

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Virus Corona (COVID-19) adalah penyakit yang menular antara manusia dengan manusia lainnya, penyakit ini disebabkan oleh virus SARS-CoV-2. Virus ini dapat menyebar lewat mulut atau hidung orang yang terinfeksi melalui partikel cairan kecil ketika orang tersebut batuk, bersin, bernapas, berbicara atau bernyanyi. Partikel ini dapat berupa droplet yang lebih besar dari saluran pernapasan hingga aerosol yang lebih kecil. Virus Covid-19 masuk dan menyebar di Indonesia pada awal 2020. Untuk menekan lajunya penyebaran Covid-19 di masyarakat, pemerintah pusat memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di DKI Jakarta dan kota sekitarnya untuk beberapa waktu yang belum dapat ditentukan. *Physical Distancing* dan karantina mandiri jadi langkah yang diambil pemerintah untuk mencegah dan menanggulangi Covid-19. Masyarakat mengurangi kontak fisik dengan orang lain dalam aktivitas sosialnya. Covid-19 juga berdampak buruk pada perekonomian Indonesia tidak terkecuali di Jakarta. Jakarta adalah salah satu kota yang sangat terdampak oleh pandemi ini. Masyarakat menghindari pembelian barang di supermarket dan mal, mereka beralih ke metode *online* untuk memenuhi kebutuhan mereka pada masa pandemi ini. *The Jakarta post* menuturkan dalam koran hariannya, transaksi pembelian makanan *online* dan *game online* meningkat seiring bertambahnya jumlah pasien yang harus dikarantina mandiri pada masa ini. Banyak retail, transportasi dan *restaurant* mendorong konsumennya untuk melakukan pembayaran dengan dompet digital atau *e-wallets*. Pemerintah menghimbau atas anjuran *World Health Organization* (WHO), selain melakukan *physical distancing*, masyarakat juga mulai menerapkan *cashless society* untuk bertransaksi. *Cashless society* yang dimaksudkan adalah upaya untuk mengurangi kontak

dengan manusia lain dengan pembayaran tunai menggunakan alat elektronik atau *e-wallet* (Prasetya, 2020), oleh karena itu penerapan *cashless* agar mengurangi adanya kontak fisik yang terjadi ketika transaksi pembayaran dilakukan, *cashless* juga menjadi salah satu cara pencegahan yang cukup efektif agar kasus virus Covid-19 tidak meningkat. Pemerintah dan masyarakat khawatir Covid-19 dapat tertular melalui transaksi uang fisik, situasi ini mendorong masyarakat bergeser untuk menggunakan *e-wallet* (Aji et al., 2020).

Di samping itu, era digital (revolusi industri 4.0) telah membawa dinamika bertransaksi masyarakat dari *offline* menjadi *online* (Widiyanti, 2020). Fenomena ini memunculkan inovasi dalam bentuk uang elektronik (*e-money*) dan dompet digital (*e-wallet*) sebagai media pembayaran yang tersebar untuk mendukung kegiatan masyarakat dalam bertransaksi *non* tunai.

Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 mendefinisikan, Dompet Elektronik 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. Transaksi menggunakan dompet elektronik membuat lebih mudah dan praktis (Rustanto & Kartini, 2019). Penggunaan dompet digital pada masa pandemi sangat dibutuhkan masyarakat untuk mendukung himbauan pemerintah untuk bertransaksi secara *non* tunai agar meminimalisir penularan Covid-19. Di Indonesia, sudah ada 38 *e-wallet* yang mendapat lisensi resmi dari Bank Indonesia. Seiring menjamurnya dompet digital, transaksi dompet digital di Indonesia mencapai USD 1,5 miliar setara dengan 21 triliun. Kemungkinan angka ini akan terus meningkat menjadi 355 triliun pada tahun 2023 (Liputan 6, 2019). Volume transaksi dompet digital juga meningkat signifikan semenjak pandemi Covid-19 masuk dan menyebar di Indonesia. Transaksi dengan dompet digital dianggap lebih praktis dan efisien. Selain lebih praktis dan efisien, promosi dan diskon yang diadakan oleh penyedia dompet digital juga jadi

pemicu masyarakat untuk menggunakannya. Menurut data Bank Indonesia, volume transaksi menggunakan uang elektronik pada Agustus 2020 nilai transaksi mencapai Rp.17,23 triliun, sedangkan pada Agustus 2021 volume transaksi dengan uang elektronik tercatat sebesar 439 juta kali, angka ini meningkat 5,72 persen dibanding pada bulan Juli 2021 yang hanya mencapai 415,3 juta transaksi. Angka ini meningkat dibandingkan dengan bulan Agustus 2020 yang hanya mencapai 386,7 juta transaksi dengan dompet digital.

