

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam kondisi sekarang alat pembayaran memiliki peranan yang penting terhadap sektor perekonomian sebuah negara. Apabila sebuah alat pembayaran tidak bisa berjalan dengan baik ataupun tidak lancar maka akan menimbulkan hilangnya kestabilan perekonomian. Menurut Tim Inisiatif BI, (2006) Dalam perekonomian yang modern lalu lintas pertukaran barang dan jasa sudah sedemikian cepatnya sehingga memerlukan dukungan tersedianya sistem pembayaran yang handal yang memungkinkan dilakukannya pembayaran secara lebih cepat, efisien, aman dan handal. Alat pembayaran juga harus bisa efektif untuk memudahkan transaksi yang terjadi, karena setiap transaksi didalamnya juga akan ada alat pembayaran yang digunakan. Alat pembayaran yang lebih dahulu ada dan sering digunakan adalah alat pembayaran tunai seperti uang kertas dan uang logam. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih juga mendorong munculnya alat pembayaran non tunai juga yang bentuknya semakin beragam seperti kartu (ATM, debit, dan kredit), cek, bilyet, dan alat pembayaran yang berbasis elektronik.

Alat pembayaran elektronik merupakan alat pembayaran yang menggunakan instrumen elektronik, di dalam pembayaran elektronik uang disimpan, diproses, dan diterima, dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya di fasilitasi melalui pembayaran elektronik Trihastha dan

Fajaryanti, (2008). Munculnya alat pembayaran elektronik juga karena pengaruh *e-commerce*, dalam *e-commerce* menuntut sebuah alat pembayaran yang lebih cepat dan efisien serta mudah dalam diakses. Sistem pembayaran elektronik di Indonesia juga muncul dalam beberapa model seperti seperti berbasis chip dan server, alat pembayaran yang berbasis chip seperti *e-money*, merupakan jenis pembayaran elektronik yang didalamnya terdapat sebuah chip yang disematkan pada perangkat kartu sebagai alat pembayaran. Sedangkan alat pembayaran yang berbasis *e-wallet* merupakan jenis alat pembayaran elektronik yang berbentuk sebuah *barcode* atau pin yang dioperationalkan melalui aplikasi pada *smartphone*, yang tiap model tersebut juga memiliki karakteristik dan fungsi tersendiri.

Alat pembayaran juga saat ini berkembang dan banyak digunakan di Indonesia. Para individu maupun perusahaan yang bergerak dibidang informasi dan keuangan mulai berlomba-lomba dalam membuat, mengembangkan, serta menawarkan berbagai keunggulan antar platform. Maka dari itulah hingga saat ini belum ada konsensus antar platform yang mengakibatkan persaingan dan tidak bisa terhubung satu sama lain, yang justru mengakibatkan terhambatnya proses adopsi penggunaan pembayaran elektronik.

Karena alat pembayaran elektronik sangat memiliki banyak risiko, maka harus ada perlindungan yang tepat bagi penyedia layanan maupun untuk pengguna dan untuk meminimalkan masalah yang dapat muncul terkait dengan kestabilan sistem keuangan, kestabilan ekonomi moneter maka Bank

Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Di dalam peraturan tersebut memuat dari proses perizinan sampai pelaksanaan uang elektronik. Bank Indonesia juga telah mengumumkan ada 12 bank dan 30 perusahaan teknologi dan komunikasi yang sudah terdaftar dan mendapatkan izin sebagai penyelenggara uang elektronik.

Dalam penelitian ini berlandaskan Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan adaptasi dari *Theory Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen, (1975). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi, dalam model ini menjelaskan bahwa minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh variable kemudahan penggunaan dan variable manfaat. Sampai saat ini, model TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi perilaku penerimaan konsumen terhadap suatu teknologi informasi dan telah terbukti sebagai model teori yang bermanfaat dalam memahami serta menjelaskan bagaimana perilaku konsumen atau pengguna dalam mengimplementasikan suatu sistem informasi. Dalam penelitian ini yakni variabel kemudahan penggunaan dan variabel manfaat berkaitan dengan teori ini yang berkaitan dengan penerimaan layanan dompet elektronik atau *e-wallet*.

Uang elektronik khususnya *electronic wallet* berkembang secara bersamaan dengan adanya *e-commerce* dan *marketplace* seperti tokopedia, shopee, bukalapak, lazada . Dengan munculnya *e-commerce* mendorong sebuah alat pembayaran yang mendukung agar sebuah transaksi yang dilakukan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan ponsel pintar. Sehingga bisa mendorong pertumbuhan dan bisa memberikan dampak yang positif terhadap *e-commerce*. Sebuah *e-commerce* pasti memiliki wadah untuk menyimpan saldo uang di dalamnya atau *top-up* seperti go-pay, shopee-pay. Beberapa bank juga telah membuka *platform electronic wallet* nya dan menjalin sebuah kerja sama dengan beberapa *e-commerce* agar dapat melakukan transaksi pembayaran tanpa adanya potongan biaya seperti tokopedia dengan ovo dan yang lainnya. di Indonesia penyedia layanan e-wallet yang besar termasuk sangat beragam seperti, go-pay, ovo, linkaja, dana, genius, sakuku, go mobile dan yang lainnya. dengan adanya banyaknya layanan e-wallet setiap penyedia layanan harus bisa lebih berinovasi dan harus bisa menjaga kualitas kinerjanya di sisi teknologi, kemudahan yang diperoleh, pemasaran yang diterapkan, keamanan, manfaat yang diberikan, dan tentang tingkat pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet?

3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-wallet?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
2. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
3. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan perusahaan dalam menyediakan sebuah layanan e-wallet yang lebih efektif dan efisien.

2. Manfaat teoritis

Sebagai sarana menambah wawasan, pengembangan ilmu pengetahuan, serta sebagai referensi untuk penelitian sehingga mampu memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan sekilas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan hal yang mendasari penelitian serta hasil-hasil penelitian sejenis yang pernah dilakukan dan berkaitan dengan harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai deskriptif objek penelitian, analisis data dan pembahasan yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi simpulan dari hasil penelitian yang dibahas sebelumnya, keterbatasan, serta saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.