

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

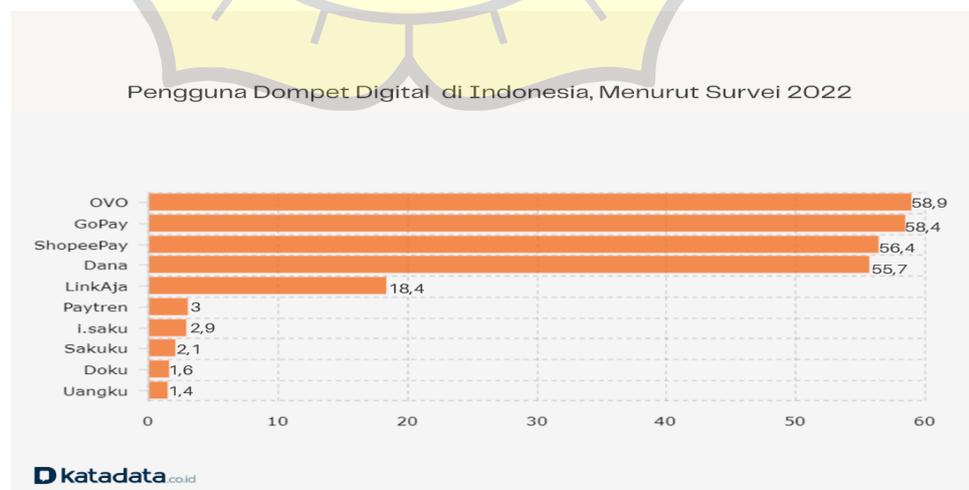
Perkembangan ilmu dan teknologi informasi yang semakin maju telah membawa perubahan yang besar terhadap kehidupan zaman sekarang. Banyak hal yang dapat mempermudah kehidupan kita dengan hadirnya teknologi salah satunya pada sistem pembayaran. Inovasi sistem pembayaran tersebut merupakan alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi. Artinya kebutuhan konsumen dalam hal melakukan pembayaran berubah dari cara pembayaran tunai menuju ke pembayaran elektrik.

Kemajuan teknologi memberikan dampak pada sektor perekonomian, salah satunya dengan *Finansial Techonology (Fintech)*. *Fintech* muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi yang serba cepat. Melihat data terbaru Bank Indonesia (BI) menunjukkan catatan transaksi uang elektronik senilai Rp 305,4 triliun sepanjang tahun 2021 (keuangan.kontan.co.id). Dan juga diberitakan oleh (Nextren.com) perusahaan analisis NeuroSensum mencatat bahwa jumlah konsumen dompet elektronik di Indonesia mengalami kenaikan mencapai 44%. Kenaikan tersebut dipengaruhi oleh adanya pandemi COVID-19. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapat

perubahan gaya hidup masyarakat lebih banyak melakukan transaksi dengan metode non tunai.

Dompot elektronik merupakan salah satu bentuk *Finance Technology* yang memanfaatkan media internet yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam pembayaran secara praktis. Dompot elektronik muncul menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan di seluruh wilayah Indonesia. Dompot elektronik memudahkan pengguna melakukan transaksi seperti melakukan pembayaran, transfer dana melalui aplikasi di *smartphone*.

Dompot elektronik menawarkan metode lebih praktis, aman dan cepat yang dapat menguntungkan penggunanya karena dianggap lebih aman dan sesuai dengan protokol kesehatan di tengah pandemi COVID-19 yang belum usai. Ada 10 jenis dompot elektronik/digital yang paling banyak dipakai masyarakat Indonesia yaitu OVO, GoPay, ShopeePay, Dana, LinkAja, Paytren, i.saku, Sakuku, Doku, dan Uangku.



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Gambar 1.1 Pengguna Dompot Elektronik

Dari gambar grafik 1.1 tersebut menunjukkan, OVO menjadi aplikasi dompet digital yang paling banyak digunakan. Sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. OVO hanya unggul sedikit dari GoPay yang dipakai oleh 58,4% responden. Selanjutnya, ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% responden. Dana berada di posisi keempat dengan pengguna sebanyak oleh 55,7% responden. Dana juga menjadi dompet digital keempat yang digunakan oleh lebih dari 50% responden. Dompet digital lainnya memiliki penggunaan di bawah 50 persen. Beberapa di antaranya adalah LinkAja yang dipakai oleh 18,4% responden, PayTren oleh 3% responden, i.saku 2,9%, Sakuku 2,1%, Doku 1,6% dan yang terakhir Uangku digunakan oleh 1,4% responden.

