

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia senantiasa terus mengalami perkembangan begitu pula dalam hal teknologi. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital mengalami perkembangan yang sangat pesat. Diawali dari Inggris yang melakukan revolusi industri pada abad 18 yang ditandai dengan penemuan mesin uap untuk proses produksi barang dan transportasi. Pada era ini beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh manusia dan hewan berhasil digantikan oleh mesin. Berikutnya adalah era revolusi industri 2.0 yang terjadi di awal abad 20 dan ditandai dengan penemuan tenaga listrik yang semakin menggantikan beberapa pekerjaan manusia serta terjadi produksi mobil secara massal yang menciptakan *assembly line* atau lini produksi (Rahayu, 2019). Jika pada era revolusi industri 1.0 dan 2.0 manusia masih cukup berperan dalam proses produksi, tidak demikian pada revolusi industri 3.0. Di era ini, abad industri mulai berakhir dan digantikan dengan abad informasi yang ditandai dengan penemuan komputer dan robot. Era informasi masih terus berlangsung dan berkembang hingga saat ini mencapai revolusi industri 4.0 di mana teknologi manufaktur telah mencapai otomatisasi dan pertukaran data yang ditandai dengan adanya *internet of things* (IoT), *cloud computing*, *cognitive computing*, *artificial intelligence*, dan lain – lain (Rahayu, 2019).

Salah satu dampak dari revolusi industri 4.0 di bidang perekonomian adalah munculnya *financial technology*. Teknologi finansial (TekFin) 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, 2020b). FinTek memiliki banyak jenis dan salah satunya adalah *e-wallet*. *E-wallet* atau dompet

digital atau dompet elektronik adalah jenis kartu elektronik yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara *online* melalui komputer atau *smartphone* (The Economic Times, n.d.). Layanan *e-wallet* terdiri dari dua komponen utama yaitu *software* (perangkat lunak) dan informasi. *Software* berguna untuk menyimpan data pribadi, memberikan jaminan keamanan, dan mengenkripsi data. Informasi adalah data – data dari pengguna layanan dompet digital yang mencakup nama, alamat, transaksi pembayaran, metode pembayaran, informasi kartu kredit dan kartu debit, dan lain – lain. Penggunaan *e-wallet* terbilang mudah yaitu pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi di gawai dan memasukkan data – data yang dibutuhkan. Layanan *e-wallet* awalnya terbatas pada pengisian pulsa, data internet, dan *transfer* ke bank. Namun dalam beberapa tahun ini *e-wallet* berkembang sangat pesat hingga ke berbagai layanan pembayaran seperti transaksi di berbagai *merchant* di pusat perbelanjaan, membeli tiket bioskop, pembayaran telepon / tagihan listrik, pembayaran ojek *online*, bahkan transaksi di kantin sekolah.

Transaksi menggunakan *e-wallet* di Indonesia meningkat dalam 2 tahun terakhir terlebih di saat pandemi karena *e-wallet* dinilai lebih aman dan sesuai protokol kesehatan (Husaini, 2020). Tika Widyaningtyas, Research Manager di Neurosensum mengatakan “Penggunaan *e-wallet* di kalangan responden sudah menjadi kebiasaan. Kesederhanaan dan kemudahan *e-wallet* sebagai medium transaksi masa kini semakin memperkuat peran dan posisi dalam menggantikan uang tunai dan kartu debit atau kredit,” (Sebayang, 2021). Neurosensum merupakan perusahaan riset di Indonesia yang telah melakukan penelitian terhadap 1000 responden berusia 19 – 45 tahun di 8 kota besar selama November 2020 – Januari 2021. Hasil survei menunjukkan bahwa ShopeePay menjadi *e-wallet* dengan penetrasi pasar tertinggi yaitu 68% disusul Ovo 62%, Dana 54%, Gopay 53%, dan LinkAja 23%. Dari segi pangsa pasar jumlah transaksi, ShopeePay menjadi yang tertinggi yaitu 29% dari total diikuti Ovo (25%), Gopay (21%), Dana (20%), dan LinkAja (6%). Berdasarkan

