

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 2020, seluruh negara termasuk Indonesia menghadapi pandemi COVID-19. Dalam masa pandemi ini, masyarakat diwajibkan oleh pemerintah untuk melakukan *physical distancing*/jarak fisik dengan orang lain dalam aktivitas dan kegiatan di luar rumah, Konsumen cenderung membatasi penggunaan uang tunai sehingga pembayaran seluler menjadi alternatif yang paling tepat untuk mengurangi kontak langsung dengan orang lain yang memungkinkan untuk mengantisipasi penularan Virus Corona, serta sebagai bentuk dari protokol kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dengan semakin dikenalnya pembayaran dengan menggunakan telepon pintar (*smartphone*), konsumen dapat dengan mudah melakukan transaksi seperti pembelian atau pembayaran secara *online* tanpa harus keluar rumah. Perkembangan di bidang kemajuan informasi teknologi dan komunikasi telah menyebabkan perubahan besar pada aktivitas kehidupan manusia di berbagai sektor, terutama di dalam sektor keuangan. Perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih modern dan semakin majunya teknologi telah membawa suatu peralihan kebutuhan konsumen terhadap alat pembayaran yang lebih praktis dengan menggunakan telepon pintar (*smartphone*). Kehadiran pembayaran melalui telepon pintar di tengah kehidupan, tentu sangat memudahkan para pengguna telepon pintar dalam bertransaksi untuk keperluan apapun seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian online dan pembayaran jarak jauh ataupun membeli barang atau jasa. Memanfaatkan telepon pintar untuk melakukan pembayaran dibandingkan dengan menggunakan uang tunai akan menjadi favorit seiring berjalannya waktu, karena dengan pembayaran seluler memungkinkan konsumen bisa bepergian atau melakukan pembayaran apapun tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar.

Dalam historis kemanusiaan, telepon pintar telah mempengaruhi segala aktivitas kehidupan manusia (Thakur dan Srivastava, 2014). Kemajuan

teknologi membuat pembayaran seluler diminati oleh konsumen, ide dan gagasan baru terus dikembangkan dalam melakukan fungsi penggantian sistem transaksi yang masih tradisional dengan transaksi yang lebih modern dengan melibatkan teknologi telepon pintar atau *smartphone* sebagai sarana untuk bertransaksi untuk menunjang berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia. Sistem pembayaran seluler memiliki maksud yaitu sebagai proses di mana berbagai transaksi dapat dilakukan menggunakan perangkat seluler seperti telepon pintar (*smartphone*), *PDA (Personal Digital Assistant)* atau instrument berkemampuan nirkabel lainnya yang mampu mengoperasikan transaksi keuangan melalui berbagai teknologi nirkabel *NFC, Bluetooth, RFID, QRIS, Fingerprint, Microchip* (Ghezzi et al., 2010). Di era revolusi industri 4.0 saat ini memberikan dampak langsung bagi kegiatan ekonomi untuk beralih menjadi ekonomi berbasis seluler, sehingga memberikan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi pembayaran di dalam aktivitas ekonomi dan bisnis. Fenomena revolusi industri 4.0 membuat semua lini tengah berlomba untuk melakukan digitalisasi agar tidak terlindas oleh teknologi yang terus berkembang. Keberadaan perusahaan *start-up* telah menjamur di Indonesia, bahkan di antaranya sudah menjadi trending dari tahun ke tahun. Seiring perkembangan teknologi telepon pintar, maka banyak perusahaan yang menjalankan bisnisnya dengan berbasis web dan aplikasi serta membentuk *e-money* berbasis aplikasi untuk menunjang layanan dari perusahaan tersebut. Menurut data Bank Indonesia (BI), pada akhir tahun 2019 jumlah transaksi dan nilai transaksi mata uang elektronik mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018, hal tersebut dapat dilihat pada tabel I.1 berikut ini

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi dan Nilai Transaksi Uang Elektronik

Tahun	Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi
2018	2,9 Miliar	47 Triliun
2019	5,2 Miliar	145 Triliun

Sumber : cnbcindonesia.com (2020)

