

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digital ini, segala sesuatu telah dilakukan dengan lebih praktis. Kesadaran manusia untuk melakukan berbagai inovasi guna mempermudah segala bentuk aktivitas mendorong tumbuhnya beragam produk produk inovasi. Berbagai aplikasi elektronik kini telah dikembangkan dalam berbagai sector industri. Begitu pula pada sector keuangan, setelah *e-money* menjamur dan dikenal luas oleh seluruh masyarakat, kini banyak perusahaan *strat-up* yang memulai untuk mengembangkan bisnis dalam bidang keuangan atau sering disebut dengan *fintech* (*financial technology*). *Financial technology* adalah sebuah teknologi yang menggabungkan antara jasa keuangan dengan teknologi (Čižinská, Krabec, & Venegas, 2016).

Fintech adalah sebuah istilah yang dapat digunakan untuk menyebut inovasi dalam bidang jasa keuangan atau finansial. Inovasi yang dimaksud adalah inovasi finansial yang diberikan sentuhan teknologi modern ((Leong, 2018). *Fintech* merupakan pemanfaatan teknologi dan sebuah bisnis yang inovatif di sektor keuangan. Inovasi keuangan ini berupa pemanfaatan teknologi untuk dapat menghasilkan cara baru seperti halnya dalam lembaga keuangan seperti simpanan pinjaman, investasi dan *e-payment* (World Economic Forum, 2015).

Kehadiran *fintech* tak dipungkiri memang telah mendisrupsi sektor perbankan. Namun, keberadaan *fintech* ini diyakini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa kehadiran *fintech* mampu meningkatkan 75% populasi masyarakat terhadap literasi dan inklusi keuangan (Daily Social, 2018). Melalui produk-produk keuangan berbasis inovasi dan teknologi yang ditawarkannya, *fintech startups* memiliki kemampuan untuk mendorong inklusi keuangan secara lebih di masa yang akan datang.

Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Fintech Indonesia (Afitech) menunjukkan bahwa lebih dari 70% *fintech startups* fokus memberikan layanan kepada segmen yang tidak terlayani oleh perbankan (*unbanked and underbanked*). Hasil survei juga menunjukkan bahwa sedikitnya 85% responden melihat potensi adopsi *fintech* di daerah-daerah terpencil di Indonesia (Daily Social, 2018). Apabila potensi ini berhasil untuk terus dikembangkan maka inklusi keuangan di Indonesia akan terus meningkat.

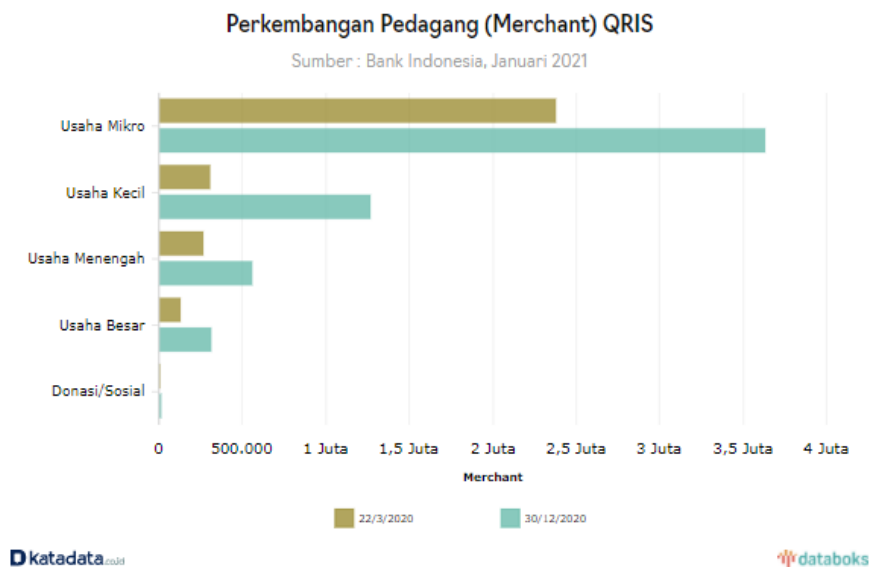
Hadirnya *fintech* menjadi terobosan baru bagi masyarakat dalam bertransaksi menggunakan jasa keuangan (Leong, 2018). Meskipun teknologi ini terbilang masih relatif baru, pelaku industri *fintech* semakin hari terus berkembang. Pada tahun 2016, hanya ada enam perusahaan yang tercatat bergerak dibidang *fintech*. Saat ini menurut Asosiasi Fintech Indonesia (Afitech), perusahaan yang tergabung di asosiasi itu sudah mencapai 178 *start-up* dan diprediksi terus bertambah sejalan dengan masih besarnya potensi pasar yang belum terjamah.

