

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era sekarang membawa banyak perubahan pada banyak aspek dalam kehidupan kita, seperti teknologi yang mentransformasi cara bagaimana kita berkomunikasi, berbelanja, berinvestasi, belajar dan lain sebagainya. Hal ini seiring dengan perkembangan pengguna ponsel dan pengguna internet yang menjamur di Indonesia. Menurut laporan “Digital 2021 : Indonesia” yang dirilis oleh Hootsuite dan We Are Social, sampai pada Januari 2021 jumlah masyarakat Indonesia yang memiliki koneksi terhadap ponsel sebanyak 345.3 juta pengguna (125,6% dari seluruh populasi masyarakat Indonesia) serta masyarakat yang memiliki akses dan menggunakan internet sebanyak 202,6 juta pengguna (73,7% dari populasi masyarakat Indonesia), yang pada akhirnya para pelaku bisnis dalam industri teknologi informasi berlomba-lomba untuk menjawab tantangan globalisasi untuk memunhi kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi yang pesat dan perubahan gaya hidup masyarakat mempengaruhi perkembangan pembayaran digital baik dari segi layanan maupun jumlah penggunanya. Pembuatan dan pengembangan teknologi dompet digital sebagai alat untuk menyimpan uang dan melakukan kegiatan transaksi adalah salah satu bukti nyata adopsi teknologi dalam kegiatan sehari-hari kita.

Kegiatan transaksi konvensional yang menggunakan uang tunai secara fisik sudah perlahan ditinggalkan oleh masyarakat, dengan dengan cepat digantikan oleh pembayaran yang menggunakan uang elektronik (Almeida et al., 2018). Pandemi Covid-19 adalah salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan gaya hidup masyarakat, selain perkembangan teknologi. Seperti yang telah diketahui, virus corona dapat dengan mudah ditularkan melalui droplet, bila droplet orang yang terinfeksi Covid-19 mengenai sebuah benda kemudian benda tersebut tanpa disengaja disentuh oleh orang lain yang tidak terinfeksi, maka kemungkinan orang tersebut terinfeksi menjadi tinggi (Ather et al., 2020). Maka dari itu, untuk menghindari penyebaran virus Covid-19, masyarakat dianjurkan untuk menjaga jarak 1 meter dan menghindari kontak secara langsung , salah satunya

berjabat tangan (WHO, n.d.). Dalam hal bertransaksi, uang tunai adalah salah satu media yang paling mungkin untuk terjadinya penularan virus Covid-19. Hal ini lah yang mengarahkan masyarakat untuk tidak melakukan kontak langsung dalam bertransaksi dengan menggunakan uang elektronik sebagai media untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari.

Salah satu jenis uang elektronik yang umum digunakan untuk melakukan transaksi digital oleh masyarakat adalah dompet digital . Dompet digital adalah salah satu layanan *financial technology* di bidang pembayaran yang paling umum digunakan oleh masyarakat Indonesia (Daily Social ; Bank CIMB Niaga, 2020). Dompet digital adalah alat pembayaran digital berbasis server yang berbentuk aplikasi dan membutuhkan koneksi kepada penyedia layanan (Handayani & Novitasari, 2020). Keberadaan dompet digital dianggap memudahkan kegiatan transaksi di era seperti sekarang (Rathore, 2018), selain dapat mempersingkat waktu transaksi, dompet digital juga dapat memberikan keamanan lebih ekstra bagi penggunanya dalam hal penyebaran virus Covid-19.

Dompet digital telah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari untuk bertransaksi pada kebanyakan masyarakat Indonesia, yang mana dalam hal ini masyarakat secara tidak langsung mendukung program yang diluncurkan oleh Bank Indonesia yang bernama “Gerakan Nasional Non-Tunai” (GNNT), yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar yang dapat meningkatkan efektivitas transaksi dan mendorong keuangan nasional (Bank Indonesia, n.d.).

Berdasarkan pernyataan dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia , pada tahun 2019 indeks inklusi keuangan nasional Indonesia adalah 76,19% dengan indeks inklusi keuangan masyarakat perkotaan sebesar 83,60% dan masyarakat perdesaan sebesar 68,49% (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021). Menurut Otoritas Jasa Keuangan Indonesia, indeks inklusi keuangan menggunakan parameter penggunaan layanan keuangan dalam pengukurannya (OJK, 2019). Sehingga hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat lapisan masyarakat yang tidak memiliki akses pada layanan keuangan, apalagi di bidang *financial technology*.

