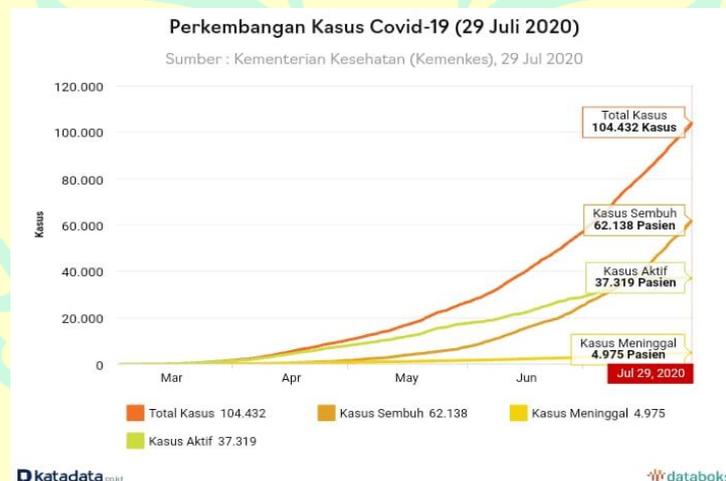


BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Virus Covid-19 yang telah melanda Indonesia dalam lima bulan terakhir ini, memiliki dampak dan pengaruh yang sangat besar pada perekonomian Indonesia. Virus Covid-19 merupakan penyakit menular yang dapat menyerang manusia dan hewan yang di sebabkan oleh jenis corona virus baru yaitu Sars-CoV-2 yang pertama kali di temukan di Wuhan Tiongkok Negara Cina. Pada saat ini Covid-19 menjadi sebuah kasus yang di alami oleh banyak Negara. Negara Indonesia merupakan salah satu yang terparap virus Covid-19 dengan jumlah kasus setiap harinya mengalami peningkatan. Berdasarkan databoks.com (2020) pada tanggal 29-Juli-2020 “Indonesia mengalami peningkatan sebesar 2.381, dengan itu maka total kasus menjadi 104.432 Kasus”.



Gambar 2.1

Peningkatan Kasus Positif Covid-19

Sumber: <http://databoks.katadata.co.id> (2020)

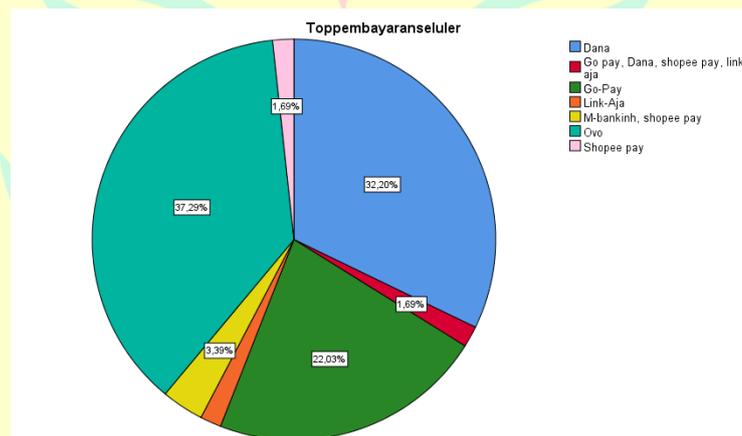
Dengan adanya pandemi virus covid-19 pada saat ini yang terus bertambah seperti pada gambar 1.1 membuat masyarakat Indonesia harus melakukan pembatasan social bersekala besar atau PSBB. Dimana masyarakat harus

melakukan *physical distancing* untuk melakukan kegiatan sehari-hari, yang dimana dapat mengurangi kontak fisik dengan orang lain agar mengurangi rantai penyebaran virus covid-19 yang dapat menyebar melalui sentuhan dari benda yang di pegang atau sentuhan langsung dengan orang lain. Karena situasi ini memengaruhi sistem pembayaran yang ada, orang-orang mulai beralih dari pembayaran tunai ke pembayaran non tunai. Agung Purwoko, Deputy Direktur Cetak Biru PMO Sistem Pembayaran Indonesia 2025 Bank Indonesia, mengatakan Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang cepat dalam mengadopsi digitalisasi. sehingga pembenahan sistem pembayaran digital saat wabah Covid-19 merupakan langkah pemerintah dalam pemulihan ekonomi, kompas.com pada tanggal 17- Desember- 2020 (Ulya, 2020).

