

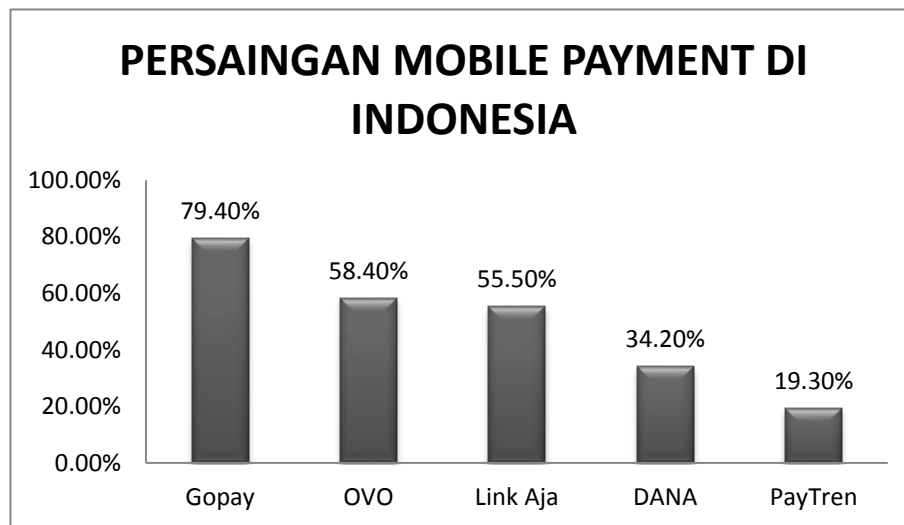
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industrialisasi yang terjadi di era saat ini menyebabkan teknologi berkembang begitu pesat. Perkembangan ini ditandai dengan banyaknya inovasi-inovasi yang bermunculan. Inovasi teknologi ini terjadi diberbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah aspek keuangan yang terjadi dengan adanya teknologi adalah munculnya pola pembayaran yang baru yaitu pola pembayaran berbasis internet. Merujuk pada (Lim et al.,2018) transaksi pembayaran berbasis digital dengan pola *cash less trasaction* yang terintegrasi dengan ponsel yang kemudian disebut dengan *mobile payment*.

Di Indonesia *mobile payment* berkembang begitu pesat. Hal ini ditandai dengan merebaknya produk-produk *mobile payment* yang disediakan oleh berbagai instansi keuangan baik instansi keuangan bank maupun non bank. Berikut adalah paparan data mengenai penggunaan *mobile payment* dan peringkat *mobile payment* terbesar di Indonesia pada tahun 2018.



Sumber : data diolah

Gambar 1.1
PERSAINGAN MOBILE PAYMENT DI INDONESIA

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa terdapat lima *mobile payment* terbesar dari total keseluruhan 37 *mobile payment* resmi di Indonesia. Seperti dikutip dalam laman Selular.id dengan judul “iPrice: Top 10 E-wallet di Indonesia Q2-2019” menunjukkan besaran prosentase penggunaan dompet digital yang memiliki nilai total transaksi sebesar US\$ 1,5 miliar. Salah satu *mobile payment* terbesar sesuai dengan data adalah aplikasi OVO. Pertumbuhan *mobile payment* salah satunya OVO ditopang oleh perkembangan sistem pembayaran di sektor perbankan dan perkembangan industri telekomunikasi, serta penyedia perangkat lunak Untoro et al., (2013).

Selain ditopang oleh perkembangan sistem pembayaran di sektor perbankan dan perkembangan industri telekomunikasi, OVO menjadi *mobile payment* yang digemari karena perubahan kebutuhan dan gaya hidup manusia yang menuntut kepraktisan dalam bertransaksi. Contohnya OVO dapat mempermudah pemenuhan

kebutuhan manusia dalam upaya pembelian produk makanan, pembayaran layanan jasa, dan kemudahan transfer antar rekening.

Aplikasi OVO ini dalam memberikan layanan kepada penggunanya tak terlepas dari adanya beberapa kasus, seperti kasus yang dikutip dari Eddy S., (2020), menerangkan mengenai kasus risiko keamanan dan kepercayaan, diantaranya adalah kasus yang terjadi kepada salah satu pengguna OVO yang mengalami kehilangan saldo OVO sebesar 1.500.000, saldo tersebut adalah saldo hasil tranfer dari rekening bank yang tidak muncul di saldo OVO pelanggan tersebut, ketidakmunculan saldo OVO ini tidak dilakukan tindak lanjut dari penyedia layanan pembayaran digital ini, yang kemudian membuat pengguna merasa dirugikan dan dibuat tidak nyaman atas kegagalan sistem tersebut. Kasus berikutnya mengenai keamanan sistem OVO juga dialami oleh beberapa pengguna aplikasi pembayaran melalui *mobile payment* tersebut.

Faktor risiko diatas bisa jadi sulit untuk diukur secara objektif, dikarenakan literatur berfokus pada persepsi risiko pengguna, ketika persepsi risiko dalam setiap transaksi tinggi, pengguna dapat memutuskan untuk tidak terlibat dalam transaksi itu atau dapat mengakhiri hubungan pertukaran yang sedang berlangsung Al-Gahtani (2007). Dalam konteks saat ini, maka dapat dikatakan semakin tinggi risiko keamanan dapat meningkat keengganan konsumen untuk menggunakan layanan *mobile payment*. Jebran, K. & Dipanker, (2012) mengidentifikasi bahwa keamanan, privasi dan risiko merupakan keselamatan yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna.

