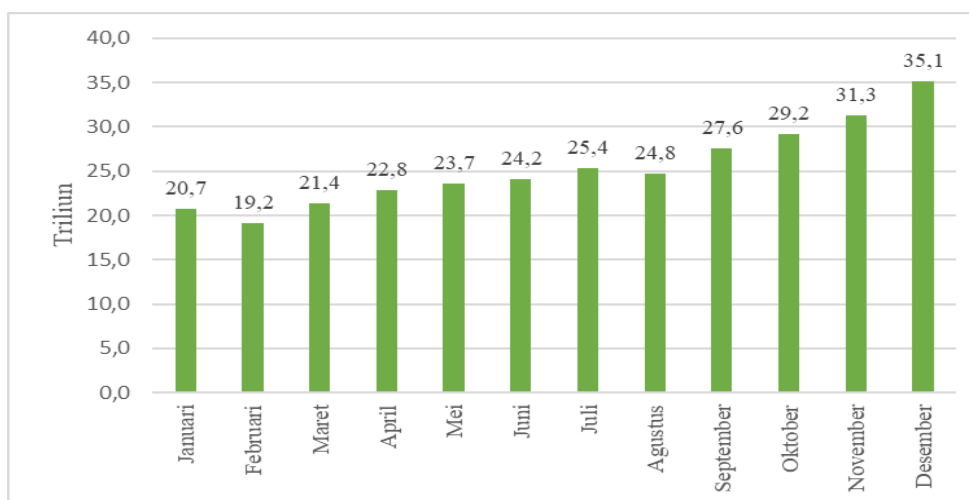


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Financial technology* merupakan salah satu teknologi yang berkembang di Indonesia. *Financial technology* adalah hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Bank Indonesia, 2018). *Financial technology* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif. volume transaksi keuangan digital terus mengalami peningkatan disebabkan oleh *financial technology*. Peningkatan volume transaksi keuangan digital dapat dilihat melalui Gambar 1.1 grafik nilai transaksi uang elektronik tahun 2021.

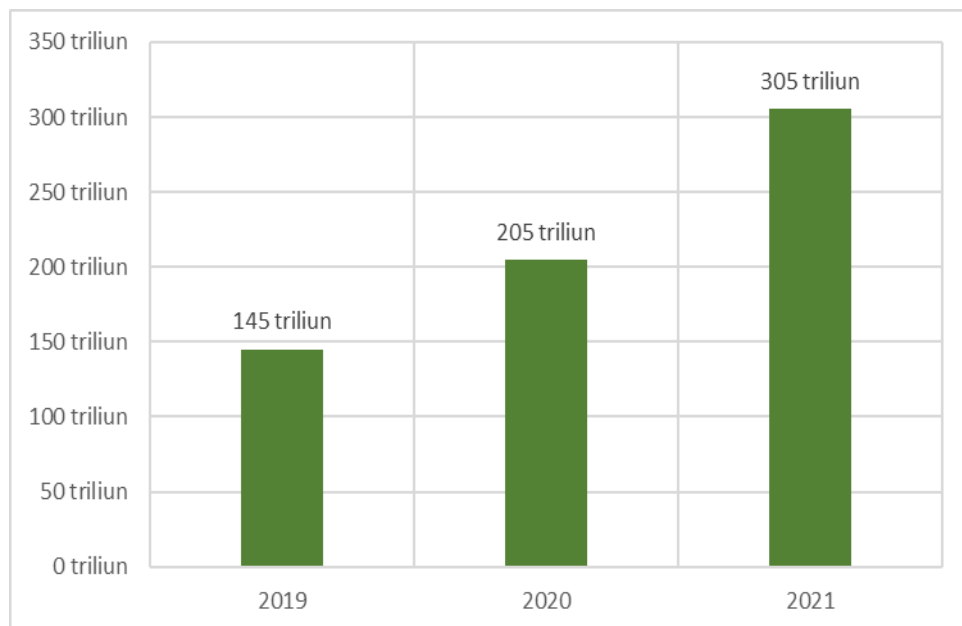


Sumber: Databoks, 2022

**Gambar 1.1 Grafik Nilai Transaksi Uang Elektronik Tahun 2021**

Berdasarkan Gambar 1.1 grafik nilai transaksi uang elektronik tahun 2021, menjelaskan bahwa selama tahun 2021 nilai transaksi uang elektronik terus mengalami peningkatan dan pada bulan Desember 2021 sebesar 35,1 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sangat tertarik melakukan transaksi menggunakan uang elektronik serta memiliki potensi yang tinggi bagi perusahaan yang bergerak dibidang *financial technology*.

