

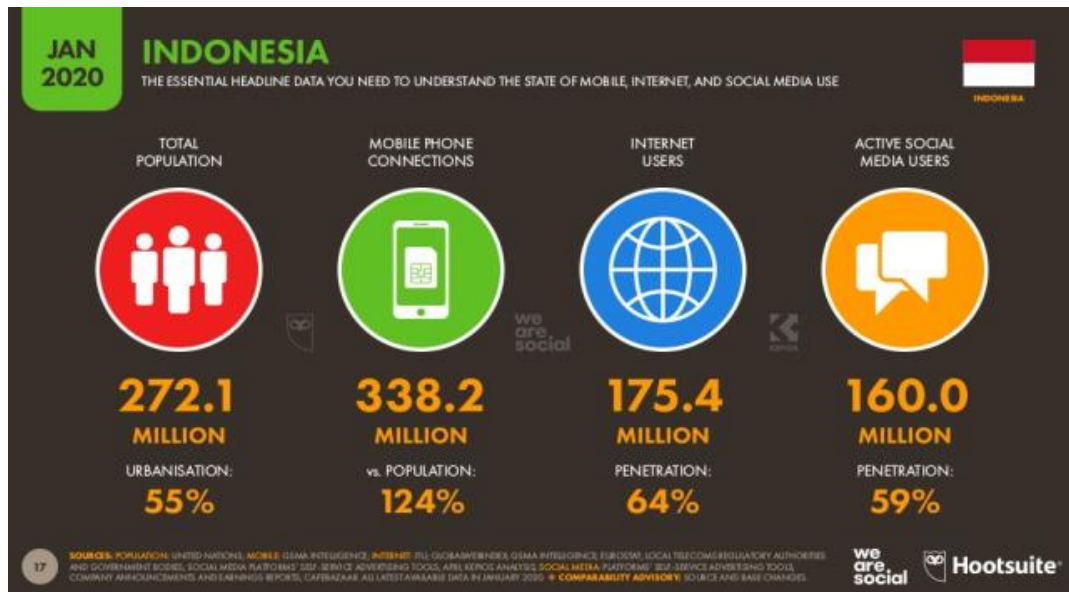
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era modern saat ini penggunaan teknologi informasi dalam dunia keuangan sangatlah penting. Perkembangan yang sangat pesat seiring dengan tidak terlepasnya perkembangan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan yang pesat ini dibuktikan dengan munculnya ide-ide bisnis kreatif dan inovatif berlatar teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi tinggi juga berpengaruh terhadap perkembangan dunia keuangan yang menjadi lebih efisien dan modern. Tidak terkecuali Indonesia dituntut untuk mampu mengikuti arus perkembangan dan kemajuan teknologi. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi. Saat ini pembayaran dapat dilakukan melalui smartphone menggunakan aplikasi pembayaran digital untuk memudahkan orang melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu. Hal ini didukung juga dengan semakin meningkatnya penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari yang dapat diakses melalui smartphone dan perangkat teknologi lainnya.

Dari gambar 1.1. Hampir 64 persen penduduk Indonesia sudah terkoneksi dengan jaringan internet. Dilihat dari bulan Januari 2020 itu menyebutkan, bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 272,1 juta. Dibanding tahun 2019 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 17 persen atau 25 juta pengguna. Selama 2019, pengguna internet di Indonesia yang berusia 16 hingga 64 tahun memiliki waktu rata-rata selama 7 jam 59 menit per hari untuk browsing atau berselancar di dunia maya. Angka tersebut melampaui rata-rata global yang hanya menghabiskan waktu 6 jam 43 menit di internet per harinya.



Sumber :kumparan.com

**Gambar 1.1** : Penduduk Indonesia Sudah Pakai Internet

Jumlah pengguna internet Indonesia, memang sudah mencapai 175,4 juta pengguna. Namun faktanya, saat ini pengguna internet *mobile* jauh lebih banyak hampir 2 kali lipatnya. Dan tercatat masyarakat Indonesia yang menggunakan koneksi internet di perangkat *mobile*, seperti *smartphone* atau tablet, mencapai 338,2 juta pengguna.

