

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi datang begitu cepat seiring dengan berkembangnya teknologi. Hal tersebut menyebabkan masyarakat harus bertindak cepat, efektif, dan efisien terutama dalam hal bertransaksi. Dulu jika konsumen menginginkan sesuatu mereka perlu untuk datang secara langsung ke toko, tetapi kini smartphone dan koneksi internet membantu konsumen untuk mendapatkan apa yang diinginkan dan menggunakan e-money atau uang elektronik sebagai alat transaksi. Hasil dari riset *mobile Payments Conference* pada tahun 2018, masyarakat di beberapa negara seperti Swedia, Perancis, Amerika, Cina lebih memilih menggunakan metode pembayaran ini dengan berbagai alasan, seperti untuk mengurangi resiko perampokan, mengurangi peredaran uang palsu, membantu dalam mobilitas transaksi dalam kinerja sehari-hari, dan karena lebih mudah lalu efisien dalam menggunakannya ([www.ekonomi.kompas.com](http://www.ekonomi.kompas.com), diakses pada Agustus 2019).

Dikutip situs resmi bank sentral di Indonesia, bahwa perdagangan melalui internet atau e-commerce memiliki potensi yang sangat besar. Sebagaimana disebut dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang kini sudah diperbarui menjadi PBI Nomor: 18/17/PBI/2016, *E-money* diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit dan nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*.

Manfaat dari uang elektronik memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai (Bank Indonesia, 2020). Bertransaksi menggunakan uang elektronik sangat efektif dan efisien dibandingkan dengan menggunakan uang tunai karena dengan e-money bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya persepsi manfaat yang didapatkan atas penggunaan e-money tersebut akan menarik minat untuk

menggunakan e-money. Generasi millennial lah yang sangat mengerti mengenai kemudahan transaksi menggunakan e-money (Kemenkeu.go.id, 2018). Kemudahan transaksi menggunakan e-money membuat para pengguna memilih untuk menggunakan e-money karena mereka tidak perlu lagi membawa uang tunai yang banyak untuk bertransaksi. Selain itu, cara penggunaan e-money yang mudah dipahami sehingga pengguna dapat dengan mudah menggunakannya. Kemudahan-kemudahan tersebut yang dapat menarik minat untuk menggunakan e-money.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan transaksi uang elektronik di Indonesia**  
**Tahun 2010-2020**

Periode	Jumlah transaksi uang elektronik	
	volume Transaksi	Juta Rupiah
2010	26.541.982	Rp.693.467.000.000
2011	41.060.149	Rp.981.297.000.000
2012	100.623.916	Rp.1.971.550.000.000
2013	137.900.779	Rp.2.907.432.000.000
2014	203.369.990	Rp.3.319.556.000.000
2015	535.579.528	Rp.5.283.018.000.000
2016	683.133.352	Rp.7.063.689.000.000
2017	943.319.933	Rp.12.375.469.000.000
2018	2.922.698.904	Rp.47.198.616.000.000
2019	5.226.699.919	Rp.145.165.468.000.000
2020	4.625.703.561	Rp. 204.909.170.000.000

Sumber : *Bank Indonesia, 2010 – 2020*

Data transaksi uang elektronik pada Tabel 1.1 yang didapat melalui Website Bank Indonesia membuktikan bahwa penggunaan uang elektronik pada masyarakat Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan, mulai dari jumlah, transaksi, maupun volume penggunaannya. Dari data tersebut Bank Indonesia menyatakan bahwa E-Money merupakan salah satu alternative yang sangat potensial dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia (Fadillah, 2018).

Menurut data Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) pada Januari 2020, melalui dompet digital pengguna e-money mencapai 300 juta transaksi. Kemudian

