

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang begitu cepat, Teknologi telah memberikan faedah dan kontribusi luar biasa bagi kesejahteraan umat manusia, walaupun bukan tanpa efek negatif yang akhirnya bersifat membatasi dan menjadi suatu ketergantungan bagi manusia itu sendiri. Perkembangan teknologi digital adalah realitas yang tak terhindari oleh siapa pun atau institusi mana saja yang hidup dalam konteks globalisasi dan masyarakat berjejaring (network society).

Mark Chan menuliskan bahwa semua peralatan teknologi yang kita gunakan pada zaman ini menggunakan sistem digital sebagai basis datanya. Kenyataan yang memperlihatkan kepada kita bahwa di era digital semua informasi berkembang luar biasa pesat dengan penggunaan teknologi digital di mana-mana. Sesuatu yang tidak bisa dipertanyakan lagi karena perkembangannya sudah terjadi dengan penetrasi yang mendalam. Perkembangan yang secara radikal sudah mengubah cara kita bekerja, bermain, hidup dan menjalin relasi satu sama lainnya. Manusia menciptakan teknologi untuk mendorong/mendukung kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan sehingga lebih efektif dan efisien.

Perkembangan yang terus berlangsung hingga saat ini menawarkan kemudahan – kemudahan bagi manusia. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, pola hidup masyarakat dan system pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Didin Elok Parastiti, Imam Mukhlis dan Agung Haryono (2015) mengemukakan bahwa kemajuan teknologi dalam metode pembayaran menggeser peran uang tunai sebagai alat

¹Ahmad, *Teknologi Pengajaran*. (Jakarta : Sinar Baru Algesindo, 2015),
h.65

pembayaran ke bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis.

Semakin populer seiring meningkatnya pemakaian smartphone hingga 70% dalam lima tahun terakhir di Indonesia. Terlebih, semakin banyak pilihan aplikasi e-wallet tanpa kartu untuk bertransaksi. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, sudah ada 38 e-wallet yang mendapatkan lisensi resmi. Pada tahun 2018, transaksi e-wallet di Indonesia mencapai angka USD1.5 miliar dan diprediksikan akan meningkat menjadi USD 25 miliar pada tahun 2023. Tapi siapakah e-wallet paling populer di Indonesia berkolaborasi dengan perusahaan analisis data terpercaya App Annie dan iPrice Group, berusaha merangkum olahan data yang lebih baik mengenai aplikasi e-wallet paling populer di Indonesia. Menggunakan data jumlah download aplikasi dan pengguna aktif bulanan, riset ini menghadirkan statistik yang lebih konkret untuk mengetahui siapa saja aplikasi e-wallet di Indonesia.

Metode pembayaran adalah cara yang dilakukan pelanggan untuk membayar barang dan jasa. Penting untuk menimbang metode pembayaran apa yang akan ditawarkan saat memulai bisnis dan memeriksanya secara rutin untuk mengetahui apakah sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan. Joanna Stavins (2018) mengemukakan bahwa metode pembayaran bervariasi dalam hal biaya dan manfaat nyata dan dirasakan mereka termasuk biaya penerbitan, biaya melakukan transaksi untuk setiap pihak yang terlibat, biaya waktu, keamanan, kenyamanan, dan lain-lain. Meskipun tidak ada konsensus mengenai metode pembayaran mana yang paling murah dan paling mahal, biaya-biaya tersebut telah mengasilkan kontroversi substansial, seperti yang digambarkan oleh perdebatan lama mengenai biaya pertukaran kartu kredit, yang merupakan satu jenis biaya untuk melakukan transaksi kartu kredit. Meskipun ada perbedaan harga yang dihadapi oleh konsumen. Oleh karena itu pengaruh insentif harga pada penggunaan metode pembayaran adalah masalah ekonomi yang penting.

Sejak system pembayaran non tunai elektronik memerlukan biaya hanya seperti sampai setengah dari system pembayaran non tunai berbasis

kertas (*paper based*) maka jelas bahwa biaya social dalam system pembayaran dapat dikurangi dengan mengimplementasikan system pembayaran elektronik. Penggunaan transaksi non tunai dapat mengurangi biaya moneter pencetakan dan peredaran uang kertas. Perkembangan transaksi pembayaran menuju cash-less society merupakan arah perubahan yang tidak bisa di hindari. Perkembangan teknologi informasi dan inovasi system pembayaran mengarah kepada penggunaan alat pembayaran yang semakin efisien, aman, nyaman dan cepat. Inovasi itu tidak sajadapa berkembangnya penggunaan instrumen pembayaran berbasis kertas (*paper based*), penggunaan alat pembayaran dengan menggunakan kartu (*card based*) dan pembayaran secara elektronik (*electronic based*) tetapi juga sudah disertai dengan semakin cepatnya proses penyelesaian setelmennya². Adapun metode pembayaran yang memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut adalah *digital payment*.

