

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang mengalami perkembangan sangat pesat dan semakin canggih di era modern ini berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Dampak dari perkembangan teknologi informasi yang dapat kita rasakan saat ini adalah penggunaan internet yang semakin meningkat dalam aktivitas kehidupan setiap harinya yang dengan mudah diakses melalui *smartphone* dan perangkat sejenis lainnya. Menurut laporan *We Are Social* pada (databoks.katadata.co.id), tercatat jumlah penduduk Indonesia pada Januari 2022 mencapai angka 277,7 juta jiwa. Sedangkan pada tahun yang sama, jumlah penduduk di Indonesia yang menggunakan internet mencapai angka 204,7 juta jiwa. Jumlah tersebut naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 202,6 juta jiwa. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia pada Januari 2022 mencapai 73,7%. Dari data tersebut maka dapat dilihat bahwa lebih dari 50% dari total penduduk di Indonesia telah menggunakan internet (Mutia, 2022).

Pengguna internet di Indonesia yang cukup tinggi tersebut membawa perubahan pada kehidupan masyarakat Indonesia dalam hal alat pembayaran. Perubahan pada sistem transaksi yang dulunya menggunakan uang tunai kini menjadi serba online atau pembayaran secara non tunai (*cashless*). Adanya perubahan pada sistem pembayaran tersebut memunculkan peluang pada perusahaan-perusahaan di bidang teknologi financial (*fintech*) dalam membangun

bisnis yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi. Terciptanya E-Wallet sangatlah memberikan manfaat terhadap manusia, hal tersebut karena kesibukan manusia yang terus bertambah cenderung menuntut untuk memiliki fasilitas yang dapat mendukung mereka untuk bertransaksi secara mudah melalui online. Dompot digital atau E-Wallet merupakan terkoneksi suatu aplikasi dengan internet yang menyimpan nominal uang elektronik serta tidak memerlukan media kartu, hanya perlu mempergunakan smartphone yang pasti selalu dibawa oleh masyarakat saat ini, maka dari itu e-wallet sangat membantu ketika melakukan berbagai macam transaksi (Widiyanti, 2020).

E-Wallet memiliki berbagai macam kelebihan yang dapat dirasakan yaitu antara lain, pembayaran lebih cepat dilakukan, riwayat transaksi dapat dengan mudah dilacak, tawaran potongan harga maupun *cashback* sering ditawarkan oleh penyedia, dan juga berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh E-Wallet yang dapat memudahkan pengguna seperti berbelanja online dengan mudah, membeli tiket perjalanan, ataupun membayar tagihan bulanan seperti telepon, listrik, air, BPJS, hingga menabung dan berdonasi. Meskipun begitu, E-Wallet juga memiliki kelemahan yang membuat pengguna merasa tidak nyaman. Kelemahan tersebut antara lain, ketergantungan terhadap *battery smarthphone* yang sangat tinggi, penggunaan hanya dilakukan untuk pembayaran *cashless* yang menyebabkan sisa saldo tidak bisa ditunaikan, penggunaan E-Wallet terbatas pada merchant yang dijadikan partner (Listyani, 2022).

Konsumen sebelum menggunakan suatu layanan, akan melakukan sebuah keputusan penggunaan yang didasarkan atas keinginan dan kebutuhannya terhadap suatu layanan tersebut. Menurut Peter dan Olson (2014) dalam

Nurzanita dan Marlana (2020), keputusan penggunaan merupakan proses yang dialami seseorang dalam menyatukan dan mengolah pengetahuan yang memiliki peran dalam mengevaluasi adanya berbagai alternatif yang ada. Proses yang dialami oleh konsumen sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu layanan yaitu mencari informasi terkait manfaat dari produk atau layanan tersebut, dengan banyaknya informasi yang diperoleh maka akan menimbulkan suatu kepercayaan konsumen akan layanan tersebut. Jadi munculnya suatu kepercayaan akan suatu layanan merupakan hal yang penting bagi konsumen sebelum menggunakan layanan tersebut.

Persepsi resiko atau *Perceived Risk* adalah ketidakpastian yang dihadapi oleh konsumen pada saat memperkirakan dampak dari terjadinya keputusan yang dilakukan dalam melakukan suatu pembelian. Menurut Priyono (2017), walaupun akan ada resiko seperti informasi data pengguna yang mengalami kebocoran dan bentuk resiko lainnya, mayoritas pengguna masih mempercayai layanan e-wallet dan tetap menggunakannya. Penelitian oleh Widia (2018), memperoleh hasil bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal tersebut dapat berarti, tingkat persepsi resiko memiliki hubungan terbalik dengan keputusan penggunaan karena semakin tinggi tingkat persepsi resiko pengguna terhadap E-Wallet menyebabkan penurunan minat konsumen dalam menggunakan E-Wallet

Persepsi konsumen akan manfaat dari produk atau jasa bisa dijadikan pertimbangan dalam menentukan keputusan penggunaan. Menurut Bimaruci et al., (2020), *perceived usefulness* yaitu satu hal yang mengartikan seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan

kinerjanya. Dengan menggunakan E-Wallet, konsumen akan diberikan fasilitas-fasilitas yang menimbulkan rasa percaya bahwa sistem tersebut memberikan manfaat bagi penggunanya. Nurzanita dan Marlana (2020), menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal tersebut berarti semakin banyaknya manfaat yang diterima konsumen serta peningkatan kinerja pengguna maka akan semakin mempengaruhi keputusan penggunaan.