Dengan semakin berkembangnya sistem teknologi di Indonesia mendukung perubahan yang terjadi dan semakin memudahkan masyarakat untuk menerapkan dan mulai percaya pada pembayaran digital karena manfaat yang mereka rasakan saat menggunakan pembayaran *mobile*, terlebih pada saat terjadi pandemi seperti ini. Sejalan dengan hasil survai yang dilakukan Ipsos yang di tulis dalam liputan6.com pada tanggal 17-Desember-2020, memberikan hasil bahwa, “sebanyak 25 persen responden menggunakan pembayaran digital, karena memberikan pengalaman yang menyenangkan, dan sebanyak 26 persen karena merasa lebih aman, nyaman”. Dan Indonesia juga termasuk dalam kategori *mobile first country* dimana sebagian besar masyarakatnya lebih memilih untuk berselancar di internet melalui perangkat *mobile* dibandingkan dengan perangkat lain yang mereka miliki. segala sesuatu tentang *mobile* masih sangat muda sehingga bisa diterima oleh masyarakat Indonesia (Shinta Amalina. H. Havidz, 2019).

Dengan teknologi yang sangat lengkap seperti komputer. Semakin banyaknya pengguna telepon seluler (ponsel) membutuhkan inovasi teknologi yang semakin memudahkan pengguna dalam menjalankan aktivitasnya. Solusi baru kini sedang dikembangkan untuk menjalankan fungsi mengubah metode transaksi guna mendukung program pemerintah saat pandemi seperti ini. Sejalan dengan apa yang di katakan oleh Badan Kesehatan Dunia (WHO) telah menyarankan kepada

masyarakat agar mengambil tindakan preventif dengan menggunakan transaksi nontunai (Media Indonesia, 2020). Solusi baru ini melibatkan teknologi seluler sebagai alat transaksi. Ponsel ini nantinya akan di posisikan sebagai alat untuk menggantikan uang fisik. atau kartu kredit. Hasilnya, ponsel kini dapat digunakan untuk transaksi jual beli, baik pembayaran mikro maupun pembayaran makro. Keterlibatan telepon seluler dalam bidang ini dikenal sebagai pembayar digital. Pembayaran digital adalah bentuk pembayaran dengan nilai mata uang yang di kemas dalam media elektronik seluler, yang biasanya digunakan dengan bantuan jaringan komputer yang dapat berbentuk server (Putra, 2018). Pembayaran digital dalam bentuk server biasanya sering kita lihat dalam bentuk aplikasi seluler, yaitu Ovo, Dana, Go-Pay, Link-Aja, dan lain-lain.



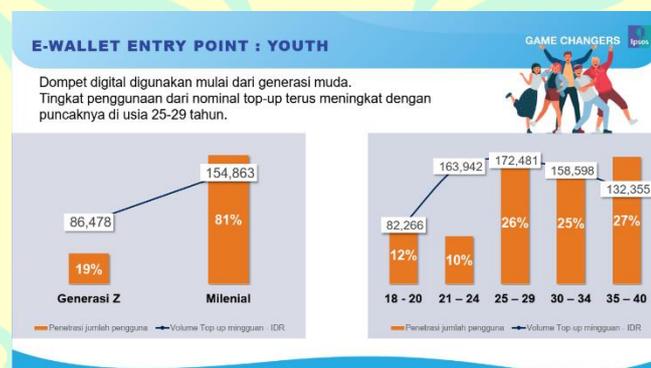
Gambar 1.2

Aplikasi Pembayaran Seluler yang Sering Digaunakan

Sumber: Data peneliti (2020)

Pada saat ini pembayaran digital yang banyak di gunakan oleh masyarakat yaitu pembayaran digital melalui aplikasi OVO. Sejalan dengan hasil survei pada 62 responden pengguna pembayaran digital, Dari gambar di atas dapat di simpulkan bahwa aplikasi Ovo adalah aplikasi yang banyak di minati oleh beberapa kelompok, dengan jumlah 37,29% dari 62 responden menggunakan Ovo sebagai alat pembayaran seluler. Dan dilanjutkan dengan aplikasi pembayaran Dana dengan jumlah 32,20% dari 62 responden, 22,03% dari 62 responden menggunakan aplikasi Go-pay sebagai alat transaksi.