Dari beberapa jenis dompet elektronik diatas, peneliti akan membahas dompet elektronik LinkAja dikarenakan belum mampu menduduki posisi teratas pada penggunaan dompet elektronik LinkAja di Indonesia. LinkAja merupakan penyedia jasa pembayaran berbasis *server* yang merupakan produk andalan dari PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan telah terdaftar di Bank Indonesia. Sejak 21 Februari 2019, Finarya secara resmi telah mendapat lisensi/izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum. Finarya juga telah menerapkan Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Finarya merupakan anak usaha dari 10 Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai anak usaha BUMN, Finarya juga terbuka

untuk bersinergi dengan pihak swasta yang memiliki visi dan misi serupa. Di bulan Oktober 2020, Grab Pte.Ltd. resmi menjadi pemegang saham baru Finarya. Pada Maret 2021, PT Dompot Karya Anak Bangsa resmi terdaftar sebagai pemegang saham baru Finarya.

LinkAja memiliki Misi yaitu Membangun ekosistem dan platform pembayaran serta layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat kelas menengah/aspiran serta UMKM di Indonesia. Dan sampai saat ini masih terus membangun ekosistem untuk memudahkan para pengguna, terutama untuk pembayaran kebutuhan esensial harian seperti pulsa data, token listrik, pembayaran di SPBU, transportasi umum, dan banyak lagi, termasuk melalui kolaborasi dengan beberapa perusahaan BUMN. Dan juga LinkAja telah menjangkau hingga 34 Provinsi di Indonesia (Linkaja.co.id).

Menurut Jogiyanto (2019:993) dalam Kurniawan et al., (2022) manfaat adalah sejauh mana individu mempercayai bahwa dalam menggunakan suatu teknologi yang akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Manfaat pembayaran non tunai akan diketahui ketika seseorang yang telah menggunakan teknologi yang mencerminkan timbal balik antara seseorang menggunakan dan setelah seseorang menggunakannya. Pekerjaan yang dilakukan dirasa lebih efisien menggunakan teknologi informasi daripada melakukan secara manual. Maka tanpa disadari akan menimbulkan keinginan atau minat untuk pemakaian teknologi informasi tersebut dalam

waktu yang cukup lama dikarenakan banyak manfaat yang didapat pengguna dompet elektronik dalam bertransaksi.

Menurut Fatima et al., (2014:483) dalam Ibrahim et al., (2020) Faktor keamanan dapat diartikan dengan sampai dimana konsumen akan yakin jika penyedia layanan tersebut dapat menyanggupi kepercayaan dari pengguna dan penyedia layanan tersebut diharapkan tidak melakukan suatu hal yang dirasa tidak pantas. Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan transaksi *online* adalah bagaimana dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Sebagai platform pembayaran berbasis digital yang terkoneksi, LinkAja tentunya harus dapat menjamin keamanan bagi penggunanya. Keamanan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan saluran pembayaran *online* tertentu akan aman dan ini membantu dalam membangun kepercayaan, mengembangkan sikap dan niat positif untuk menggunakan teknologi dalam waktu yang lama.

Pengguna merupakan salah satu aspek yang menjadi penilaian bahwa berhasil atau tidaknya suatu teknologi yang dikembangkan. Suatu teknologi akan berhasil jika semakin banyak jumlah penggunaannya. Oleh karena itu pengguna harus merasakan manfaat dari suatu teknologi yang digunakan dan keamanan yang dirasakan ketika menggunakannya, kemudian individu akan menggunakan teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-hari.

Namun keadaan realitanya manfaat penggunaan dan keamanan dalam penggunaan dompet elektronik LinkAja perlu diperhatikan oleh perusahaan. Terdapat pengguna dompet elektronik LinkAja memberikan ulasan/penilaian buruk terhadap dompet elektronik LinkAja di layanan distribusi digital (*Play Store*), seperti transaksi pembayaran gagal atau gantung dan saldo berkurang. Berikut ini tabel 1.1 Penilaian dan Ulasan Pengguna Terhadap Aplikasi LinkAja di Layanan Distribusi Digital/Play Store.

Tabel 1.1
Penilaian dan Ulasan Pengguna Terhadap Aplikasi LinkAja di Layanan Distribusi Digital/Play Store

Nama Pengguna	Penilaian Pengguna	Ulasan
Iswanto Alamsyah	Bintang 3	Setelah di update mau transfer atau kirim jadi susah padahal sebelumnya sdh ada riwayat.. jadi kita harus ngapalin nomer rekening atau nomer handphone yg mau di kirim.. jadi buat yg belum update mending ga usah..tambah ribet.
Farid Kenari	Bintang 1	Kenapa susah sekali beli paket pake link aja? niat mau beli paket data malah dibilang jaringan bermasalah terus, padahal signal wifi bagus aja. rugi sy sudah top up tapi pulsanya ga bisa kepake.

Nama Pengguna	Penilaian Pengguna	Ulasan
Adam Ardiansyah	Bintang 2	<p>Aplikasi yang sangat jauh dari kata sempurna di setiap transaksi dalam waktu tertentu. Transaksi isi saldo dari mobile banking sukses saldo terpotong dan tidak masuk di saldo linkaja sudah 9x24 jam belum ada pengembalian dan itu terjadi oleh saudara saya. Transaksi isi pulsa pending sudah 2x24 jam belum ada pengembalian. Setiap keluhan pelanggan yang jawab system. Semestinya menambahkan pusat bantuan jangan hanya via email. Sekian saran dari saya.</p>
Indra Prabowo	Bintang 1	<p>Penanganan sangat buruk, tdk profesoianl... Transaksi isi e-toll dengan nomor referensi 9D14HHII04 dan nomor referensi 9D15HHTCOF tertulis sukses tetapi saldi e-toll tidak bertambah Solusi tdk ada, apakah termasuk penggelapan transaksi ???</p>
Yeny Prameswari	Bintang 1	<p>Mau beli tiket KA dini hari, penting banget perjalanan dadakannya. saldo rekening sudah kepotong, saldo Link Aja, kenapa masih nolll.</p>

Nama Pengguna	Penilaian Pengguna	Ulasan
		Udah gitu tiket KA bandara online pilihan pembayarannya dikit pula.
Divania Dzahabiah	Bintang 1	Sy baru kirim uang ke rek bri pkai aplikasi linkaja, dan sampai skrg status ny msh dalam proses n saldo sd terpotong. Sy sd email CS tp gk ad solusi, mreka cmn meminta data yang harus dilengkapi n sy sd krm ap yg mreka mnta tp sampai skrg NO SOLUSI.
Novianto Budi	Bintang 2	LinkAja gimana sich.....buat trf kok sering ga bisa....katanya ada peningkatan pelayanan...Silahkan coba lagi, dicoba berkali kali sama aja... Aplikasinya kurang bagus.... Sering problem alasan peningkatan pelayanan...
Zulfy Ardha	Bintang 1	Pelayanan tidak memuaskan, saya buat laporan masalah pembayaran tiket yg dalam proses sudah gagal 2x tapi saldo link sudah berkurang bukannya memberi solusi malah melempar permasalahan ke pihak kedua (pt kai) padahal yang bermasalah di apknya.

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Selain melihat data-data yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti juga melakukan pra survei dengan memberikan kuesioner kepada 20 responden yang pernah menggunakan dompet elektronik LinkAja minimal 3 kali dalam dalam kurun waktu 3 bulan. Dengan tujuan mengumpulkan informasi tentang variabel yang diteliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh manfaat penggunaan dan keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi. Berikut di bawah ini tabel hasil pra survei pada penelitian terhadap Tanggapan responden mengenai Manfaat Penggunaan, Keamanan dan Intensitas Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi.

Tabel 1.2
Tanggapan responden mengenai Manfaat Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja pada pengguna di wilayah Bekasi.

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Menggunakan dompet elektronik LinkAja meningkatkan efektivitas dalam bertransaksi.	3,0
2	Transaksi lebih mudah dan praktis dengan menggunakan dompet elektronik LinkAja.	3,1
3	Saya dapat menyelesaikan beberapa transaksi dengan menggunakan dompet elektronik LinkAja.	2,45
4	Transaksi yang saya lakukan dapat selesai lebih cepat dengan menggunakan dompet elektronik LinkAja.	2,45
5	Secara keseluruhan, dompet elektronik LinkAja bermanfaat dan memberikan berbagai keuntungan bagi saya.	2,55
	Rata-rata Keseluruhan	2,71

