BAB I

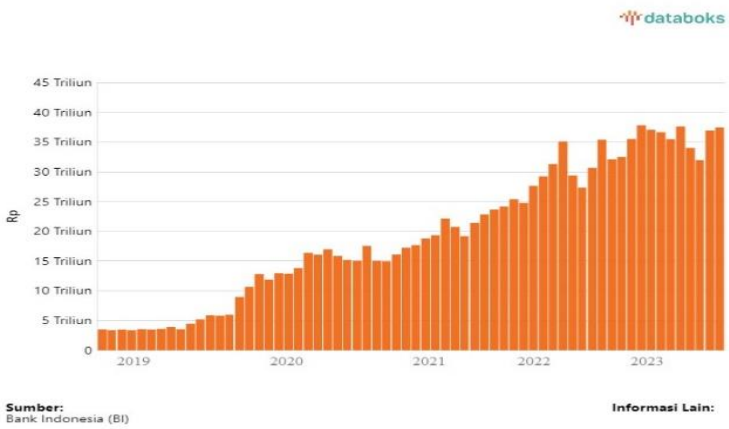
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi membawa banyak perubahan dalam berbagai bidang ekonomi, pendidikan, sosial maupun budaya. Menurut (Lasnida.,et al, 2023). Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang membuat masyarakat sangat terbantu untuk mendapatkan sebuah layanan. Bidang keuangan pun telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Dunia perbankan maupun perusahaan non perbankan mulai menciptakan inovasi-inovasi terbaru untuk menarik perhatian masyarakat menggunakan produknya (Arif Safarudin, 2020).

Financial technology merupakan suatu inovasi perkembangan teknologi di bidang keuangan. *Fintech* adalah bisnis baru yang dapat membantu kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa memiliki rekening pada bank umumnya (Helmi Munawa.,et al, 2023). Perusahaan penyelenggara *fintech* memberikan jasa-jasa yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, transaksi keuangan akan terasa semakin mudah apabila menggunakan *fintech*. *Fintech* bukan merupakan lembangan keuangan tetapi *fintech* tetap diatur oleh Bank Indonesia sehingga pihak penyelenggara *fintech* wajib mendaftarkan perusahannya ke Bank Indonesia (Fadhillah.,et al, 2021). *Fintech* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2018. *Fintech* mampu membawa kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan Undang-Undang Bank Indonesia, sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup berbagai aturan serta mekanisme yang digunakan untuk dapat memenuhi kewajiban yang ditimbulkan dari adanya kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran dibagi menjadi 2 yaitu sistem pembayaran secara *cash* dan sistem pembayaran secara *non cash* (Dharmawan, D., & Sulaeman, E., 2023). Menurut (Muhammad Rafli.,et al, 2024) Kemajuan teknologi yang ada mulai menggusur peranan uang tunai dalam sistem pembayaran. Seiring berjalannya waktu, penggunaan uang tunai mengalami beberapa kendala. Salah satunya dalam hal *efisiensi*. Kendala dalam hal *efisiensi* terlihat dari biaya pengelolaan dan pengadaan yang tinggi. Melalui gerakan ini Bank Indonesia berharap agar masyarakat dapat meningkatkan kesadarannya untuk menggunakan transaksi *non cash*.

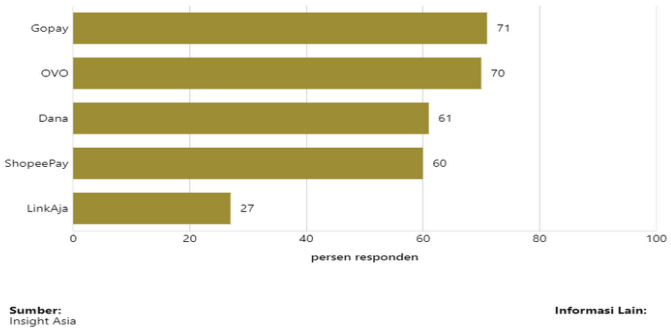


Gambar 1. 1 **Jumlah Transaksi Uang Elektronik (*E-wallet*) Tahun 2023**

Sumber : Databoks.katadata.co.id (diakses 19 maret 2023)

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi belanja menggunakan uang elektronik atau *e-money* di dalam negeri mencapai Rp37,46 triliun Nilai tersebut meningkat 1,4% dibanding Maret 2023 , serta lebih tinggi 5,8% dibanding April 2022 . Jika menurit empat tahun

ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi belanja menggunakan *e-money* juga sudah tumbuh 1.017% atau naik hampir 11 kali lipat dibanding April 2019, BI mencatat, pada April 2023 ada 744,59 juta unit kartu atau instrumen *e-money* yang tersebar di seluruh Indonesia. Kepala Departemen Komunikasi BI Erwin Haryono dalam siaran persnya "Transaksi sistem pembayaran terus naik dengan stabilitas sistem yang terjaga dan layanan pembayaran digital yang semakin meningkat. Namun pada awalnya, uang elektronik hanya diterbitkan dalam bentuk chip pada kartu namun dengan berkembangnya teknologi uang elektronik diterbitkan dalam bentuk lain yang harus terkoneksi terlebih dahulu dengan server penerbit. Uang yang disimpan secara elektronik disebut *e-money* sedangkan uang yang disimpan dalam media server disebut *e-wallet*. E-wallet merupakan aplikasi yang terkoneksi dengan internet untuk menyimpan nominal uang elektronik. *e-wallet* adalah aplikasi keuangan yang menyimpan dana secara digital yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dengan instrumen non tunai (Ika Febrilia.,et al, 2020) . Berdasarkan hasil analisis data dari Insight Asia menyebutkan bahwa ada beberapa aplikasi *e-wallet* dengan pengguna terbanyak di Indonesia.



