

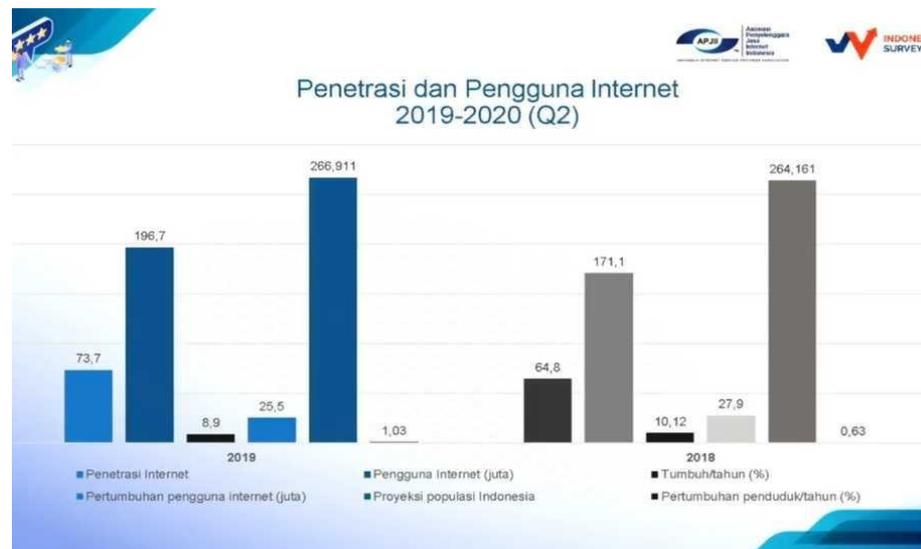
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai sumber dari segala informasi yang bisa diperoleh oleh individu saat sudah terhubung secara *online* dalam sistem. Pada saat yang sama, orang dapat dengan mudah menemukan banyak informasi tentang peristiwa yang terjadi di tempat lain tanpa harus pergi ke tempat kejadian. Dengan adanya internet proses penyampaian suatu informasi oleh berbagai media yang sudah terkoneksi secara *online* bisa dengan mudah di akses bagi siapapun yang menggunakannya. Secara harfiah, Internet kependekan dari (*interconnected - networking*) Internet adalah sistem jaringan global yang menghubungkan satu jaringan komputer ke jaringan komputer lainnya sehingga komputer dapat saling terhubung dan berinteraksi sehingga dapat dengan leluasa mengirimkan atau mengakses informasi dan komunikasi bagi pengguna di seluruh dunia (Suyanto, 2007).

Di Indonesia, internet sudah banyak diketahui dan selalu digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Kemajuan internet di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya dengan jumlah yang besar. Tingginya jumlah penggunaan internet yang digunakan di smartphone dengan menggunakan sistem Android dan iOS mereka. Dari teknologi informasi yang menyebabkan adanya aplikasi yang berbasis internet.



Sumber : Beritasatu,2020

Gambar 1.1
Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2019 -2020 (Q2)

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mempublikasikan kembali hasil survei mengenai tingkat penetrasi pengguna Internet di Indonesia. Survei tingkat penetrasi pengguna internet di Indonesia triwulan II 2019-2020 menunjukkan total pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 196,7 juta pengguna, dan tingkat penetrasi mencapai 73,3% dari total jumlah penduduk Indonesia sekitar 266,9 juta. Dibandingkan dengan hasil survei tahun 2018, jumlah pengguna internet mengalami peningkatan yang cukup signifikan yakni mencapai 171,1 juta pengguna internet, dengan tingkat penetrasi 64,8%. Dengan meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, terdapat beberapa kegiatan bisnis untuk memanfaatkan media elektronik salah satunya dompet digital yang sudah berkembang di Indonesia yang dikenal sebagai *Electronic Wallet* atau dikenal sebagai *E-Wallet*.

Dompot digital adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi *online*. Tanpa kartu atau pembayaran tanpa uang tunai, pengguna hanya perlu membawa smartphone mereka. Selain kemudahan, dompet digital dinilai lebih aman karena dilindungi kata sandi yang hanya bisa diakses pengguna.