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan dengan memberikan lima pernyataan kepada 20 responden mengenai manfaat penggunaan pada pengguna dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi, maka didapat bahwa hasil rata-rata keseluruhan yang diperoleh adalah sebesar 2,71. Artinya manfaat penggunaan pada pengguna dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi dapat dikatakan cukup. Sedangkan dalam segi keamanan, peneliti melakukan pra survei untuk mengetahui keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi. Dari observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3
Tanggapan responden mengenai Keamanan Dompet Elektronik LinkAja pada pengguna di wilayah Bekasi

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Perusahaan dompet elektronik LinkAja melindungi data pribadi dan penggunanya	3,0
2	Perusahaan dompet elektronik LinkAja memberikan jaminan keamanan saldo para pengguna.	2,45
3	Adanya jaminan perusahaan dompet elektronik LinkAja bahwa uang yang dikirim sampai pada tujuan yang tepat.	2,55
4	Adanya tanggung jawab perusahaan apabila ada kendala atau sistem <i>error</i> saat melakukan transaksi sehingga saldo tersangkut.	2,5
5	Kerahasiaan data pribadi terjamin dalam bertransaksi.	2,7
	Rata-rata Keseluruhan	2,64

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan dengan memberikan lima pernyataan kepada 20 responden mengenai keamanan pada pengguna

dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi, maka didapat bahwa hasil rata-rata keseluruhan yang diperoleh adalah sebesar 2,64. Artinya keamanan pada pengguna dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi dapat dikatakan buruk. Sedangkan dalam segi intensitas penggunaan, peneliti melakukan pra survei untuk mengetahui intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja pada pengguna di wilayah Bekasi. Dari observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.4
Tanggapan responden mengenai Intensitas Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja pada pengguna di wilayah Bekasi

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Saya menggunakan dompet elektronik LinkAja dalam kehidupan sehari-hari.	2,55
2	Saya akan selalu menggunakan dompet elektronik LinkAja	2,4
3	Saya akan menggunakan dompet elektronik LinkAja secara berkelanjutan.	2,55
4	Saya senang menggunakan dompet elektronik LinkAja	2,7
	Rata-rata Keseluruhan	2,55

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan dengan memberikan lima pernyataan kepada 20 responden mengenai intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi, maka didapat bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 2,55. Artinya keamanan pada pengguna dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi dapat dikatakan buruk. Dari

semua hasil survei di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dilihat dari manfaat penggunaan dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi masuk dalam kategori cukup, tetapi apabila dilihat segi keamanan dan intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di wilayah Bekasi masuk dalam kategori rendah.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan pra survei di atas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti seberapa besar pengaruh manfaat penggunaan dan keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja sebagai kegiatan transaksi non tunai di wilayah Bekasi. Maka dari itu, penulis mengangkat topik **“Pengaruh Manfaat Penggunaan dan Keamanan Terhadap Intensitas Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja (Studi Kasus Pada Pengguna Dompet Elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi)”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Manfaat penggunaan dompet elektronik LinkAja yang sudah cukup lama di perkenalkan ke masyarakat Indonesia, namun LinkAja belum mampu menduduki posisi teratas aplikasi dompet elektronik yang lainnya. Beberapa pengguna dompet elektronik LinkAja merasa bahwa dompet elektronik LinkAja masih kurang efisien dalam penggunaannya namun cukup memberikan

kemudahan bagi penggunanya, dan begitu juga dalam hal keamanan dompet elektronik LinkAja juga dirasa kurang terpercaya.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah disebutkan, maka perlu pembatasan masalah. Hal ini penting agar masalah yang dikaji menjadi jelas dan mengarahkan perhatian dengan tepat. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka pembatasan dalam penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Manfaat Penggunaan dan Keamanan Terhadap Intensitas Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja (Studi Kasus Pada Pengguna Dompet Elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi).

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat merumuskan permasalahan yang akan di bahas sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh manfaat penggunaan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh manfaat penggunaan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat penggunaan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh manfaat penggunaan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh manfaat penggunaan dan keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan manfaat

penggunaan dan keamanan bagi perusahaan dan sebagai bahan masukan bagi intensitas penggunaan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu sarana untuk mempraktikkan teori-teori yang telah di dapat semasa perkuliahan dalam praktik yang sesungguhnya dan dapat memperluas pengetahuan tentang pengaruh manfaat penggunaan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh manfaat penggunaan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja.