BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 membawa dampak perkembangan teknologi di Indonesia. Pada era ini hampir semua sektor mengalami perkembangan dalam penggunaan teknologi ke arah digitalisasi. Dampak dari revolusi industri 4.0 ini tidak hanya dirasakan oleh sektor pemerintahan/bisnis saja, tetapi hampir seluruh lapisan masyarakat di setiap aktivitas menggunakan teknologi. Selain itu dengan adanya revolusi industri ini membuat pekerjaan menjadi lebih praktis dari biasanya. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yang sering digunakan oleh masyarakat adalah internet. Internet saat ini tidak hanya digunakan untuk mencari informasi saja, tetapi hampir semua aktivitas masyarakat saat ini tidak bisa jauh dari internet terlihat dari data dibawah ini mengenai penggunaan internet di Indonesia menurut (Riyanto, 2020)

Sumber:Hootsuite

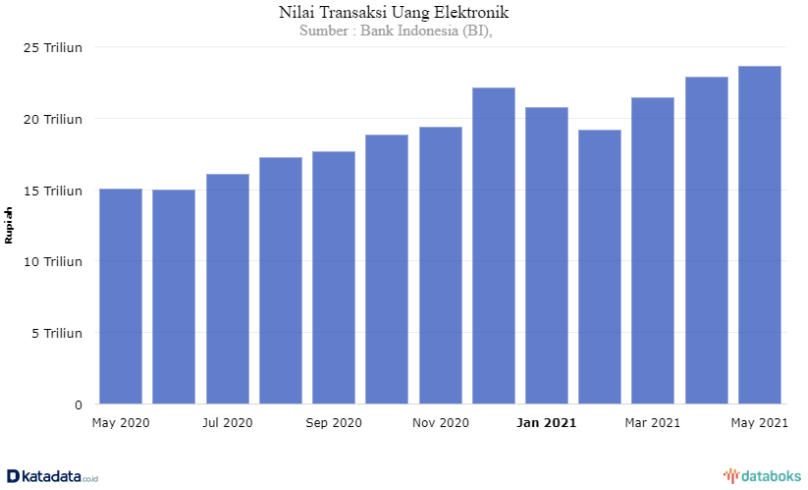
Gambar1. 1 Pengguna Internet

Dari Gambar 1.1 dapat dijabarkan bahwa perkembangan teknologi di indonesia sudah masuk ke dalam perkembangan teknologi yang sangat pesat,terlihat dari data (Riyanto, 2020) dapat dijelaskan bahwa 64 % penduduk indonesia dari total populasi telah menggunakan internet dalam kegiatan sehari-harinya atau dapat di katakan bahwa 175,4 juta masyarakat di indonesia sudah mengakses internet dalam kegiatan keseharianya,tidak hanya itu perkembangan internet ini juga mengakibatkan penggunaan mobile phone di indonesia sangat marak, terlihat dari data tesebut bahwa 124% masyarakat memiliki akses menggunakan mobile phone atau dapat di artikan bahwa masyarakat di indonesia sudah pasti memiliki mobile phone minimal satu setiap masyarakatnya. Dari

perkembangan teknologi tersebut mengakibatkan beberapa sektor mengalami perubahan, salah satu sektor yang mengalami perubahan ialah sektor keuangan.

Pada sektor keuangan ini mengalami perubahan dimana awalnya proses transaksi dilakukan dengan cara tradisional dimana dilakukan dengan uang kartal, tetapi saat ini dikarenakan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat mengakibatkan adanya perubahan yang mana pada sistem transaksi saat ini berubah menjadi transaksi digital menggunakan uang elektronik.

Perkembangan uang elektronik mengalami kenaikan yang sangat pesat karena uang elektronik memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi secara non tunai. Menurut (Lidwina, 2021) mengenai nilai transaksi uang elektronik sebagai berikut:



Sumber :Bank Indonesia

Gambar1. 2 Volume & Nilai Transaksi Uang Elektronik

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa adanya perubahan sistem transaksi dikarenakan adanya perkembangan teknologi ini dapat di lihat bahwa adanya kenaikan yang pesat pada nilai transaksi uang elektronik,dimana pada bulan Mei 2021 nilai transaksi uang elektronik ini mencapai Rp 23,7 Triliun. Kenaikan nilai transaksi uang elektronik ini dikarenakan adanya perubahan sistem transaksi dan muncul berbagai produk uang elektronik yang ada di Indonesia. Nilai transaksi uang elektronik ini meningkat sebesar 57,4% jika dibandingkan dengan bulan meitahun 2020.

