

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

1.1.1.1 Flip

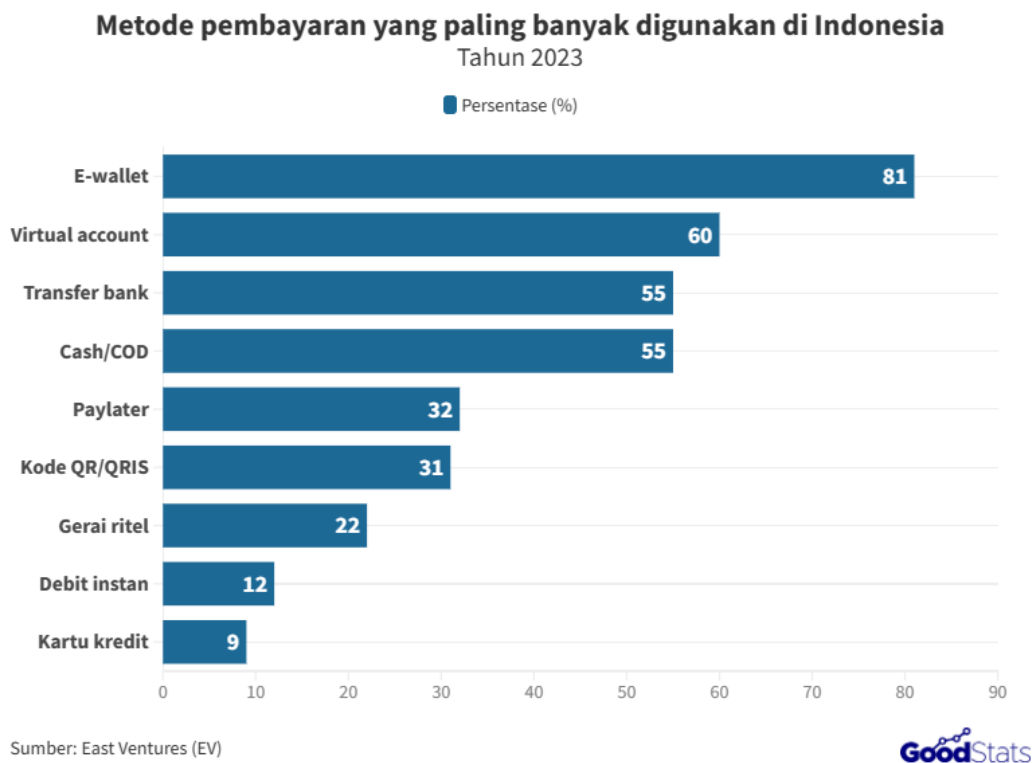
Flip merupakan layanan keuangan digital atau teknologi finansial (*fintech*) asal Depok, Indonesia. Flip adalah pionir penyedia layanan transfer beda bank gratis. Didirikan oleh Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solikhin pada tahun 2015 (id.wikipedia.org,2023). Saat ini, layanan transfer beda bank gratis dari Flip bisa diakses melalui *smartphone* Android, iPhone, atau melalui situs m.flip.id . Flip telah diunduh lebih dari 10 juta kali melalui Playstore. Menurut situs resmi Flip, Flip sudah melayani lebih dari 12 juta pengguna dan 800 perusahaan serta UKM (flip.id,2023). Menurut finansial.bisnis.com jumlah transaksi yang nilai transaksi bulanan menggunakan Flip telah mencapai lebih dari 2 triliun rupiah pada tahun 2021.

Flip menekankan “transfer beda bank dengan gratis” sebagai *selling point* utamanya. Selain itu, Flip juga menyediakan fitur lain seperti top up *e-wallet* tanpa potongan atau tambahan biaya, dan kirim uang ke luar negeri dengan jauh lebih hemat. Pengguna Flip juga bisa membayar tagihan listrik, beli token listrik, isi pulsa, dan beli paket data dengan biaya paling murah.

Flip telah bekerja sama dengan 14 bank di Indonesia untuk menangani transfer beda bank gratis. Flip mendapat lisensi keamanan dan operasional resmi dari Bank Indonesia (BI) pada tahun 2016. Sejak awal Flip didirikan pada 2016 lalu, Flip mengimplementasikan strategi mitigasi bencana dengan membangun sistem keamanan berganda berdasarkan standar peraturan Bank Indonesia (BI). Flip telah mengantongi izin dari Bank Indonesia dengan nomor 18/196/DKSP/68. Flip adalah perusahaan teknologi keuangan di Indonesia yang menghadirkan solusi keuangan berbasis transfer uang.