pada April 2020 tumbuh 50% menjadi 450 juta transaksi. Kemudian volume transaksi uang elektronik mencapai 15,04 triliun pada Maret 2020 dan meningkat lagi sebesar 17,55 triliun pada bulan berikutnya. Di sisi lain, pengguna anjungan tunai mandiri (ATM) dan kartu debit untuk transaksi pembayaran mengalami penurunan. Sebelumnya volume transaksi Januari sebesar 600 juta lalu pada April 500 juta terkoreksi 16,67 persen. Penurunan permintaan uang akan menyebabkan penurunan suku bunga pasar uang, karena masyarakat akan memilih untuk menggunakan uang elektronik dan menyimpan uang di bank yang bersangkutan. Hal ini dapat membuat biaya pinjaman lebih kompetitif, sehingga meningkatkan investasi perusahaan dan meningkatkan output riil nasional. Apa perbedaan menggunakan uang elektronik untuk proses pembayaran dibandingkan dengan menggunakan kartu kredit atau debit? perbedaan utamanya bahwa pengguna uang elektronik tidak perlu memberikan informasi kartu kredit atau debit mereka selama bertransaksi. Hal ini akan mengurangi resiko terjadinya pencurian data pribadi dan juga mengurangi resiko penipuan (Kemenkeu.go.id, 2018). Namun jika dibandingkan dengan kartu debit, jumlah uang elektronik yang beredar masih jauh lebih sedikit dibandingkan jumlah kartu debit yang beredar di Indonesia. Uang elektronik dan kartu debit memberikan manfaat utama yang sama, yaitu efisiensi pembayaran. Namun, masih banyak orang yang lebih memilih menggunakan kartu debit daripada uang elektronik saat melakukan pembayaran nontunai.

**Gambar 1.1**  
**Penetrasi Pengguna Internet**



Sumber : <https://www.apjii.or.id>

Dari gambar 1.1 yang dirilis oleh APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia) dapat dilihat bahwa pada survei dengan hasil penduduk Indonesia yang sudah terhubung ke internet sebanyak 196,71 juta jiwa atau sekitar 73,7 persen dari total populasi di Indonesia. Hal tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2017 saat angka pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 54,86 persen. Penyebab dari Kenaikan tersebut yaitu adanya infrastruktur yang sangat mudah dan murah. Selain itu adanya kebutuhan masyarakat seperti kebutuhan bersosial media, kebutuhan untuk mencari informasi yang lebih luas, dan kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui berbelanja, lalu kebutuhan transaksi online dengan menggunakan dompet digital atau uang elektronik. Hal tersebut dinilai sangat berpengaruh terhadap kenaikan pengguna internet.

Termasuk jumlah penduduk yang ada di daerah Kabupaten Karawang dengan jumlah masyarakat sebanyak 2.336.009 jiwa pada tahun 2018, memiliki luas wilayah 1.753.27 km<sup>2</sup> (BPS Kabupaten Karawang, 2019). Lalu jumlah pengguna internet di daerah kabupaten karawang menurut salah satu provider jasa penyedia internet yaitu PT. Telkom Cabang Karawang dengan jumlah pelanggan pada tahun 2018 sebanyak 28.594. Hal ini mendorong perdagangan dan transaksi untuk menyediakan barang dan jasa dengan mudah dan cepat sesuai kebutuhan

konsumen. Dengan menggunakan internet, kita dapat melakukan transaksi yang menghubungkan konsumen dan produsen, sehingga transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat (Jurnal & Mea, 2021). Namun perbedaan antara populasi dan pengguna internet tersebut sangatlah besar, sehingga dapat diasumsikan bahwa pengguna uang elektronik berbasis aplikasi masih rendah. Hal ini ironis, karena uang elektronik dirancang untuk mempercepat waktu transaksi dan mempermudah proses pembayaran, terutama ketika masyarakat memiliki lebih banyak waktu untuk menggunakan ponsel, namun penggunaan uang elektronik pada ponsel tidak menjangkau semua pengguna smartphone. Banyaknya manfaat menggunakan uang elektronik belum sampai ke benak masyarakat kabupaten Karawang dalam menggunakan uang elektronik.

Indonesia memiliki banyak perusahaan-perusahaan Fintech yang cukup berkembang pesat serta banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Yaitu Gojek dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa di peringkat pertama, dan diikuti oleh OVO dari PT. Visionet Internasional, DANA dari PT. Espay Debit Indonesia, LinkAja dari PT. Fintek Karya Nusantara, Jenius dari PT. Bank BTPN Tbk, dan yang lainnya yang terdapat di gambar. Perusahaan-perusahaan Fintech ini saling bersaing untuk memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya dalam hal bertransaksi. Banyak perusahaan maupun bank yang melakukan kerjasama dengan DANA di antaranya BRI, BCA, BNI, CIMB NIAGA, BTN, Bank Mandiri dan Bank Sinar Mas. E-wallet telah disetujui oleh Bank Indonesia yaitu dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan Kedua atas PBI No.11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (electronic money). (Bank Indonesia, 2016).