Oleh karena itu, dengan segala manfaat, kepraktisan dalam penggunaan serta kemudahan dalam registrasi akun, dompet digital dapat menjadi salah satu solusi untuk memberikan akses layanan keuangan pada *unbanked society* serta membantu pemerintah dalam mencapai target inklusi keuangan nasional sebesar 90% di tahun 2024. Sehingga, penyedia produk dan layanan dompet digital diharapkan dapat berkontribusi dan bekerjasama dengan pemerintah dalam mencapai keuangan inklusif dengan cara menghadirkan layanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa hubungan kepercayaan konsumen, *perceived usefulness* dan *perceived risk* terhadap niat konsumen untuk mengadopsi dan menggunakan dompet digital serta menjadikan dompet digital sebagai mediator terhadap inklusi keuangan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas dapat diajukan permasalahan sebagai berikut.

- a. Bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen terhadap niat masyarakat menggunakan dompet digital?
- b. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap niat masyarakat menggunakan dompet digital?
- c. Bagaimana pengaruh *perceived risk* terhadap kepercayaan konsumen untuk menggunakan dompet digital?
- d. Bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen terhadap layanan *financial technology* pada inklusi keuangan?
- e. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* konsumen terhadap *financial technology* pada inklusi keuangan?
- f. Bagaimana pengaruh penggunaan dompet digital terhadap inklusi keuangan?
- g. Bagaimana penggunaan dompet digital dapat memediasi hubungan kepercayaan konsumen dan inklusi keuangan?
- h. Bagaimana penggunaan dompet digital dapat memediasi hubungan *perceived usefulness* dan inklusi keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi permasalahan yang telah disebutkan di atas, tujuan penelitian akan dikemukakan sebagai berikut.

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen terhadap niat masyarakat menggunakan dompet digital;
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap niat masyarakat menggunakan dompet digital;
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap kepercayaan konsumen untuk menggunakan dompet digital;
- d. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen terhadap layanan *financial technology* pada inklusi keuangan;
- e. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *perceived usefulness* konsumen terhadap *financial technology* pada inklusi keuangan;
- f. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh penggunaan dompet digital terhadap inklusi keuangan;
- g. Untuk menganalisis dan mengetahui penggunaan dompet digital dapat memediasi hubungan kepercayaan konsumen dan inklusi keuangan; dan
- h. Untuk menganalisis dan mengetahui penggunaan dompet digital dapat memediasi hubungan *perceived usefulness* dan inklusi keuangan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teori dapat menjadi referensi bagi penulis lain dalam membuat penelitian yang berkaitan dengan topik pada penelitian ini. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi data acuan untuk menciprakan skema secara teori terkait dengan kepercayaan konsumen, *perceived usefulness*, *perceived risk* dan pengaruhnya terhadap niatan masyarakat untuk menggunakan layanan dompet digital serta sejauh mana penggunaan dompet digital sebagai bagian dari *financial technology* dapat meningkatkan inklusi keuangan Indonesia.

1.4.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan penyedia layanan dompet digital untuk mengetahui, mengevaluasi dan mengembangkan layanan yang lebih baik bagi konsumen sehingga dapat bekerja sama dengan pemerintah dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Dengan menggunakan sistem berikut, penulis dapat lebih mudah memberikan bimbingan dan gambaran tentang apa saja yang termasuk dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II PAPER 1

Bab ini menguraikan tentang paper hasil penelitian dengan judul “**Analisis Hubungan Pengadopsian dan Penggunaan Dompet Digital terhadap Inklusi Keuangan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi**”.

BAB III PAPER 2

Bab ini menguraikan tentang paper hasil penelitian dengan judul “**Apakah Penggunaan Dompet Digital Dapat Mempercepat Inklusi Keuangan di Indonesia?**”

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada paper 1 dan paper 2 serta beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan oleh perusahaan penyedia layanan dompet digital dan pemerintah kedepannya untuk meningkatkan inklusi keuangan Indonesia.