Salah satu *financial technology* adalah *e-money*. *E-money* adalah alat pembayaran dalam bentuk elektronik. Dimana nilai uangnya disimpan dalam dalam media elektronik tertentu. Contohnya adalah kartu. Untuk bisa menggunakan *e-money*, maka pengguna terlebih dahulu harus menyetor sejumlah uang. *E-money* merupakan media elektronik yang digunakan untuk menyimpan uang elektronik biasanya berupa *chip* atau (Bank Indonesia, 2020). Berikut ini Gambar 1.2 grafik transaksi *e-money* tahun 2019-2021



Sumber: Databoks, 2022

**Gambar 1.2 Grafik Transaksi *E-Money* Tahun 2019-2021**

Berdasarkan Gambar 1.2 grafik transaksi *e-money* tahun 2019-2021, menjelaskan bahwa transaksi *e-money* ditahun 2021 mencapai 305 Triliun terus mengalami peningkatan, Peningkatan transaksi *e-money* menunjukkan bahwa *e-money* memiliki potensi sebagai metode transaksi keuangan yang digemari oleh masyarakat Indonesia. Berikut ini tabel 1.1 Daftar *e-money* terbaik dari Berbagai Bank di Indonesia.

**Tabel 1.1**

**Daftar *E-Money* Terbaik Dari Berbagai Bank Di Indonesia.**

| <b>Peringkat</b> | <b>Daftar</b>   |
|------------------|-----------------|
| 1                | Flazz BCA       |
| 2                | E-Money Mandiri |
| 3                | Tapcash BNI     |
| 4                | BRIZZI BRI      |
| 5                | JakCard         |
| 6                | MegaCash        |

Sumber: cekpremi, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 Daftar *e-money* terbaik dari Berbagai Bank di Indonesia, menjelaskan bahwa terdapa 6 *e-money* terbaik dari Berbagai Bank di Indonesia, yaitu Flazz BCA, E-Money Mandiri, Tapcash BNI, BRIZZI BRI, JakCard dan MegaCash.

Flazz BCA. yang diterbitkan oleh PT Bank Central Asia Tbk (Bank BCA) untuk melakukan transaksi atau pembayaran digital sebagai pengganti transaksi tunai. Dapat dikatakan bahwa Flazz BCA adalah pelopor hadirnya uang elektronik dari perbankan. Memiliki kartu Flazz BCA juga tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan bunga. Bertransaksi dengan Flazz BCA juga cepat karena kartu E-Money ini memiliki teknologi chip dari Radio Frequency

Identification (RFID) yang mendukung pemrosesan transaksi lewat sentuhan atau tap dalam hitungan detik. Flazz BCA dapat digunakan untuk bertransaksi berbelanja di minimarket, membayar tiket KRL Commuter Line, MRT, membayar tol. E-Money Mandiri adalah alat pembayaran berupa kartu uang elektronik dan/atau bentuk lainnya yang diterbitkan oleh Bank Mandiri atas dasar nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu. TapCash BNI adalah uang elektronik berbentuk kartu atau bentuk lainnya, sebagai pengganti uang tunai yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran di seluruh merchant yang telah bekerjasama dengan BNI. Pemegang Kartu adalah pihak atau perorangan yang memiliki Kartu TapCash BNI. BRIZZI BRI merupakan produk Uang Elektronik dengan menggunakan teknologi chip sebagai pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat pembayaran yang bisa dipakai untuk membayar transaksi belanja (purchase) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa. JakCard adalah kartu pintar prabayar (prepaid smart card) yang diterbitkan oleh Bank DKI sebagai alat pembayaran untuk berbagai transaksi di merchant-merchant yang telah bekerjasama dengan Bank DKI. MegaCash adalah uang elektronik dalam bentuk kartu dan saldo disimpan di dalam kartu. MegaCash MegaCash yang diterbitkan Bank Mega menggunakan chip untuk menyimpan dan mengamankan nilai uang yang disimpan di dalamnya. Untuk mengetahui minat menggunakan *e-money* di Bandar Lampung, peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden. Berikut ini Tabel 1.2 hasil pra survei minat menggunakan *e-money* di Bandar Lampung.

**Tabel 1.2****Hasil Pra Survei Minat Menggunakan *E-Money* Di Bandar Lampung**

| No               | Pernyataan   | Jawaban |       | Persentase |       |
|------------------|--|---------|-------|------------|-------|
|                  |  | Ya      | Tidak | Ya         | Tidak |
| 1                | Berminat menggunakan <i>e-money</i> untuk transaksi keuangan                           | 14      | 16    | 47%        | 53%   |
| 2                | Merekomendasikan menggunakan <i>e-money</i> untuk transaksi keuangan kepada orang lain | 15      | 15    | 50%        | 50%   |
| 3                | akan terus menggunakan <i>e-money</i> untuk transaksi keuangan                         | 10      | 20    | 33%        | 67%   |
| <b>Rata-Rata</b> |  | 13      | 17    | 43%        | 57%   |

Sumber: Hasil pra survei, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil pra survei minat menggunakan *e-money* di Bandar Lampung, menjelaskan bahwa, rata-rata konsumen yang menjawab Ya untuk terkait minat menggunakan *e-money* sebanyak 13 pengguna atau 43%, dan rata-rata konsumen yang menjawab Tidak untuk terkait minat menggunakan *e-money* sebanyak 17 pengguna atau 57%. Hasil pra survei minat menggunakan *e-money* di Bandar Lampung bertujuan untuk mengetahui seberapa besar minat konsumen Bandar Lampung untuk menggunakan *e-money* dan hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat minat menggunakan *e-money* tergolong rendah. Ariningsih, et al (2022) menyatakan bahwa minat menggunakan adalah keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya. Yogananda dan Dirgantara (2017) menyatakan bahwa minat menggunakan adalah keputusan subjektif dari konsumen tentang kemungkinan kesediaan untuk menggunakan produk di masa depan

