

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin berkembangnya zaman, berpengaruh pula pada perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga menuntut manusia untuk mengikuti perkembangan yang terjadi guna menunjang kehidupan. Perkembangan teknologi dan kecepatan dalam memperoleh informasi tidak hanya dalam pemenuhan kebutuhan dunia pendidikan saja, namun juga sangat membantu dalam kegiatan ekonomi. Selain itu, cara untuk meningkatkan kinerja keuangan salah satunya dengan memanfaatkan teknologi. Perkembangan teknologi telah banyak memengaruhi gaya hidup saat ini, seperti pengembangan bisnis berbasis teknologi. Keadaan yang berubah ini mendorong akan munculnya model bisnis baru yang sekarang disebut dengan *financial technology*.¹

Seiring dengan perkembangan tersebut, pemerintah mulai melakukan hal-hal untuk meningkatkan perekonomian di suatu negara. Pada tahun 2006, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran (DASP) mengenai Grand Desain Upaya Peningkatan Penggunaan Pembayaran Non-tunai atau disebut dengan *Toward a Less Cash Society* (LSC), salah satu kegiatan yang dilakukan yaitu mengkaji lanjutan operasional *e-money*. Bank Indonesia menerbitkan *e-money* pada tahun 2009 serta untuk mendukung pembayaran LSC membuat gerakan nasional yang terbit pada tanggal 14 Agustus 2014 dengan guna peningkatan jumlah penggunaan uang elektronik. Gerakan ini disebut dengan Gerakan Non Tunai (GNNT) yang tujuan utamanya adalah untuk keamanan dan kenyamanan masyarakat. GNNT berupaya menekan anggaran mencetak uang, dan pembiayaan terorisme. Salah satu upaya GNNT untuk melaksanakan tujuannya adalah dengan menggunakan *e-money*. Ketentuan mengenai *e-money* juga telah diakomodir dalam peraturan Bank Indonesia

¹Nurbaiti, et.al. "Determinan Perception Ease of Use, Effectiveness and Risk on The Interest of Transacting Using Financial Technology (Fintech) in Medan City Community". *Journal of Management and Business Innovations*. Vol : 02, No 01, 2020, h.41.

banyak pelanggan baru, memungkinkan Shopee untuk melakukan pertukaran perdagangan internasional dan berfungsi sebagai penghubung antara ekonomi dan global.²

Kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital. Minat untuk menggunakan dompet digital semakin meningkat setiap tahun, hal ini dikarenakan keuntungan yang diperoleh dari menggunakan dompet digital sebagai alat pembayaran melalui aplikasi Shopee. Selama masa pandemi covid-19 ini, banyak masyarakat yang mulai merubah gaya berbelanja mereka dari yang awalnya berbelanja langsung ke toko, tetapi pada saat pandemi mulai berubah menjadi berbelanja secara daring, salah satunya dengan menggunakan aplikasi belanja *online*, Shopee. Peningkatan penggunaan ShopeePay selama masa pandemi ini pun semakin meningkat, bahkan ShopeePay dapat menggeser pangsa pasar yang selama ini dipegang oleh teknologi finansial yang sudah cukup lama hadir di Indonesia, yakni Gopay dan Ovo. Dilansir dari Katadata.co.id, riset dari NeuroSensus menyatakan bahwa ShopeePay mendominasi pasar dompet digital Indonesia pada awal tahun 2021. ShopeePay disebut mengalahkan Ovo dan Gopay karena terintegrasi dengan *e-commerce* Shopee dan mempunyai strategi promosi yang efektif.³

Dilansir dari *katadata.co.id* berdasarkan riset yang dilakukan oleh *Snapchart* membuktikan, bahwa ShopeePay lebih sering digunakan daripada Gopay dan Ovo sejak September 2020 lalu. Survei tersebut dilakukan terhadap 1.000 responden sepanjang September hingga awal Desember, kemudian dilanjutkan dengan survei lanjutan pada kuartal 1 2021, dengan persentase usia 55 % populasi berusia dibawah 24 tahun, 45% berusia 25-35 tahun, dimana persentase perempuan sebesar 70% dan laki-laki sebesar 30%.