nilai transaksi belanja *offline* maupun *online* ShopeePay kembali menjadi yang tertinggi (33%) mengalahkan Ovo (24%), Gopay (19%), Dana (18%), dan LinkAja (6%). Secara frekuensi penggunaan per bulan ShopeePay tetap yang tertinggi yaitu 14,4 kali sementara Ovo (13,5 kali), Gopay (13,1 kali), Dana (12,2 kali), dan LinkAja (8,2 kali). Data tersebut menunjukkan bahwa *e-wallet* benar – benar tumbuh pesat terlebih pada ShopeePay yang belum genap setahun dirilis saat survei dilakukan namun mampu mengalahkan 4 pemain besar *e-wallet* lainnya.

Di balik berbagai manfaat dan kemudahan penggunaan *e-wallet* terdapat risiko di dalamnya. Risiko sendiri adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan (KBBI, 2021). Menurut kajian dari Untoro *et al.*, (2013) tentang *mobile payment* di mana *e-wallet* termasuk salah satu dari *mobile payment*, terdapat 7 macam risiko yaitu:

1. Risiko tindak pidana pencucian uang

Pencucian uang merupakan suatu tindakan untuk menyamarkan asal usul uang / dana / kekayaan yang diperoleh dari hasil tindak pidana dengan bermacam cara agar tampak seolah – olah uang / dana / kekayaan tersebut diperoleh dari kegiatan yang legal.

2. Risiko *fraud*

Fraud adalah penipuan yang bisa berupa transaksi tidak sah, pencurian saldo, penyalahgunaan informasi rahasia, dan lain – lain.

3. Risiko kepatuhan

Risiko yang berbentuk pelanggaran dan ketidakpatuhan terhadap peraturan, hukum, dan etika.

4. Risiko kredit

Kemudahan mengajukan kredit menimbulkan risiko kredit karena sulitnya memverifikasi dan mengidentifikasi nasabah yang menawarkan kredit.

5. Risiko likuiditas

Kehadiran *m-payment* membuat nasabah mudah melakukan *transfer* dan penarikan dana kapanpun dan di manapun sehingga diperlukan pengelolaan likuiditas dari penyelenggara *m-payment*.

6. Risiko reputasi

Risiko yang muncul seiring dengan risiko – risiko lain seperti ketika sistem mengalami gangguan dapat memunculkan pandangan negatif dari publik.

7. Risiko teknologi

Risiko ini merupakan risiko yang paling besar dalam *m-payment* karena banyak orang berusaha memanfaatkan celah infrastruktur teknologi.

Warren Buffet pernah mengatakan bahwa risiko muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan terhadap apa yang sedang dilakukan (Rafie, 2019). Oleh karena itu, penting untuk mempelajari dan memahami *e-wallet* yang kita gunakan demi meminimalisir risiko. Salah satu cara meningkatkan pemahaman tentang *e-wallet* adalah dengan meningkatkan literasi media. Literasi media adalah kemampuan untuk mengakses, menganalisis, mengevaluasi, dan membuat pesan dalam berbagai jenis dan format media serta kemampuan untuk mengenali peran dan pengaruh media dalam masyarakat (Aufderheide & Firestone, 1993; Hobbs, 1998 dalam Akcayoglu & Daggol, 2019).

