

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada revolusi industri 4.0 dalam bidang kehidupan manusia dalam era ini banyak yang berubah, salah satunya adalah dibidang ekonomi (Lasi et al., 2014). Pada era ini telepon genggam kemudian berkembang menjadi sebuah *smartphone*, dimana telepon genggam juga memiliki fitur canggih, kemampuannya sangat memadai dan memiliki banyak fitur diantaranya bisa telepon, *SMS*, *internet*, dan menggunakan aplikasi lainnya, oleh sebab itu pada era industri 4.0 dengan adanya *smartphone* ada ungkapan yaitu dunia dalam genggam, dikarenakan dengan *smartphone* ini kita dapat menginstal berbagai aplikasi (perangkat lunak yang dibuat untuk dapat mengerjakan tugas tertentu) yang dapat memudahkan kehidupan sehari-hari kita, contohnya adalah aplikasi dompet *digital*.

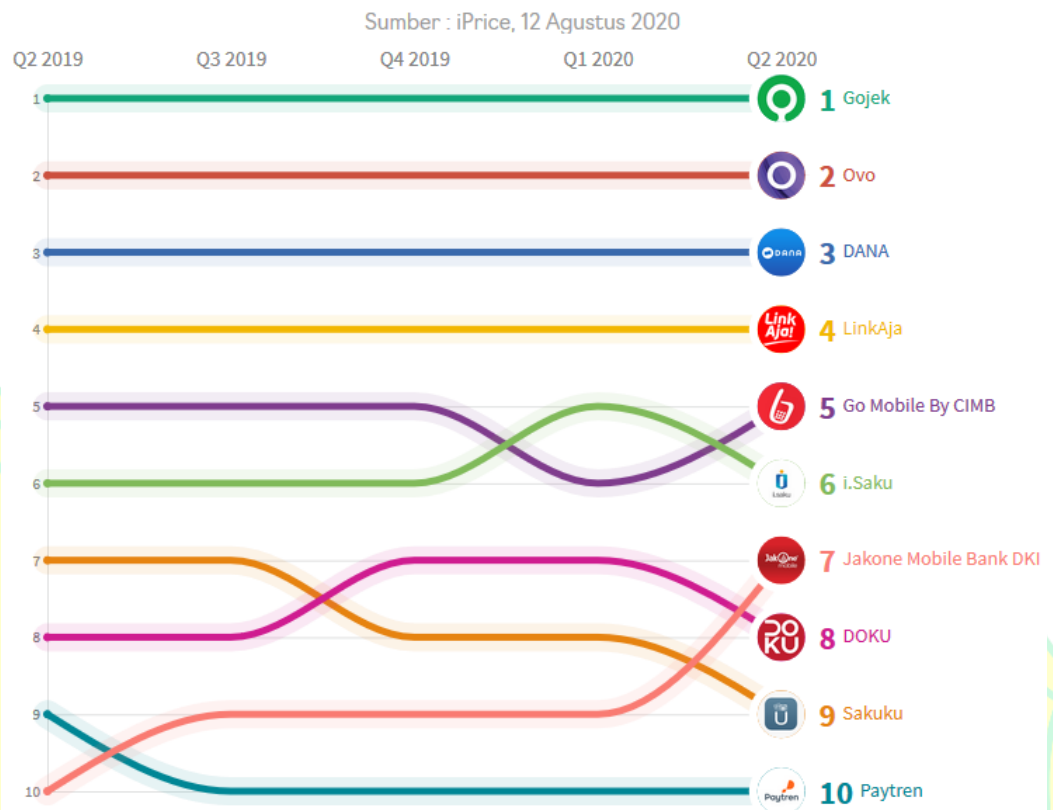
Dompot *digital* merupakan inovasi keuangan yang berbentuk uang elektronik yang terdapat dalam aplikasi *software* tersebut. Dompot *digital* atau *E-wallet* adalah layanan *virtual* yang digunakan dalam transaksi sebagai pengganti uang tunai. Kita dapat membayar berbagai layanan, seperti: makan dan minum di restoran, dan dapat juga melakukan pembelian secara *online* dengan menggunakan dompet *digital*, aplikasi dompet *digital* ini sangat memudahkan kita apalagi saat pandemi seperti ini dimana di Indonesia sendiri diumumkannya kasus Covid-19 yaitu tanggal 2 Maret 2020 oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo hal ini merupakan kasus Covid-19 pertama di Indonesia, dikutip dari Humas Sekertaris Kabinet (2020) dan pada tanggal 12 Maret 2020 *World Health Organization (WHO)* menyampaikan bahwa virus Corona virus 19 dinyatakan sebagai pandemik (WHO, 2020). Oleh sebab itu penyebaran