Di Indonesia saat ini sudah banyak penyedia layanan yang mendukung pembayaran dengan telepon pintar untuk memudahkan pembayaran secara cepat, mudah dan praktis. Salah satu perusahaan fintech yang sedang dalam pengembangan adalah aplikasi dompet digital *Gopay* yang disediakan oleh PT Dompet Anak Bangsa (*Gopay*) milik PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*). *Gojek* pertama kali memperkenalkan layanan pembayaran seluler *Gopay* pada April 2016. *Gopay* adalah uang elektronik yang dapat digunakan dengan memindai kode QR atau menggunakan kode untuk berbagai keperluan seperti membayar layanan transportasi, pemesanan makanan, membayar berbagai transaksi keuangan di *merchant* yang bekerjasama dan pembayaran parkir di sejumlah mall yang sudah bekerja sama dengan *Gojek*. *Gopay* bekerja sama dengan banyak bank terkemuka di Indonesia, termasuk Bank Mandiri, Bank BNI 46, Bank Central Asia, Bank Rakyat Indonesia, Permata Bank, PaninBank, OCBC NISP, Maybank Indonesia, Bank Danamon, Bank Tabungan Negara, Bank Mega, Bank Sinarmas, CIMB Niaga, Bank Mayapada. Perubahan perilaku dan kesadaran konsumen akan kemudahan bertransaksi membuat keberadaan e-wallet Indonesia diterima oleh masyarakat. Salah satu kompetitor sejenis yang bersaing ketat dengan *Gopay* yaitu dompet digital OVO. OVO merupakan uang elektronik dalam bentuk aplikasi digital digunakan sebagai alat pembayaran online. OVO adalah layanan yang dikembangkan oleh PT.Visionet Internasional yang disponsori oleh Lippo Group. Perusahaan Grab menggandeng Lippo Group untuk berkerja sama untuk penyediaan dompet digital OVO di dalam aplikasi Grab. OVO awalnya merupakan metode pembayaran yang digunakan di unit bisnis Grup Lippo untuk parkir di pusat perbelanjaan atau gedung di bawah naungan Grup Lippo. Selain Grab, OVO juga menjadi metode pembayaran utama di Tokopedia. Jika *top up* saldo OVO, maka saldo tersebut dapat digunakan untuk pembayaran di Grab dan Tokopedia. OVO bekerja sama dengan banyak bank terkemuka di Indonesia, termasuk bank BCA, Bank Mandiri, CIMB NIAGA, bank BNI, bank BTN, bank Permata, bank BRI, Maybank, DBS.

Tabel I.2 Karakteristik Perbandingan *Gopay* dan *OVO*

Perbandingan Fitur Layanan		
Karakteristik Layanan	GOPAY	OVO
Kegunaan	Melakukan pembayaran di dalam layanan aplikasi Gojek	Melakukan pembayaran di dalam layanan aplikasi Grab
Pembayaran di outlet	Dapat digunakan untuk membayar transaksi pembelian di <i>outlet</i> toko/restoran yang terdaftar sebagai merchant/rekan usaha Gopay dengan memindai kode <i>QRIS</i>	Dapat digunakan untuk membayar transaksi pembelian di <i>outlet</i> toko/restoran yang terdaftar sebagai <i>merchant</i> /rekan usaha OVO dengan metode scan kode <i>QRIS</i>
Pembayaran di toko online	Dapat digunakan untuk membayar transaksi pembelian di <i>merchant</i> dan toko online yang telah bekerjasama dengan Gojek	Dapat digunakan untuk membayar transaksi pembelian di <i>merchant</i> atau toko online dan e-commerce yang telah bekerjasama dengan OVO seperti Tokopedia
Gratis biaya <i>Top Up</i> saldo	Gratis transfer saldo antar konsumen <i>Gopay</i>	Gratis transfer antar konsumen (<i>upgrade</i> ke OVO Premier)
<i>Top Up</i> Saldo	<i>Top Up</i> saldo <i>Gopay</i> dapat dilakukan saldo dapat dilakukan via driver tanpa biaya tambahan atau melalui minimarket seperti (Alfamart, Alfamidi, Lawson) atau melalui ATM, <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> , <i>sms banking</i>	<i>Top up</i> saldo OVO Cash dilakukan via pengemudi tanpa biaya tambahan atau melalui ATM, <i>m-Banking</i> , <i>Internet Banking</i> , <i>Debit Card</i> , <i>OVO booth</i> atau melalui <i>merchant</i> rekanan pilihan