Gambar 1. 2 **Daftar Pengguna Aplikasi E-Wallet Tahun 2023**

Sumber : Databoks.katadata.co.id (diakses 19 maret 2023)

Berdasarkan Gambar diatas Menurut laporan *E-Wallet Industry Outlook* 2023 dari Insight Asia, Platform yang paling banyak digunakan adalah GoPay dengan proporsi pengguna 71%. Namun, GoPay bersaing sangat ketat dengan Ovo, yang proporsi penggunanya mencapai 70%. Insight Asia juga menemukan, mayoritas responden pengguna dompet digital memanfaatkan platform tersebut untuk belanja online (79%). Ada pula yang memakainya untuk isi ulang pulsa (78%), transfer uang (78%), hingga membayar tagihan rumah tangga (45%). *e-wallet* akan terus meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan membuka lebih banyak akses ke beragam aktivitas produktif," kata tim Insight Asia dalam laporannya. Hanya brand yang mampu memenuhi kebutuhan fintech masyarakat dan mewujudkan janjinya secara konsisten yang dapat memenangkan pasar di masa depan.

. Menurut (Danisa.,et al, 2024) banyaknya vendor yang masuk menyebabkan persaingan *e-wallet di* Indonesia semakin kompetitif. Hal ini juga berdampak secara langsung terhadap konsumen dengan banyaknya opsi, lebih selektif dan memiliki pertimbangan lebih sebelum konsumen tersebut memutuskan untuk menggunakan e-wallet. Keputusan Pengunaan adalah sesuatu yang lazim untuk dipertimbangkan oleh konsumen dalam konteks pemenuhan kebutuhan akan produk dan jasa (Nabila.,et al, 2023). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kirana EK (2018) mengungkapkan keputusan penggunaan sebagai suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan

memilih satu diantaranya, Salah satu *e-wallet* yang sedang diminati saat ini seperti : Ovo, Dana, Shoppe dan GoPay

GoPay merupakan uang elektronik yang unik karena Go-Pay menempel pada sebuah aplikasi induk yaitu aplikasi Gojek dan terinterigrasi dengan berbagai fitur yang tersedia. GoPay adalah dompet digital serba bisa. Mulai dari transaksi cepat untuk semua layanan Gojek seperti *Go-Ride*, *Go-Food*, *Go-Tix*, *Go-Shop*, *GoSend*, dengan ratusan Rekan Usaha, hingga mengirim atau menerima uang dengan mudah, semua bebas dilakukan bersama GoPay. GoPay masih menjadi uang elektronik yang mampu bersaing cukup ketat di era digital saat ini dengan beragam fitur dan layanan yang sangat bermanfaat dan memudahkan dalam bertransaksi (gopay.co.id, 2023).

GoPay saat ini telah terintegrasi dengan beberapa bank digital, seperti PT Bank Jago Tbk. (ARTO) memberikan kemudahan dalam pengaturan keuangan dan akses perbankan digital. Selain itu, Kerjasama antara GoPay dengan berbagai mall untuk fasilitas pembayaran *e-parking* memudahkan dalam melakukan pembayaran. Metode pembayaran pada aplikasi GoPay dapat dipilih menggunakan scan *QR Code* atau pada mesin EDC di outlet yang kita kunjungi dapat mempercepat transaksi tanpa perlu mengeluarkan uang tunai. Dalam pembayaran tagihan, GoPay dapat digunakan di lebih dari 680 layanan tagihan di seluruh Indonesia. Dalam fitur autopay kita dapat membayar tagihan secara otomatis. Top-up saldo GoPay mudah melalui berbagai channel bank, mitra driver GoJek, minimarket, dan lainnya (gopay.co.id, 2023).

.

Fitur bebas transfer dan tarik tunai memungkinkan transfer saldo antar teman menggunakan nomor handphone, transfer antar bank, dan tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM. Fitur-fitur GoPay yang dapat diakses dengan mudah dan panduan yang jelas tertera pada laman website GoJek membantu pengguna untuk lebih mudah memahami bagaimana bertransaksi menggunakan GoPay. Semua fitur yang tersedia memiliki manfaat tersendiri bagi pengguna serta keuntungan lainnya seperti potongan harga dan cashback. Meskipun Gopay sebagai *e-wallet* dengan pengguna aktif bulanan terbanyak di Indonesia tidak menjamin adanya kepuasan pengguna pada GoPay. Apabila Kualitas pelayanan dalam penggunaan GoPay membuat konsumen kurang puas terhadap layanan yang diberikan GoPay dan berakibat menurunnya pengguna GoPay. Aktifitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi keuangan digital berbentuk server atau *e-wallet* sangat mudah dipengaruhi oleh kualitas layanan online , (gopay.co.id, 2023).