Sumber : Katadata,2019

Gambar 1.2 Nilai Transaksi Pembayaran Digital

Mengutip data Bank Indonesia (BI), nilai pembayaran digital atau transaksi mata uang elektronik mencapai 47,19 triliun rupiah pada 2018. Angka ini meningkat tiga kali lipat dari tahun lalu 12,37 triliun rupiah. Perkembangan dompet digital telah meningkatkan minat pengguna aplikasi dompet digital Indonesia, sehingga tidak terlepas dari keunggulan kegunaan yang diberikan oleh layanan dompet digital.

Menurut Davis *et al.* (2003) Jika suatu sistem memiliki orang-orang yang dapat membantu meningkatkan kinerjanya dan memberikan manfaat lebih dari sebelumnya, mereka akan merasakan manfaat atau manfaat dari penggunaan sistem

tersebut. Aplikasi dompet digital yang populer di Indonesia saat ini memiliki fungsi yang memenuhi kebutuhan dan preferensi penggunanya, seperti membayar pembelian di toko *online* dan *retail*, membayar tagihan, tiket transportasi, dan tiket hiburan, transfer uang, dll. Oleh karena itu, konsumen pada umumnya tertarik untuk menggunakan dan memperluas dompet digital untuk bertransaksi (Guhr, Loi & Breitner, 2013) karena banyak keuntungan mengakses berbagai jenis pembayaran yang mereka lakukan. Ini dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Manfaat yang banyak akan terasa lebih menguntungkan jika penggunaan dari sistem yang menunjang kinerja juga mudah untuk dioperasikan (Ozturk, 2016). Aplikasi dompet digital dapat diakses dari *smartphone* pengguna sehingga dapat digunakan secara fleksibel untuk bertransaksi. Karena orang tidak bisa terlepas dari *smartphone* mereka di mana pun. Dapat dengan mudah mempelajari cara menggunakannya dengan memindai *barcode* saja serta dengan beberapa klik, pengguna dapat menyelesaikan transaksi.

Pandemi Covid-19 telah mengubah perilaku manusia, termasuk berbelanja dan bertransaksi. Pergeseran dari belanja biasa dan transaksi ke *online* telah mempercepat pertumbuhan uang elektronik dan dompet digital. Pemberlakuan *social distancing* dimasa pandemi covid-19 saat ini berdampak pada cara bertransaksi masyarakat. Kekhawatiran yang dirasakan oleh masyarakat akan penyebaran virus covid-19 ini membuat masyarakat lebih berhati-hati lagi dalam bertransaksi menggunakan uang tunai karena dengan transaksi menggunakan uang tunai dikhawatirkan dapat membuat masyarakat terpapar virus covid-19 ini. Sehingga masyarakat saat ini memutuskan untuk membeli barang atau jasa

menggunakan dompet digital karena dianggap aman, dan mempermudah masyarakat dalam bertransaksi selain itu transaksi non tunai ini dianggap juga dapat mengurangi resiko tertularnya virus covid-19.

Sebelum memutuskan akan membeli atau menggunakan suatu produk, konsumen harus mempertimbangkan beberapa faktor, termasuk kemudahan dan keamanan bertransaksi. Kemudahan (*ease of use*) oleh (Davis, 1989) mendefinisikannya sebagai tingkat kepercayaan seseorang dalam kemudahan penggunaan teknologi tertentu. Meyakinkan orang dengan mudah bahwa sistem dapat digunakan tanpa banyak usaha. Kemudahan tersebut merupakan bagian dari *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah teori yang menggunakan metode pendekatan perilaku, yang banyak digunakan dalam mengkaji proses adopsi sistem informasi.

Kemudahan saat menggunakan dompet digital akan memengaruhi pertumbuhan jumlah penggunaannya. Jika produk memberikan manfaat dan kemudahan dalam pemakaian sehari-hari, maka masyarakat luas dapat menggunakannya. Salah satu faktor masyarakat tertarik untuk menggunakan dompet digital dikarenakan mudahnya untuk mengakses aplikasi tersebut.