Produk perusahaan *start-up* di bidang *fintech* yang saat ini tengah mengalami perkembangan pesat ialah produk dompet digital atau *dompet digital*. *Dompet digital* sendiri adalah sebuah perangkat digital berupa layanan jasa keuangan yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan transaksi secara online dengan pengguna lainnya dalam melakukan transaksi jual beli barang dan jasa (Pham & Ho, 2015). Dengan ini, *dompet digital* kemudian dapat mengubah tatanan bisnis yang semula dilakukan dengan menggunakan transaksi uang tunai, kini pembayaran dapat dilakukan dengan cara non tunai berupa dompet digital.

Masyarakat khususnya kaum milenial dewasa ini lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *dompet digital*. Hal ini dikarenakan oleh kemudahan, keuntungan, dan keefektifan yang ditawarkan oleh produk-produk *dompet digital*. Para pengguna *dompet digital* tidak perlu membawa banyak uang saat berpergian, sehingga hal tersebut terasa lebih aman dan praktis (Chan, Leong, Lim, & Yiong, 2020). Transaksi berbasis elektronik dengan penggunaan aplikasi *dompet digital* mengalami kenaikan yang cukup signifikan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Selain itu, transaksi *dompet digital* pada masa pandemic juga memiliki peningkatan karena dianggap sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan pada masa pandemic (Revathy & Balaji, 2020). Hal ini dikarenakan transaksi *dompet digital* yang berbasis digital meningkatkan rasa aman atas penggunaannya dimana pengguna tidak lagi memerlukan pertukaran uang secara tunai yang dapat memungkinkan terjadinya kontak terhadap virus.

Dalam tiga bulan masa pandemic berlangsung, *dompot digital* terbukti mengalami pertumbuhan. *Dompot digital* mulai digunakan untuk bertransaksi secara *online* disamping penggunaannya dalam pembayaran *offline*. Guna mengamati tren pada perilaku konsumen ini, Snapcart telah melakukan survei secara online dalam periode September hingga Desember 2020, survey tersebut menggunakan populasi seluruh penjurur Indonesia, dengan responden survey yang dipilih yaitu 1.000 responden. Menurut hasil survey Snapchart, produk *fintech* ShopeePay telah tercatat menjadi produk *dompot digital* yang paling populer dan sering digunakan, disusul dengan 4 produk *dompot digital* lainnya yaitu Ovo, Gopay, Dana, dan LinkAja. Dari ke lima produk *dompot digital* tersebut, ShopeePay menjadi produk *fintech* yang pertumbuhannya dinilai sangat pesat. Data menunjukkan pada bulan September 2020 ShopeePay mencatat bahwa 68% responden mengaku pernah menggunakan produk *dompot digital* ShopeePay untuk bertransaksi, dan data mengalami peningkatan menjadi sebesar 72% pada bulan Desember.

Peningkatan penggunaan *dompot digital* di Indonesia juga merupakan bagian dari digitalisasi pada industry umkm. Masa pandemic mengakibatkan suatu krisis ekonomi pada umkm (usaha mikro, kecil, dan menengah). Maka dari itu, para pelaku umkm mulai melakukan digitalisasi terhadap usahanya mengikuti trend yang terjadi saat ini. Pelaku bisnis saat ini banyak memanfaatkan *dompot digital* sebagai jalan untuk melakukan efisiensi pembiayaan. Hal ini dapat dilihat dari survey yang dilakukan oleh Katadata.com sebagai berikut :



Gambar 1.1 Perkembangan Merchant QRIS

QRIS sendiri merupakan sebuah kode QR yang dikembangkan oleh regulator bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), yang bertujuan memperlancar sistem pembayaran digital secara aman, mendorong efisiensi pemerintah, dan mempercepat inklusi keuangan digital. QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital (Saputri, 2020).