1.2 Latar Belakang Penelitian

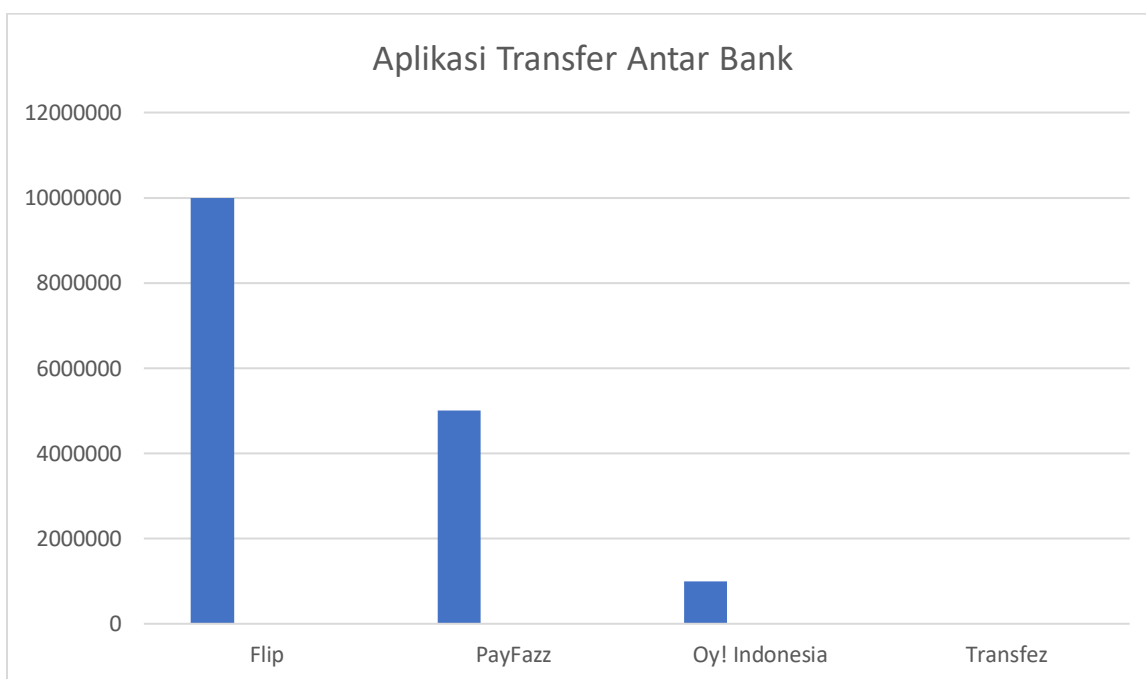
Pandemi Covid-19 menciptakan pola hidup baru bagi seluruh manusia, termasuk masyarakat Indonesia. Tidak hanya mempengaruhi pola kebersihan dan kesehatan, tetapi juga mempengaruhi pola transaksi masyarakat Indonesia. Hal ini tercatat dari pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia yang meningkat drastis ketika terjadi pandemi. Pengguna internet di Indonesia meningkat dari 175 juta menjadi 210 juta pengguna. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan sebesar 35 juta pengguna sejak tahun 2020. (cnbcindonesia.com, 2022). Berbagai instansi kesehatan dan pemerintahan mendorong masyarakat untuk beralih dari transaksi tunai ke transaksi non-tunai (*cashless*). Berdasarkan survey yang dilakukan oleh goodstats.id (goodstats.id, 2023) sebanyak 81% metode pembayaran yang digunakan di Indonesia pada tahun 2023 dilakukan dengan menggunakan *mobile payment*. Hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh . Muhamad et al. (2021) , dimana adopsi teknologi digital meningkat pesat dikarenakan Pandemi Covid-19 Hal ini membuktikan bahwa pembayaran dengan *mobile payment* menjadi tren di Indonesia pada saat penelitian ini dilakukan. Salah satu aplikasi *Fintech* digital yang populer digunakan di Indonesia adalah Flip.



Gambar 1.1 Metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia tahun 2023

Sumber: goodstats.id, diakses pada 18 Juni 2023

Flip merupakan layanan *Fintech* dari Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2015. Hingga saat penelitian ini dibuat, Flip sudah memiliki lebih dari 10 juta pengguna di Indonesia. Penelitian ini akan menganalisa tingkat penerimaan teknologi Flip di masyarakat Indonesia khususnya di Post-Pandemi Covid-19.



Gambar 1. 1 Jumlah pengguna fintech antar bank di Indonesia tahun 2023

Sumber: Google Play Store, diakses pada 18 Februari 2023

Berdasarkan data dari Google Play Store, Flip menempati posisi pertama jumlah unduhan terbanyak dengan lebih dari 10 juta unduhan. Perbedaan jumlah tersebut sangat signifikan dibandingkan dengan posisi keduanya, yaitu PayFazz dengan 5 juta unduhan. Rata-rata rating (penilaian) oleh pengguna Flip di Google Play Store adalah 4.4 dari 5 bintang. Hal tersebut masih lebih tinggi dibandingkan pesaingnya yaitu PayFazz dengan rata-rata rating 3.8 dari 5 bintang. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pengguna Flip, merasa puas dengan mengadopsi aplikasi tersebut.