Pembelian pulsa	Terdapat fitur Go-Pulsa, isi ulang pulsa menggunakan saldo <i>Gopay</i>	Isi pulsa dan paket data menggunakan saldo OVO
Pembayaran keperluan rumah tangga	Terdapat fitur Go-Bilss, pembayaran tagihan seperti bayar listrik, token listrik, zakat, tv kabel, streaming video, multifinance, asuransi, gas PGN, PBB, retribusi, hingga BPJS menggunakan saldo <i>Gopay</i>	Terdapat fitur untuk membayar tagihan listrik, telepon, internet & tv kabel, asuransi, air PDAM, BPJS kesehatan, asuransi (Lippo Insurance) menggunakan saldo OVO
Transfer saldo ke konsumen	Dapat melakukan transfer <i>Gopay</i> ke konsumen lainnya menggunakan nomer telepon pintar (<i>smartphone</i>) yang dituju	Dapat melakukan transfer saldo OVO ke konsumen lainnya menggunakan nomer telepon pintar (<i>smartphone</i>) yang dituju
Transfer saldo ke bank	Transfer saldo <i>Gopay</i> ke rekening bank dikenakan biaya administrasi	Gratis transfer saldo OVO ke semua bank (<i>upgrade</i> ke OVO Premier)
Keamanan	Terdapat PIN untuk keamanan data	Terdapat PIN untuk keamanan data
Promo	Promo <i>Gopay</i>	Promo OVO
Cashback	<i>Cashback Gopay</i>	<i>Cashback OVO</i>

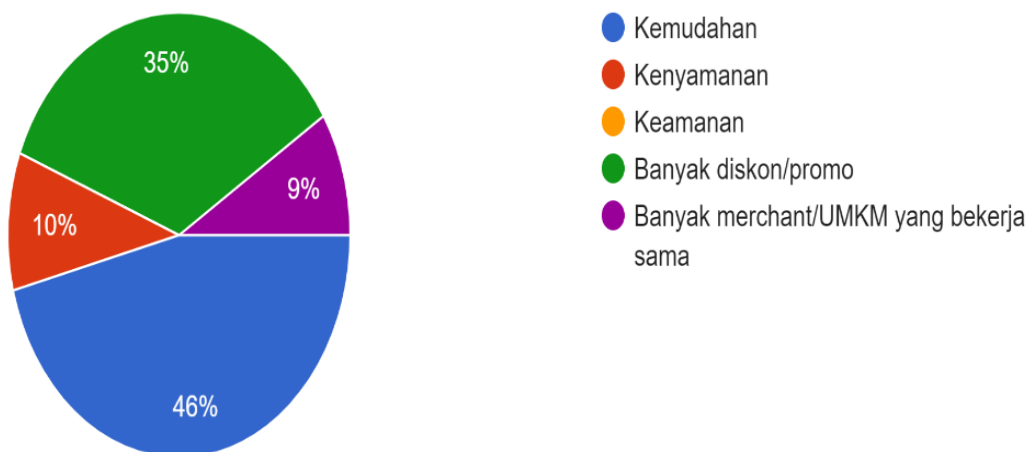
Sumber : gojek.com (2020) dan grab.com (2020)

Dikutip dari wartaekonomi.co.id, (2019), *Gopay* menjadi pembayaran seluler dengan jumlah konsumen aktif tertinggi pada kuartal kedua 2019, menurut data yang didapatkan oleh *iPrice* dan App Annie dalam laporan terbarunya. Peringkat itu sudah didapatkan oleh *Gopay* mulai kuartal keempat 2017, dinilai dari tingkat konsumen aktif bulanan dan unduhan. Laporan yang sama menyebutkan, *Gopay* berhasil meraih transaksi sebesar US\$6,3 pada

