

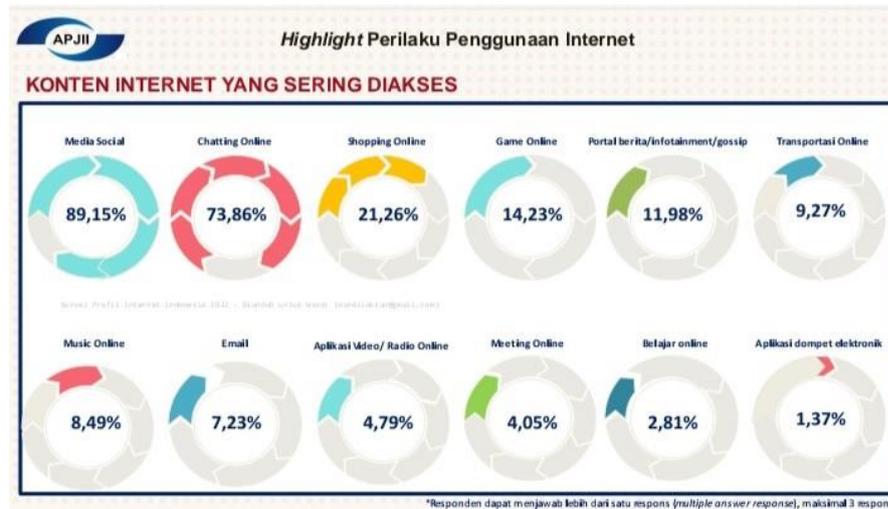
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era modern saat ini, tidak lagi menjadi suatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia. Teknologi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari manusia. Pertumbuhan teknologi yang sangat pesat di era digital ini mampu mempengaruhi manusia untuk dapat mengakses berbagai informasi terkini, dan mempermudah masyarakat untuk menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien dengan berbagai fitur layanan elektronik.

Kemajuan teknologi pada jasa layanan keuangan melahirkan perusahaan *Financial Technology (Fintech)* sebagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan jasa keuangan. *Financial Technology (Fintech)* merupakan inovasi di bidang jasa keuangan dengan sentuhan teknologi modern. Dengan ide kreatif dan inovasi teknologi, *fintech* menawarkan pilihan baru bagi konsumen dalam melakukan aktivitas pembayaran, pengiriman uang, intermediasi (penarikan atau penghimpunan) dana, dan investasi. Kemunculan *financial technology* sebagai sebuah kemudahan dalam *financial access* sangat dibutuhkan oleh masyarakat di era digital saat ini. (Departemen Perlindungan Konsumen 2017)



Sumber : apjii.or.id 2022

Gambar 1.1

Konten Internet Yang Sering Diakses

Berdasarkan data hasil survey Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021-2022 mencapai 210 juta jiwa (77,02%) dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 272 juta jiwa. Penggunaan layanan internet di Indonesia menurut hasil survei APJII tahun 2022 didominasi oleh layanan media sosial sebanyak 89,15% dan paling rendah pada layanan aplikasi dompet digital sebanyak 1,37%. (apjii.or.id, 2022)

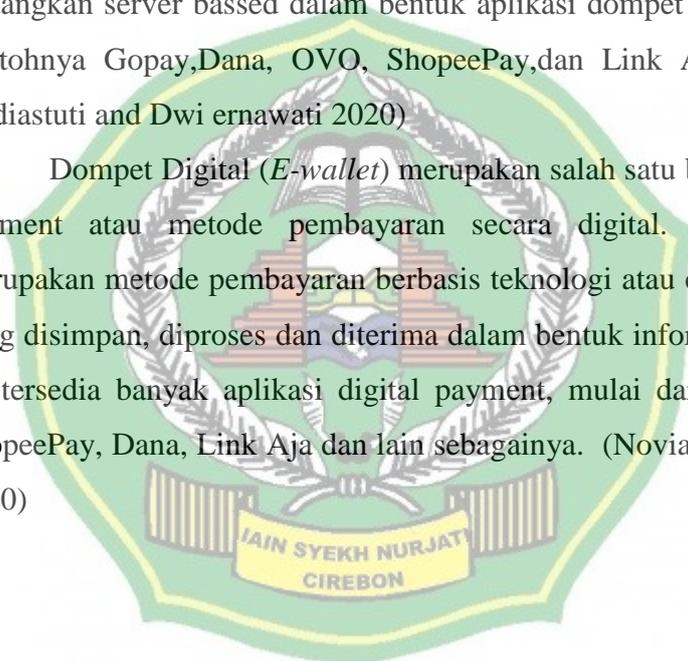
Manfaat internet semakin terasa bagi para penggunanya. Di masa sekarang internet dapat membuat lahan baru di sektor bisnis seperti perdagangan elektronik atau toko online yang mana semakin mempunyai tempat di mata para konsumen pengguna internet. Hal ini dapat membuat pengguna yang menganggap bahwa teknologi telah membuka kesempatan bisnis bagi semua orang. Apalagi sekarang Internet telah menjadi media transaksi masyarakat Indonesia untuk bertransaksi dalam penjualan maupun pembelian secara online. (Amila, 2021)