Penyedia layanan dompet digital menggunakan layanan media seluler dan internet untuk mendapatkan informasi, serta fungsi yang semakin canggih. Dalam menggunakan teknologi informasi, kita juga harus memperhatikan bagaimana meminimalkan risiko keamanan agar perusahaan dapat bekerja lebih efisien. Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:63) mengemukakan bahwa “Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta

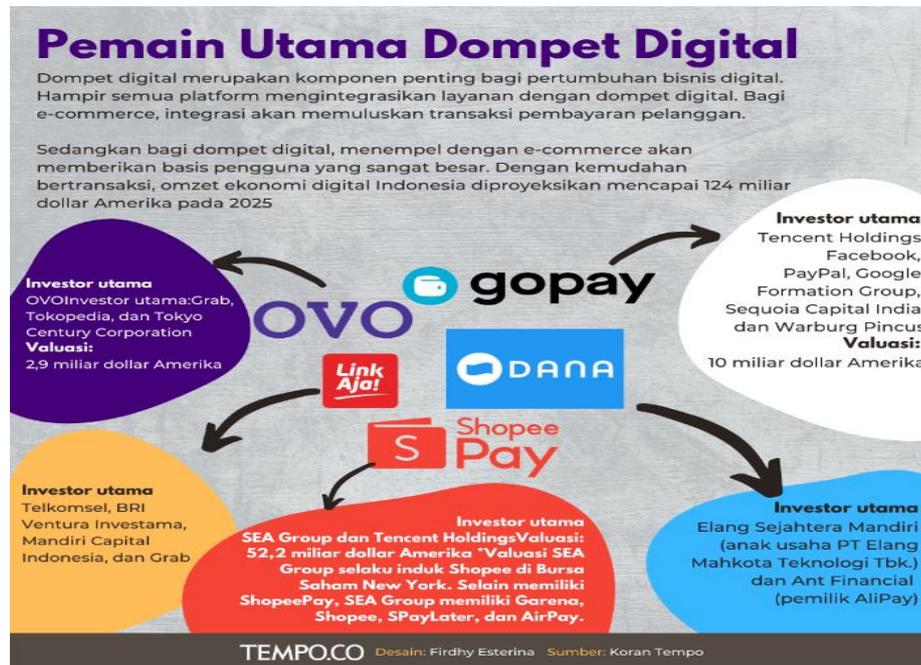
kerugian”. Keamanan juga membawa hambatan yang besar bagi konsumen untuk menggunakan aplikasi jasa keuangan, karena hambatan yang sering dijumpai sangat berbahaya. Misalnya, keberadaan peretas yang tidak bertanggung jawab yang akan menguras saldo pada akun yang dimiliki. Konsumen umumnya tidak mempercayai keamanan data yang disimpan untuk mengaktifkan akun mereka. Sehingga perlunya penyediaan layanan dompet digital terus meningkatkan sistem keamanan mereka agar mendapat kepercayaan dari penggunanya.

Tabel 1.1
Universitas di Jombang

| No | Nama Institusi | Mahasiswa Aktif |
|----|--|-----------------|
| 1 | Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang | 1583 |
| 2 | Universitas KH. A. Wahab Hasbullah | 554 |
| 3 | Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang | 328 |

Sumber: ayokuliah.id, 2021

Generasi muda percaya bahwa internet mendorong kemajuan teknologi saat ini. Perkembangan teknologi dibidang komunikasi khususnya internet telah memberikan pengaruh yang besar terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan konsumen. Generasi muda seperti kalangan mahasiswa di STIE PGRI Dewantara Jombang juga sudah tidak asing lagi dengan layanan aplikasi dompet digital seperti OVO, GOPAY, DANA, LINK AJA dengan jumlah mahasiswa aktif ilmu ekonomi terbanyak di jombang menjadi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian pada mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang pengguna dompet digital.



Sumber : Tempo,2021

Gambar 1.3
Macam-Macam Dompset Digital

Indonesia memiliki banyak dompset digital yang menyediakan layanan transaksi elektronik, sehingga memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran tanpa uang tunai. Perubahan sosial menuju penggunaan uang elektronik sebagai pengganti uang tunai dan cepatnya transisi ke uang elektronik atau biasa disebut *e-money* tidak lepas dari peran pengembang dompset digital. Kini, sebagian orang lebih puas dengan uang elektronik karena selain lebih mudah dan cepat, tapi tentunya juga lebih aman. Data menunjukkan bahwa jumlah transaksi yang menggunakan dompset digital terus meningkat dari tahun ke tahun. Memang dalam konteks pandemi Covid-19, jumlah transaksi ekonomi dan keuangan digital terus bertambah. Pembatasan aktivitas selama pandemi mendorong orang untuk berbelanja *online*.