Secara karakteristik kepercayaan dalam penelitian mengamati hubungan antara penjual dan pembeli dalam lingkup online, penelitian ini mendefinisikan kepercayaan seperti pada penelitian Pavlou, P. A., Liang, H., & Xue, (2007) dan Rousseau et al (1998) sebagai keinginan pengguna untuk menerima ketidakpastian berdasarkan pada keyakinannya bahwa produk *mobile payment* akan mampu memenuhi keinginannya. Dengan demikian, kepercayaan lebih mencerminkan persepsi tentang apa yang diharapkan dari pada apa yang ditakuti McAllister, (1995).

Niat menggunakan kembali (*continuance intention*) menurut Jogiyanto dalam Aritonang, Y. A. L., dan Arisman (2017) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Hal tersebut dapat membuat seseorang secara sadar merumuskan rencana untuk melakukan atau terlibat dalam perilaku tertentu Elseidi, (2018). Niat menggunakan kembali berhubungan dengan tindakan yang ingin dilakukan Tarmedy, E., Sulastri, S., Sumiyati, S., & Dirgantari (2018). Dampak rendahnya niat menggunakan kembali dalam system pembayaran *mobile payment* menjadi masalah penting karena berhubungan dengan proses keputusan seseorang untuk menggunakan sistem pembayaran *mobile payment* Luturlean, B. S., Hurriyati, R., Wibowo, L. A., & Anggadwita (2018).

Kemajuan teknologi yang mendukung segala macam kemudahan bagi manusia semestinya, dapat memberikan pemikiran yang seimbang, dalam arti bahwa kecepatan dan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan *mobile payment* bisa mendatangkan mudharat (sisi negatif) apabila tidak diimbangi dengan pemikiran yang diambil dari nilai-nilai religi. Agama selalu mengajarkan kebaikan

dan menurut Kashif, (2017); Alam, dkk (2011) religiusitas merupakan keyakinan yang digunakan untuk menunjukkan berbagai aspek agama dan dampaknya terhadap perilaku dan pola pikir. Dalam religiusitas, terdapat suatu unsur yang komprehensif, yang menjadikan seseorang disebut sebagai orang yang beragama (*being religious*), dan bukan sekedar mengaku mempunyai agama (*having religious*), religiusitas meliputi pengetahuan agama, pengalaman agama, perilaku (moralitas) agama, dan sikap sosial keagamaan. Dalam hal ini kemudahan dalam menggunakan *mobile payment* mengandung kemaslahatan (kebaikan) bagi pengguna, dimana pengguna dapat mengetahui proses transaksi yang dilakukan dengan jelas dari harga, produk, dan kualitas. Religiusitas dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan mobile payment, dimana pengguna mengetahui apakah perilaku pengguna sudah termasuk kedalam sifat-sifat baik dalam islam, seperti fathanah (cerdas) dalam melakukan transaksi, tidak boros artinya dalam melakukan transaksi didasarkan pada kebutuhan bukan keinginan, efektif dan efisien artinya melakukan transaksi dengan tujuan awal apa yang ingin dilakukan dan apa yang tidak perlu dilakukan.

Merujuk pada pengguna OVO yang sangat tinggi dan dengan melihat potensi risiko keamanan, kepercayaan dan niat menggunakan kembali dengan moderasi religiusitas maka penelitian ini penting untuk dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini dapat disusun beberapa perumusan masalah yakni :

1. Apakah Risiko Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Niat Menggunakan Kembali *mobile payment* aplikasi OVO ?
2. Apakah Risiko Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepercayaan pada *mobile payment* aplikasi OVO ?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Niat Menggunakan Kembali *mobile payment* aplikasi OVO ?
4. Apakah Religiusitas memoderasi hubungan Kepercayaan dengan Niat Menggunakan Kembali *mobile payment* aplikasi OVO ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian diatas maka peneliti memiliki tujuan sebagai berikut yakni :

1. Menguji signifikan pengaruh Risiko Keamanan terhadap Niat Menggunakan Kembali *mobile payment* aplikasi OVO.
2. Menguji signifikan pengaruh Risiko Keamanan terhadap Kepercayaan menggunakan *mobile payment* aplikasi OVO.
3. Menguji signifikan pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali *mobile payment* aplikasi OVO.
4. Menguji signifikan Religiusitas memoderasi hubungan Kepercayaan dengan Niat Menggunakan Kembali *mobile payment* aplikasi OVO.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kemampuan dalam diri penulis, dalam hal menganalisis dan mendapatkan pengetahuan terkait dengan pengaruh Risiko Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan moderasi religiusitas pada *mobile payment* aplikasi OVO, serta bisa digunakan untuk media belajar dan mengembangkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian atau kondisi nyata saat ini.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya bisa bermanfaat untuk STIE Perbanas Surabaya dalam menambah koleksi perpustakaan dan dijadikan referensi untuk penelitian yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan nantinya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi serta manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga bisa dipelajari lebih dalam mengenai pengaruh Risiko Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan moderasi religiusitas pada *mobile payment* aplikasi OVO.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab dan pembahasannya saling berkaitan. Adapun pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu tentang mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan, definisi operasional dan definisi pengukuran variabel, penjelasan tentang populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, penjelasan tentang data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, kemudian analisis data dan yang terakhir pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian. Isi dari bab ini meliputi Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, dan Saran.