Hampir seluruh bidang industri yang ada di dunia tersentuh oleh TI (Teknologi Informasi). Salah satunya pada industri keuangan. Di dalam industri keuangan dapat ditemukan berbagai bentuk *financial technology (fintech)* yang belakangan ini semakin populer dan kerap digunakan oleh kalangan masyarakat pengguna teknologi dan media. *Fintech* merupakan sebuah inovasi yang menggabungkan jasa keuangan dengan teknologi dan pada akhirnya dapat mengubah model bisnis, misalnya dalam kegiatan bertransaksi yang awalnya harus menggunakan uang tunai (*cash based*) sebagai alat pembayaran. Dan saat ini, aktivitas tersebut dapat dilakukan secara non tunai (*non cash*). *Fintech* muncul seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini telah didominasi oleh pengguna dengan tuntutan hidup yang serba cepat. Saat ini di Indonesia *financial technology (fintech)* sebagai solusi sistem pembayaran baru yang

menawarkan kemudahan bagi penggunanya terutama yang terkoneksi dengan internet.

Melalui Peraturan BI No.19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, Bank Indonesia mengatur mengenai kewajiban pendaftaran di Bank Indonesia bagi Penyelenggara Teknologi Finansial yang melakukan kegiatan sistem pembayaran. Kewajiban pendaftaran tersebut dikecualikan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan bagi Penyelenggara Teknologi Finansial yang berada dibawah kewenangan otoritas lain.

Teknologi Finansial (*Fintech*) adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2016).

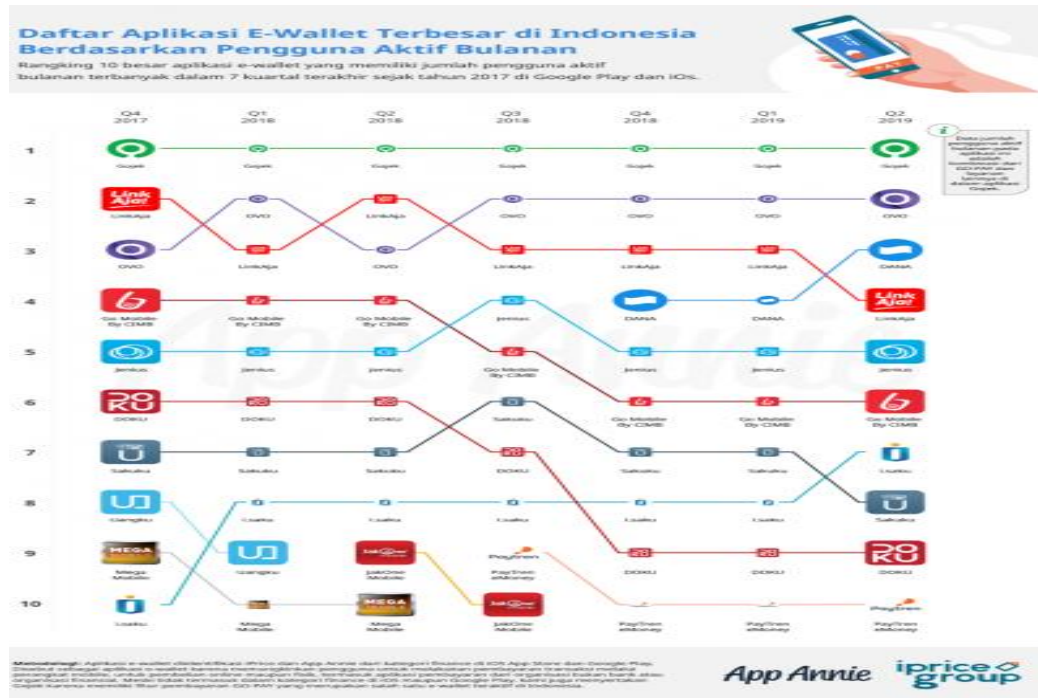
*Fintech* terus mengalami perkembangan dan mengalami peningkatan yang cepat dan mampu mengubah sektor bisnis keuangan, Peran fintech tidak hanya sebatas dalam pembiayaan modal usaha tetapi ada juga yang merambah ke berbagai aspek seperti layanan pembayaran digital juga pengatur keuangan. Kehadiran layanan fintech berbasis teknologi di Indonesia telah menjadi keniscayaan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kemunculannya memberikan dampak positif terhadap sektor bisnis keuangan agar menjadi lebih efisien dan efektif. Perkembangan ini salah satunya dikarenakan pola pikir manusia dalam menciptakan inovasi yang dapat mempermudah aktivitas saat ini bahkan di masa yang akan datang. Beragamnya aktivitas khususnya pada generasi milenial yang dapat mengubah sudut pandang mereka akan pentingnya kehadiran teknologi informasi yang memaksa mereka untuk selalu bertindak dengan efektif dan efisien, terutama dalam bertransaksi.