Era digital yang menyebabkan persaingan *e-money* semakin ketat, konsumen tak akan pernah puas terhadap setiap layanan yang diberikan dan selalu ingin mencari yang mudah, aman, cepat, cermat dan bahkan murah. Oleh karena itu pihak perusahaan harus terus melakukan inovasi. Tingkat penerimaan sistem informasi yang digunakan dapat diketahui dengan menggunakan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Prasetya dan Putra (2020), dasar yang mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat penerimaan sistem teknologi adalah persepsi kemudahan dan manfaat. Tujuan TAM yaitu melihat sikap pemakai teknologi. Model ini digunakan untuk mengukur sikap individu dalam menggunakan teknologi. Minat menggunakan teknologi akan muncul jika sistem teknologi dirasa memberikan manfaat atau berguna dan penggunaannya mudah bagi penggunanya. Sistem yang mudah digunakan dan dipelajari berarti tidak membutuhkan waktu lama untuk menggunakannya sehingga penggunanya memiliki banyak waktu untuk mengerjakan kegiatan yang lain.

Kurnianingsih dan Maharani (2020) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan, penelitian yang dilakukan oleh Prasetya dan Putra (2020) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan, Yogananda dan Dirgantara (2017) menyatakan bahwa persepsi resiko berpengaruh terhadap minat menggunakan dan Rahayu (2018) menyatakan bahwa inovasi teknologi berpengaruh terhadap minat menggunakan.

Persepsi manfaat merupakan sebuah layanan mampu menunjang aktivitas transaksi keuangan konsumen. Jika sebuah sistem berguna untuk aktivitas transaksi keuangan maka akan tertarik menggunakan teknologi transaksi keuangan dalam setiap melakukan transaksi dan sebaliknya jika teknologi transaksi keuangan maka tidak berguna dalam aktivitas transaksi keuangan maka tidak akan menggunakan teknologi transaksi keuangan dalam setiap melakukan transaksi keuangan. Yogananda dan Dirgantara (2017) menyatakan bahwa persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa sebuah sistem mampu digunakan secara menguntungkan dan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya

Persepsi kemudahan sangat diperhatikan oleh konsumen, konsumen ingin memiliki kemudahan saat bertransaksi keuangan dimanapun dan kapanpun tanpa adanya hambatan dengan menggunakan teknologi transaksi keuangan yang mudah digunakan, pengguna akan lebih bersedia untuk memahami teknologi transaksi keuangan dan akhirnya konsumen akan lebih tertarik menggunakan teknologi transaksi keuangan tersebut, sebaliknya jika teknologi transaksi keuangan sulit digunakan maka konsumen tidak akan tertarik menggunakan teknologi transaksi keuangan tersebut. Ariningsih, et al (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan adalah konstrak keyakinan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka.

Persepsi resiko menjadi salah satu komponen penting dalam pemrosesan informasi yang dilakukan oleh konsumen. Para konsumen semakin terdorong

untuk mencari berbagai informasi ketika menghadapi pembelian produk secara online dengan resiko tinggi. Tingginya resiko yang dipersepsikan konsumen diduga menyebabkan krisis kepercayaan konsumen terhadap transaksi keuangan sehingga dapat mengurangi minat menggunakan mereka secara online. Sebaliknya jika persepsi resiko terhadap transaksi keuangan konsumen rendah maka minat menggunakan teknologi tersebut akan meningkat. Dewi dan Warmika (2016) menyatakan bahwa persepsi resiko adalah sebuah pemikiran seseorang yang tidak pasti serta konsekuensi yang diterima atas layanan pada sistem yang digunakan.

Inovasi teknologi merupakan faktor penting dalam menciptakan bentuk-bentuk nilai baru dalam lingkungan yang kompetitif di industri keuangan. inovasi teknologi pada keuangan yang baik akan meningkatkan minat menggunakan uang elektronik. Rahayu (2018) menyatakan bahwa inovasi teknologi adalah keinginan individu untuk mencoba beberapa sistem informasi baru.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap minat menggunakan, dengan menguji dengan variabel motivasi kerja dan pengalaman kerja. melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Inovasi Teknologi Berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan *E-Money*”**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money* ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money* ?
3. Apakah persepsi resiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *e-money* ?
4. Apakah inovasi teknologi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai permasalahan yang ada pada penggunaan *e-money* di Bandar Lampung. Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-money*
2. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-money*
3. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh persepsi resiko terhadap minat menggunakan *e-money*

4. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh inovasi teknologi terhadap minat menggunakan *e-money*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Manfaat secara akademis, yaitu untuk mengembangkan teori bidang manajemen mengenai pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan inovasi teknologi terhadap minat menggunakan *e-money*
2. Manfaat secara praktis, yaitu untuk memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya minat menggunakan *e-money* melalui persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan inovasi teknologi.