat semakin banyak yang telah menggunakan platform pembayaran digital begitu pula didukung dari data yang telah ada pada tabel 1.1 dan terlihat disekitar banyak teman mahasiswa yang telah memakai pembayaran digital. Dimana transaksi pembayaran digital ini juga telah didukung di Kampus STIE Perbanas Surabaya yang memakai salah satu platform pembayaran digital yaitu OVO. Peneliti ingin mengetahui persepsi dengan bantuan mahasiswa lainnya bagaimana pengguna telah mempercayai platform tersebut dan menggunakannya sehari – hari. Selain itu, pada saat pandemi seperti sekarang sudah banyak yang telah beralih menggunakan pembayaran digital atau cashless, karena untuk meminimalisir adanya transaksi langsung antar orang. Kemudian banyak para

remaja menggunakan pembayaran digital karena biasanya terdapat banyak potongan harga pada saat memakai pembayaran digital, dimana hal tersebut sangat menguntungkan salah satunya bagi mahasiswa.

Jika dilihat dari penelitian sebelumnya yang masih menunjukkan perbedaan hasil dari keempat variabel tersebut. Maka peneliti ingin melakukan penelitian kembali terkait variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* serta mengetahui bagaimana persepsi mereka terhadap keputusan penggunaan platform pembayaran digital pada saat ini. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dengan tiga objek yaitu OVO, DANA, dan Go-Pay dengan judul **“ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PLATFORM PEMBAYARAN DIGITAL PADA *FINANCIAL TECHNOLOGY* (OVO, DANA, DAN GOPAY)”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) atau persepsi kegunaan terhadap *behavior intention* platform pembayaran digital pada *financial technology*?
2. Bagaimana persepsi ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) atau persepsi kemudahan terhadap *behavior intention* platform pembayaran digital pada *financial technology*?



3. Bagaimana persepsi pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap *behavior intention* platform pembayaran digital pada *financial technology*?
4. Bagaimana persepsi kondisi pendukung (*Facilitating Conditions*) terhadap *behavior intention* platform pembayaran digital pada *financial technology*?
5. Bagaimana persepsi kondisi pendukung (*Facilitating Conditions*) terhadap *use behavior* platform pembayaran digital pada *financial technology*?
6. Bagaimana pengaruh *behavior intention* platform pembayaran digital terhadap *use behavior*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai persepsi ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) atau persepsi kegunaan terhadap keputusan penggunaan (*behavior intention*) platform pembayaran digital pada *financial technology*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai persepsi ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) atau persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan (*behavior intention*) platform pembayaran digital pada *financial technology*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai persepsi pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap keputusan penggunaan (*behavior intention*) platform pembayaran digital pada *financial technology*
4. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kondisi pendukung (*Facilitating Conditions*) terhadap keputusan penggunaan (*behavior intention*) platform pembayaran digital pada *financial technology*

5. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kondisi pendukung (*Facilitating Conditions*) terhadap *use behavior* platform pembayaran digital pada *financial technology*
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keputusan penggunaan (*behavior intention*) platform pembayaran digital terhadap *use behavior*?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan pengetahuan tentang penggunaan platform pembayaran digital maupun sebagai bahan masukan serta pertimbangan dengan mengetahui faktor – faktor yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menggunakan platform pembayaran digital.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan yang berhubungan dengan *financial technology*.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk peneliti lain agar lebih lanjut mempelajari dan mengembangkan mengenai masalah yang berhubungan dengan *financial technology*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini diharapkan agar lebih mempermudah dalam membaca serta memberikan gambaran jelas mengenai isi dari skripsi ini dengan

susunan yang sistematis dan komprehensif. Sistematika dari penulisan skripsi ini diantaranya adalah :

#### Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian

#### Bab II Landasan Teori

Bab ini terdiri dari mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian

#### Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, unit analisis , proposisi , daftar pertanyaan, responden atau informan, dan yang terakhir teknik analisis