Pembayaran digital merupakan salah satu alat transaksi yang di buat agar memberikan kemudahan dan keamanan kepada masyarakat Apalagi pada saat pandemi seperti ini sangatlah memberikan manfaat untuk tidak kontak langsung saat melakukan transaksi, selain itu dengan menggunakan pembayaran seluler bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dalam jumlah banyak tidak lagi perlu membawa uang tunai secara langsung yang terkadang dapat memancing timbulnya kejahatan. Adanya pembayaran seluler ini dapat menggeser uang tunai sebagai alat pembayaran bagi konsumen dan penjual karena adanya kemudahan dalam melakukan transaksi. Sejalan dengan apa yang diteliti oleh Ipsos “perilaku masyarakat Indonesia membawa uang dan menggunakan uang telah bergeser” tertulis dalam tekno.com pada tanggal 17-Desember-2020. pada saat ini penggunaan uang elektronik mengalami kenaikan. Berdasarkan kompas.com “Pada masa pembatasan social bersekala besar ternyata penggunaan uang elektronik mengalami peningkatan pada bualan April 2020 mencapai 64,84% secara tahunan”.



Gambar 1.3

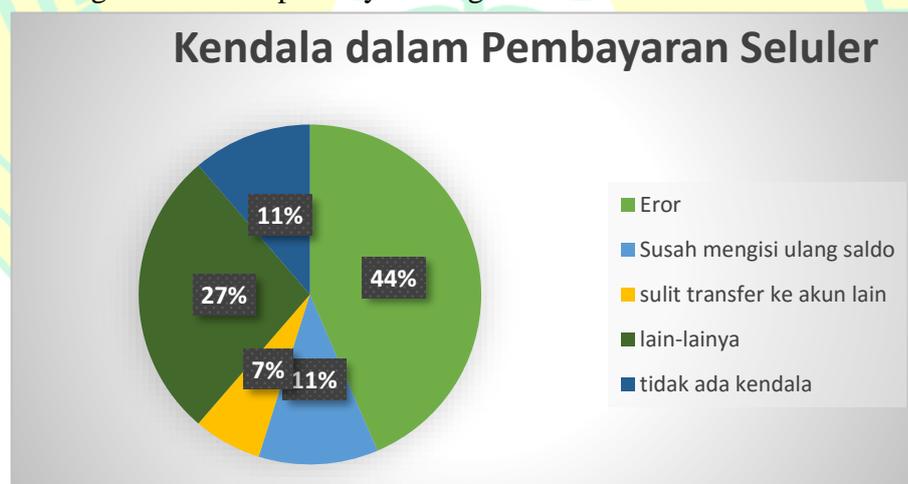
Penggunaan Mobile Payment

Sumber: <https://teknoia.com> (2020)

Niat untuk menggunakan uang elektronik dalam bentuk pembayaran digital saat ini banyak digunakan oleh generasi milenial, sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ipsos yang dapat kita lihat pada gambar diatas, bahwa 81% dari jumlah responden adalah generasi milenial dengan rentan usia 18-40 tahun. Menurut survei yang dilakukan oleh Ipsos, sebagian besar pengguna dompet digital adalah generasi muda yang sudah memiliki kemampuan bayar. Persentase tertinggi pengguna dompet digital berada pada kelompok usia 25-40. Dalam kelompok usia tersebut,

pengguna berusia antara 25 -29 biasanya yang paling banyak melakukan isi ulang saldo. Sedangkan orang dewasa cenderung lebih sedikit melakukan isi ulang saldo. (Ramadhan, 2020). Dalam meningkatkan niat menggunakan pembayaran digital konvensional di saat seperti ini. Pihak pembayaran digital konvensional perlu mempelajari bagaimana keinginan pengguna sesungguhnya ketika mereka memanfaatkan pembayaran digital. Karena kenyamanan telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, dengan itu dompet digital kini memiliki tempat dalam kehidupan konsumen. Jelas sulit bagi konsumen untuk meninggalkan kenyamanan yang didapat dari fasilitas yang mereka gunakan hampir setiap minggu (Ramadhan, 2020).

Dibelakang kemajuan sistem pembayaran digital, bukan berarti semua pengguna tidak memiliki masalah atau kendala dalam menggunakan pembayaran digital. Ternyata masih adanya kendala yang sering ditemui dalam transaksi yang dapat mempengaruhi niat perilaku menggunakan pembayaran digital. Dari banyaknya masalah, yang sering terjadi dalam pembayaran digital yaitu adanya kesulitan pengguna dalam menjalankan aplikasi pembayaran digital yang terkendala dengan jaringan yang eror saat ingin melakukan transaksi, menimbulkan gagalnya transaksi, selain itu sulitnya pelanggan dalam melakukan transfer uang atau isi ulang saldo dalam pembayaran digital.