Dompot elektronik termasuk teknologi yang belum banyak digunakan meskipun pengguna telah cukup mengenal berbagai macam metode pembayaran elektronik. Namun pertumbuhan transaksi Go-Pay sangat tinggi sejak pertama kali diluncurkan. Namun, hanya sedikit sekali penelitian yang sudah membahas tingkat penerimaan Go-Pay oleh pengguna di Indonesia. Mengingat perbedaan layanan sejenis di tiap negara berbeda, maka penelitian dengan konteks menawarkan produk lokal di Indonesia dianggap penting.

Penggunaan sistem (*actual system usage*) adalah kondisi nyata dari penggunaan suatu sistem teknologi yang dapat diukur berdasarkan intensitas penggunaan dan durasi waktu penggunaan .Sehingga apabila pengguna

²D. Bothun, S. Glisson, R. Haas, C. Isaac, and M. Lieberman, *Consumer intelligence series; opening the mobile wallet PricewaterhouseCoopers LLP*, www.pwc.com/sg/en/tice/assets/tmtnews201304/pwconsume_rintelligence-series-mobile-allet.pdf, 2013.

menggunakan layanan Go-Pay secara intensif maka dapat dikatakan para pengguna mengetahui sistem pembayaran Go-Pay dengan baik. Tingkat penerimaan Go-Pay oleh penggunanya dapat dilihat dari beberapa faktor. Adapun faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran Go-Pay adalah pengetahuan produk, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kelemahan produk dan reputasi. Faktor-faktor tersebut diuji berdasarkan model konstruksi Technology Acceptance Model (TAM)

Pembayaran digital saat ini menuntut masyarakat untuk menjadi cerdas dan mampu memanfaatkan kemudahan dan efektivitas saling berinteraksi. Berbagai inovasi digital di berbagai sektor membuktikan bahwa masyarakat juga turut andil dalam perkembangan era yang semakin modern. Bisnis financial technology (fintech) turut mempengaruhi munculnya perusahaan-perusahaan startup yang bergerak di bidang keuangan digital (Tazkiyyaturrohmah, 2018). Banyaknya bisnis startup saat ini membuat para pelaku bisnis tersebut berlomba-lomba melakukan inovasi pada produk keuangan digitalnya, sebetulnya Go-pay dari Go-jek.

Digital payment adalah metode pembayaran yang terkomputerisasi dengan media elektronik yang artinya seluruh kegiatan pembayaran ini hanya dapat digunakan melalui perangkat elektronik. Metode pembayaran semacam ini merupakan dampak perkembangan financial technology di era revolusi industri 4.0 pada bidang keuangan. Financial technology adalah sistem keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi untuk menghasilkan produk atau layanan bagi pengguna sistem tersebut. Financial technology diklasifikasikan ke dalam lima kategori yaitu payment system, market supporter, investment and risk manager, lending, financing and capital raising dan other financial services. Kategori payment system mencakup fungsi otorisasi, clearing, settlement dan pelaksanaan pembayaran.

Fungsi-fungsi tersebut terkomputerisasi dengan media elektronik sehingga disebut dengan istilah digital payment. Secara umum, terdapat dua produk digital payment yang dikenal masyarakat yaitu: e-money dan e-wallet. E-money adalah instrumen pembayaran elektronik yang disimpan

pada server atau chip Contoh e-money antarlain Brizzi, Mandiri e-money dan Shopeepay. Lebih luas dari itu, e-wallet adalah layanan elektronik yang dapat digunakan untuk menyimpan dana dan melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu maupun e-money Contoh e-wallet antara lain GoPay, OVO dan DANA.

Menurut Bank Indonesia, financial technology merupakan hasil kombinasi jasa keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis konvensional menjadi moderat, yang semula tatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh.dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan hanya dalam hitungan detik. Fintech hadir seiring dengan perubahan orang gaya hidup yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi yang menuntut kehidupan serba cepat. Dasar hukum bagi operator fintech menurut ketentuan Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40 / PBI / 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

1. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22 / DKSP tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital
2. Peraturan Bank Indonesia No. 18/17 / PBI / 2016 tentang Uang Elektronik Digital payment merupakan salah satu bentuk transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Ayat 6a yang berbunyi penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik.³

³Melika Aristiana, et.al, *Factors That Influence People Interest in Using*

Pasal 40 Ayat 1 bahwa pemerintah memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kemudian dalam peraturan Otoritas jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor/Pojk.03/2017 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Pasal 1 Ayat 4 menyebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah Layanan perbankan elektronik yang mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani transaksi keuangan nasabah secara nyaman, cepat, dan mudah sesuai dengan kebutuhan nasabah (customer experience) dengan Pengamanan yang baik, dan dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang berarti bahwa OJK sangat mendukung sistem pembayaran dengan menggunakan digital payment. Bank Indonesia juga mengeluarkan peraturan tentang transaksi elektronik yaitu terdapat pada peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (e-money) Pasal 1 Ayat 3 Uang Elektronik (Electronic Money) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.

Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server dan chip digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan. kemudian dipertegas dalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.

Tidak sedikit pula individu yang menjadikan layanan mobile payment

a Digital Platform as a ZIS Payment (Case Study Go-Pay),(Internasional

suatu gaya hidup yang dilakukannya. Apalagi sedang berlangsungnya musibah pandemi covid 19 yang menimpa seluruh negara khususnya di Indonesia sendiri. Oleh karena itu terdapat beberapa regulasi dari pemerintah terkait himbauan untuk melakukan social distancing guna memutuskan rantai penyebaran covid 19 itu sendiri. Sehingga tidak sedikit pula masyarakat yang mulai menerapkan gaya hidup cashless dimana mereka cenderung lebih menggunakan mobile payment untuk melakukan transaksi.

Bank Indonesia Kantor Perwakilan Sumatra Utara mencatat setidaknya 70 persen pengguna Digital Payment berada di Kota Medan. Kepala Perwakilan Bank Indonesia Sumatra Utara, Wiwiek Sisto Widayat mengatakan pihaknya saat ini telah membentuk kelompok khusus untuk memonitor pergerakan transaksi melalui Digital Payment. Oleh karena itu, dia mengakui data yang terkumpul masih terbatas. Namun, dari data sementara yang diperoleh, setidaknya 70 persen pengguna dompet digital di Sumatra Utara berada di Medan. "Posisi transaksi teknologi ini sebagian besar, mungkin lebih dari 70 persen ada di Medan," ujarnya dalam jumpa pers di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Sumut. Kemudian keberadaan Digital Payment harus turut termonitor karena potensinya mendisrupsi layanan perbankan yang sudah ada lebih dulu.⁴ Oleh sebab itu pengaruh sosial baik itu dari kerabat, regulasi, gaya hidup, kenyamanan, dan sebagainya serta faktor external yang tak terduga sangat mempengaruhi niatan orang untuk menggunakan mobile payment.⁵ dari latar belakang diatas, maka dari itu peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai **“ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN”**

⁴Wiwiek Sisto Widayat, Wawancara Pers Kepala Perwakilan Bank Indonesia Sumatra Utara.

⁵Ryian Adrian Hongdrikus, *Pengaruh Kecemasan Teknologi dan Sosial dalam Manfaat Kenyamanan Ekonomi, Keamanan Informasi, Kesenangan, Pengalaman dan Sosial terhadap Niat untuk Menggunakan Mobile Payment.* (Thesis Universitas Multimedia Nusantara, 2020), h. 60.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

B. Perumusan Masalah

Evolusi metode pembayaran dalam bentuk *digital payment* sudah dikenal oleh masyarakat kota Medan. Maka, berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan yang dapat menjadi pertanyaan penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah penggunaan digital payment efektif pada masyarakat kota Medan.
2. Apakah masyarakat kota Medan banyak menggunakan digital payment.
3. Apakah digital payment ini bermanfaat bagi masyarakat kota Medan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui jumlah masyarakat kota Medan yang menggunakan digitalpayment.
2. Untuk mengetahui efektivitasdigitalpaymentpada masyarakat kota Medan
3. Untuk mengetahui dampak digital payment pada masyarakat kota Medan.

D. Manfaat Teoritis dan Praktis

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah:

1. Bagi penulis

Memperluas wawasan bagi penulis tentang *digital payment*

2. Bagi masyarakat kota Medan

Agar lebih mengenal perkembangan *digital payment*

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah gambaran perusahaan PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO – JEK) mengenai perkembangan GO-PAY di kalangan masyarakat kota Medan.

4. Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan gambaran pengaruh perubahan pola transaksi ekonomi masyarakat dan kecenderungan pensubstitusian metode pembayaran non tunai terhadap transaksi tunai.

5. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini harapannya dapat menambah pengetahuan dan juga sebagai sumbangan pemikiran dan saran – saran atas hasil – hasil penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

E. BatasanIstilah

Untuk menghindari pembahasan yang mengakibatkan tidak tepatnya sasaran yang diharapkan, maka penulis hanya membatasi Digital Payment yang di terdapat pada Gopay dan penulis mengambil 5 orang per 21 kecamatan di kota Medan.





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN