

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pada masa kini perkembangan teknologi menjadi semakin meningkat, sehingga mampu merubah kehidupan manusia sehari-hari. Perubahan yang terjadi sudah sangat terlihat seperti yang dulunya mencari informasi menggunakan surat kabar, televisi, radio namun sekarang segalanya berubah menjadi berbasis online dan menggunakan teknologi internet.

Lani Sidharta, menyatakan internet yaitu suatu interkoneksi sebuah jaringan komputer yang memberikan layanan informasi secara lengkap dan terbukti sebagai media maya yang dapat menjadi rekan bisnis, politik, liburan, dan semuanya terdapat di dalam media ini.

O'Brien, menyatakan internet ialah sebuah jaringan komputer yang berkembang dengan pesat. Yang keberadaan dan perkembangannya bisa memberikan dampak positif bagi berbagai bidang kehidupan, seperti dalam bidang bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan lainnya.

Dilihat dari hasil riset APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) yang dilakukan pada periode 2019-kuartal II/2020, ditemukan adanya pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Pengguna internet meningkat sebesar 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada tahun 2018 lalu.

Karena semakin banyak teknologi baru diperkenalkan ke masyarakat, beberapa teknologi usang secara otomatis ditinggalkan. Sehingga ada perkembangan teknologi di era digital yang terus maju pesat. Perkembangan komunikasi di era digital saat ini semakin berkembang dengan hadirnya telepon genggam (*smartphone*) canggih yang memiliki banyak fungsi canggih. Bagian terpenting dari *smartphone* adalah kemampuan internetnya, yang memiliki daya ungkit yang jauh lebih besar. Untuk dapat terhubung ke Internet, diperlukan perangkat yang

memungkinkan pengguna untuk mengakses Internet sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Tabel 1. Device yang digunakan untuk akses internet

Alat atau Device yang digunakan	Persentase Penggunaan Setiap hari
Komputer Desktop (PC)	9.5%
<i>Smartphone</i>	95.4%
Komputer Portable (Laptop/Tablet)	19.7%

Sumber : APJII , 2020

Dari Tabel 1. di atas terlihat bahwa hasil survei APJII menyebutkan bahwa 95,4% pengguna internet lebih sering menggunakan *smartphone* daripada media atau perangkat untuk mengakses internet setiap hari. Karena menggunakan *smartphone* lebih nyaman dan bisa digunakan kapan saja, dimana saja, selama *smartphone* tersebut memiliki koneksi jaringan untuk mengakses internet.

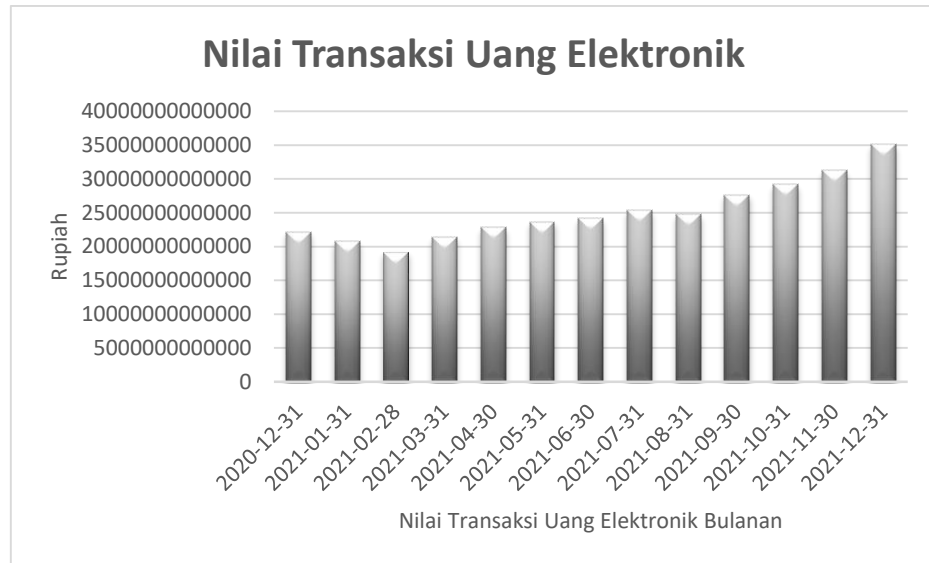
Dengan hadirnya era digital, hampir semua bidang kehidupan juga mengalami perkembangan melalui perkembangan teknologi, salah satunya adalah sektor keuangan atau yang biasa kita sebut dengan *Financial Technology* (Fintech). Perkembangan industri keuangan masih terkait dengan dunia bisnis berbasis aplikasi. *Financial Technology* sangat bergantung pada aplikasi untuk memberikan layanan yang baik kepada semua penggunanya. Tidak perlu keluar rumah, kita hanya bisa bertransaksi dengan *smartphone* yang kita miliki. Bank Indonesia menjelaskan, *financial technology* (fintech) merupakan hasil penggabungan layanan keuangan dengan teknologi dan akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Pada awalnya aktivitas pembayaran mengharuskan Anda untuk bertemu langsung dan membawa sejumlah uang tunai, namun kini transaksi dapat dilakukan dari jarak jauh dan dapat memproses pembayaran dalam hitungan detik. Hadirnya fintech sangat memudahkan transaksi di hampir semua lapisan masyarakat, dan sistem pembayaran menjadi lebih

efisien dan ekonomis, namun tetap efektif, terutama bagi masyarakat yang menggunakan pembayaran nontunai.

Seiring berkembangnya zaman, alat pembayaran terus berkembang dan meningkat sehingga pembayaran tunai (*cash*) tergantikan dengan pembayaran nontunai (*cashless*). Alat pembayaran pun semakin berkembang sehingga banyak masyarakat yang telah mengenal dan menggunakan uang elektronik (*e-money*). Saat ini penggunaan uang elektronik (*e-money*) telah menjadi instrumen pembayaran yang sah di banyak negara termasuk Indonesia. Uang elektronik menurut Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan
- c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik, batas nilai uang elektronik yang dapat disimpan untuk uang elektronik *unregistered* atau pengguna yang data dan identitasnya tidak tercatat paling banyak Rp 2 juta untuk uang elektronik *registered* atau pengguna yang data dan identitasnya tercatat paling banyak Rp 10 juta. Proses transaksi pada sistem pembayaran uang elektronik sangat cepat dengan waktu 2-4 detik.



Sumber : Bank Indonesia (BI), Januari 2022

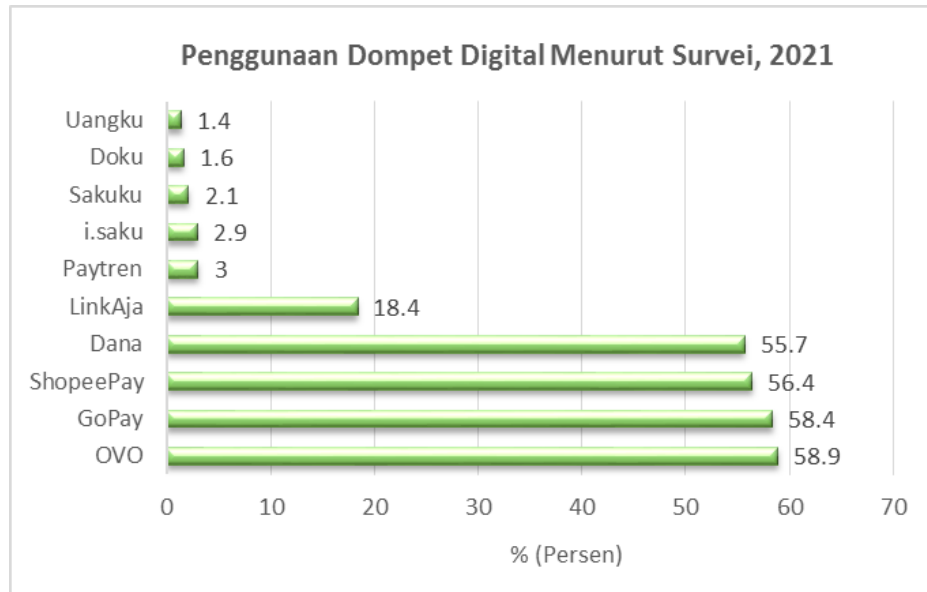
Gambar 1. Nilai Uang Elektronik

Bank Indonesia (BI), telah mencatat nilai transaksi melalui uang elektronik per Desember 2021 mencapai Rp 35,10. Nilai transaksi uang elektronik pada bulan tersebut mengalami peningkatan sebesar 58,60% jika dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Pada Desember 2020, nilai transaksi melalui uang elektronik mencapai Rp 22,13 triliun. Dibandingkan November 2021 angka tersebut juga naik 12,17% yang mencapai Rp 31,29 triliun. Pada bulan Desember 2021, volume transaksi menggunakan uang elektronik di Indonesia tercatat sebesar 602,29 juta kali. Jumlah tersebut meningkat 13,63% dibandingkan pada November 2021 yang mencapai 530,02 juta transaksi. Jika dibandingkan pada Desember 2020, angka transaksi tersebut meningkat 37,49% dan saat itu volume transaksi menggunakan uang elektronik tercatat sebanyak 438,04 juta kali. Perry Warjiyo selaku Gubernur Bank Indonesia, mengatakan peningkatan uang elektronik di Tanah Air terjadi seiring dengan meningkatnya akseptasi dan preferensi masyarakat dalam berbelanja daring. Adanya peningkatan transaksi juga didorong oleh perluasan dan kemudahan pada sistem pembayaran digital serta akselerasi digital banking.