virus ini memaksa pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) atau *physical distancing* Purnamasari (2020), dengan berkurangnya aktifitas diluar rumah membuat perubahan pola pembelanjaan yang tadinya pembelian *offline* menjadi pembelian *online*, metode pembayaran nontunai pun banyak digunakan oleh masyarakat apalagi ada berita tentang ibu hamil disemarang yang tertular virus covid-19 melalui uang kembalian dikuti dari KumparanSAINS (2020), berita ini sangat berdampak besar pada peningkatan penggunaan aplikasi pembayaran nontunai salah satunya adalah dompet *digital* seperti yang ditulis Catriana (2020), menurut *managing director* Go-Pay Budi Gandasoebrata: “Dari situasi ini kami melihat adanya perubahan perilaku masyarakat yang lebih banyak menggunakan *platform digital*, baik untuk bertransaksi maupun untuk melakukan pembayaran, kenaikan transaksi Go-Pay untuk belanja *online* naik signifikan dalam kurun waktu kurang dari satu bulan terakhir”. Selama pandemik ini transaksi pembayaran nontunai meningkat pesat dikarenakan banyaknya masyarakat yang menghindari penggunaan pembayaran menggunakan uang tunai, demi alasan kesehatan yaitu meminimalisirkan penyebaran virus covid-19 melalui uang tunai yang beredar dimasyarakat. Sebagai dampak pandemik ini juga perubahan dapat dilihat dari banyaknya pelaku UMKM yang tertarik *go digital*, para pelaku tersebut yang sebelumnya belum pernah berdagang secara *online*, kini mulai tertarik untuk menjual barang dagangannya secara *online* dan menggunakan pembayaran secara nontunai seperti dompet *digital*.

Berdasarkan pernyataan Annur (2020) menyatakan pada saat pandemik ini terdapat 4 tren yang dinikmati oleh pengguna dompet *digital* yaitu yang pertama adalah pembayaran makanan dan minuman, yang kedua adalah pembayaran tagihan melalui dompet *digital* dimana kita bisa bayar mulai dari tagihan listrik, BPJS, *wifi*, gas sampai air dan tagihan lainnya yang terdaftar di dompet *digital* tersebut, yang ketiga pembayaran donasi *digital*, bulan Ramadhan jatuh pada tanggal 23 April 2020 sampai

23 Mei 2020, pada tanggal ini di Indonesia sendiri masih dalam keadaan pandemik dan belum ada kabar telah ditemukannya obat dari penawar virus ini, sehingga pembayaran donasi lewat *digital* merupakan jawaban yang tepat bagi mereka yang menghindari penggunaan uang tunai akan tetapi tetap ingin berdonasi menolong sesama, dimana saat pandemik ini banyak orang yang kehilangan pekerjaannya karena di PHK oleh perusahaan yang tidak dapat menutupi kerugian yang terus terjadi akibat pandemik seperti ini, keempat fitur *transfer* saldo dompet *digital* juga sangat digemari bahkan kenaikan transaksi ini mencapai empat kali lipat pada Ramadhan dan Idul Fitri jika dibandingkan dengan tahun lalu. Berdasarkan pernyataan Sari (2020), dengan kehadiran zakat *digital* yang difasilitasi oleh salah satu dompet *digital* di Indonesia ini dapat memfasilitasi penyaluran zakat antara lembaga amil dengan mustahiq atau orang yang berhak menerima zakat. Apalagi, penyebaran virus Corona telah mengakibatkan muzakki atau orang wajib membayar pajak kini kesulitan berzakat.