²Zuhrinal M.Nawawi, et.al. "Shopee's E-Commerce Marketing Strategy In International Bussiness". International Journal of Social Research. 2020. Hlm 30

³Katadata.co.id. "Survei Pengguna ShopeePay dari September-Desember 2020", Databoks.katadata.co.id (7 Juli 2021)

Tabel 1.1

Peningkatan Pengguna ShopeePay 2019 – 2021

<i>Fintech</i>	2019 (%)	2020 (%)	2021 Januari – Maret (%)
ShopeePay	-	72	76
OVO	81	55	57
Gopay	83	52	54
DANA	68	40	49
LinkAja	53	21	21

Sumber : Snapchart

Berdasarkan data dari Bak Indonesia (BI), tak kurang dari 38 aplikasi dompet digital telah mendapatkan lisensi resmi. Sepanjang periode 2018 saja, lembaga riset dan penasihat yang berbasis di India, RedSeer, melaporkan transaksi *e-wallet* di Indonesia telah mencapai US\$1,5 miliar setara Rp.21,73 triliun. Masih dari data BI, total transaksi dompet digital di Indonesia sepanjang tahun 2019 mencapai 5,22 miliar transaksi. Sedangkan nilai transaksi dompet digital melonjak tajam hingga 207% menjadi Rp.145,16 triliun pada tahun 2019.

Kemudian hasil survei *Snapchart* berdasarkan data jumlah pengguna *e-wallet* pada tahun 2020, menunjukkan bahwa pengguna ShopeePay menempati urutan teratas yaitu pada bulan September sebesar 72%, kemudian menyusul pengguna OVO sebesar 55%, selanjutnya GoPay sebesar 52%, DANA menempati urutan keempat sebesar 40%, terakhir adalah LinkAja sebesar 20%. Kemudian pada tahun 2021 pada kuartal 1 yaitu Januari - Maret, ShopeePay merupakan *e-wallet* yang paling banyak digunakan (76%), disusul oleh Gopay (57%), Ovo (54%), DANA (49%), dan LinkAja (21%).

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna ShopeePay terus meningkat terlebih di masa pandemi ini. Selain dikarenakan kemudahan dan efisiensi penggunaannya, hal ini juga dikarenakan banyaknya promo yang ditawarkan ketika pengguna bertransaksi dengan ShopeePay. Dengan terdapatnya bahwa ShopeePay mempunyai rekor tertinggi dalam transaksi yakni hingga

32% dari total jumlah transaksi *e-wallet* di Indonesia menjadikan PT.Airpay International Indonesia semakin besar, yang mana PT ini sudah menjalin kerjasama dengan perusahaan seperti *e-commerce* Shopee, restoran, kafe, asuransi, dan ribuan toko fisik atau *merchant* yang berada di seluruh Indonesia. Sehingga wajar apabila pengguna ShopeePay di Indonesia sangatlah banyak termasuk di Medan.

Walaupun dompet digital menawarkan segudang manfaat serta keunggulan bagi konsumennya, akan tetapi beberapa pihak masih enggan untuk bertransaksi dengan dompet digital. Keengganan seseorang dalam memanfaatkan teknologi keuangan disebabkan karena adanya faktor ketidakpastian serta ketidakamanan dalam menggunakannya. ShopeePay merilis fitur rekognisi wajah dan sidik jari untuk menyelesaikan transaksi *online* dalam *platform*. Fitur ini juga bisa digunakan untuk pembayaran *offline* yang dilakukan lewat ShopeePay. ShopeePay menyarankan agar pengguna mengaktifkan fitur rekognisi wajah dan sentuhan bagi pengguna iOS dan autentikasi sidik jari bagi pengguna Android. Selain itu, ShopeePay juga telah dilengkapi dengan fitur OTP, PIN, dan notifikasi yang otomatis berlaku sejak pengguna mengaktifkan akun ShopeePay. ShopeePay mengklaim berbagai fitur keamanan yang dihadirkan telah menerapkan keamanan berlapis yang sesuai dengan peraturan pemerintah dan berstandar global. Jika pengguna menemukan kendala atau mendapatkan informasi yang mencurigakan, para pengguna dapat menghubungi tim *customer service* melalui berbagai kanal, seperti e-mail, *call center*, twitter, dan instagram.