Instrumen pembayaran tunai berupa uang kertas sebagai alat transaksi pembayaran memiliki banyak sekali keterbatasan sehingga tidak lagi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini. Saat ini kecenderungan transaksi penggunaan alat pembayaran non-tunai sudah

menjadi kebutuhan yang mendesak bagi masyarakat. uang elektronik menjadi pilihan yang paling tepat dibutuhkan saat ini. (Mulyanto 2015).

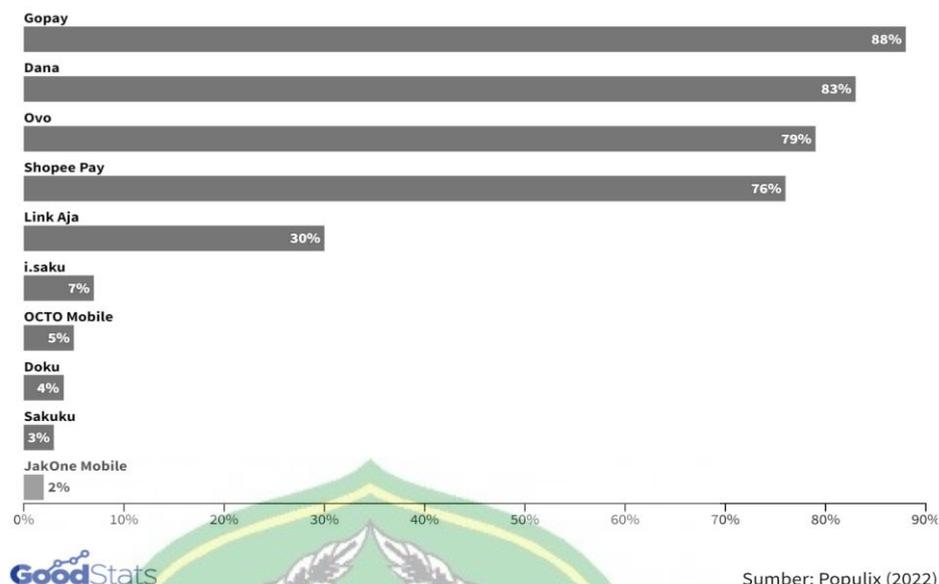
Dalam PBI No 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, salah satu alat pembayaran elektronik dikenal dengan money electronic (e-money). E-money merupakan alat pembayaran yang menggunakan media elektronik, yaitu jaringan komputer dan juga internet. Adapun berdasarkan media penyimpanan nilai uang elektronik dengan media penyimpanan berupa chip (*chip based*) dan uang elektronik dengan media penyimpanan berupa server (*server based*). *Chip based* bentuknya kartu, contohnya Top Cash BNI, Brizzi BRI, falzz BCA, DAN E-money Mandiri. Sedangkan server based dalam bentuk aplikasi dompet digital (*e-wallet*), contohnya Gopay, Dana, OVO, ShopeePay, dan Link Aja. (Candrawati, Widiastuti and Dwi ernawati 2020)

Dompot Digital (*E-wallet*) merupakan salah satu bagian dari digital payment atau metode pembayaran secara digital. Digital payment merupakan metode pembayaran berbasis teknologi atau elektronik dimana uang disimpan, diproses dan diterima dalam bentuk informasi digital. Saat ini tersedia banyak aplikasi digital payment, mulai dari Go-Pay, OVO, ShopeePay, Dana, Link Aja dan lain sebagainya. (Noviana and Sri Darma 2020)