Berdasarkan pernyataan Jayani (2019), menyatakan bahwa Go-Jek sebagai dompet *digital* terbesar nomor satu di Indonesia pada kuartal IV 2017-kuartal II 2019, Go-Jek masih menempati urutan pertama dengan mengalahkan 9 dompet *digital* lainnya yang berada di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan usaha Go-Jek yang selalu berusaha dalam memfasilitasi keinginan penggunanya terbukti dari banyaknya layanan yang diberikan oleh Go-Jek untuk mempermudah kegiatan sehari-hari penggunanya, hal ini yang menyebabkan Go-Jek terpilih sebagai dompet *digital* nomor satu di Indonesia.



Gambar 1. 1 Daftar Dompot Digital di Indonesia

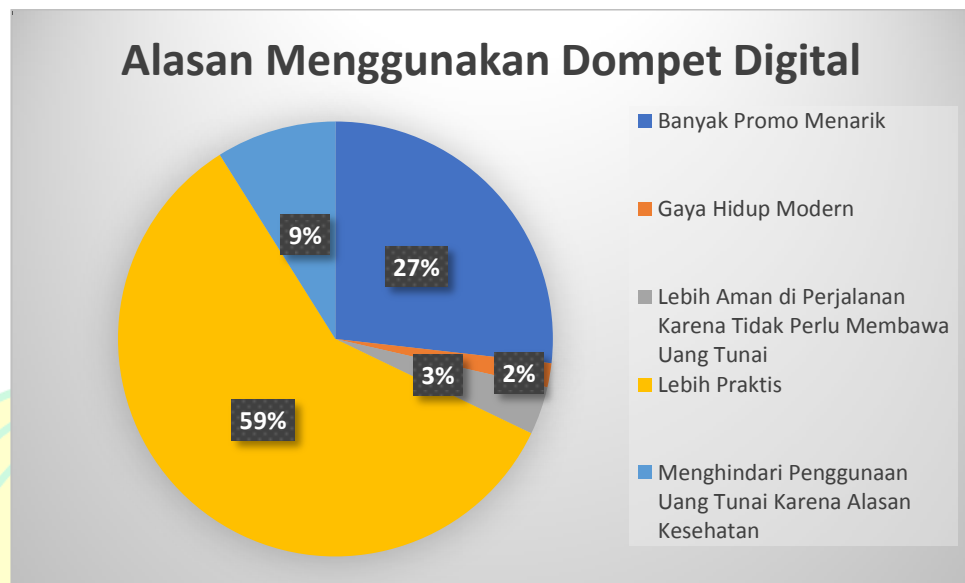
Sumber: iPrice, 12 Agustus 2019

Berdasarkan pernyataan dari Katadata.co.id (2020), menyatakan bahwa dompet *digital* merupakan pembayaran favorit milenial dan Gen Z, dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ipsos, mencatat 68% generasi muda lebih memilih dompet *digital* sebagai alat pembayaran mereka, oleh sebab itu peneliti memilih milenial sebagai subyek dari penelitian ini. Menurut riset yang telah dilakukan oleh Alvara Research Center bersama dan IDN Media guna mengetahui perilaku generasi milenial di berbagai bidang kehidupan, mereka menemukan sembilan perilaku utama generasi milenial Indonesia, salah dua diantaranya adalah kecanduan internet dan *cashless* (Ali, 2019), oleh sebab itu riset ini memperkuat bahwa dompet *digital* merupakan pembayaran favorit milenial. Dalam buku yang berjudul Statistik Gender: Profil Generasi Milenial Indonesia yang disusun oleh Kementerian Pemberdayaan