Februari 2019 dengan 70% transaksi Gojek dilakukan melalui Gopay. OVO berada di peringkat kedua dari tingkat konsumen aktif bulanan. Di Google Play Store, aplikasi Gojek atau *Gopay* mendapat rating 3+ dari 5 bintang dan sudah didownload sebanyak 50 juta lebih. Tidak terlalu beda dengan di App Store, aplikasi Gojek atau *Gopay* mendapat rating 4+ dari 5 bintang. Terlihat berbeda dengan kompetitornya yaitu OVO, di *google play store* aplikasi OVO mendapat rating 3+ dari 5 bintang dan sudah di download sebanyak 10 juta lebih. Di *App Store*, aplikasi OVO mendapat rating 4+ dari 5 bintang. Dari data tersebut sangat jelas bahwa Gojek atau *Gopay* dan OVO mendapat respon positif dari masyarakat, hal ini membuktikan bahwa cukup banyak konsumen yang antusias mengunduh serta menggunakan aplikasi Gojek atau *Gopay* dan OVO untuk mendukung pembayaran keperluannya sehari-hari pada masyarakat.

Perlunya meyakinkan kepercayaan konsumen terhadap layanan pembayaran seluler, sehingga konsumen merasa diberi kepastian akan layanan mereka dan yakin untuk memilih layanan pembayaran seluler yang diinginkan. Penyedia layanan perlu menyesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan pada layanan tersebut, karena kepercayaan menjadi kunci utama uang elektronik untuk dipakai dalam melakukan transaksi pembayaran secara *online*. Meminimalisir kemungkinan terjadinya berbagai ketidakpastian dan kekhawatiran pada konsumen, berbagai faktor pada pembayaran seluler seperti kemudahan, kemanfaatan, fitur teknis dan keamanan pada layanan pembayaran seluler menjadi pertimbangan yang sangat penting bagi konsumen dalam penggunaan berkelanjutan. Citra dari penyedia layanan juga sangat diperhatikan dan dilihat oleh masyarakat, karena citra yang baik pada penyedia layanan akan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan dan citra yang buruk akan mempengaruhi konsumen untuk meninggalkan atau tidak menggunakan pembayaran seluler terkait aktivitas pembayaran dalam hal keuangan.

Berdasarkan pernyataan dari katadata.co.id (2020) menyatakan bahwa dompet digital merupakan pembayaran favorit generasi milenial dan gen Z dan juga survei yang dilakukan oleh Ipsos, mencatat 68% generasi muda lebih memilih dompet digital sebagai alat pembayaran mereka. Oleh sebab itu peneliti memilih generasi milenial sebagai subjek dari penelitian ini untuk digunakan sebagai sampel. Untuk itu peneliti melakukan survei awal dengan menggunakan *google form* kepada 100 responden pengguna aplikasi pembayaran seluler *Gopay* di Jakarta, untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi konsumen memilih menggunakan *Gopay* serta kendala apa yang dialami konsumen saat menggunakan *Gopay* yang dapat dilihat pada gambar I.1 dibawah ini.