E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia

Menurut Survei Populix (2022)



Gambar 1.2

E-Wallet yang Paling Sering Digunakan di Indonesia

Pada awal Juli 2022 Populix merilis temuan survey yang secara umum membahas tentang preferensi konsumen terhadap dompet digital. Populix mensurvei 1000 orang Indonesia menggunakan panel daring untuk mempelajari lebih lanjut tentang pendapat, kebiasaan, dan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan digital, terutama aplikasi dompet digital (*E-wallet*). Dari survey tersebut menghasilkan 10 besar *e-wallet* yang paling sering dipakai masyarakat. Sebanyak 88% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan Gopay. Dompet digital diurutkan kedua yaitu Dana yang dipakai oleh 83% responden. Selanjutnya Ovo berada di urutan ketiga dengan presentase 79% responden. ShopeePay berada diposisi keempat dengan pengguna sebanyak 76% responden. Dompet digital lainnya memiliki penggunaan dibawah 50%. Beberapa diantaranya adalah LinkAja 30%, i.saku 7%, OCTO Mobile 5%, Doku 4%, Sakuku 3%, dan JakOne Mobile 2%.

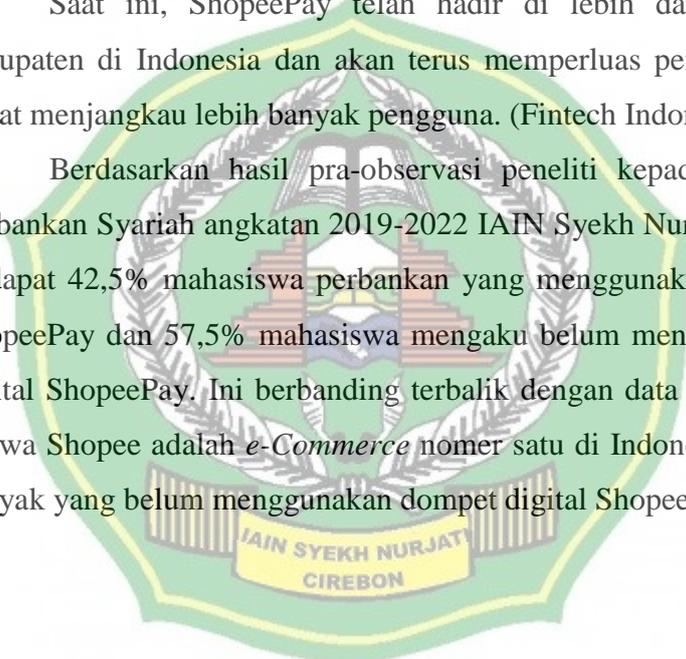
ShopeePay merupakan produk pembayaran aplikasi *e-commerce* Shopee yang dimiliki oleh *SeaMoney*. Dikutip dari (Investor.id 2022) Shopee merupakan platform belanja daring nomor satu di Indonesia yang

dimiliki oleh *Sea Limited*. ShopeePay dan Shopee merupakan bagian dari *Sea Group*. (App Annie 2022). <https://investor.id/>

ShopeePay telah mendapat lisensi Bank Indonesia pada Agustus 2018 dan resmi dirilis pada November 2018. ShopeePay memberikan kelebihan layanan untuk pengguna seperti tempat menyimpan uang, alat pembayaran saat belanja di Shopee, alat pembayaran tagihan Shopee Paylater, alat pembayaran di berbagai *Merchant* yang bekerjasama, dan dapat mentransfer ke rekening Bank. Namun menurut hasil survey dari Populix, dompet digital ShopeePay berada pada peringkat keempat sebagai E-wallet yang paling sering digunakan di Indonesia. (Banjarnahor 2022).