Terlepas dari faktor risiko yang menjadi pertimbangan untuk menggunakan dompet digital ShopeePay, Banyaknya keunggulan yang ditawarkan juga menjadi nilai lebih bagi para pengguna untuk memilih ShopeePay sebagai dompet digital. Seperti faktor manfaat yang berperan sebagai bahan pertimbangan konsumen sebelum bertekad untuk menjadi pengguna dari sebuah layanan pembayaran digital. Persepsi kebermanfaatan diuraikan sebagai suatu persepsi subjektif dari konsumen terhadap potensi penggunaan suatu sistem bisa mendorong peningkatan atas kinerja yang dilakukannya. Sebagai suatu merek yang baru, ShopeePay dapat dengan pesat menjadi alat transaksi digital yang digemari masyarakat yang sudah akrab dengan dompet digital. Hal ini dikarenakan ShopeePay memberikan kecerdasan UI/UX

designer, kesederhanaan di dalam pengalaman konsumen yang tentunya tidak membuat konsumen bingung dan juga memberikan sejumlah promo yang menjadi daya tarik konsumen.⁴ Hal ini juga menjadikan ShopeePay sebagai kompetitor handal di kalangan merek dompet digital lain di pasaran saat ini. Faktor terakhir adalah karena kemudahan penggunaan. *Perceived ease of use* sebagai seberapa besar kepercayaan pengguna bahwa ketika menggunakan sistem tersebut, maka upaya yang harus pengguna keluarkan juga menjadi lebih kecil. Perusahaan ShopeePay kerap menawarkan fitur dan tampilan pada ShopeePay yang tidak membutuhkan pemahaman yang rumit atau perlu mempelajari mekanismenya terlebih dahulu, dan juga mitra layanan pembayaran yang tidak sulit dijumpai oleh konsumennya. Aktivasi ShopeePay sangatlah mudah dan bisa dilakukan dengan cepat hanya dengan mengunduh aplikasi Shopee di *Play Store*, kemudian masuk ke halaman ShopeePay dan memasukkan kode verifikasi yang dikirim ke nomor ponsel yang terdaftar pada akun lalu kemudian mengatur PIN ShopeePay. Dengan demikian ShopeePay ialah alat transaksi non tunai yang penggunaannya mudah dan tidak terbatas akan tempat dan waktu yang mengakibatkan banyak pengguna terus menggunakan dompet digital ShopeePay. Banyak fitur dari ShopeePay yang tujuannya memudahkan pengguna dalam bertransaksi. ShopeePay adalah layanan dompet digital dengan manfaat utama untuk sarana pembayaran dan rekening penampung pengembalian dana pembatalan transaksi. ShopeePay adalah fasilitas layanan uang digital yang bisa difungsikan untuk sarana pembayaran online pada aplikasi Shopee, *merchant* ShopeePay serta untuk menyimpan pengembalian dana pembatalan transaksi.

Perlu diketahui bahwa ada beberapa pengguna yang akun ShopeePay nya diblokir oleh pihak Shopee. Mengenai akun ShopeePay yang diblokir atau di non aktifkan pihak Shopee, biasanya ini terjadi karena beberapa hal seperti kesalahan sistem atau salah ketika memasukkan PIN ShopeePay. ShopeePay tentunya memiliki beberapa fitur keamanan, yakni PIN. PIN tersebut digunakan ketika pengguna ingin melakukan pembayaran menggunakan ShopeePay. Apabila salah

⁴Davis, F.D. "Perceived usefulness, Perceived Ease of use, and user Acceptance of Information Technology". (MIS Quarterly. 1989. Vol.13 No. 5 : pp319-339)

memasukkan PIN sebanyak 5 kali berturut-turut, maka otomatis akun tersebut akan diblokir.

Beberapa penelitian yang mengaitkan antara manfaat terhadap minat penggunaan menyatakan apabila layanan dompet digital memberikan berbagai manfaat bagi penggunanya, maka pengguna dengan senang hati akan menggunakan layanan dompet digital. Hal tersebut nantinya secara langsung akan memengaruhi minat menggunakan layanan dompet digital. Sebaliknya bila pengguna beranggapan bahwa dompet digital tidak memberikan manfaat sama sekali pada dirinya, maka pengguna tidak akan berminat lagi untuk menggunakannya karena terdapat berbagai macam pilihan alat transaksi non-tunai lainnya.⁶ Namun kemungkinan tidak adanya manfaat yang optimal yang akan diperoleh nasabah setelah menggunakan layanan dompet digital tersebut⁵.

Pada penelitian ini, objek penelitian adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang menggunakan dompet digital Shopeepay. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada bukan pemilik menunjukkan bahwa responden yang tidak memiliki Shopee mengisi kuesioner tidak sesuai dengan pendapatnya atau sembarang. Pertimbangan memilih objek penelitian pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dikarenakan mahasiswa lebih dominan atau tertarik pada hal-hal yang praktis, dan mengerti bagaimana pemahaman serta opini nya terhadap Shopee dan berbagai keunggulannya.