Meningkatkan teknologi saat menggunakan sistem pembayaran uang elektronik, saat ini terdapat pengembangan layanan baru berupa dompet digital atau *electronic wallet*. Dompet digital atau e-wallet

merupakan salah satu produk fintech yang kini sudah cukup dikenal masyarakat. Faktor lain yang mendorong penggunaan produk dompet digital atau e-wallet ini adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan pembangunan ekonomi di Indonesia. Menurut Wijayahanti (2019), e-wallet atau dompet digital adalah layanan uang elektronik berbasis server yang dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan metode pembayaran *QR scan*. Metode pembayaran dengan *QR Pay (Quick Response Payment)* saat ini menjadi dompet digital paling luas.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Pelaksanaan *Quick Response Code* Standar Nasional Pembayaran, menjelaskan bahwa pada tahun 2019 BI (Bank Indonesia) memperkenalkan *Standar Nasional Quick Response Code for Payments* untuk digunakan dalam setiap transaksi pembayaran di Indonesia yang difasilitasi oleh *Quick Response Code for Payments*. Nominal transaksi QRIS yang sebelumnya ditetapkan sebesar Rp. 5.000.000,00 (Lima Juta Rupiah) dan sekarang disesuaikan dengan paling banyak Rp. 10.000.000,00 (Sepuluh Juta Rupiah) per transaksi. Dengan ini, pengembangan berbagai transaksi yang difasilitasi oleh *Quick Response Code for Payments (Quick Response Code Indonesian Standard)* ditujukan untuk mendorong inklusi keuangan, termasuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta mempercepat perekonomian nasional. Untuk mendukung pemulihan. MMA (*Mobile Marketing Association*) menyatakan bahwa Indonesia telah mampu beradaptasi dengan inovasi dompet digital sebagai metode pembayaran.



Sumber : DailySocial.id, 23 Desember 2021

Gambar 2. Penggunaan Dompot Digital Menurut Survei, 2021

Pada survei DailySocial *Fintech Report* 2021 yang melibatkan 1.500 responden, menunjukkan bahwa OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan. Total sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan aplikasi OVO. GoPay merupakan aplikasi peringkat kedua dari pemakaian terbanyak dan mencapai 58,4% responden. Pada peringkat ketiga pemakaian ShopeePay mencapai 56,4% responden. Pada peringkat keempat dengan pengguna sebanyak 55,7% responden. Selanjutnya aplikasi dompet digital lainnya yang memiliki penggunaan di bawah 50%, yaitu LinkAja yang dipakai oleh 18,4% responden, PayTren 3% responden, dan i.saku 2,9% responden. Aplikasi dompet digital atau produk *e-money* menjadi produk teknologi keuangan yang paling banyak dipakai di Indonesia dan telah dipakai oleh 53,7% responden.

Menurut Olsen, Hedman, dan Vatrapu (2011), penyebab berkembangnya *e-wallet* ialah dikarenakan semakin banyaknya pengguna ponsel pintar atau *smartphone*, yang merupakan salah satu fasilitas utama yang mendukung layanan *e-wallet*. Layanan dompet digital ini tidak harus terintegrasi bank, layanan ini disediakan oleh lembaga keuangan bukan bank, *e-commerce*, atau bahkan operator telepon seluler.

Persepsi masyarakat mengenai dompet digital berbeda-beda. Karena penggunaan dompet digital beragam dan masyarakat pada dasarnya beraneka ragam sehingga munculah persepsi yang berbeda-beda mengenai layanan transaksi melalui dompet digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan dompet digital. Persepsi tersebut mengenai kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Oleh sebab itu penulisan ini diberi judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Dompet Digital”.

I.2. Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini ialah penulis ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan dompet digital, baik dari persepsi kenyamanan, keamanan dan kecepatan.

I.3. Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada penulis dan pembaca mengenai persepsi yang telah masyarakat berikan terhadap layanan dompet digital. Lebih tepatnya pada persepsi kecepatan, keamanan dan kenyamanan.

b. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, penulis mengharapkan penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan informasi atau masukan tambahan bagi para perusahaan dompet digital dalam menyikapi masalah dengan penggunaannya.