Saat ini, ShopeePay telah hadir di lebih dari 500 kota dan kabupaten di Indonesia dan akan terus memperluas penerimaannya agar dapat menjangkau lebih banyak pengguna. (Fintech Indonesia 2023)

Berdasarkan hasil pra-observasi peneliti kepada 40 mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2019-2022 IAIN Syekh Nurjati Cirebon yaitu terdapat 42,5% mahasiswa perbankan yang menggunakan dompet digital ShopeePay dan 57,5% mahasiswa mengaku belum menggunakan dompet digital ShopeePay. Ini berbanding terbalik dengan data yang menyatakan bahwa Shopee adalah *e-Commerce* nomer satu di Indonesia namun masih banyak yang belum menggunakan dompet digital ShopeePay.



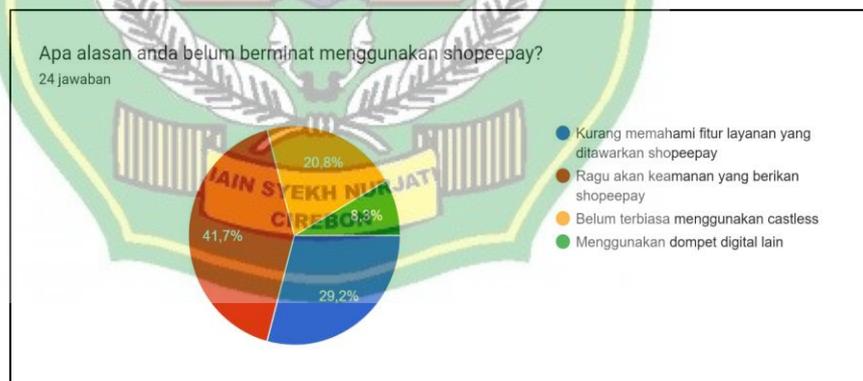


Sumber : Hasil Pra-observasi pada Mahasiswa Perbankan Syariah
2019-2022

Gambar 1.3

Jumlah Mahasiswa Pengguna ShopeePay

Seperti pra-observasi lanjutan yang telah dilakukan peneliti, sebagian besar dari mahasiswa yang belum menggunakan ShopeePay memilih alasan ragu akan keamanan yang diberikan shopeepay dengan presentase 41,7% dan alasan dengan presentase terkecil yaitu memilih menggunakan dompet digital lain dengan presentase 8,3%.



Sumber : Hasil Pra-observasi pada Mahasiswa Perbankan Syariah 2019-2022

Gambar 1.4

Alasan Belum Menggunakan Dompet Digital *ShopeePay*

ShopeePay ini menyediakan layanan yang termasuk mudah dan menyediakan layanan *security* untuk melindungi akun penggunanya. ShopeePay juga sangat praktis untuk digunakan pada saat ini untuk memenuhi segala hal. Saat ini yang dibutuhkan masyarakat sekarang adalah keamanan (*safety*) agar masyarakat menjadi tenang dan

memberikan kepercayaan penuh. Oleh karena itu kesadaran dari dalam diri seseorang juga penting dalam menggunakan E-wallet karena banyak sekali resiko yang mungkin saja terjadi apalagi berkaitan dengan masalah keuangan. Dalam E-wallet ini fitur keamanan seperti sidik jari dan PIN (Personal Identification Number) ShopeePay juga telah dilengkapi *One Time Password* (OTP) dan notifikasi khusus semenjak pengguna mengaktifkan akun. (Yulianti 2022)

Dalam hal keamanan, kendala yang dapat dialami tentu ancaman dari hacker yang bisa mengancam akun bahkan saldo pengguna dengan modus meminta kode OTP melalui SMS, telepon maupun *WhatsApp*. Hal inilah yang menjadi penyebab sebagian besar penggunanya merasa khawatir untuk menggunakan shopeepay. Dengan adanya ketidaksesuaian tersebut membuat pengguna harus lebih memperhatikan dan tetap waspada saat melakukan transaksi atau mendapati kode OTP melalui SMS, telepon maupun *WhatsApp* dan tidak memberikan kode OTP tersebut kepada siapapun.

Dengan banyaknya pengguna yang mengalami kegelisahan atau kekhawatiran terhadap keamanan shopeepay, tim shopeepay telah bekerjasama dengan pihak yang berwenang. Kendala yang dialami oleh pengguna bisa dilaporkan dan akan ditindaklanjuti oleh tim shopeepay. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Eka Nilam sebagai Head of Acquisition Business Development Shopee Indonesia dalam acara 'Virtual Media Luncheon Bersama ShopeePay: Kupas Tuntas Uang Digital' yang menyampaikan bahwa ShopeePay berusaha untuk melindungi penggunanya dengan bekerjasama dengan pihak yang berwenang. ShopeePay juga telah menyediakan customer service yang siaga 24 jam.