Kepercayaan juga erat kaitannya dengan keputusan penggunaan E-Wallet selain *perceived risk* dan *perceived usefulness*. Menurut Kotler dan Keller (2021), keputusan konsumen mampu terpengaruh dari nilai-nilai inti, salah satunya yaitu kepercayaan yang menjadi dasar sikap dan perilaku. Hal tersebut mengartikan pengguna akan membentuk kepercayaan terhadap E-Wallet, jika sudah terbentuk dalam diri konsumen maka akan terbentuk keputusan penggunaan E-Wallet. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurzanita dan Marlana (2020), ditemukan bahwasannya kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Obyek penelitian ini yaitu mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Alasan peneliti memilih obyek penelitian tersebut karena Universitas Muhammadiyah Ponorogo merupakan salah satu Universitas yang cukup besar yang berada di Ponorogo dengan jumlah mahasiswa aktif mencapai angka 7.414 mahasiswa. Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Ponorogo termasuk generasi milenial yang tidak dapat terlepas dari gaya hidup mereka yang *up to date* serta konsumtif akan cenderung meluangkan waktunya untuk mencari barang-barang yang diperlukan melalui handphone. Instan

merupakan hal yang digemari oleh mahasiswa, terlebih jika hal itu disertai dengan segudang promosi maka akan membuat hal itu menjadi tren di kalangan mahasiswa. Sifat mahasiswa yang menyukai berbagai macam hal yang instan akan sangat terbantu dengan menggunakan E-Wallet.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, meskipun sudah banyak mahasiswa yang mengikuti perkembangan teknologi dengan berbelanja secara *online* melalui *e-commerce*, namun tidak sedikit juga mahasiswa yang belum menggunakan E-Wallet dan lebih memilih untuk melakukan pembayaran melalui ATM atau secara tunai melalui gerai terdekat seperti Indomaret, Alfamart dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian Nawawi (2020), meskipun E-wallet memiliki banyak manfaat, namun E-wallet belum bisa menggeser dompet konvensional karena belum semua kebutuhan dapat difasilitasi oleh E-Wallet. Banyak tempat yang belum bekerjasama dalam penerapan penggunaan E-wallet, sehingga uang tunai harus tetap tersedia jika berbelanja di tempat-tempat yang belum memiliki fasilitas tersebut.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Widia (2018) yang meneliti tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan resiko terhadap keputusan menggunakan e-banking dimediasi oleh kepercayaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Widia (2018) adalah sama sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan sistem pembayaran online yang dimediasi oleh kepercayaan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Widia (2018), antara lain: 1) Pada penelitian sebelumnya, peneliti menganalisis tentang keputusan konsumen

dalam menggunakan e-money sedangkan dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada keputusan konsumen atau mahasiswa dalam menggunakan e-wallet. 2) Periode yang digunakan sebelumnya yaitu tahun 2017-2018, sedangkan penelitian ini periode adalah tahun 2021-2022. 3) Dalam penelitian ini hanya menerapkan dua variabel independen yakni *perceived risk* dan *perceived usefulness*.

Berdasarkan latar belakang serta fenomena penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Kepercayaan dalam Memediasi *Perceived Risk* dan *Perceived Usefulness* dalam Mempengaruhi Keputusan Penggunaan E-Wallet pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo”**.

B. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap Kepercayaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Kepercayaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?

4. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo ?
5. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo ?
6. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening ?
7. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

- a) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Risk* terhadap Kepercayaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- b) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepercayaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo

- c) Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- d) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Risk* terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- e) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- f) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Risk* terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo melalui Kepercayaan sebagai variabel Intervening
- g) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Keputusan Penggunaan pada mahasiswa pengguna E-Wallet di Universitas Muhammadiyah Ponorogo melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening



2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ditujukan bagi beberapa pihak yaitu:

a) Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya kepercayaan yang berkaitan dengan keputusan penggunaan yang dipengaruhi oleh *perceived risk* dan *perceived usefulness* serta pengetahuan tentang e-wallet.

b) Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan untuk perusahaan e-wallet mengenai kepercayaan dan keputusan pengguna dalam menggunakan e-wallet.

c) Bagi Universitas

Sebagai tambahan referensi dan ilmu pengetahuan untuk penelitian berikutnya tentang peran variabel kepercayaan dalam memediasi *perceived risk* dan *perceived usefulness* dalam mempengaruhi keputusan penggunaan e-wallet.

d) Bagi Pihak Lain

Diharapkan mampu memberikan informasi dan menambah pengetahuan saat melakukan keputusan penggunaan.