Peran *dompot digital* tidak hanya sebatas dalam pembiayaan modal usaha tetapi ada juga yang merambah ke berbagai aspek seperti layanan pembayaran digital juga pengatur keuangan. Kehadiran layanan *fintech* keuangan berbasis teknologi di Indonesia telah menjadi keniscayaan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam pembangunan perekonomian, *Fintech* dapat membawa peluang dan potensi besar dalam perkembangan UMKM di Indonesia. UMKM yang pada umumnya, memiliki kesulitan dalam aspek keuangan dan permodalan, melalui

layanan *Fintech*, diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut (Hally, 2016).

Pada beberapa bulan terakhir, semakin banyak konsumen yang mengandalkan *mobile wallet* sebagai metode pembayaran (Revathy & Balaji, 2020). Alasan ke higienisan menjadi salah satu factor berpindah nya kebiasaan konsumen untuk melakuka transaksi langsung menjadi transaksi secara digital. Begitu pula dengan para pelaku umkm dan bisnis lainnya, dikarenakan konsumen yang saat ini mengandalkan pembayaran digital, para pelaku bisnis umkm pun dituntut untuk mulai menyediakan sarana pembayaran non tunai melalui seperti *dompot digital*.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2016 berisi tetang langkah strategi keuangan inklusif. Strategi itu adalah sebuah kondisi dimana setiap masyarakat mempunyai akses di berbagai layanan keuangan yang berkualitas, lancar, tepat waktu dan aman. Selain itu dapat diperoleh biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Di Indonesia, kelompok masyarakat yang di khususkan untuk mendapat akses keuangan antara lain kalangan masyarakat berpenghasilan rendah. Yaitu seperti pekerja migran, wanita, disabilitas, anak terlantar, lansia penduduk daerah tertinggal serta pelajar, pemuda dan Pelaku UKM. Inklusi keuangan merupakan keadaan dimana kurangnya jumlah masyarakat yang memiliki akses perbankan (Desiyanti, 2016).

Sedangkan, pada masa ini, teknologi Internet menjadi suatu media yang dapat menuntun UKM untuk dapat menjangkau pasar global (Al-Qirim,

2003), dengan demikian, segmen pasar yang dimiliki oleh UKM akan menjadi semakin besar. Disamping itu, teknologi internet dapat meningkatkan tingkat efisiensi dalam berkomunikasi baik internal maupun eksternal, kedua belah pihak yaitu UKM dan pelanggan dapat memperoleh banyak manfaat (Zhu, Kraemer, Xu, & Dedrick, 2004). Maka dari itu, penerapan *dompet digital* menjadi hal yang penting untuk diterapkan.

Seiring berjalannya waktu, dalam penerapan penggunaan aplikasi *dompet digital* terdapat beberapa permasalahan yang timbul. Permasalahan yang timbul dari penggunaan aplikasi *dompet digital* ini adalah beberapa pengguna dari aplikasi *dompet digital* kurang berkomitmen dan tidak konsisten dalam menggunakan aplikasi *dompet digital*, disisi lain, masih banyak para pelaku ukm yang masih enggan menggunakan *dompet digital* sehingga menghambat penggunaan *dompet digital* secara menyeluruh (Ambika K. C. & B. Shambhu Lingappa, 2020).

Terhambatnya adopsi *dompet digital* ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai *dompet digital* pada pelaku ukm kecil, para pelaku ukm cenderung memilih pembayaran dilakukan dengan menggunakan sistem transaksi sebelumnya atau sistem transaksi manual dengan uang tunai, bukan dengan menggunakan *dompet digital*. Kecenderungan ini disebabkan oleh penggunaan uang tunai yang dinilai lebih familier bagi para pelaku ukm serta kurangnya minat pengguna untuk menerima transisi penggunaan dari uang tunai ke *dompet digital*. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses digitalisasi di Indonesia.