Perempuan dan Anak yang berkerjasama dengan Badan Pusat Statistik (2018) menyebutkan bahwa generasi milenial adalah mereka yang dilahirkan di tahun 1980 sampai dengan 2000 yaitu usia 20 sampai dengan 40 tahun.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Patel & Patel (2018) dengan judul *Adoption of internet banking services in Gujarat: an extension of TAM with perceived security and social influence*, dalam penelitian tersebut, menyebutkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan pada niat menggunakan *internet banking* di Gujarat, penelitian lain yang telah dilakukan oleh Wu & Lee (2017) dengan penelitian berjudul *Use Intention of Mobile Fingerprint Payment between UTAUT and DOI in China* juga mengemukakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan pada niat menggunakan *Mobile Fingerprint Payment* di China, berdasarkan penelitian Singh & Srivastava (2018), dengan judul *Predicting the Intention to Use Mobile Banking in India* juga menemukan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan pada niat menggunakan *Mobile Banking* di India.

Oleh karenanya peneliti melakukan sebuah penelitian tentang pengaruh sosial dan keamanan yang dirasakan oleh pengguna dompet *digital*, berikut alasan yang mendorong responden untuk menggunakan dompet *digital* diantaranya adalah:

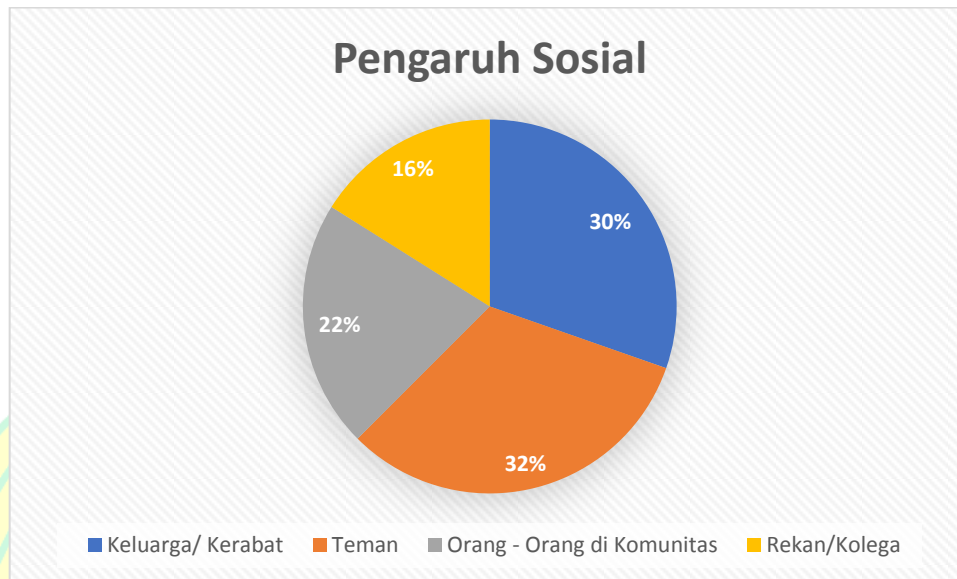


Gambar 1. 2 Survei Awal Penelitian Alasan Menggunakan Dompot Digital

Sumber: Data dikelola oleh peneliti (2020)

Dari gambar 1.2 terdapat 59% responden beranggapan bahwa dengan menggunakan dompet *digital* membuat hidup mereka menjadi lebih praktis, 27% responden tertarik dengan promo menarik yang ditawarkan, 9% responden menggunakan dompet *digital* dengan alasan untuk menghindari penggunaan uang tunai karena alasan kesehatan, yaitu uang tunai bisa menjadi perantara penyebaran virus, apalagi kondisi pandemik seperti ini, 3% responden berpendapat menggunakan dompet *digital* membuat perjalanan mereka lebih aman karena tidak perlu membawa uang tunai, dan 2% responden berpendapat dengan menggunakan dompet *digital* merupakan bagian dari masyarakat modern.

Selanjutnya pembahasan mengenai pengaruh sosial, pengaruh sosial seharusnya dapat menjadi dorongan kepada responden untuk menggunakan dompet *digital*, apalagi di tengah situasi seperti ini yang berisiko untuk menggunakan uang tunai, berikut pernyataan responden mengenai pengaruh sosial dilingkungan mereka:



Gambar 1. 3 Survei Awal Penelitian Pengaruh Sosial

Sumber: Data dikelola oleh peneliti (2020)

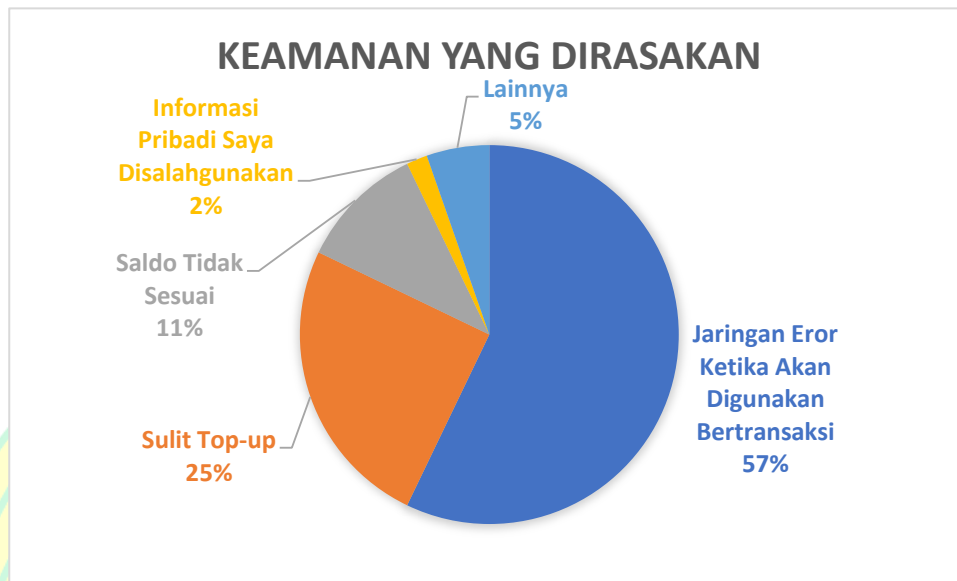
Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti melalui *Google Form* pada Generasi Milenial di Indonesia, diperoleh informasi berkaitan dengan apakah pengaruh sosial disekitar generasi milenial sudah cukup baik atau tidak dalam mempengaruhi responden tersebut agar menggunakan dompet *digital*. Sebanyak 32% responden menyatakan bahwa rekomendasi dari teman mempengaruhi mereka untuk menggunakan dompet *digital*, sedangkan 30% responden berpendapat bahwa mereka dipengaruhi oleh keluarga atau kerabat untuk menggunakan dompet *digital*, 22% responden berpendapat bahwa mereka dipengaruhi orang-orang di komunitas yang mereka ikuti menggunakan dompet *digital*, dan 16% responden berpendapat rekan atau kolega yang mempengaruhi mereka untuk menggunakan dompet *digital*.

Selanjutnya, yaitu keamanan yang dirasakan oleh konsumen selama menggunakan dompet *digital*. Ini menjadi sangat penting dikarenakan jika konsumen merasa aman dalam menggunakan dompet *digital* dalam

aktifitas keuangan mereka maka, tidak memungkiri bahwa kenaikan penggunaan layanan ini akan semakin meningkat.

Berdasarkan sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Patel & Patel (2018) dengan judul *Adoption of internet banking services in Gujarat: an extension of TAM with perceived security and social influence*, dalam penelitian tersebut, menyebutkan bahwa keamanan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan pada niat menggunakan *internet banking* di Gujarat, selain itu berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Wu & Lee (2017) dengan penelitian berjudul *Use Intention of Mobile Fingerprint Payment between UTAUT and DOI in China* juga menyatakan bahwa keamanan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan pada niat menggunakan *Mobile Fingerprint Payment* di China, berdasarkan penelitian Singh & Srivastava (2018), dengan judul *Predicting the Intention to Use Mobile Banking in India* juga menyatakan bahwa pengaruh keamanan yang dirasakan positif dan signifikan pada niat menggunakan *Mobile Banking* di India, dan berdasarkan penelitian Nag & Gilitwala (2019) yang berjudul *E-Wallet- Factors Affecting Its Intention to Use* juga menyatakan bahwa pengaruh keamanan yang dirasakan positif dan signifikan pada niat menggunakan dompet *digital*.