Gambar 1.4

Keluhan Pelanggan Tentang Presepsi Kemudahan, Manfaat yang dirasakan dan Kepercayaan

Sumber : Data Peneliti (2020)

Sejalan dengan hasil survei awal yang dilakukan peneliti terhadap 62 responden pengguna mobile payment. Dari 62 responden tersebut, hanya 11% responden yang tidak mengalami kendala atau kesulitan dalam melakukan transaksi pembayaran seluler. Masih banyak responden yang mengalami kendala atau kesulitan. 44% responden mengalami masalah aplikasi atau kesalahan jaringan, selain itu 11% responden mengalami kesulitan dalam isi ulang saldo, 7% responden terkendala saat hendak mentransfer uang ke rekening lain, 27% responden mengalami masalah lain seperti pengisian saldo hanya dilakukan dengan menggunakan ATM, *refund* yang terlalu lama dan terdapat minimal saldo di dompet elektronik.

Presepsi kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam niat menggunakan pembayaran digital. persepsi kemudahan merupakan keyakinan dari pengguna tentang sejauh mana pengguna dengan mudah menggunakan pembayaran digital dari pada menggunakan transaksi dengan uang secara tunai. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Vinitha dan Vasantha (2017), mengatakan bahwa persepsi kemudahan pemakaian merupakan faktor utama yang mempengaruhi niat penggunaan. Jadi semakin mudah penggunaan pembayaran digital semakin banyak orang yang niat menggunakan pembayaran digital.

Dengan adanya pembayaran digital seharusnya bisa memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi, Tetapi ini sebaliknya justru sulit untuk digunakan. Dengan banyaknya fitur yang berada dalam pembayaran digital terkadang timbulnya kesulitan dan kebingungan bagi pengguna dalam menggunakan pembayaran digital. Untuk menggunakan pembayaran digital pengguna harus melakukan pengisian data pribadi menggunakan KTP, SIM, KK dll yang dianggap mempersulit pengguna dalam melakukan transaksi. Ditambah lagi dengan sistem yang harus selalu ada pembaharuan. Selain itu seringnya ada gangguan jaringan juga membuat para pengguna sulit dalam menjalankan aplikasi.

Manfaat yang dirasakan oleh konsumen melalui pembayaran seluler dapat menarik konsumen terhadap niat menggunakan pembayaran seluler. manfaat yang

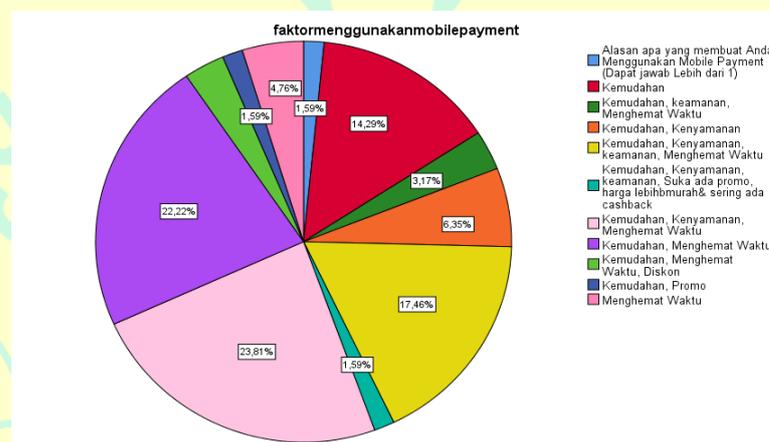
dirasakan merupakan suatu keyakinan dari pengguna untuk menjadikan sebuah manfaat yang dirasakan sebagai bahan pertimbangan dalam menggunakan sebuah aplikasi pembayaran dan sebagai pembanding hal yang satu dan lainnya. Semakin tinggi manfaat yang diterima oleh pengguna, semakin besar niat untuk menggunakan pembayaran digital. Sejalan dengan Singh et al (2020) dalam penelitiannya yang di lakukan di Delhi NCR, mengatakan sehubungan dengan manfaat, peneliti ini menunjukkan bahwa ketika pengguna potensial merasakan manfaat dari sistem pembayaran yang di usulkan, dia akan meningkatkan kinerja pekerjaan yang ingin dia lakukan dan akibatnya sikap yang di hadirkan menuju sistem itu sendiri akan meningkat, dengan itu manfaat yang diungkapkan melalui keuntungan yang diwakili oleh alat jenis ini bagi pengguna adalah fundamental untuk meningkatkan niat penggunaan.