Sebuah startup bernama DANA (atau Dompot Digital Indonesia) sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Indonesia. DANA secara resmi diperkenalkan pada tanggal 21 Maret 2018. Dengan berbasis open-platform, DANA disolusikan untuk masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi non tunai. Minat penggunaan konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran menggunakan E-Money pada aplikasi DANA semakin meningkat setiap tahunnya

dikarenakan banyaknya kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh penggunanya. Dari segi kemudahan DANA merupakan aplikasi pembayaran serba bisa, simpel, instan dan aman untuk segala transaksi finansial. Aplikasi pembayaran DANA dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer ke Bank lain, transfer ke sesama DANA, pembayaran PLN, pulsa, paket data, pasca Prabayar, BPJS kesehatan, berbelanja diberbagai Merchant offline.

**Gambar 1.2**  
**Daftar Aplikasi Uang Elektronik Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan**



Sumber : [iprice.co.id](http://iprice.co.id)

Dapat dilihat pada gambar 1.2 aplikasi Dana mengalami peningkatan pengguna aktif bulanan pada kuartal kedua 2019 (berkisar bulan April-Juni) menyalip LinkAja yang sudah berada di posisi ke 3 sebelumnya, hal tersebut terjadi karena Dana aktif memberikan promo – promo yang menarik selama awal peluncurannya seperti promo diskon dan yang paling terkenal adalah cashback-nya.

Meskipun Dana mengalami kenaikan jumlah pengguna aktif bulanan dan masih berada di posisi nomor 3 terbesar di Indonesia, tetapi Dana hanya menguasai 1 sampai 6% pasar mobile payment di Indonesia. Jumlah tersebut masih terlalu kecil jika dilihat bahwa Dana berada di posisi ke 3 yang berarti lebih dari 80% pasar mobile payment Indonesia hanya dikuasai oleh 2 aplikasi saja. Yang artinya beberapa minat menggunakan konsumen berpindah dari E-money Dana ke aplikasi lainnya. Oleh karena itu sangat penting bagi Dana untuk terus mempertahankan posisinya juga meningkatkan layanan aplikasinya mengingat banyak sekali mobile payment yang menawarkan layanan menarik dan tentunya dalam memutuskan menggunakan suatu layanan mobile payment pengguna memiliki banyak pertimbangan. Dapat dilihat dari gambar 1.3 dibawah mengenai hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan bahwa untuk Persepsi Kemudahan Penggunaan banyak dirasakan oleh konsumen tetapi untuk persepsi manfaat seperti promo yang diberikan, keamaannya, serta kepraktisannya masih kurang dirasakan oleh konsumen maka minat yang dirasakan oleh konsumen untuk menggunakan aplikasi Dana masih kurang.

Gambar 1.3

Hasil Pra-Survey Peneliti



Sumber : hasil olah data penulis (2021)

Penelitian minat menggunakan banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Minat banyak dikaitkan dengan persepsi manfaat, kepercayaan, kegunaan dan lain

sebagainya. Dalam penelitian minat menggunakan yang dilakukan oleh (Karnadi et al., 2018) menunjukkan bahwa minat penggunaan uang elektronik secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi manfaat. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pratama & Suputra, 2019) persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan. Selain persepsi manfaat, cara membangkitkan minat menggunakan konsumen terhadap E-money Dana adalah dengan adanya persepsi kemudahan penggunaan. Manfaat serta kemudahan yang ditawarkan uang elektronik dapat mempengaruhi peningkatan penggunaannya. Ketika sebuah produk memiliki manfaat dan kemudahan ketika digunakan dalam kehidupan sehari-hari, maka kemungkinan produk tersebut akan digunakan oleh masyarakat luas. Begitu pula dengan uang elektronik yang dirasa sangat membantu untuk kepentingan transaksi perekonomiannya, bukan tidak mungkin masyarakat akan berminat untuk menggunakan uang elektronik. Beberapa bukti empiris menyatakan adanya pengaruh signifikan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan. Diantaranya pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Anarjia & Rante, 2019) menyatakan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik SAKUKU. Selanjutnya menurut (Kholid & Soemarso, 2018) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa variabel kebermanfaatan dan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-banking pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.