Perusahaan penyedia layanan dompet digital menggarap ekosistemnya sendiri, mereka mengklasifikasikan ekosistemnya menjadi dua jenis, yaitu ekosistem independen dan yang tidak memiliki ekosistem atau dependen. Dompet digital yang mempunyai ekosistem independen contohnya seperti OVO, LinkAja, Dana, sedangkan dompet digital yang memiliki ekosistem dependen atau khusus, antara lain seperti Shopeepay dengan ekosistem Shopee dan Gopay dengan ekosistem Gojek dan Tokopedia. Momentum Work menerbitkan laporan yang bertajuk "*Blooming Ecommerce in Indonesia*" tahun 2020 menyebutkan, OVO menjadi pemain independen terkemuka dengan lebih dari 20,8 juta pengguna aktif pada bulan Mei 2021, bahkan jumlah pengguna LinkAja dan Dana jika digabungkan jumlahnya tidak dapat menyaingi jumlah pengguna OVO, yang hanya sebesar 20,7 juta, sedangkan dari dompet digital yang memiliki ekosistem khusus, mayoritas penggunanya berasal dari ekosistemnya sendiri. Pengguna Shopeepay pada akhir tahun 2020 sebesar 10 juta pengguna yang membayar bulanan, dengan 45% pesanan Shopee di Indonesia dibayar menggunakan Shopeepay, sedangkan untuk Gopay, penggunanya mengalami peningkatan selama masa pandemi, peningkatan ini sebesar 2.7 kali lipat dibandingkan tahun lalu. Peningkatan ini didorong oleh pembelanjaan dari ekosistemnya sendiri yaitu Gojek dan Tokopedia, pembelian *games*, dan transaksi dalam berbagai aplikasi yang terafiliasi dengan Gopay. Masih dari riset yang sama, OVO menjadi dompet digital paling banyak digunakan di kota-kota besar seperti, Jabodetabek, Surabaya, Bandung, Makassar, Medan dan Palembang

dengan porsi 31 persen. Di posisi kedua ada Gopay dengan porsi sebesar 25 persen.

Menurut studi digital Neurosensum, pengguna dompet digital atau *e-wallet* di Indonesia mengalami peningkatan drastis dalam setahun terakhir pasca pandemi Covid-19 sekitar 44 persen seiring meningkatnya kecenderungan belanja daring (*online*) di *e-commerce* (AntaraneWS, 2021). Jakarta menduduki peringkat kedua setelah Bandung dengan pengguna dompet digital terbanyak di Indonesia sebesar 65,9 persen, data ini dihasilkan dari survey yang dilakukan oleh Dana tahun 2020. Peningkatan drastis pada pengguna dompet digital merupakan trend yang sangat menarik dan diperkirakan pertumbuhannya akan semakin meningkat ke depannya di kota Jakarta maupun kota-kota lainnya. Pemikiran masyarakat berubah mengenai konsep kebendaan seiring dengan meningkatnya pengguna *e-wallet*, *e-wallet* menjadi alat pembayaran yang praktis dan modern (Nawawi, 2020). Dompet digital yang berekosistem independen maupun berekosistem khusus tidak hanya mencakup pembayaran berbasis *online*, tetapi juga memiliki integritas dengan pembayaran mitra *non online* atau *offline*. Jadi masyarakat dapat menggunakan dompet digital dimana saja dengan syarat *merchant* sudah bekerja sama dengan perusahaan penyedia layanan dompet digital.

Pada penggunaan dompet digital tidak terlepas dari sikap penerimaan penggunaannya. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis tahun 1989, menyebutkan bahwa penerimaan sebuah teknologi dalam diri seorang individu dipengaruhi oleh dua faktor yaitu persepsi kemudahan dan persepsi manfaat.

Persepsi manfaat merupakan sejauh mana seseorang meyakini bahwa sistem informasi tertentu akan meningkat kinerjanya (Purba et al., 2020). Oleh sebab itu, persepsi manfaat adalah salah satu faktor penentu yang dapat memicu seseorang menggunakan layanan keuangan yang berbasis teknologi. Salah satu keuntungan pemakaian dompet digital pada era digital ini adalah manfaat (Rohmah et al., 2019). Pada penelitian (Effendy, 2021)

menyebutkan, persepsi manfaat merupakan sikap secara langsung terhadap niat untuk menggunakan dompet digital dan membuktikan dompet digital membawa manfaat dengan keinginan konsumen.

Pengalaman pribadi dan informasi yang diterima dari penggunaan dompet digital dapat membentuk persepsi manfaat. Persepsi manfaat dapat membuat pengguna dompet digital menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan dalam jangka waktu yang panjang, selain pemakaian jangka panjang, persepsi manfaat penggunaan dompet digital dalam masa pandemi juga salah satu faktor bahan pertimbangan masyarakat untuk bertransaksi menggunakan layanan dompet digital. Bertransaksi menggunakan dompet digital dirasa masyarakat bermanfaat untuk mencegah penyebaran virus, karena dilakukan dengan cara tidak bersentuhan.