Peningkatan transaksi uang elektronik pada bulan mei sendiri salah satu rekor baru dalam penggunaan alat pembayaran elektronik. Tidak hanya mengalami kenaikan pada Nilai transaksi saja, tetapi kenaikan volume transaksi pun mengalami kenaikan mengikuti kenaikan nilai transaksi. Volume transaksi mengalami kenaikan sebesar Rp.450,4 juta transaksi dilakukan pada Mei 2021, jumlah transaksi ini dua kali lebih besar jika dibandingkan dengan bulan Mei 2020hanya

sebesar Rp.298,2 juta transaksi. Meningkatnya penggunaan transaksi non tunai menunjukkan bahwa masyarakat sudah terbiasa dengan penggunaantransaksi non tunai.

Meningkatnya transaksi uang elektronik menunjukkan pula ada beberapa jenis aplikasi pembayaran digital yang populer di gunakan masyarakat Indonesia. Tiga jenis transaksi yang populer digunakan menurut (Idris, 2019) adalah transaksi *retail* sebesar 28%, pemasaran transportasi *online* sebesar 27%, pemesanan makanan *online* sebesar 20%, transaksi *e-commerce* sebesar 15% dan pembayaran tagihan sebesar 17%.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ipsos Group (Ipsos, 2020) mayoritas pengguna Uang Elektronik adalah kalangan *millennial* di mana tingkat nominal *top-up* terus meningkat dengan puncaknya berada pada usia 25-29 tahun.

Sumber:Ipsos Group

Gambar1.3 Pengguna Uang Elektronik

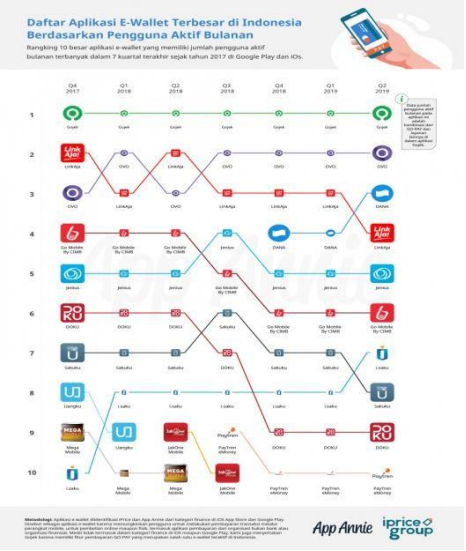
Merujuk dari Gambar 1.3 tersebut dapat disimpulkan bahwa semua *range* umur masyarakat indonesia mayoritas sudah menggunakan uang elektronik dalam melakukan transaksi sehari-hari. Terlihat pada grafik diatas mayoritas pengguna uang elektronik ini berada pada umur 25-29 tahun sebesar 172,481 untuk jumlah pengguna serta untuk volume top-up mingguan mayoritas pada umur 35-40 tahun. Penggunaan uang elektronik dan volume top-up masyarakat indonesia dapat dikatakan sudah merubah kebiasaan transaksi menggunakan uang kartal menjadi uang elektronik dalam melakukan proses transaksi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ipsos Group(Ipsos, 2020) dapatdiketahui bahwa 71% responden menggunakan Uang Elektronik termotivasi dari promosi yang terdiri dari 34% promosi *Cash Back* Transportasi *Online* dan 20% Promosi *Cash Back* jasa pesan-antar makanan /minuman *online*, karena banyak Produk Uang Elektronik Mengadakan Promo dan dimanfaatkan oleh Masyarakat terlihat bahwa frekuensi penggunaan Uang Elektronik seperti berikut:

Sumber:IPSOS

Gambar1.4 Frekuensi Pengguna

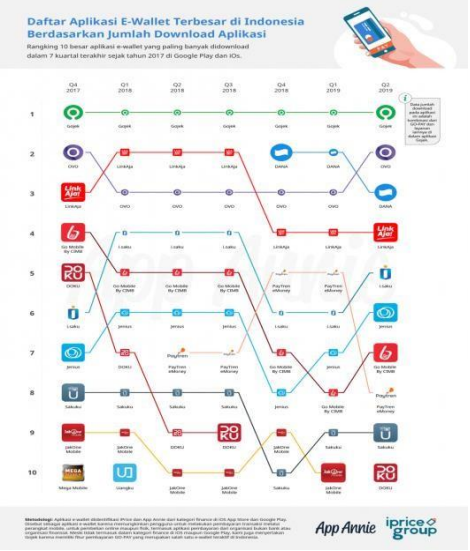
Dapat dijelaskan dari Gambar 1.4 tersebut mengenai frekuensi penggunaan uang elektronik pada penelitian yang dilakukan oleh (Ipsos, 2020) bahwa mayoritas pengguna uang elektronik ini melakukan atau bertransaksi menggunakan uang elektronik lebih dari sekali dalam satu minggu, dimana dapat dikatakan bahwa mayoritas masyarakat indonesia sudah terbiasa menggunakan uang elektronik dalam proses transaksinya. Frekuensi penggunaan ini mayoritas menggunakan Transaksi Uang Elektronik dalam hal melakukan pembayaran jasa transportasi *online*, Pembelian makanan dan minuman Pesan antar online, pembelian makanan dan minuman di toko, pembayaran tagihan dan yang terakhir adalah pembayaran belanja secara online. Frekuensi penggunaan Uang Elektronik akan berpengaruh terhadap Produk Uang Elektronik yang digunakan. Menurut Kuartal IV 2017-Kuartal II 2019 Produk Uang Elektronik yang menjadi nomor satu yang digunakan di Indonesia adalah:



Sumber:IPRICE

Gambar1. 5Produk Uang Elektronik Berdasarkan Pengguna Aktif

Gambar 1.5 menunjukkan produk uang elektronik yang ada di indonesia berdasarkan grafik Kuartal IV 2017-Kuartal II 2019 (Devita, 2020). Dari sepuluh produk uang elektronik tersebut salah satu produk uang elektronik yang mengalami penurunan berdasarkan pengguna aktif ialah produk uang elektronik Jenius. Jenius mengalami penurunan berdasarkan hasil Q3 2018 ke Q4 2018 yaitu penurunan sebanyak 1 peringkat dimana awalnya jenius berada pada peringkat 4 turun menjadi peringkat 5. Penurunan peringkat Jenius ini disebabkan adanya berbagai produk uang elektronik baru yang muncul di indonesia dan jika dilihat dari jumlah *download* aplikasi sebagai berikut:



Sumber:IPRICE

Gambar1.6 Berdasarkan Download Aplikasi

Jika melihat Gambar1.6 dapat diketahui bahwa produk jenius masih kalah jika dibandingkan dengan produk uang elektronik lainnya dari sisi jumlah *download* aplikasi, terlihat bahwa untuk tingkat produk uang jenius mengalami kenaikan dan penurunan, seperti pada gambar tersebut pada Q3 2018 ke Q4 2018 mengalami penurunan sebanyak 2 tingkat menjadi peringkat 8,sedangkan untuk Q4 ke Q2 2019 mengalami kenaikan 2 tingkat menjadi posisi semula, yaitu posisi 6. Walaupun pada Q4 2019 Jenius mengalami kenaikan dari sisi Jumlah *download*, tetapi untuk peringkat masih kalah jika dibandingkan produk lainnya

Maka dari permasalahan tersebut Jenius melakukan terobosan baru dalam transaksi perbankan agar dapat bersaing dengan produk uang elektronik lainnya, yaitu Limit Transfer Jenius. Limit transfer jenius adalah batas maksimal transaksi. Transfer via jenius dan dalam limit transfer jenius dibagi menjadi tiga level yang berbeda ,tiga level tersebut yaitu (Hana, 2019): Level pertama ialah *Level Jeniu*, *Level Jenius* sendiri adalah transaksi transfer antar bank melalui aplikasi jenius sebanyak 25 per hari. Lalu level ke dua ialah *Level Smart*, *Level Smart* adalah

transaksi transfer antar bank melalui aplikasi jenius sebanyak 15 kali, serta yang terakhir ialah *Level Basic.Level Basic* sendiri ditunjukkan pada pengguna baru dari jenius. Pada level ini belum dapat menggunakan transferantar Bank maupun tarik tunai.