Oleh karenanya, perlu diteliti apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dan niat dalam menggunakan *dompet digital*. Pada beberapa penelitian sebelumnya telah membahas bagaimana penerimaan pengguna terhadap *dompet digital* dan apa yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan suatu aplikasi. Namun, saat ini masih sangat sedikit penelitian yang membahas mengenai kondisi tersebut diatas beserta konteksnya berdasarkan sudut pandang pedagang atau umkm. Dari penelitian-penelitian yang sudah ada, penulis menemukan adanya beberapa kesenjangan dalam mengevaluasi sudut pandang pedagang mengenai adopsi fintech dibidang dompet digital yang berpengaruh terhadap inklusi keuangan dan perubahan sosial negara (Ehrenhard, Wijnhoven, van den Broek, & Zinck Stagno, 2017).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas konteks diatas dilakukan oleh (Warsame & Ileri, 2018) dan (Hoque & Sorwar, 2017) membahas bagaimana dan apa saja faktor yang mempengaruhi pemakaian dari suatu aplikasi. Hasil dari kedua penelitian yaitu variabel Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Intensi adopsi pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi. Sedangkan, pada penelitian yang dilakukan oleh (Wang & Yi, 2012) mengatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *Pengaruh Sosial* dalam Adopsi dompet digital namun Harapan Kinerja memiliki peran positif secara signifikan terhadap Adopsi dompet digital.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Revathy & Balaji, 2020) mengungkapkan bahwa Pengaruh Sosial tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan Adopsi dompet digital. Pengaruh Sosial memiliki hubungan yang signifikan positif dengan Harapan Kinerja dan memiliki hubungan yang signifikan negatif terhadap niat Adopsi dompet digital. Dengan begitu, adanya kesenjangan dalam penelitian-penelitian terdahulu tersebut dapat menjadi salah satu landasan dalam penulisan penelitian ini untuk dapat menganalisis pengaruh variable-varibel diatas.

Permasalahan yang dihadapi oleh UKM dalam adopsi teknologi berbeda dengan perusahaan besar, terutama menyangkut keterbatasan modal, sumber daya dan pengetahuan teknologi internet (Cragg & King, 1993). Oleh karena itu penelitian tentang variable-variable yang mendukung adopsi dompet digital oleh UKM dipandang sangat penting bagi akademisi maupun praktisi bisnis di Indonesia. Adopsi teknologi informasi berupa dompet digital untuk UKM merupakan bidang penelitian yang membutuhkan dasar teoritis yang solid dan membantu memperkuat landasan konseptual dan empiris.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial dapat mempengaruhi Adopsi dompet digital?
2. Apakah Adopsi dompet digital dapat mempengaruhi Kinerja UMKM?

3. Apakah Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial dapat mempengaruhi Kinerja UMKM?
4. Apakah Adopsi dompet digital memediasi pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial terhadap Kinerja UMKM?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengontruksi model yang dapat menjelaskan “Pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial Terhadap Kinerja UMKM Dengan Adopsi dompet digital Yang Memediasinya” sehingga tujuan spesifik yang diharapkan yaitu:

1. Menjelaskan pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial terhadap Adopsi dompet digital.
2. Menjelaskan pengaruh Adopsi dompet digital terhadap Kinerja UMKM.
3. Menjelaskan pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial terhadap Kinerja UMKM.
4. Menjelaskan pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial terhadap Kinerja UMKM dengan Adopsi dompet digital yang memediasinya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin diperoleh dengan diadakan penelitian ini adalah:

1. Bagi praktisi :

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran mengenai “Pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial terhadap Kinerja UMKM dengan Adopsi dompet digital yang memediasinya”. Selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu UMKM dalam memaksimalkan kinerjanya.

2. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan ilmu yang lebih luas bagi kalangan akademik mengenai “Pengaruh Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial terhadap Kinerja UMKM dengan Adopsi dompet digital yang memediasinya”

3. Studi Kedepan :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pendalaman materi dan referensi bagi peneliti di masa depan.