Menurut penelitian (Amalia Khoirunnisa, 2022) mengatakan bahwa yang mempengaruhi Keputusan Penggunaan pada *e-wallet* salah satunya adalah *e-service quality*. Menurut Parasuraman dan Malhotra dalam Perwira et al (2016) mengatakan bahwa *e-service quality* merupakan pelayanan yang berbasis elektronik dapat digunakan untuk memfasilitasi belanja secara efektif dan efisien. Sehingga pengguna aplikasi tersebut dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi tersebut sudah baik atau tidak. Dikutip dari (katadata.com) GoPay berfokus meningkatkan kualitas layanan

secara online dan offline. Agar semua pengguna mendapatkan kualitas yang memuaskan, berdasarkan *Review* yang terdapat pada playstore banyaknya konsumen yang merasa puas terkait kualitas layanan GoPay. Berikut ini terda

Gambar 1. 3 **Review Pengguna Gopay Mengenai *E-service quality***

Sumber : Playstore (diakses 19 maret 2023)

Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa dari hasil *review* pada playstore mayoritas pengguna layanan GoPay merasa puas terhadap sistem kualitas pelayanan yang diberikan oleh *e-wallet* GoPay. Dikarenakan minimnya terjadi permasalahan dengan sistem pelayanan selama menggunakan GoPay. Pengguna merasa puas dengan GoPay dan akhirnya pengguna tidak melakukan uninstal dan tidak berpindah ke layanan *e-wallet* yang lainnya.

Selanjutnya yang mempengaruhi Keputusan Pengunaan *e-wallet* adalah kepercayaan. Kepercayaan dalam konteks online disebut dengan *e-trust*. Menurut Kartono (2019) *e-trust* merupakan kepercayaan dari seseorang yang dapat memberikan kesediaan terhadap tindakan yang dilakukan oleh orang lain. Kepercayaan merupakan salah satu aspek penting untuk menarik

pelanggan agar tetap menggunakan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kepercayaan sangat penting bagi keberlangsungan bisnis terutama bisnis online. Transaksi online merupakan kegiatan jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online dengan bantuan website atau aplikasi. Tanpa adanya kepercayaan dari konsumen maka transaksi tidak akan berjalan dengan baik. Salah satu program GoPay dalam membangun kepercayaan jaminan saldo GoPay kembali (GoPay JSK) yaitu suatu program untuk melindungi dari transaksi yang tidak sah, sebagai akibat dari pengambihan akun GoPay di aplikasi GoJek ("ATO") dalam bentuk serangan *brute force* atau kehilangan perangkat seluler, dan pesanan yang tidak diantar di aplikasi Gojek ("Pesanan Tidak Diantar"). akan mendapatkan kembali saldo GoPay (gopay.co.id, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal tersebut sejalan dengan hasil pengamatan peneliti bahwa masih terdapat permasalahan yang ditemukan di lapangan dengan pelaksanaan *e-service quality*, *e-trust* Hal diatas merupakan permasalahan yang harus dicari solusinya oleh GoPay. Apabila keluhan tersebut dibiarkan akan berdampak kepada ketida kepuasan pelanggan menggunakan layanan gopay menyebabkan pelanggan tidak akan menggunakan lagi dan memilih *e-wallet* lain dan berakibat perusahaan akan merugi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Nabila., Lasnida., Muhammad Rafli., menyatakan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan, maka semakin baik *e-service quality* dan *e-trust* (kepercayaan) akan berdampak pada meningkatnya

keputusan penggunaan terutama *e-wallet* GoPay. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Ignatius Irvan Tjahjady Saputra, 2021), menyatakan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dan Penelitian Terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " ***Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Penggunaan e-wallet (Study Pada penguna GoPay Di Jombang)"***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka Rumusan Masalah dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap Pengunaan *e-wallet* GoPay?
2. Apakah *e-trust* berpengaruh terhadap Pengunaan *e-wallet* GoPay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini dapat diidentifikasikan sebagai berikut

1. Menganalisis pengaruh *e-service quality* berpengaruh terhadap Pengunaan *e-wallet* GoPay?
2. Menganalisis pengaruh *e-trust* berpengaruh terhadap terhadap Pengunaan *e-wallet* GoPay?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian diatas ,Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak diantaranya :

1. **Manfaat Teoritis**

   Penulis berharap hasil penelitian ini mempunyai nilai yang positif bagi pihak lain, juga sebagai bahan masukan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang objek yang diteliti maupun untuk dikembangkan dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. **Manfaat Praktis**

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan pertimbangan terhadap penentuan teknik pemasaran selanjutnya, agar perusahaan mampu menghadirkan fitur-fitur menarik lainnya.