Agar dapat meningkatkan minat penggunaan Jenius di Indonesia dapat melakukan berbagai macam cara yang bisa dilakukan oleh perusahaan Jeniusdalam menjaga kualitas termasuk memahami persepsi konsumen dalam menggunakan layanan Jenius, seperti pendapat (Amirullah., 2002), Setiapkeputusan yang diambil oleh konsumen dipastikan didasari motivasi atau alasan- alasan tertentu. Prosedur dalam pemenuhan keputusan seorang konsumen sangat dipengaruhi oleh permasalahan berkaitan dengan kejiwaan dan faktor eksternal lainnya. Menurut(Setiadi, 2003) faktor-faktor internal individual yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen adalah Motivasi, kepribadian pembelanjaan, sikap dan persepsi konsumen.

Konsumen membutuhkan produk yang aman dan bermanfaat saat digunakan, jenius memiliki faktor itu. Jenius sangat mengutamakan dan menjaminkeamanan data para nasabah, berbagai lapisan keamanan telah di siapkan untuk menjaga akun para pengguna dari kemungkinan yang dapat terjadi, sistem keamanan yang di miliki oleh jenius sendiri berdasarkan(Nasution, 2021) , yaitu: Jenius memiliki fitur keamanan sepeti adanya pengaturan limit transaksi dimana fitur ini dapat di ubah sesuai dengan kemauan user saat bertransaksi, lalu yang kedua ialah adanya pengaturan Pin di setiap kartu debit, sehingga user dapat menggunakan Pin yang berbeda untuk setiap Kartu Debit Jenius, lalu fitur selanjutnya ialah adanya pengaturan notifikasi. Pengaturan notifikasi ini berguna untuk melihat apakah ada transaksi yang mencurigakan atau tidak dan user dapat bertindak dengan cepat jika adanya transaksi yang mencurigakan. Kegunaan uang elektronik jenius serta keamanan uang elektronik Jenius yang sudah di jelaskan pada paragraf di atas dapat diartikan bahwa Jenius selalu memberikan layanan terbaik kepada penggunanya.

Tidak hanya faktor keamanan saja yang menjadi tolak ukur penggunaan sebuah produk, tetapi adanya ke bermanfaat-an produk tersebut menjadi salah satu tolak ukur menggunakan produk tersebut. Jenius memiliki mafaat tidak hanya dapat digunakan dalam negeri saja untuk bertransaksi, tetapi dapat digunakan saat bepergian ke luar negeri. Dikarenakan kartu debit jenius yang tergabung dengan jaringan visa dapat digunakan transaksi di situs *online* maupun penyedia layanan akomodasi lainnya. Dengan me-minimalkan penggunaan uang tunai dapat mempermudah konsumen dalam bertransaksi saat berada di luar negeri.

Persepsi Manfaat serta Persepsi Keamanan ini menjadi salah satu tolak ukur konsumen dalam menentukan pilihannya, seperti beberapa penelitian mengenai Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan dan menghasilkan hasil yang berbeda tidak selalu sama atau bisa di sebut masih adanya *gap empiris* . Pada Penelitian menurut (Safroni Isrososiawan, 2019) menjelaskan bahwa Perpsepsi Manfaat mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Pengguna E- Walet DANA,Penelitian dari (Dewi Wulansari, 2020) didapat hasil penelitian bahwa variabel "persepsi manfaat dan "persepsi keamanan" berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-money*. Menurut (Dasmansyah Adyas, 2019) di dapat hasil penelitian bahwa variabel persepsi manfaat dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e- money* kartu Indomaret .Menurut (Musfiroh, 2019) didapat hasil penelitian bahwa variabel persepsi manfaat dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan uang elektronik pada masyarakatSurakarta. Menurut penelitian dari (Hurriyati et al., 2020) Sedangkan menurut (Ramadhan et al., 2016) didapatkan hasil penelitian bahwa variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap menggunakan *e-money* dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap menggunakan *e- money* dan menurut penelitian (Himawati, 2018) mendapatkan hasil bahwa

persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Meskipun sudah ada beberapa penelitian mengenai Persepsi Konsumen yang menjadi indikator nya adalah persepsi manfaat dan persepsi keamanan namun ditemukan *gap empiris* yang berarti penelitian yang dilakukan tidak selalu menghasilkan yang sama dalam penelitian.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu tersebut dijelaskan bahwa masih ada pengaruh negatif dari persepsi Konsumen, yaitu: variabel persepsi manfaat. Membuat peneliti penting untuk meneliti dengan variabel yang sama. Menurut(Hana, 2019) Jenius membuat suatu terobosan, yaitu Limit transfer jenius. Limit transfer jenius adalah batas maksimal transaksi transfer via jenius. Peneliti Mengambil aspek dari model *Technology Acceptance Model(TAM)* yakni persepsi manfaat dan persepsi keamanan yang menjadi fokus bagi peneliti dalam mengetahui kedua aspek, sehingga menjadi variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan Uang Elektronik.

Menurut (Jogiyanto, 2007) Persepsi manfaat penggunaan ialah seberapa besar seseorang mempercayai menggunakan sebuah teknologi akan dapat

meningkatkan kinerja. Menurut (Wijaya, 2006) persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur sebagai berikut:

1. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna
2. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna
3. Pengguna teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan

Jadi dapat diartikan bahwa persepsi manfaat merupakan sejauh mana pengguna percaya terhadap manfaat teknologi untuk mengambil keputusan. Jika pengguna yakin terhadap produk digital yang berfungsi dengan baik maka pengguna akan menggunakannya. Dengan adanya Jenius memiliki keunggulan yang dapat membantu aktivitas penggunaannya dengan melakukan transaksi menggunakan Jenius memberikan banyak manfaat seperti lebih praktis dengan adanya banyak fitur dalam proses melakukan transaksi.

Menurut Irwan Sutjipto dalam (Wardana, 2020) pihak Perusahaan Jenius memastikan bahwa simpanan nasabah aman dan terlindungi. Aspek keamanan sangat penting karena menyangkut pada keamanan sistem perusahaan. Keamanan menurut(Singh, 1999) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau meminimalisir adanya penipuan di sebuah sistem berbasis informasi. Menurut (Casaló et al., 2007) dari sudut pandang konsumen keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tidak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan *online*. Jadi dapatdiartikan bahwa persepsi keamanan adalah melindungi data konsumen terhadap tindakan pencurian data / penipuan di sebuah system informasi.

Berdasarkan permasalahan ini peneliti merasa penting mengetahui seberapa besar pengaruh variable persepsi konsumen terhadap keputusan penggunaan uang elektronik (Jenius).

Berdasarkan latar belakang penulis merasa perlu meneliti permasalahan ini dengan judul “PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN UANG ELEKTRONIK”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut ini.

1. Bagaimana Gambaran Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan pada pengguna Jenius diIndonesia
2. Apakah Terdapat Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Jenius di Indonesia

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis dapat memperoleh temuan tentang :

1. Mengetahui Gambaran Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan pada Pengguna Uang Elektronik Jenius di Indonesia
2. Mengetahui Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Jenius di Indonesia

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh persepsi konsumen terhadap keputusan penggunaan Jenius
   b. Menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis
2. Manfaat Praktis
   a. Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan khususnya Perusahaan Jenius untuk dapat mengembangkan inovasi baru dari sistem uang elektronik di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik,
   b. Membantu manajemen perusahaan dalam mengembangkan strategi pemasaran berkaitan dengan peningkatan penggunaan fasilitas layanan uang elektronik khususnya Jenius.

Muhammad Alif Hidayat,2022
PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN UANG ELEKTRONIK (STUDI KASUS PENGGUNA APLIKASI JENIUS DI INDONESIA)
Universitas Pendidikan Indonesia repository.upi.edu perpustakaan.upi.edu