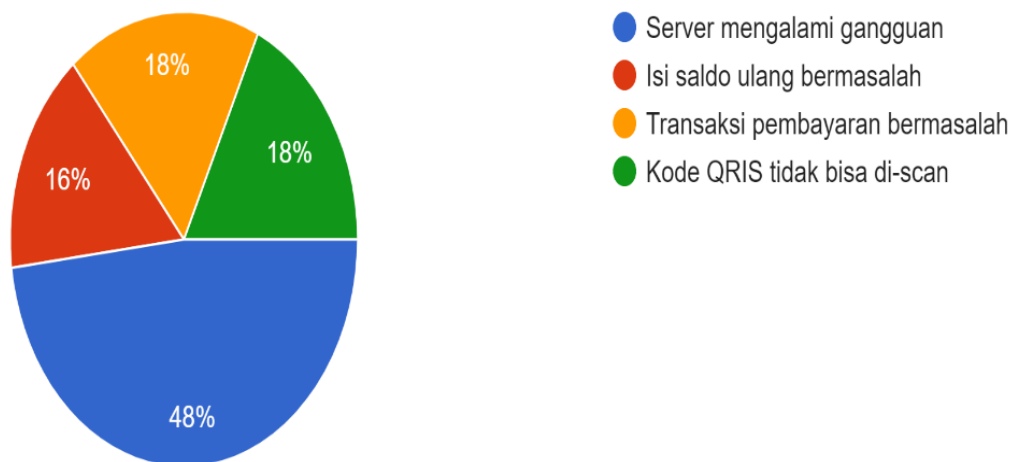
Sumber : data diolah oleh peneliti

Gambar I.1 Alasan Pengguna Menggunakan *Gopay*

Berdasarkan gambar 1.1 tersebut menunjukkan sebanyak 45% atau 46 orang memilih menggunakan *Gopay* karena faktor kemudahan. Banyak hal lain yang membuat konsumen memanfaatkan *Gopay* untuk transaksi pembayaran diantaranya banyak diskon/promo, kenyamanan, banyak *merchant/UMKM* yang bekerja sama. Dari survei awal terhadap konsumen *Gopay*, mereka cenderung menggunakan *Gopay* karena adanya faktor kemudahan yang dimiliki

pada aplikasi Gojek. Pembayaran menggunakan *Gopay* serta didukung dengan banyaknya fitur dan layanan yang dimiliki pada aplikasi Gojek, konsumen merasa diberikan kemudahan karena bisa memilih layanan pada aplikasi gojek lalu membayarnya dengan *Gopay* di dalam satu aplikasi Gojek. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu oleh Liebana et al. (2018), pentingnya kepercayaan sebagai instrumen untuk meningkatkan interaksi konsumen, meningkatkan loyalitas serta kredibilitas konsumen dalam sistem teknologi pembayaran seluler tersebut. Penyedia layanan harus menciptakan suatu kualitas layanan yang baik guna menciptakan reputasi yang baik sehingga konsumen merasa percaya bahwa pembayaran seluler itu bisa membantu mereka dalam hal transaksi pembayaran keuangan. Kepercayaan pada konsumen dapat memunculkan niat menggunakan pembayaran seluler tersebut secara berkelanjutan. Suatu transaksi bisnis antara konsumen dengan penyedia layanan aplikasi akan terjadi apabila masing-masing saling mendapat kejelasan. Kepercayaan tidak begitu saja dapat diterima oleh konsumen, melainkan harus dibangun dan dapat dibuktikan kebenarannya. Ketika seseorang yang ingin melakukan transaksi pembayaran melalui telepon seluler (*smartphone*), maka rasa kecemasan dan kegelisahannya menjadi prioritas pertimbangan utama konsumen, memastikan uang yang diberikan tidak hilang begitu saja tetapi mendapatkan imbalan produk atau layanan yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kepercayaan awal akan memberikan pengaruh langsung pada niat menggunakan, Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Yang et al. (2015) karena adanya kecemasan pelanggan terhadap risiko keuangan dan keamanan menggunakan *platform* pembayaran seluler. Risiko yang dirasakan dapat diukur dengan indikator diantaranya seperti merasa aman dalam menggunakan, merasa mengerti bila layanan pembayaran seluler bisa menangani masalah dalam berbagai pembayaran, berpikir terdapat sedikit masalah yang terjadi. Risiko yang dirasakan telah berubah karena perubahan perilaku pelanggan dan kecenderungan mereka dalam transaksi melalui pembayaran seluler. Risiko yang dirasakan itu berkaitan dengan keuangan, psikologis, atau risiko sosial fisik dalam transaksi *online*, yang dianggap

konsumen sebagai kemampuan dasar dalam menggunakan pembayaran seluler dan mengacu pada kepercayaan seseorang yang berkemampuan untuk menggunakan teknologi tertentu. Disamping itu, masih banyak masalah atau kendala yang kerap kali terjadi *Gopay* saat konsumen menggunakannya pada transaksi pembayaran berikut.



