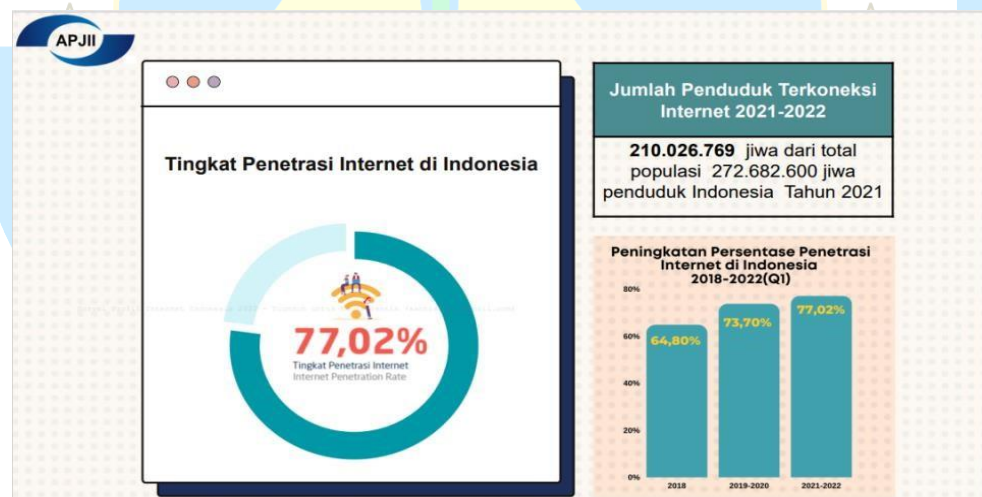


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

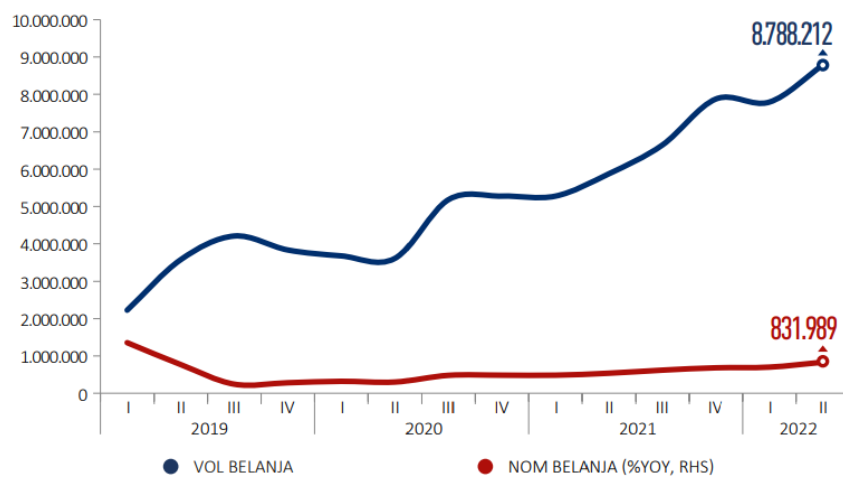
Perkembangan teknologi tampak begitu nyata dengan menawarkan berbagai macam kemudahan dan keuntungan dalam penggunaannya melalui kemudahan akses digital. Peningkatan penggunaan internet dan smarthphone mendukung perkembangan teknologi. Peningkatan penggunaan internet didukung hasil survei terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet masyarakat Indonesia mencapai 77,02 persen. Pada tahun 2022 menggapai 220 juta pengguna internet, meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 175 juta orang.



Sumber : APJII, 2022

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Terkoneksi Internet 2022

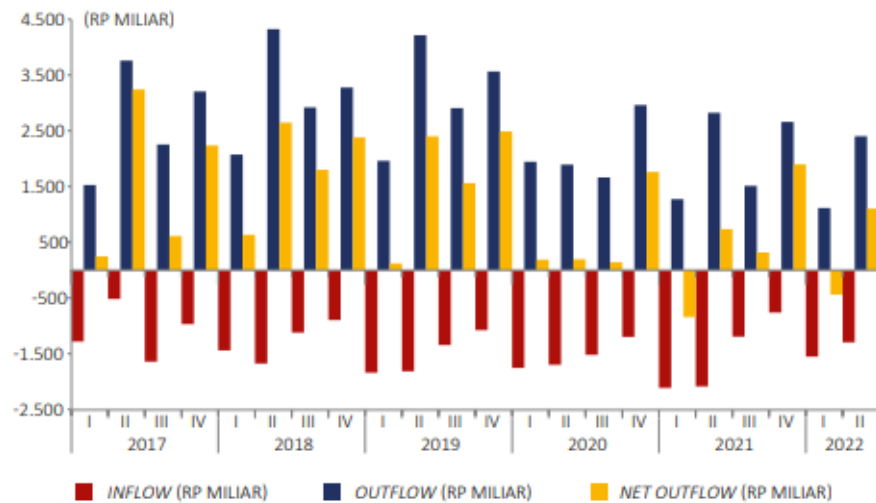
Pesatnya kemajuan internet mempengaruhi perkembangan ekonomi, sosial budaya, dan pendidikan, serta membuat kehidupan sehari-hari masyarakat menjadi lebih nyaman, termasuk kemudahan dalam bertransaksi. Bank Indonesia telah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar. Pergeseran dari sistem pembayaran tunai menuju sistem pembayaran non-tunai telah dimulai.