Tetapi pembayaran digital yang seharusnya memberikan manfaat yang dapat dirasakan pengguna, justru tidak memberikan manfaat bagi pengguna. Pembayaran digital. dimana seharusnya pembayaran digital memberikan keuntungan tersendiri bagi para pengguna, seperti menghemat waktu, adanya chasback, potongan harga dan lainnya. Kepercayaan penting saat menggunakan pembayaran digital sebagai alat transaksi. Konsep kepercayaan ini berarti para pihak penyedia layanan pembayaran digital untuk keamanan dan kerahasiaan alat yang digunakan oleh konsumen untuk mempercayai pembayaran digital. Kepercayaan pengguna dalam niat menggunakan pembayaran digital. Merupakan hal penting dalam membangun sebuah komitmen dan mitra kerja yang baik, sehingga memberikan efek untuk mengurangi kekhawatiran pengguna dalam melakukan transaksi menggunakan pembayaran seluler.

Masih saja ada pengguna yang merasa tidak aman karena adanya penipuan, namun dari pihak pembayaran seluler tidak memberikan bantuan, transaksi yang dilakukan tidak berhasil. Proses dalam menanggulangi masalah di beberapa platform pembayaran digital terkadang masih kurang tanggap atas keluhan dari pada pengguna. Dengan sistem yang tidak diperbaiki membuat para pengguna merasakan kurangnya kepercayaan terhadap aplikasi pembayaran digital.

Dari permasalahan yang telah di paparkan di atas dengan masih adanya kesulitan dalam penggunaan pembayaran digital, kurangnya manfaat yang dirasakan dan kekecewan yang menimbulkan kurangnya kepercayaan pengguna. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam niat menggunakan pembayaran digital, hal ini di pengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat dan faktor kepercayaan yang dirasakan oleh konsumen. Menurut Vinita dan Vasantha (2017) dalam suatu penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat konsumen mengadopsi pembayaran digital menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan, manfaat yang dirasakan, persepsi resiko dan kepercayaan terhadap penggunaan pembayaran digital.

Didukung dengan penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dari 62 responden yang menggunakan pembayaran digital sebagai alat transaksi. 23,81% dari 62 responden mengatakan bahwa menggunakan pembayaran digital untuk transaksi karena adanya persepsi kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan menghemat waktu. Yang dapat dilihat pada gambar 1.3 dibawah ini yang memeberikan kesimpulan bahwa adanya pengaruh persepsi kemudahan, manfaat yang dirasakan dan kepercayaan terhadap niat menggunakan pembayaran digital.



Gambar 1.5

Faktor menggunakan pembayaran seluler

Sumber: Data Penelitian 2020.

Dengan demikian pihak pembayaran digital konvensional sebaiknya perlu mencari tahu keinginan pengguna agar dapat menaikkan presentase pengguna

pembayaran digital. Perusahaan pembayaran digital konvensional harus melihat berbagai persepsi yang dapat mempengaruhi pengguna dalam niat menggunakan pembayaran digital sehingga dapat terus mengembangkan dan memberikan layanan terbaik bagi pengguna

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, dan Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Pembayaran Digital”**

B. Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital?
2. Apakah pengaruh manfaat yang dirasakan penggunaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital?
3. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital?
4. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dan kepercayaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang di dasarkan pada masalah-masalah yang telah di rumuskan oleh peneliti. Penelitian ini di dasarkan untuk mendaptkan pengetahuan yang benar dan di percaya untuk:

1. Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital
2. Terdapat pengaruh manfaat yang di rasakan penggunaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital

3. Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital
4. Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dan kepercayaan terhadap niat perilaku menggunakan pembayaran digital

D. Kebaruan Penelitian

Penelitian dengan variable kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan dan niat menggunakan sudah ada yang melakukan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Vinitha dan Vasantha (2017) yang dilakukan di India, Nguyen dan Huynh (2018) di Negara Vietnam, Liébana-Cabanillas et al.(2020) di Negara India, Setyadinsa et al.(2018) Indonesia. Dengan objek dan latar belakang *mobile paymet* atau pembayaran digital.

Pada penelitian kali ini peneliti tentang kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan dan niat menggunakan pembayaran digital, yang diteliti menggunakan objek dan latar belakang pengguna pembayaran digital OVO dan Gopay, dengan Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, dengan Metode pengumpulan data dengan cara survei menggunakan kuesioner yang dibagikan secara online. Dengan data yang digunakan data kuantitatif dengan analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda.