

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

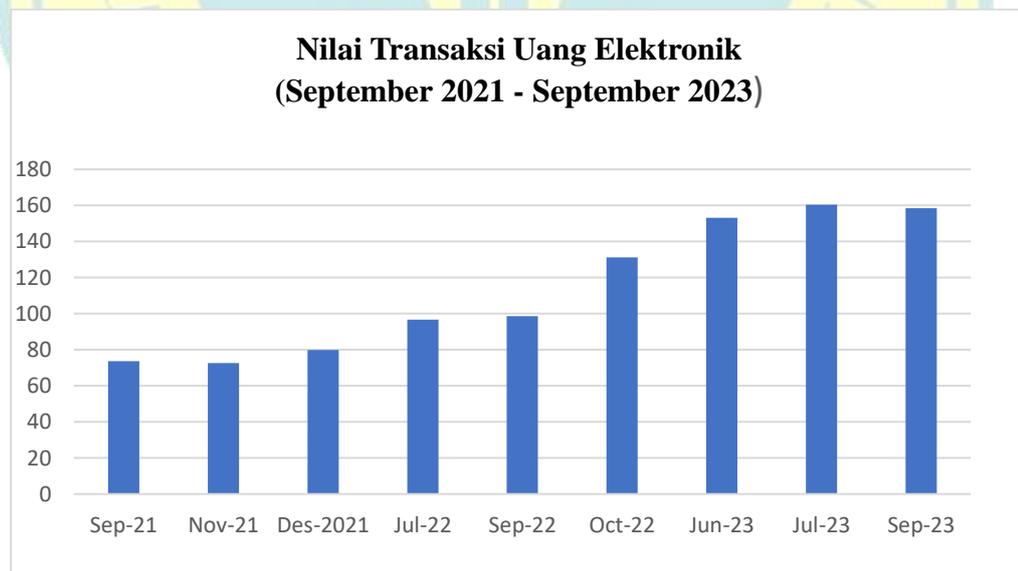
Masyarakat Indonesia melibatkan internet dalam menjalankan dan menunjang segala aktivitas sehari-hari, termasuk kegiatan pembayaran secara online atau biasa disebut dengan *e-money*. Tidak dapat dipungkiri bahwa internet dan manusia saat ini memilikinya menjadi satu kesatuan yang sulit dipisahkan. Uang elektronik adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet melalui sarana elektronik. Banyaknya perusahaan yang ikut menerbitkan uang elektronik menunjukkan adanya permintaan dan minat masyarakat untuk menggunakan *e-money* juga semakin tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa terjadi perubahan gaya hidup masyarakat di era digital yang lebih menyukai sistem pembayaran cashless atau non tunai.

*Financial technology* memiliki pertumbuhan di bidang pembayaran kategori ini didorong oleh meluasnya perkembangan sistem pembayaran yang dapat menggeser keberadaan uang tunai sebagai alat pembayaran ke bentuk pembayaran non tunai yang efektif dan efisien. *Fintech* tidak dapat dikategorikan berdasarkan penggunaannya dalam peraturan pemerintah atau dokumen hukum. Perusahaan *fintech* tunduk pada jenis kewajiban hukum tertentu dan aturan yang berbeda karena jenis bisnis mereka. Perbedaan utama dalam bisnis ini adalah produk dan layanan mereka menawarkan banyak hal.

Salah satu jenis uang tunai sebagai alat pembayaran angsuran yang sedang berkembang saat ini adalah uang tunai elektronik. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 adalah instrumen pembayaran yang diberikan mengingat nilai uang yang disimpan sebelumnya kepada penjamin emisi. Nilai tunai disimpan secara elektronik di *server* media atau *chip*, dan dapat dipindahkan untuk ditukar. bagian atau mungkin memindahkan *asset*. Amelia et al., (2022).

Penggunaan *e-wallet* merupakan jawaban atas kebutuhan akan miniatur instrumen pembayaran yang diharapkan mampu menangani pembayaran secara cepat dengan biaya yang umumnya murah, hal ini ditunjukkan dengan semakin maraknya peredaran uang elektronik di Indonesia sebagaimana terungkap di Bank Indonesia.

**Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik**



Sumber : Data Indonesia.id Tahun 2023

Dilihat dari gambar 1.1 terlihat bahwa nilai transaksi uang elektronik di Indonesia mengalami pola yang meningkat dari tahun 2021 ke 2023, nilainya meningkat secara keseluruhan pada tahun 2023 dengan Nilai transaksi uang elektronik pada September 2023 juga masih lebih tinggi 60,9% dibandingkan setahun sebelumnya (*year on year/yoy*). Pada September 2022, nilai transaksi uang elektronik di Indonesia tercatat sebesar Rp98,55 triliun Bank Indonesia (BI) mencatat, nilai transaksi uang elektronik sebesar Rp158,59 triliun pada September 2023. Jumlah itu meningkat 0,5% dibandingkan pada bulan sebelumnya (*month-to-month/m-to-m*) yang sebesar Rp157,81 triliun. Dompot digital *E-Wallet* menawarkan aspek lebih praktis, aman, cepat, dan menguntungkan, penggunaannya karena dianggap lebih aman.

**Tabel 1. 1 10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia**

No.	Aplikasi	Persen
1.	Gopay	88%
2.	Dana	83%
3.	OVO	79%
4.	Shopeepay	76%
5.	Linkaja	30%
6.	i-saku	7%
7.	OCTOMobile	5%
8.	DOKU	4%
9.	Sakuku	3%
10.	JakoneMobile	2%

Sumber : Inilahcom (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 pada tahun 2024 menurut survei yang dilakukan oleh Inilah.com, penilaian ini dilakukan berdasarkan hasil survei Populix dengan 1.000 responden, aplikasi dompet digital OVO berada di peringkat ketiga sebagai aplikasi yang paling banyak digunakan.

Aplikasi OVO merupakan salah satu platform *e-wallet* yang digunakan untuk transaksi pembayaran, dengan metode pembayaran elektronik secara digital yang didalamnya terdapat saldo OVO, sehingga aplikasi OVO dinilai dapat memudahkan proses pembayaran yang mempersingkat waktu penggunaannya. Dengan pemakaian aplikasi OVO pengguna tidak perlu membawa uang cash pada saat transaksi pembayaran karena menggunakan saldo yang ada didalam aplikasi tersebut, sehingga akan terpotong otomatis sesuai jumlah yang harus dibayar Kunarso, K (2023). Hal ini adalah alasan dan dasar peneliti mengapa objek penelitian ini dibandingkan dengan dompet elektronik lainnya. Kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh produk OVO dapat berdampak pada peningkatan jumlah pengguna.

Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan pengguna terhadap praktisnya menggunakan sistem belanja *online*, yang mencakup faktor-faktor seperti kemudahan belajar, antarmuka pengguna yang sederhana, dan stabilitas platform Chen dan Lai, (2023). Pada kasus OVO sendiri, jika OVO tidak berusaha untuk semakin mempermudah proses alur transaksi (tanpa harus mengabaikan aspek keamanan) maka konsumen akan cenderung malas untuk bertransaksi menggunakan OVO dan ini akan berdampak pada rendahnya keputusan pengguna konsumen.

Selain kemudahan penggunaan, keamanan juga merupakan faktor penting pada keputusan penggunaan *e-wallet* OVO. Dalam penyediaan jasa layanan berbasis keuangan, keamanan merupakan hal mutlak yang wajib ada. Karena jika berurusan dengan keuangan keamanan merupakan prioritas utama yang diperhatikan pengguna.

**Tabel 1. 2 Ulasan Pengguna terkait keamanan di App Store Tahun 2019-2024**

Nama	Ulasan	Isu
A****e	Point d potong tiba2 gara2 OVO Error Saya melakukan pembayaran d Din Dai Fung Gandaria City dengan split payment OVO Cash and Point pd tanggal 22 Maret 2019. ternyata OVO sedang error. OVO cash saya d balikan tapi point saya tidak. sudah contact ke call centre tidak d respon. Pihak OVO pun dari Gandaria City sudah mencoba membantu tp dia bilang tidak bisa apa2. Saya salah satu fans dari OVO and Tokped. tp masa point yg saya kumpulkan dari transaksi yg lain tp tiba2 lenyap begitu saya. Tolong Balikan point saya.	Saldo hilang
B*****ka	Top up menghilang Sore tgl 20 jun 2019 sy top up sebesar 200ribu, tp saat sy cek saldo di ovo app msh Rp. 0, sdgkn di history nya hny ada transaksi top up saja. Sy tdk bs transaksi menggunakan ovo nya krn dianggap saldo mah kosong. Bgm ini?	Saldo hilang
P****95	Saya sudah 2x bli pulsa di ovo tidak ada yang masuk. Kecewa sama ovo	Saldo hilang
E*****07	Hati hatii ovo skrg bad penipu tukagn tipe uang org	Penipuan
Diah ****	Saya kemarin melakukan qris status diproses selama sehari. Setelah setatus berhasil tpi uang nya juga belum masuk	Saldo hilang

Sumber : App Store, (2024)

Pada ulasan di atas, terlihat jika banyak permasalahan terjadi terkait keamanan menyebabkan penurunan pengguna. Keputusan pengguna untuk melakukan penghapusan aplikasi dan termasuk mengganti *e-wallet* untuk bertransaksi hal ini mengindikasikan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna hal ini sesuai dengan beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang mengatakan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keputusan pengguna.

Keamanan untuk suatu aplikasi sangat mempengaruhi mahasiswa dalam memutuskan penggunaan pilihan mereka. Hasil tinjauan yang mengarah pada Mahasiswa Pendidikan Bisnis UNJ Angkatan 2020 menunjukkan bahwa pada umumnya mereka melibatkan *e-wallet* karena alasan tidak sulit untuk dijalankan dan tidak perlu mengeluarkan banyak uang.

*“jaman sekarang sudah jarang bawa cash banyak, ribet. Kebanyakan lebih mudah pakai e-wallet, tinggal scan QR transaksi kelar. e-wallet sekalipun kita pilih yang gampang dipakai ya..”*

tentunya hal ini juga dipengaruhi faktor keamanan, karena mereka dapat bertransaksi tanpa harus membawa uang cash. Seperti yang diungkapkan Mahasiswa Pendidikan Bisnis 2020 UNJ berinisial DP sebagai berikut:

*“...kalo saya pakai e-wallet yang penting aman saja. Sekarang banyak saldo suka hilang, sudah tahu mahasiswa kan duitnya gak banyak, kalo hilang bisa susah banget. Untungnya e-wallet sekarang masalah keamanan enak sih, mudah pengaduannya kalo ada saldo ilang tanpa kita ketahui..”*

Mengacu pada penelitian sebelumnya yang menjelajahi keterkaitan antara pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan, hasilnya menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki dampak positif terhadap keputusan penggunaan Kholifah, et al (2023). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang juga dilakukan oleh Wibisono, S. I. (2020) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan, persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Namun, terdapat penelitian lain yang menyatakan sebaliknya, yakni bahwa bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Nainggolan, et al (2023). Temuan dari riset ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan pendapat atau perbedaan dalam pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan pengguna yang perlu diperhatikan.

Keputusan penggunaan adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya Kuheba et al., (2020) menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah kegiatan dimana yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Keputusan menggunakan aplikasi OVO bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyelenggara platform OVO, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumen akan mau membayar lebih apabila kebutuhan mereka telah terpenuhi dan memuaskan. Pemasar harus mengenali kepentingan dari

kebutuhan, atau tanda-tanda pada persepsi konsumen terhadap produk atau jasa.

Berdasarkan pembahasan latar belakang yang telah disampaikan di atas, penelitian ini menarik dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna pada aplikasi OVO dengan beberapa variabel yang ada diantaranya yaitu persepsi kemudahan dan persepsi keamanan. Hal ini melatarbelakangi peneliti mengangkat judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO (Studi Pada Mahasiswa Aktif Universitas Negeri Jakarta)”

### **1.2 Pertanyaan Penelitian**

- 1) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *e-wallet* OVO pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Jakarta?
- 2) Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *e-wallet* OVO pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Jakarta?
- 3) Apakah persepsi kemudahan dan persepsi keamanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan pengguna *e-wallet* OVO pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Jakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji apakah persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *e-wallet* OVO pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Jakarta.
- 2) Untuk menguji apakah persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *e-wallet* OVO pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Jakarta.
- 3) Untuk menguji apakah persepsi kemudahan dan persepsi keamanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan pengguna *e-wallet* OVO pada mahasiswa aktif Universitas Negeri Jakarta.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat baik itu teoritis maupun praktis seperti di bawah ini:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini, diinginkan hasil yang dapat berperan dalam meningkatkan dan mengembangkan pemahaman serta pengetahuan tentang elemen-elemen yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan *e-wallet* OVO.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

a. Peneliti

Memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian dan menerapkan teori-teori bisnis digital dalam situasi praktis, yang dapat meningkatkan kemampuan analisis dan penalaran.

b. Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan reputasi institusi akademik dengan menghasilkan penelitian yang relevan dan berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik, serta menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti lainnya yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang bisnis digital di bidang yang sama. Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bahan bacaan ilmiah mahasiswa dan menambah koleksi jurnal ilmiah di perpustakaan

c. Perusahaan

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan *e-wallet*. Selain itu bisa membagikan cerminan gambaran kepada pihak *e-wallet* OVO dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan pelanggannya dengan mencermati kemudahan dan keamanan pada aplikasi *e-wallet* OVO

d. Pembaca

Sebagai bahan bacaan untuk menambah dan meningkatkan wawasan mengenai keputusan pengguna dalam memilih *e-wallet*.