Sumber : Bank Indonesia, 2022

**Gambar 2.2 Perkembangan Transaksi UE di Kepulauan Riau 2022**

Menurut Bank Indonesia, Jumlah transaksi menggunakan Uang Elektronik di wilayah Kepulauan Riau pada triwulan II 2022 tercatat Rp. 831,99 miliar, lebih tinggi dibanding triwulan I 2022 sebesar Rp.700,78 miliar . Namun, penggunaan uang tunai dalam transaksi masyarakat masih cenderung tinggi seiring dengan terjadinya peningkatan transaksi digital.



Sumber : Bank Indonesia, 2022

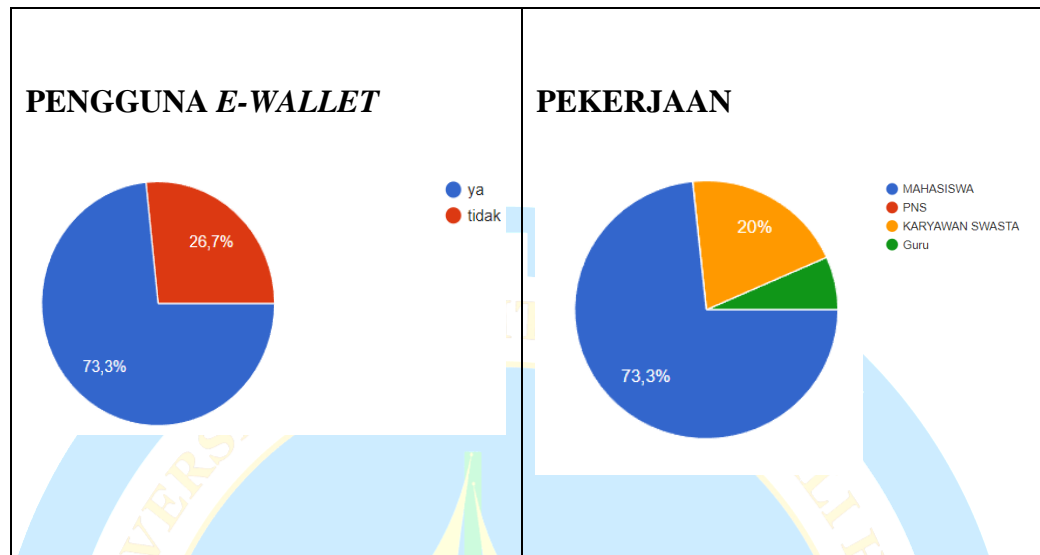
**Gambar 1.3** Perkembangan *inflow* dan *outflow* di Kepulauan Riau 2022

Aktivitas transaksi pembayaran tunai pada triwulan II 2022 mencatatkan net outflow sebesar Rp1,11 triliun, total aliran uang kartal yang keluar melalui penarikan bank (*outflow*) pada triwulan II mencapai Rp2,40 triliun, sementara aliran uang kartal yang masuk melalui setoran bank (*inflow*) sebesar Rp1,30 triliun.

Saat Indonesia sedang mengalami wabah Covid-19 yang merupakan penyakit gangguan pernapasan menular disebabkan oleh virus SARS-CoV-2, pemerintah mengambil kebijakan terkait pengurangan aktivitas diluar rumah. Selain itu, Tren belanja online turut mendorong penggunaan *e-wallet*. Akibatnya terjadi perubahan gaya hidup masyarakat yang mulai beralih ke metode pembayaran non-tunai.

*E-wallet* atau dompet digital merupakan metode pembayaran berbasis server seperti ShopeePay, Dana, Go-Pay, OVO, dan Link aja. *E-wallet* memiliki banyak sekali kegunaan, salah satu hal yang paling dirasakan adalah kepraktisan dan kemudahan penggunaan. *E-wallet* bisa digunakan dimana saja

tanpa adanya batasan waktu dan tempat menjadi bukti bahwa perkembangan teknologi saat ini sudah memasuki sektor perekonomian Indonesia.



Sumber : Data diolah, 2023

**Gambar 3.3 Grafik Pengguna E-wallet Kota Tanjungpinang**

Berdasarkan survei berdasarkan pendahuluan yang peneliti lakukan kepada 15 responden yang merupakan masyarakat kota Tanjungpinang, untuk mengetahui tingginya frekuensi pengguna *e-wallet*. Sehingga diperoleh bahwa 13 responden dari 15 responden adalah pengguna *e-wallet* dengan alasan transaksi pembayaran lebih cepat dan efisien, adanya promo seperti cashback, diskon, gratis ongkir dalam transaksi, serta mudah dioperasikan. Hasil survei didominasi oleh mahasiswa mencapai 73,3% dengan jenis produk *e-wallet* yang digunakan adalah Shoopepay, DANA, OVO, Gopay. Sedangkan alasan tidak menggunakan *e-wallet* adalah tidak mengetahui cara mengoperasikan *e-wallet*.