Aplikasi seperti Flip yang menawarkan layanan transfer gratis antar bank telah menciptakan pola transaksi baru. Pola transaksi yang awalnya hanya melibatkan layanan perbankan untuk melakukan transaksi, berubah menjadi melibatkan layanan perbankan dan Flip untuk menyelesaikan transaksi. Pola baru ini tentunya mempunyai kelebihan dan kekurangan dibandingkan dengan pola sebelumnya. Kelebihan dari pola transaksi baru ini yaitu dapat menghemat Rp2.500-6.500 per transaksi, sedangkan kekurangan dari pola transaksi baru ini adalah pengguna perlu melakukan beberapa langkah tambahan yang memakan waktu sekitar 1-3 menit. Karena alasan penghematan biaya admin tersebut, peneliti bermaksud memasukan variabel *Price Saving Orientation* sebagai variabel baru pada penelitian ini.

Peneliti bermaksud mencari tahu tingkat *acceptance* masyarakat Indonesia terhadap aplikasi Flip pada Post-Pandemi Covid-19 dengan menggunakan metode UTAUT 2. Peneliti memilih menggunakan metode UTAUT 2 karena metode ini merupakan model penelitian terbaru di bidang penerimaan/adopsi teknologi. Menurut Venkatesh (dalam Indrawati, 2018) Model UTAUT2 mampu menjelaskan variabel *Behaviorial Intention* dan *Technology Use* dengan lebih baik (*Behaviorial Intention* dari 56% menjadi 74%, dan *Technology Use* dari 40% ke 52%).

Dari kondisi permasalahan di atas dengan didasari dari sejumlah konsep, fenomena, serta penelitian sebelumnya, maka dirumuskan penelitian dengan judul '**Analisa Adopsi Aplikasi FLIP Dengan Metode UTAUT di Post-Pandemi Covid-19 di Indonesia**'.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, kehadiran dari layanan transfer gratis antar bank, telah menciptakan pola transaksi baru dengan kelebihan dan kekurangannya dibandingkan pola transaksi yang lama. Kelebihan utama dari layanan ini tentunya *Price Saving Orientation* atau penghematan biaya. Flip.id mampu mendominasi pasar e-wallet penyedia jasa transfer gratis antar bank dengan perbedaan jumlah user yang signifikan dengan kompetitornya. Flip Telah diadopsi oleh sekitar 12 juta pengguna di seluruh Indonesia. Penelitian ini bermaksud mencari tahu faktor-faktor apa saja yang membuat Flip.id lebih banyak diadopsi oleh masyarakat Indonesia daripada kompetitor sejenisnya.

Dengan adanya penerimaan teknologi pada penggunaan layanan *fintech* di Indonesia, peneliti ingin mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai:

No:	Pertanyaan
1	Apakah <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
2	Apakah <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
3	Apakah <i>Social Influence</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
4	Apakah <i>Facilitating Condition</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
5	Apakah <i>Hedonic Motivation</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
6	Apakah <i>Price Saving Orientation</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
7	Apakah <i>Habit</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>
8	Apakah <i>Trust</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i>

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

No	Tujuan Penelitian:
1	Membuktikan pengaruh <i>Performance Expectancy</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip
2	Membuktikan pengaruh <i>Effort Expectancy</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip

3	Membuktikan pengaruh <i>Social Influence</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip
4	Membuktikan pengaruh <i>Facilitating Condition</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip
5	Membuktikan pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip
6	Membuktikan pengaruh <i>Price Saving Orientation</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip
7	Membuktikan pengaruh <i>Habit</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip
8	Membuktikan pengaruh <i>Trust</i> secara positif signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> aplikasi Flip

1.4 Manfaat Penelitian

1.1.2 Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian di masa mendatang mengenai penerimaan teknologi finansial.

1.1.3 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan di bidang teknologi finansial dan transaksi digital untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan menjelaskan mengenai garis besar dari penelitian

yang telah dilakukan oleh peneliti dan menguraikan hasil tersebut secara sistematis. Terdapat sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut, yaitu:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang digunakan peneliti, teori-teori terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian. Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan serta relevan mengenai uang elektronik serta pembahasan teori mengenai pemodelan yang digunakan pada penelitian ini yaitu model UTAUT 2.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, seperti karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan hasil dari data penelitian dan analisis data dari data yang telah didapatkan dengan menggunakan metode yang ditetapkan sebelumnya. Beberapa pembahasan pada bab ini yaitu: karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN

Bab ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan hasil penelitian beserta saran. Pada kesimpulan akan dijabarkan mengenai penafsiran serta makna dari hasil analisis penelitian yang dilakukan, kesimpulan akan menjawab 7 pertanyaan penelitian. Serta untuk saran akan dijabarkan sebagai masukan untuk perusahaan atau objek yang diteliti dan saran untuk peneliti selanjutnya