Beberapa bisnis memanfaatkan fintech untuk memberikan preferensi layanan digital yang aman dan mudah. Dalam hal ini perbankan mengadopsi *fintech* untuk membuat layanan digital seperti *internet banking* dan *mobile*

*banking* yang mudah diakses di *smartphone* serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif bertransaksi dengan mudah, aman dan nyaman. Selain dalam perbankan *fintech* juga digunakan dalam bisnis keuangan lainnya seperti asuransi dan keuangan lainnya atau menyediakan layanan pihak ketiga. Transaksi pembayaran digital di Indonesia diperkirakan akan terus tumbuh. Alasan penggunaan pembayaran digital dikarenakan beberapa hal seperti tawaran promo atau cashback, kerjasama merchant dengan pembayaran digital, kemunculan sejumlah tempat parkir yang hanya menerima uang digital, hingga terciptanya ekosistem ramah konsumen.

Menurut data yang diperoleh dari kumparan.com. DANA Dompot Digital merupakan *platform e-wallet* baru yang diluncurkan oleh Vincent Iswara pada 22 maret 2018 yang mengusung konsep open *platform*. DANA yang merupakan startup *fintech* baru yang telah meramaikan manuver *fintech* ke pasar Indonesia. DANA hadir untuk menjadi solusi pembayaran non tunai, DANA yang pada awal kemunculannya bekerja sama dengan Bukalapak serta TixID dan saat ini telah menjadi partner dari ribuan merchant di nusantara. Selain dapat digunakan pada merchant-merchant DANA, aplikasi *fintech* ini juga dapat digunakan untuk melakukan top-up pulsa, transaksi *e-commerce*, transaksi elektronik, pembayaran tagihan listrik, dan berbagai transaksi non tunai lainnya.

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa DANA mengalami peningkatan pengguna aktif bulanan pada kuartal kedua 2019 menyalip LinkAja yang sudah berada di posisi ke 3 sebelumnya. Hal ini terjadi karena Dana gencar memberikan promo menarik pada awal kemunculannya seperti diskon dan yang paling terkenal adalah *cashback*-nya.



Sumber : [iprice.co.id](http://iprice.co.id)

**Gambar 1.2 :** Daftar aplikasi E-Wallet berdasarkan pengguna aktif bulanan

DANA sebagai pendatang baru aplikasi *e-wallet* di Indonesia langsung menunjukkan kegigihannya untuk menjadi pioneer aplikasi *e-wallet* di Indonesia. DANA adalah layanan aplikasi *e-wallet* hasil kerjasama Emtek group dan *Ant Financial* yang juga merupakan aplikasi *e-wallet* resmi yang bisa digunakan untuk transaksi di *e-commerce* Bukalapak melalui BukaDompot.

Berdasarkan fenomena transaksi non tunai merupakan sistem pembayaran digital tanpa menggunakan uang fisik yang sekarang terjadi di masyarakat, namun belum banyak masyarakat yang mengetahui secara mendalam tentang kegunaan dan manfaatnya. Alasan belum banyak menggunakan fintech karena dengan adanya fintech mendorong meningkatnya tindak kriminal dan ilegal yang dapat merugikan penggunaannya. Seperti penipuan kasus investasi bodong, tingginya bunga kredit dan lainnya. Kemudahan fintech ini banyak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk memperkaya kepentingan pribadi. Tetapi, jika melihat dari sisi pengguna, khususnya di bidang finansial, terdapat banyak permasalahan yang dapat terselesaikan dengan adanya fintech.

Sebagai contoh, mereka ingin menemukan metode pembayaran baru yang aman, murah, tapi tidak berupa uang tunai. Sebab, mereka perlu punya alternatif dari sekedar kartu debit dan kredit saja. Sebenarnya melakukan transaksi secara tunai sudah jauh lebih praktis dibandingkan sistem sebelumnya yaitu sistem barter ataupun sistem *commodity currency*. Akan tetapi sejalan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi, sistem kemudian dianggap kurang praktis dan aman. Salah satu alasan kurang praktis dan aman karena fisik uang tunai cepat rusak. Maka hal ini dapat mendorong munculnya inovasi dalam sistem pembayaran yang melahirkan alat pembayaran non tunai. Pemahaman, informasi risiko dan keamanan, penggunaan aplikasi, serta minat masyarakat akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana *fintech* berkembang di kalangan masyarakat selaku agen perubahan generasi penerus bangsa.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan suatu teknologi, salah satunya yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan Menurut (Santoso Budi dan Edwin Suroni, 2020) Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan yang memiliki *self belief* dalam menggunakan sistem TI (Teknologi Informasi) dan tidak memerlukan *free of effort* atau tidak merepotkan. Sehingga, Persepsi Kemudahan Penggunaan dianggap sebagai faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan *fintech* DANA. Persepsi Kemudahan Penggunaan yang dimaksud dalam konteks ini bukan saja hanya mengenai kemudahan yang didapat saat menggunakan teknologi dibandingkan dengan tidak menggunakan teknologi.

Selain Persepsi Kemudahan Penggunaan, pengguna juga akan mempertimbangkan faktor Persepsi Manfaat dalam menggunakan *fintech*. Menurut (Davis dalam Santoso Budi dan Edwin Zusroni, 2020) adalah sebuah tingkatan dimana individu percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut, yang dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja orang yang menggunakannya. Sehingga Persepsi Manfaat didefinisikan sebagai ukuran terhadap kemampuan dari sebuah teknologi dalam mendatangkan manfaat bagi penggunanya. Penilaian positif

terhadap faktor Persepsi Manfaat dianggap akan mempengaruhi minat penggunaan fintech DANA.

Selain faktor Persepsi Manfaat, faktor Keamanan dari sebuah teknologi juga merupakan suatu hal yang mempengaruhi minat menggunakan fintech. Menurut (Afghani dan Emma Yulianti, 2016) Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis, mengurangi risiko-risiko yang terjadi. Tingkat keamanan sebuah teknologi menjadi penting dikarenakan telah menyimpan data dari pengguna fintech. Sehingga dengan jaminan keamanan yang diberikan, diharapkan akan memunculkan rasa aman serta kepercayaan pada pengguna teknologi dan mempengaruhi minat jumlah penggunaan *fintech* pada fitur DANA.

Faktor lain yang juga menjadi pertimbangan konsumen selanjutnya adalah Kepercayaan. Kepercayaan pada sistem pembayaran elektronik didefinisikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa transaksi pembayaran elektronik akan diproses sesuai dengan harapan konsumen. Kepercayaan pada sebuah teknologi oleh penggunanya dianggap penting untuk mempengaruhi minat penggunaan *fintech*. Kepercayaan menurut (Setiawan Febriana Refha, 2020) yaitu, sejauh mana seseorang yang percaya menempatkan sikap positif terhadap harapan baik dan keandalan orang lain yang ia yakini dalam situasi yang berubah dan beresiko. Sehingga penilaian atas kepercayaan pengguna terhadap sebuah teknologi dirasa akan sejalan dengan tingkat minat pengguna dalam menggunakan *fintech* pada fitur DANA.

Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi digital yang sangat maju saat ini menarik untuk dilakukan penelitian. *FinTech* telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat pengguna baik para pelaku usaha *E-Commerce*, *start-up* maupun pengguna layanan transaksi digital tersebut. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Fintech* DANA (Studi pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara)”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan secara umum beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara?
2. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara?
3. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Keamanan terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan fintech DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara



#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan studi bagi peneliti dalam rangka untuk menambah wawasan tentang bisnis dalam bidang *fintech* dan untuk mengetahui lebih dalam tentang minat menggunakan serta hal yang mempengaruhi minat menggunakan *fintech*.

##### 2. Bagi Pengusaha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan informasi untuk mengembangkan aplikasi berbasis *fintech*

##### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian yang akan datang supaya bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.