

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang akan terus mengalami perubahan, penggunaan teknologi menjadi elemen penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dengan perkembangan teknologi yang terbilang pesat ini, gaya hidup masyarakat juga akan terus mengalami perubahan sehingga menyebabkan kebutuhan untuk memenuhi gaya hidup masyarakat di era modern juga akan meningkat. Dalam hal ini uang menjadi elemen penting sebagai pemenuh kebutuhan, dan dengan perkembangan teknologi juga akan membuat gaya hidup masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan juga akan terus mengalami transformasi. Kemajuan teknologi akan menggeser peranan uang tunai menjadi bentuk non tunai dalam sistem pembayaran elektronik yang sifatnya lebih efektif dan efisien. Hal ini berdampak munculnya inovasi-inovasi baru dalam transaksi pembayaran elektronik yang disebut dengan *e-money*.

Penggunaan *e-money* menjadi salah satu alternatif alat pembayaran non tunai serta dapat memberikan manfaat lebih dibandingkan dengan alat pembayaran tunai. Dengan penggunaan *e-money*, masyarakat akan dapat lebih mudah melakukan transaksi pembayaran setiap saat tanpa adanya batasan tempat dan waktu. Sejak layanan *e-money* diterbitkan, *e-money* memerlukan proses waktu untuk dapat diterima oleh masyarakat secara umum. Hal ini disebabkan karena masyarakat lebih terbiasa melakukan transaksi pembayaran secara tunai, sehingga dalam penggunaan *e-money* masyarakat masih perlu beradaptasi dengan sistem transaksi pembayaran baru yang sifatnya non tunai. Dengan munculnya berbagai teknologi informasi di tengah masyarakat saat ini, maka sudah sewajarnya masyarakat dapat memperoleh manfaat dari teknologi yang telah di modernisasi serta fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh berbagai pihak terkait dalam

memajukan teknologi informasi di Indonesia khususnya dalam sistem pembayaran.

Penggunaan sistem pembayaran *e-money* dengan menggunakan aplikasi *online* telah menjadi *trend* di kalangan masyarakat di era modern. Salah satu aplikasi yang mendukung adanya teknologi ini adalah OVO, yang merupakan produk *financial technology* berbasis aplikasi *digital payment*. *Digital payment* dikenal sebagai teknologi yang memberikan pandangan baru bagi masyarakat tentang pembayaran non tunai yang jauh lebih praktis dan aman dalam kegiatan bertransaksi. Telah banyak aplikasi *e-money* berbasis *digital payment* yang telah digunakan oleh masyarakat di Indonesia. OVO menjadi salah satu aplikasi dompet digital yang sedang populer di kalangan masyarakat saat ini. OVO memberikan layanan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara *online*. OVO telah resmi diluncurkan pada bulan September 2017 di bawah naungan PT. Visionet Internasional. OVO dapat menjadi solusi pembayaran non tunai yang digunakan untuk membantu proses transaksi pembayaran dalam masyarakat di era modern menjadi lebih cepat dan mudah.

Aplikasi OVO menawarkan layanan untuk bertransaksi pembayaran secara cepat, mudah, dan praktis. Dikatakan cepat karena transaksi pembayaran di dalam OVO tidak memakan waktu lama untuk mengantri dan dapat diakses 24 jam tanpa terbatas oleh waktu dan tempat asalkan dapat terhubung dengan jaringan internet. Mudah, karena dalam proses transaksinya pengguna hanya memerlukan *smartphone* sebagai sarana utama tanpa perlu membawa alat pembayaran *e-money* yang bersifat fisik berupa kartu *e-money* seperti pada penyedia jasa *e-money* sebelumnya. Praktis, karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar untuk dapat melakukan transaksi pembayaran serta tidak perlu menyimpan uang kecil atau receh dari kembalian transaksi pembayaran. Berbagai kemudahan juga dapat dirasakan bagi mitra bisnis OVO, diantaranya adalah mitra OVO tidak perlu menyediakan uang kembalian, mempercepat layanan tiap mitra karena tidak perlu mengecek keaslian uang,

tidak perlu menghitung uang secara manual saat transaksi pembayaran berlangsung, juga tidak perlu menyimpan uang tunai dalam jumlah yang besar.

Dengan kelebihan layanan *digital payment* yang ditawarkan oleh OVO, maka diharapkan pengguna dapat meningkatkan kegiatan bertransaksi dengan menggunakan OVO yang merupakan alat pembayaran *e-money* yang dapat mempermudah kegiatan transaksi pembayaran. Layanan aplikasi OVO dapat dinikmati oleh berbagai kalangan, baik kalangan menengah keatas atau menengah kebawah. Namun pada praktinya, aplikasi OVO belum banyak digunakan oleh sebagian masyarakat karena keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai sistem pembayaran non-tunai, sehingga kurang dapat memahami berbagai fitur yang tersedia dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena mayoritas masyarakat di kalangan menengah kebawah lebih terbiasa melakukan transaksi pembayaran secara tradisional, yaitu pembayaran langsung dengan uang tunai.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi minat penerimaan penggunaan teknologi pada sistem aplikasi OVO sebagai alat pembayaran *e-money*. Saat ini OVO telah menggaet 500 ribu mitra yang sekitar 300 ribu diantaranya merupakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Layanan OVO juga tersedia di 354 kota dan kabupaten di Indonesia. Aplikasi OVO sudah diunduh 115 juta kali. Fintech pembayaran local ini mencatat, basic pengguna tumbuh 400% secara tahunan (*year on year/yoy*) sejak November 2017 (Setyowati, 2019). Data tersebut dapat dijadikan sebagai prediksi akan minat penerimaan penggunaan sistem aplikasi OVO sebagai alat pembayaran *e-money* khususnya di kota Madiun. Peneliti memilih kota Madiun sebagai lokasi penelitian karena merupakan kota yang telah terdapat banyak mitra bisnis yang bekerja sama dengan aplikasi OVO sebagai metode pembayaran dalam berbagai macam jenis transaksi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Farizi dan Syaefullah, (2013) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *Internet Banking*”. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farizi dan Syaefullah (2013). Perbedaan tersebut terletak pada jenis *platform* yang digunakan, dalam penelitian terdahulu dilakukan pada pengguna *platform internet banking*, sedangkan dalam penelitian ini dilakukan pada pengguna *platform e-money* yaitu OVO.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO Sebagai Alat Pembayaran *E-Money*”**.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO ?
3. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO ?
4. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *e-money* OVO ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO.
3. Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO.
4. Persepsi risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-money* OVO.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak penerbit aplikasi *e-money* OVO tentang seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi terhadap minat penerimaan teknologi sistem pembayaran, sehingga pihak OVO dapat melakukan evaluasi dalam penerapan sistem pembayaran yang telah diciptakan.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan wawasan dalam bidang studi Sistem Informasi Akuntansi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penerimaan penggunaan teknologi pembayaran khususnya pada alat pembayaran *e-money* OVO, serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab II peneliti membahas teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahannya. Selain teori-teori tersebut, bab ini juga menjelaskan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian serta kerangka konseptual atau model penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab III membahas tentang desain penelitian; indentifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik penyampelan; dan analisis data.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Pada bab IV membahas tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V : Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Pada bab V membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian yang diajukan sebagai bahan perbaikan untuk peneliti selanjutnya.