Hasil penelitian berbeda ditunjukkan (Ernawati & Noersanti, 2020) yang menyatakan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pada aplikasi OVO di Jakarta Utara. Penelitian (Alghifari & Madiawati, 2020) mendukung hasil penelitian tersebut, yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan Go-pay di kota Bandung. Hal ini berarti seseorang menganggap bahwa *uang elektronik* dapat meningkatkan kinerjanya, akan tetapi tidak selalu berpengaruh terhadap penggunaan *uang elektronik*.

Berdasarkan penelitian terdahulu masih adanya ditemukan perbedaan hasil penelitian tentang persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, minat menggunakan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan E-money DANA (Kasus Pada Generasi Millenial Di Kabupaten Karawang)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada kaitanya dengan penelitian ini sebagaimana diuraikan dalam kajian di bawah ini.

1. Kecepatan teknologi yang semakin berkembang pesat dan cepat.
2. Selisih antara populasi dan pengguna internet di Kabupaten Karawang sangat besar.
3. Munculnya berbagai macam aplikasi uang elektronik.
4. Persaingan bisnis E-money yang mengakibatkan DANA berada diposisi ke 3 setelah Gojek dan Ovo.
5. Manfaat yang diberikan DANA belum semuanya dikenal oleh generasi millenial di Kabupaten Karawang.
6. Kemudahan yang diberikan DANA bisa memungkinkan generasi millenial di Kabupaten Karawang untuk berminat menggunakan DANA.
7. Minat generasi millennial untuk menggunakan uang elektronik masih rendah padahal kemampuan untuk menggunakan smartphone sudah meningkat.
8. Generasi Millenial di Kabupaten Karawang masih nyaman menggunakan uang tunai dari pada menggunakan uang elektronik.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan mengingat keterbatasan waktu maka penelitian ini difokuskan pada beberapa permasalahan yang ada kaitannya dengan penelitian ini sebagaimana diuraikan dalam kajian dibawah ini.

1. Bidang ilmu yang diteliti adalah Manajemen khususnya Manajemen Pemasaran.

2. Penelitian ini akan membahas tiga variabel yakni *persepsi manfaat*, *persepsi kemudahan penggunaan*, dan *minat menggunakan*.
3. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif.
4. Responden penelitian ini adalah generasi millennial di Kabupaten Karawang.
5. Alat analisis menggunakan analisis jalur.
6. Alat bantu analisis menggunakan SPSS 21.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan tentang *persepsi manfaat* dan *persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan E-Money DANA*, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana Persepsi Manfaat pada pengguna e-money DANA Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.
2. Bagaimana Persepsi Kemudahan pada pengguna e-money DANA Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.
3. Bagaimana Minat Menggunakan pada pengguna e-money DANA Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.
4. Apakah terdapat hubungan antara variabel Persepsi Manfaat dengan variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Money DANA pada Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.
5. Apakah terdapat pengaruh parsial dari Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan E-Money DANA pada Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.
6. Apakah terdapat pengaruh parsial dari Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan E-Money DANA pada Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.
7. Apakah terdapat pengaruh simultan dari Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan E-Money DANA pada Generasi Millennial di Kabupaten Karawang.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan *persepsi manfaat* dan *persepsi kemudahan penggunaan* serta *minat menggunakan E-Money DANA*.
2. Untuk mengetahui hubungan antara *persepsi manfaat* dengan *persepsi kemudahan penggunaan E-Money DANA*.
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial *persepsi manfaat* terhadap *minat menggunakan E-Money DANA*.
4. Untuk mengetahui pengaruh parsial *persepsi kemudahan penggunaan* terhadap *minat menggunakan E-Money DANA*.
5. Untuk mengetahui pengaruh simultan *persepsi manfaat* dan *persepsi kemudahan penggunaan* terhadap *minat menggunakan E-Money DANA*.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan sumber informasi. Secara umum terdapat dua hal utama manfaat penelitian secara teoritis dan praktis. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut:

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan E-Money pada aplikasi DANA. Serta dapat digunakan sebagai pembandingan untuk penelitian berikutnya.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pihak akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya di bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk

menambah pengetahuan baru dan sebagai bahan perbandingan penelitian berikutnya.

3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai persepsi manfaat dan persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan sebagai implementasi atas teori yang telah didapat di perkuliahan.