Selain pihak ShopeePay yang memiliki perlindungan kepada penggunanya, Negara pun memiliki peraturan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang ini adalah salah satu perlindungan konsumen yang diatur dalam UU ITE mengenai perlindungan data pribadi.

Selain itu, ShopeePay memiliki fitur layanan yang cukup banyak sehingga memudahkan penggunaannya untuk bertransaksi seperti, pembelian pulsa, voucher listrik, pembayaran BPJS, pembayaran tiket (pesawat dan kereta api), transfer saldo ke bank apapun atau ke sesama pengguna shopeepay dan lain sebagainya.

Walaupun fitur layanan yang disediakan oleh ShopeePay memudahkan penggunaannya, namun pada fitur layanan ini terdapat beberapa kendala yang dialami oleh penggunaannya. Sebagian besar penggunaannya mendapati kendala berupa adanya kendala top-up yang tidak langsung masuk, top-up melalui indomaret/alfamart/mbanking tetapi saldo shopeepay tidak bertambah, ataupun kendala top-up yang seringkali gagal. Kendala ini sering terjadi pada sebagian besar pengguna ShopeePay. (dilihat dari pengaduan beberapa akun twitter kepada akun shopeepay).

Selain keamanan, kelengkapan fitur layanan dalam sistem transaksi digital menjadi faktor pertimbangan seseorang dalam minat untuk menggunakan uang elektronik. Saat seseorang merasakan keamanan dan fitur layanan yang lengkap dalam bertransaksi maka seseorang akan minat untuk menggunakan.

Peneliti memilih mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon lebih khususnya jurusan Perbankan Syariah sebagai responden pada penelitian ini karena penulis melihat sebagian besar mahasiswanya sudah menggunakan smartphone dan adanya kemungkinan mahasiswa mengakses internet untuk menggunakan aplikasi dompet digital *shopeepay*. Hal ini dapat terjadi dikarenakan mahasiswa pada zaman sekarang termasuk dalam generasi yang paling besar pengaruhnya terhadap teknologi dan tentunya pada zaman yang serba canggih ini menginginkan metode transaksi pembayaran yang mudah, aman, dan juga cepat.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai topik **“Pengaruh Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital (E-Wallet) ShopeePay (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)”**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Maraknya penipuan *shopeepay* yang menyebabkan saldo *shopeepay* berkurang sehingga menyebabkan sebagian besar penggunanya merasa khawatir akan keamanan pada *shopeepay*.
- b. Pada fitur layanan yang disediakan oleh *shopeepay* kendala yang sering dialami oleh penggunanya adalah pada proses TopUp atau pengisian ulang saldo.
- c. Minat penggunaan dompet digital (e-wallet) pada mahasiswa masih rendah padahal kemampuan untuk menggunakan smartphone sudah meningkat.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas hanya mengenai Pengaruh Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital (*E-Wallet*) *Shopeepay*. Peneliti pada penelitian ini membatasi sampel hanya pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2022.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital *ShopeePay*?
- b. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital *ShopeePay*?
- c. Apakah keamanan dan fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan dompet digital *ShopeePay*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay.
- b. Untuk mengetahui apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay.
- c. Untuk mengetahui apakah keamanan dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi khususnya mengenai Pengaruh Keamanan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital (E-Wallet) ShopeePay.

b. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam suatu pengetahuan praktis, tentang meningkatkan minat bertransaksi online melalui dompet digital.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian serupa dan dapat dijadikan sebagai perbandingan. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah studi kepustakaan sebagai bahan pembelajaran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik atau judul yang serupa dengan penulis.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menuliskan sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun lebih jelasnya sebagaimana yang ada di bawah ini:

BAB I PENDAHULUAN. Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI. Bab ini berisi kajian teori, variabel, kerangka pemikiran, hipotesis, serta kajian pustaka.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN. Metodologi penelitian ini berisi pendekatan, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN. Bab ini berisi gambaran umum, hasil dari penelitian, serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP. Terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dari penulis tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