Penelitian sebelumnya oleh Lin *et al.*, (2020) yang mengkaji tentang persepsi risiko dan sikap terhadap minat penggunaan *mobile payment* menggunakan 4 persepsi risiko yaitu risiko privasi, risiko ekonomi, risiko sosial, dan risiko keamanan, dan menggunakan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan untuk menentukan sikap. Hasilnya adalah minat penggunaan *mobile payment* dapat meningkat jika risiko – risiko yang ada dapat dimitigasi. Selain itu, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan

penggunaan, dan derajat kepercayaan yang tinggi juga akan meningkatkan minat penggunaan *mobile payment*.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Risiko, Sikap, dan Literasi Media terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta” untuk membuktikan kembali pengaruh dari persepsi risiko dan sikap ditambah dengan literasi media terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh antara persepsi risiko privasi terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
2. Apakah ada pengaruh antara persepsi risiko ekonomi terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
3. Apakah ada pengaruh antara persepsi risiko sosial terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
4. Apakah ada pengaruh antara persepsi risiko keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
5. Apakah ada pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan?
6. Apakah ada pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
7. Apakah ada pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap sikap terhadap penggunaan *e-wallet*?
8. Apakah ada pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*?

9. Apakah ada pengaruh antara sikap terhadap penggunaan *e-wallet* terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
10. Apakah ada pengaruh antara tingkat literasi media terhadap minat penggunaan *e-wallet*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari hal – hal yang menyimpang dari tujuan penelitian, maka penulis menetapkan batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner.
2. Data yang digunakan adalah data kuesioner dengan responden mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sudah pernah menggunakan *e-wallet*.
3. Persepsi risiko yang akan digunakan dalam penelitian ini hanya persepsi risiko privasi, ekonomi, sosial, dan keamanan sebagaimana dalam penelitian Lin *et al.*, (2020).
4. Sikap terhadap sebuah teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan seperti dijelaskan pada *Technology Acceptance Model (TAM)*.
5. Literasi media mengacu pada kemampuan untuk mengakses, menganalisis, mengevaluasi dan membuat pesan dalam berbagai mode dan format media dan mencakup pengakuan peran dan pengaruh media dalam masyarakat (Aufderheide & Firestone, 1993; Hobbs, 1998 dalam Akcayoglu & Daggol, 2019).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi risiko privasi terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi risiko ekonomi terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

3. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi risiko sosial terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi risiko keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
5. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan.
6. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
7. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap sikap terhadap penggunaan *e-wallet*.
8. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
9. Untuk mengetahui pengaruh antara sikap terhadap penggunaan *e-wallet* terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
10. Untuk mengetahui pengaruh antara tingkat literasi media terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai 4 jenis persepsi risiko yaitu persepsi risiko privasi, persepsi risiko ekonomi, persepsi risiko sosial, dan persepsi risiko keamanan. Selain itu, juga akan memberikan wawasan mengenai persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan serta literasi media. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pengaruh persepsi risiko,

sikap, dan literasi media terhadap minat penggunaan layanan *e-wallet*. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi penelitian – penelitian berikutnya.

2. Manfaat bagi Penyedia Layanan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para penyedia layanan *e-wallet* untuk menghadirkan layanan yang mampu menjawab kekhawatiran mengenai risiko yang ada, memberikan layanan yang mudah digunakan dan bermanfaat, serta memberikan edukasi terhadap para pengguna *e-wallet*.

3. Manfaat bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan juga dapat berguna bagi pengguna layanan *e-wallet* yaitu meningkatkan pemahaman mengenai risiko – risiko yang ada sehingga dapat diminimalisir. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu memberikan wawasan mengenai literasi media dan meningkatkan literasi media dari pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran dalam penulisan proposal ini maka diperlukan sistematika penulisan sebagai berikut:

A. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

B. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mencakup teori – teori berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penelitian, pengembangan hipotesis, dan kerangka teoritis.

C. Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, sampel penelitian yang dipakai, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, variabel penelitian, serta model dan teknik analisis data penelitian.

D. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi data hasil penelitian beserta pembahasannya dengan menggunakan metode pengolahan data dan batasan – batasan yang sesuai dengan lingkup penelitian.

E. Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang menjawab permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, menjelaskan keterbatasan – keterbatasan dalam penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