Dengan demikian maka keamanan yang dirasakan sangat berperan penting bagi konsumen khususnya pengguna dompet *digital*, akan tetapi menurut hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti masih ada konsumen yang merasa kurang nyaman dalam penggunaan dompet *digital* ini, berikut penjelasannya:



Gambar 1. 4 Survei Awal Penelitian Keamanan yang Dirasakan

Sumber: Data dikelola oleh peneliti (2020)

Berdasarkan hasil dari survei awal yang telah dilakukan 57% responden merasa tidak aman saat bertransaksi dikarenakan jaringan menjadi *error* ketika akan digunakan untuk bertransaksi, 25% responden menyatakan sulit *top-up* sering kali mereka alami, sedangkan 11% responden menyatakan saldo mereka sering kali tidak sesuai dengan yang seharusnya, dan 2% responden berpendapat bahwa informasi pribadi konsumen sering kali disalah gunakan, mulai dari di chat atau di telepon orang tak dikenal yang mengaku-ngaku dari dompet *digital*, atau pun *driver* yang mengganggu setelah mereka gunakan jasa *driver* tersebut sebelumnya, dan 5% responden menjawab lainnya.

Dari beberapa penelitian yang juga menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan, yaitu diantaranya pengaruh sosial dan keamanan yang dirasakan. Niat menggunakan dipengaruhi oleh evaluasi terhadap pengaruh sosial dan keamanan yang dirasakan yang dipilih untuk memenuhi atau melampaui ekspektasinya. Maka dengan demikian, kemungkinan pengguna untuk menunjukkan sikap positif dan memiliki niat untuk menggunakan untuk bertindak sebagai referensi jika

pengaruh sosial yang dirasakan semakin besar dan keamanan yang dirasakan semakin kecil.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dapat diuraikan, maka masalah yang dapat di rumuskan yaitu :

1. Apakah pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi dompet *digital* ?
2. Apakah keamanan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi dompet *digital* ?

C. Tujuan Penelitian

Dari hipotesis yang sudah peneliti rumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan sebuah data empiris dan fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid) serta dapat dipercaya dan diandalkan (reliabel) mengenai :

1. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh sosial terhadap niat menggunakan.
2. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh keamanan yang dirasakan terhadap niat menggunakan.

D. Kebaruan Penelitian

Ada beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji niat menggunakan. Dalam penelitian tersebut niat menggunakan memiliki pengaruh dari variabel yang bervariasi, untuk berkaitan dengan pengaruh sosial dan keamanan yang dirasakan, banyak penelitian yang meneliti variabel tersebut, akan tetapi masih belum banyak yang meneliti tentang aplikasi dompet *digital* Go-Pay sebagai topik utamanya.

- 1) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Patel & Patel (2018) dengan judul *Adoption of internet banking services in Gujarat: an extension of TAM with perceived security and social influence*, di penelitian ini, tujuannya adalah guna mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang

mempengaruhi perilaku niat nasabah untuk dapat menggunakan sebuah layanan *internet banking* di Gujarat.

Berikutnya, penelitian yang dilakukan oleh Nag & Gilitwala (2019) dengan penelitian berjudul *E-Wallet- Factors Affecting Its Intention to Use*, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh faktor-faktor terhadap niat menggunakan E-Wallet di Bangkok, Thailand.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka dalam penelitian ini akan membahas tentang pengaruh sosial dan keamanan yang dirasakan yang nantinya akan dikaitkan dengan niat menggunakan aplikasi dompet *digital*. Oleh sebab itu, peneliti akan merujuk pada penelitian sebelumnya dan mengambil kebaruan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosial dan Keamanan yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Dompet Digital”**.