Menurut Poluan (2019), Produk adalah semua bentuk yang dapat ditawarkan produsen ke pasar untuk digunakan atau dikonsumsi konsumen sehingga memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Bentuk kebutuhan

atau keinginan itu dapat berupa bentuk fisik ataupun jasa. Menurut Tajik & Gorji (2014), produk dapat mempengaruhi minat pembelian setiap barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen, maka konsumen akan membelinya untuk penggunaan pribadi.

Dompot digital (*E-wallet*) merupakan salah satu produk *Financial Technology (fintech)* yang dapat menjadi alternatif metode pembayaran dengan memanfaatkan internet dan gawai. *Financial Technology (fintech)* merupakan sebuah inovasi dalam bidang jasa keuangan yang membantu memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah berbagai aspek pelayanan keuangan produk dompet digital harus memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode pembayaran uang tunai.

Promosi merupakan salah satu variabel dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk. Dalam usaha meningkatkan minat pengguna dompet digital, setiap platform dompet digital melakukan promosi dikarenakan pengguna akan merasakan bahwa transaksi yang dilakukan akan lebih murah serta dapat meningkatkan minat penggunaan *e-wallet*. Meningkatnya penggunaan transaksi *e-wallet* di dorong oleh meningkatnya penerimaan dan preferensi masyarakat terhadap kemudahan sistem pembayaran digital serta kenyamanan berbelanja daring yang menawarkan kemudahan serta keuntungan melalui fitur-fitur canggih dan lengkap, setiap produknya menawarkan kemudahan dan kenyamanan yang bertujuan untuk menarik lebih banyak minat dari pengguna.

Penerimaan teknologi pada individu merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan teknologi, karena secara tidak langsung minat terhadap penggunaan produk inovasi teknologi mempengaruhi perkembangan teknologi. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) merupakan model penerimaan teknologi terbaru yang berfokus pada konteks konsumen sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan model ini dalam penelitian (Venkatesh et al., 2012). UTAUT2 adalah model penerimaan teknologi yang dikembangkan dari teori sebelumnya yaitu memiliki tujuh konstruk yang mempengaruhi teknologi, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan (Venkatesh et al., 2012).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, dapat dilihat bahwa peluang masyarakat dalam menggunakan aplikasi dompet digital sangat tinggi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor pendorong apa saja dalam minat penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran. Maka judul penelitian ini adalah “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran terhadap masyarakat kota Tanjungpinang”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul antara lain :

1. Mulai berimigrasinya penggunaan sistem pembayaran tunai menjadi sistem pembayaran non-tunai.
2. Faktor-faktor pendorong yang memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet* (dompet digital).

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas pokok permasalahan yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengapa terjadi peningkatan penggunaan sistem pembayaran tunai dan pembayaran non-tunai dompet digital sebagai sistem pembayaran oleh masyarakat.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital oleh masyarakat sebagai alat transaksi pembayaran online.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan dilakukan terhadap pengguna *e-wallet* pada masyarakat di Tanjungpinang .
2. Penelitian ini hanya meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet*.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mengapa terjadinya peningkatan penggunaan sistem pembayaran tunai dan pembayaran non-tunai dompet digital sebagai sistem pembayaran oleh masyarakat.
2. Menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* oleh masyarakat sebagai alat transaksi pembayaran online.

## 1.6 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini harapannya supaya bisa menyumbangkan manfaat untuk :

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran online.
2. Pihak pengguna *e-wallet*  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan terhadap konsumen bahwa *e-wallet* adalah dompet digital dan alat transaksi non-tunai yang bisa mempermudah dan menyuguhkan banyak manfaat terhadap pengguna.



### 3. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan dan keputusan yang tepat sehingga dapat meningkatkan eksistensi masing-masing platform digital ditengah masyarakat serta memberikan tambahan pengetahuan dan informasi dibidang keuangan, khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran.

#### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Secara garis besar, sistematika penulisan dikelompokkan ke dalam bab 5 yang urutannya sebagai berikut

:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I pendahuluan memaparkan mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi mengenai landasan teori yang dipakai pada penelitian, mengutarakan penelitian penelitian terdahulu dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dijalankan, model penelitian , serta perumusan hipotesis.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab III mengemukakan rancangan penelitian yang akan dipakai oleh peneliti, contohnya objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel, populasi serta pengambilan sampel, data dan teknik pengambilan data, definisi serta pengukuran variabel penelitian, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV mengemukakan tentang gambaran objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, proses analisis data dari penelitian serta pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