Berdasarkan hasil pra-penelitian sementara dengan melakukan wawancara langsung terhadap mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, terlihat beberapa masalah yang menjadi bahan pertimbangan terhadap keputusan menggunakan ShopeePay, diantaranya seperti waktu pencairan dana ShopeePay ke rekening yang memakan waktu cukup lama, sehingga bagi pengguna yang dalam kegiatan transaksinya menuntut proses yang cepat terkendala dengan proses pencarian dana ShopeePay yang lama. Selanjutnya ShopeePay tidak dapat digunakan sebagai alat bayar kecuali belanja di platform Shopee saja. Didasarkan ketiga faktor pada fenomena diatas, menunjukkan adanya

⁵Nirmala, Miftah, et.al.” Analisis Gaya Hidup dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Mahasiswa dalam Cashless Society”. Cybrarians Journal. 2015.645 (37),1-31

keterkaitan antara tingkat risiko, kemanfaatan, dan kemudahan penggunaan, terhadap keputusan menggunakan dompet digital (ShopeePay) dengan minat guna sebagai variabel yang dapat memengaruhi ketiga faktor di atas.

Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji keputusan mahasiswa Universitas negeri di Medan dalam menggunakan dompet digital dengan judul ‘Determinan Keputusan Penggunaan Dompet Digital dengan Minat Guna Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pengguna ShopeePay)’.

B. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Rentannya peretasan yang digunakan di dalam teknologi keuangan seperti dompet digital (ShopeePay) menimbulkan rasa khawatir dan menjadi bahan pertimbangan untuk menggunakan ShopeePay
2. Belum adanya alternatif ataupun fitur bagi pengguna Shopee yang akunnya bermasalah karena salah memasukkan PIN pada saat pembayaran
3. Proses penarikan dana dari ShopeePay ke rekening yang memakan waktu cukup lama menjadi salah satu kelemahan dari ShopeePay
4. Belum terarahnya populasi yang diambil oleh penulis karena penyebaran angket yang masih universal dan belum memiliki batasan

C. Batasan Masalah

Untuk hasil penelitian yang lebih terencana serta terfokus, periset merasa butuh buat mendefinisikan permasalahan itu. Ada pula batas permasalahan dari riset ini merupakan selaku selanjutnya :

1. Peneliti membatasi permasalahan hanya pada variabel tingkat risiko, variabel kemanfaatan, dan variabel kemudahan penggunaan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan dengan minat guna sebagai variabel intervening
2. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara stmabuk 2018 yang menggunakan ShopeePay

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh tingkat risiko terhadap minat menggunakan dompet digital ?
2. Bagaimana pengaruh kemanfaatan terhadap minat menggunakan dompet digital?

3. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan dompet digital ?
4. Bagaimana pengaruh minat guna terhadap keputusan penggunaan dompet digital ?
5. Bagaimana pengaruh tingkat risiko terhadap keputusan penggunaan dompet digital ?
6. Bagaimana pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan melalui variabel minat guna ?
7. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan melalui variabel minat guna ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat risiko terhadap minat penggunaan dompet digital
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap minat penggunaan dompet digital
- c. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan dompet digital
- d. Untuk mengetahui pengaruh minat guna terhadap keputusan penggunaan dompet digital
- e. Untuk mengetahui pengaruh tingkat risiko terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui variabel minat guna
- f. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui variabel minat guna
- g. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital melalui variabel minat guna

2. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian yang bisa didapat dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi sebagai pengembangan ilmu ekonomi, khususnya bidang ekonomi islam. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi gagasan dan ide untuk peneliti selanjutnya yang terkait dengan penggunaan dompet digital (ShopeePay).

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Dapat menjadi sarana pengaplikasian terhadap berbagai teori yang diperoleh di bangku perkuliahan sekaligus menambah wawasan mengenai berbagai manfaat dari dompet digital.

2) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan luas bagi pembaca mengenai penggunaan ShopeePay di kalangan mahasiswa. Sebagai sumber informasi mengenai gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menggunakan dompet digital (ShopeePay).

3) Bagi Akademik

Hasil riset ini diharapkan bisa membagikan partisipasi objektif serta sediakan rujukan terkini mengenai pengaruh tingkat risiko, kemanfaatan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan dompet digital (ShopeePay) dengan minat guna sebagai variabel intervening.

4) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak perusahaan sebagai koreksi untuk fitur layanan yang lebih baik lagi.