Selain persepsi manfaat, faktor kedua yang menjadi pertimbangan untuk memutuskan bertransaksi melalui dompet digital adalah kemudahan. Kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem teknologi (Davis et al., 1989). Persepsi kemudahan menunjukkan seberapa jauh seorang pengguna aplikasi berpendapat bahwa teknologi tersebut tidak banyak memerlukan upaya yang rumit (Purba et al., 2020). Kemudahan juga bermakna tanpa kesulitan atau tidak membutuhkan kerja keras. Tujuan dari penggunaan dompet digital bagi masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi dalam skala mikro khususnya (Rohmah et al., 2019). Pada saat masa pandemi seperti ini, penerbitan uang elektronik yang dikeluarkan Bank maupun Lembaga Selain Bank (LSB) sangat memudahkan untuk mendukung masyarakat bertransaksi dengan *cashless*. Karena itu, perusahaan layanan dompet digital harus terus berinovasi agar tampilan dan fitur pada aplikasinya mudah dipahami dan digunakan oleh penggunanya. Dengan demikian, pengguna dompet digital akan mempunyai persepsi bahwa dompet digital adalah alat pembayaran non tunai yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.

Persepsi tersebut dapat menjadi pertimbangan pengguna dalam melakukan transaksi dengan dompet digital.

Meski memiliki kemudahan dan manfaat yang begitu luas dalam penggunaannya, tak semua orang mau menjadi menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi. Menurut Litter dalam (Nurittamont, 2017), seseorang enggan menggunakan teknologi keuangan karena ketidakpastian dan keamanan. Pandemi Covid-19 mengharuskan masyarakat menggunakan aplikasi pembayaran berbasis digital, tetapi tidak semua masyarakat mempunyai kepercayaan yang penuh dengan keamanan yang ada pada dompet digital (Undale et al., 2021).

Walau pertumbuhan dompet digital beberapa tahun kebelakang sangat pesat dengan pembaharuan layanan dan tampilan yang semakin berkembang dan menarik, serta pandemi Covid-19 yang juga mendukung masyarakat untuk melakukan transaksi dalam bentuk *non* tunai, penggunaan dompet digital juga tidak terlepas dari risiko yang akan disebabkan akibat pemakaian aplikasi tersebut. Dompet digital masih dianggap mempunyai risiko yang membuat sebagian kalangan enggan untuk memakai dompet digital. Dalam hal ini, perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan sistem keamanan dan meminimalisirkan risiko yang dapat membuat masyarakat berpikir ulang untuk menggunakan layanannya. Perusahaan harus menjamin jika data-data penggunanya memiliki proteksi keamanan yang tinggi agar terhindar dari *cyber*, virus, kebocoran data dan penyalahgunaan data penggunanya. Maka dilihat dari latar belakang yang sudah dipaparkan diatas dan persepsi-persepsi yang mempengaruhi niat dan minat seseorang individu untuk menggunakan sistem teknologi informasi, yang dalam hal ini adalah Dompet Elektronik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Dompet Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Jakarta”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Persepsi manfaat adalah salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dalam kurun waktu yang panjang dan berulang. Beberapa penelitian menyatakan jika persepsi manfaat memiliki pengaruh positif pada ketertarikan untuk menggunakan dompet digital.

Selain Persepsi manfaat, persepsi kemudahan juga merupakan salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam penggunaan suatu teknologi. Sebuah penelitian menyatakan jika, persepsi kemudahan pada sebuah teknologi memiliki hubungan yang searah pada perilaku dan tindakan seseorang, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan, semakin tinggi juga tingkat teknologi informasi yang digunakan.

Risiko didefinisikan sebagai keyakinan konsumen tentang potensi negatif ketidakpastian dari transaksi *online*. Jika risiko yang akan didapat tinggi, konsumen akan memilih untuk menghindari atau tidak memakai sama sekali teknologi tersebut. Pertanyaan ini sejalan dengan Phonthanukitithaworn (2016), risiko yang dirasakan dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan layanan *mobile payment*, mereka cenderung untuk tidak menggunakan layanan ini jika melibatkan tingkat risiko yang tinggi. Ketiga persepsi tersebut adalah dasar seseorang berminat untuk menggunakan suatu teknologi, apalagi dalam situasi pandemi Covid-19 saat ini yang mengubah cara bertransaksi masyarakat dari *cash* menuju ke *cashless*. Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian sebagai berikut.

Pertanyaan Penelitian ini :

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital pada saat pandemi di Jakarta?
2. Apakah kemudahan dapat berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital pada saat pandemi di Jakarta?
3. Apakah risiko dapat berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital?

4. Apakah persepsi manfaat, kemudahan dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital pada saat pandemi di Jakarta?

### **1.3. Tujuan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan. Penelitian merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital.
2. Mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital.
3. Mengetahui apakah risiko dapat berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital.
4. Mengetahui apakah persepsi manfaat, kemudahan dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, yang diantaranya sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masyarakat untuk bertransaksi menggunakan dompet digital di masa Pandemi Covid-19.
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan untuk perusahaan penyedia layanan dompet digital, agar mempertimbangkan faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi pengguna dompet digital, perusahaan dapat meningkatkan fitur layanan yang sudah ada maupun menambahnya agar pengguna dapat memakai dompet digital secara berkala.

- c. Sebagai referensi untuk peneliti yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang dengan topik yang sama.

#### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang penggunaan dompet digital.
- b. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi dalam penerapan pada ilmu pengetahuan untuk mengetahui minat penggunaan dompet digital pada masa pandemi Covid-19 di Jakarta.