Sumber : data diolah oleh peneliti

Gambar I.2 Kendala Yang Dialami Saat Menggunakan *Gopay*

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut menunjukkan bahwa kendala yang sering dialami oleh konsumen itu karena server mengalami gangguan. Gangguan server yang sering kali terjadi dalam aplikasi Gojek pada saat melakukan pembayaran melalui *Gopay*, menjadi masalah yang cukup serius bagi konsumen. Gangguan server merupakan penyebab utama munculnya semua masalah atau kendala bagi *Gopay*, server sangat penting untuk keberlangsungan pembayaran melalui *Gopay*. Perlunya meminimalisir serta antisipasi dari pihak penyedia layanan pembayaran seluler untuk mengatasi masalah dan kendala yang mungkin terjadi. Peningkatan fitur yang lebih menarik kedepannya akan menjadi daya tarik tersendiri bagi *Gopay* serta didukung dengan sistem dan server yang lebih optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam niat menggunakan pada konsumen, karena adanya rasa kepercayaan dan risiko yang dirasakan untuk

memutuskan dalam niat menggunakan pembayaran seluler Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Ting et al. (2016), niat menggunakan sistem pembayaran seluler pada seseorang dipengaruhi oleh perilaku, pemahaman individu terhadap kontrol sosial yang dirasakan untuk menggunakan atau tidak hal-hal yang dipengaruhi oleh keyakinan, rangsangan dari orang lain atau memaksa individu untuk beradaptasi dengan kebiasaan dan nilai-nilai kelompok, yang mana turut serta mempengaruhi didalamnya mengenai perasaan seseorang untuk mudah atau sulitnya menciptakan suatu tindakan tertentu.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi niat menggunakan pembayaran seluler serta risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat menggunakan pembayaran seluler. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepercayaan dan Risiko yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler”**.

B. Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler?
- b. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler?
- c. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kepercayaan dan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap niat

menggunakan.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bersama-sama antara kepercayaan dan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan.

2. Manfaat Penelitian

a. Penulis

Dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kepercayaan, risiko yang dirasakan, dan niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler serta mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran kedepannya yaitu pada saat menjadi wirausaha atau bekerja di suatu perusahaan.

b. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah bagi mahasiswa kedepannya dan dapat juga ditambahkan pada jurnal ilmiah perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara kepercayaan dan risiko yang dirasakan dengan niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler di masa yang akan datang.

c. Pembaca

Sebagai sumber wawasan tentang pentingnya kepercayaan dan risiko yang dirasakan untuk meningkatkan niat menggunakan.

D. Kebaruan Penelitian

Sudah terdapat banyak penelitian yang mengkaji tentang niat kepercayaan, risiko yang dirasakan dan niat menggunakan pembayaran seluler atau *mobile payment*. Niat menggunakan pada pembayaran seluler, masing-masing penelitian mengkaji berbagai objek dan variabel yang berbeda. Selain itu, setiap penelitian memiliki karakteristik dan metode pengujian yang berbeda pula. Dalam setiap penelitian juga memiliki perbedaan pada orang-

orang yang dijadikan sebagai responden. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menguji variabel-variabel tersebut dengan subjek yang sedikit berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya oleh Liébana et al. (2020) untuk menganalisis faktor-faktor penentu dalam penerapan pembayaran seluler serta sejauh mana pentingnya di India. Hasil dari penelitian ini menemukan bukti empiris bahwa kepercayaan dan risiko yang dirasakan pada pembayaran seluler adalah faktor penentu pengguna yang mempengaruhi niat menggunakan layanan pembayaran seluler. Penelitian yang dilakukan oleh Liebana et al. (2018), meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan pembayaran seluler. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan menjadi variabel yang paling signifikan mempengaruhi niat menggunakan, kepercayaan seseorang dipengaruhi oleh utilitas dan regulasi pada aplikasi pembayaran seluler tersebut. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Slade et al. (2015) mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi nonpengguna dalam niat untuk mengadopsi pembayaran seluler di Inggris Raya. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa risiko yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi niat non pengguna untuk mengadopsi pembayaran seluler. serta ada perbedaan yang signifikan dalam pengaruh kepercayaan pada niat menggunakan bagi mereka yang paham tentang pembayaran seluler daripada mereka yang tidak paham.

Peran andil dari masing-masing jurnal penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, dengan tujuan Sebagai kompilasi bahan seni yang berkaitan dengan rangkaian teori, dan referensi untuk mendukung penelitian ini. Adapun jurnal-jurnal tersebut bertujuan agar penelitian lebih kuat, karena konten yang terdapat pada setiap artikel bisa dijadikan referensi.