Menurut *database* Indonesia (Data Bank Indonesia), transaksi mata uang elektronik pada Februari 2021 tercatat 19,2 triliun rupiah, meningkat 26,4% dibanding tahun sebelumnya. Begitu pula dengan volume transaksi digital banking yang mencapai 464,8 juta transaksi, dengan nilai transaksi melebihi 254,7 triliun rupiah. Atau peningkatan dari tahun ke tahun sebesar 22,9% pada Februari 2021.

Melihat pertumbuhan yang mengesankan tersebut, Bank Indonesia memperkirakan tren digitalisasi ini akan terus tumbuh seiring dengan perkembangan dan penguatan teknologi, inovasi, dan ekosistem digital. Riset terbaru Neurosum menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sudah terbiasa menggunakan dompet digital bahkan sebelum adanya pandemi covid-19. Responden mengatakan mereka lebih menyukai dompet digital sebagai sarana bertransaksi. Menurut penelitian Neurosum, dompet digital secara bertahap menggantikan peran uang tunai, termasuk kartu debit dan bahkan kartu kredit. Laporan riset yang dirilis pada awal Maret 2021 tersebut juga menunjukkan tingkat persaingan dompet digital Indonesia dalam menarik pengguna dan memperluas penetrasi pasar semakin ketat. Neurosum menyadari tren penggunaan dompet digital semakin meningkat. Selama tiga bulan sejak November 2020 hingga Januari 2021, terdapat 1.000 responden yang tersebar di 8 kota besar. Studi tersebut mendeskripsikan pangsa pasar dari 5 dompet digital terbesar yaitu ShopeePay, OVO, DANA, Gopay, LinkAja.

Konsumen atau pengguna akan mempertimbangkan banyak faktor saat memilih layanan dompet digital. Selain faktor pemasaran, pengguna juga memperhatikan

kemudahan bertransaksi digital dan akselerasi penggunaan dompet digital untuk pembayaran non fisik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik pada penelitian untuk mengetahui analisis perbedaan persepsi kemudahan dan keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi covid-19 khususnya di STIE PGRI Dewantara Jombang, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Perbedaan Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Bertransaksi Menggunakan Dompet Digital Sebelum Dan Era Pandemi Covid - 19 (Studi pada mahasiswa pengguna dompet digital di STIE PGRI Dewantara Jombang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan signifikan Persepsi Kemudahan Bertransaksi Menggunakan Dompet Digital Sebelum Dan Era Pandemi Covid – 19?
2. Apakah terdapat perbedaan signifikan Persepsi Keamanan Bertransaksi Menggunakan Dompet Digital Sebelum Dan Era Pandemi Covid - 19?

1.3 Batasan Masalah

Dengan maksud supaya penelitian ini dapat menjadi lebih terarah serta dengan dukungan data yang tersedia, maka ruang lingkup penelitian dibatasi sebagai berikut:

1. Objek Peneliti adalah mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Kajian yang dilakukan hanya terbatas pada pengguna dompet digital pada mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Tidak dilakukan pembahasan aspek lain selain yang berhubungan dengan Persepsi Kemudahan dan Keamanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah “untuk menganalisis perbedaan persepsi kemudahan dan keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi covid-19 pada mahasiswa pengguna dompet digital di STIE PGRI Dewantara Jombang.” Secara spesifik penelitian ini diajukan untuk tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan persepsi kemudahan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi Covid - 19.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan persepsi keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital sebelum dan era pandemi Covid - 19.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai sarana pengalaman pembelajaran yang dapat menumbuhkan sikap, ketrampilan dalam meneliti, dan mengaplikasi teori-teori yang telah didapat selama di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi dalam merumuskan dan mengevaluasi strategi pemasaran produk dalam menghadapi persaingan di dunia bisnis.