

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan e-wallet ternyata sudah dimulai sejak lama. Coca-Cola dianggap sebagai pelopor dalam menerapkan sistem pembayaran digital ini. Pada tahun 1997, mereka memperkenalkan metode pembayaran lewat pesan teks dengan memasang dua mesin penjual otomatis di Helsinki, Finlandia, yang memungkinkan konsumen membayar minuman menggunakan SMS.

Di Indonesia, penggunaan e-wallet dimulai pada tahun 2007 dengan hadirnya layanan Telkomsel T-Cash dan XL Tunai. Kemudian, pada pertengahan dekade 2010-an, kemunculan platform seperti Gopay, OVO, Dana, dan lainnya menyebabkan peningkatan signifikan dalam penggunaan e-wallet di tanah air. Perkembangan ini juga didukung oleh pemerintah melalui dorongan gerakan non-tunai, sehingga e-wallet berkembang dengan pesat. Selain itu, uang elektronik secara resmi pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2009, ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 yang mengatur tentang uang elektronik, lengkap dengan surat edaran yang mengatur lembaga penyedia uang elektronik

Menurut Bank Indonesia, *Financial Technology* atau fintech adalah perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi yang berperan mengubah model bisnis tradisional menjadi lebih modern. Dahulu, transaksi mengharuskan pertemuan langsung, tatap muka, dan penggunaan uang tunai. Namun kini, transaksi dapat

dilakukan secara jarak jauh dengan pembayaran yang bisa diselesaikan hanya dalam hitungan detik. (Kagan, 2021).

Salah satu sektor dalam fintech yang mengalami pertumbuhan pesat adalah dompet digital (*e-wallet*). Dompet digital merupakan produk pembayaran berbasis teknologi yang jumlah penggunaanya terus meningkat setiap tahun. Aplikasi ini berfungsi sebagai dompet elektronik yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi dan menyimpan uang secara online. Di Indonesia, dompet digital telah menjadi metode pembayaran yang lebih populer dibandingkan dengan kartu kredit maupun debit. *yanti et.al* (2022).

Pertumbuhan transaksi nontunai dan kemajuan teknologi digital menjadi faktor utama yang mendorong tingginya volume transaksi uang elektronik. Selain itu, berbagai penawaran diskon dan *cashback* semakin menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan ini. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, nilai transaksi uang elektronik pada Juli 2019 mencapai Rp12,93 triliun, meningkat lebih dari 200% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Angka tersebut merupakan yang tertinggi sejak uang elektronik pertama kali diperkenalkan di Indonesia. Selama bulan tersebut, penggunaan uang elektronik tercatat mencapai 476 juta kali, terutama untuk keperluan transportasi dan *e-commerce*.

Pertumbuhan penggunaan *e-wallet* di Indonesia sangat pesat, seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 200 juta orang, yang menjadi potensi besar bagi layanan *e-wallet*. Selain itu, perubahan perilaku konsumen yang lebih menyukai transaksi tanpa

tunai dan preferensi terhadap layanan yang praktis dan efisien semakin mendorong adopsi e-wallet di masyarakat. E-wallet atau dompet digital telah menjadi salah satu metode pembayaran yang paling populer di kalangan mahasiswa di Indonesia. Dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi, penyedia e-wallet menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

Sianturi & Suhandak, (2019) menyatakan bahwa berbagai negara, termasuk Indonesia, mengembangkan sistem pembayaran non tunai untuk mengurangi risiko pemalsuan uang dan biaya operasional pencetakan serta distribusi uang tunai. Dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat, Indonesia mendorong inovasi di industri digital, khususnya dalam pembayaran elektronik. Bank Indonesia mendukung gerakan ini melalui program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sejak 2014, bertujuan mewujudkan masyarakat *Less Cash Society* (LCS).

Tabel 1. 1 Tabel.Transaksi Menggunakan Dompet Digital (E-Wallet) di E-Commerce (2020)

Nama Data	Nilai
Indonesia	29%
Singapura	20%
Filifina	20%
Thailand	19%
Malaysia	14%
Vietnam	13%

Sumber: databoks.katadata.co.id

Indonesia menjadi negara dengan penggunaan dompet digital di e-commerce tertinggi di antara negara-negara ASEAN. Berdasarkan data dari Databoks (2022), 29% transaksi e-commerce di Indonesia menggunakan e-wallet, lebih tinggi dibandingkan Singapura dan Filipina yang masing-masing 20%, Thailand 19%, Malaysia 14%, dan Vietnam 13%. Rendahnya penggunaan kartu kredit di kawasan ini

diperkirakan akan terus berlanjut karena banyaknya populasi yang belum memiliki akses layanan perbankan (unbanked) atau kurang terlayani (underbanked). Kehadiran e-wallet memberikan alternatif pembayaran yang mudah tanpa harus memiliki rekening bank. (Yanti & Isnaeni, 2022).

Salah satu alasan utama mengapa e-wallet menarik bagi mahasiswa adalah kepraktisan. E-wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi hanya dengan menggunakan smartphone, tanpa perlu membawa uang tunai, kartu kredit dan menghindari uang palsu. Hal ini sangat membantu mahasiswa yang sering kali berada dalam situasi di mana mereka perlu melakukan pembayaran cepat. Selain itu, banyak e-wallet yang menawarkan *promo* dan *cashback*, yang dapat menguntungkan mahasiswa dalam mengelola anggaran mereka. Menurut Erwan *et al.*, (2023)

Salah satu fitur yang sangat membantu dalam mempercepat transaksi adalah penggunaan QR code. Pengguna dapat melakukan pembayaran dengan memindai kode QR yang disediakan oleh penjual, sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk menghitung uang tunai atau menunggu proses kartu kredit. Selain itu, e-wallet juga memungkinkan transfer uang antar pengguna secara instan, yang sangat berguna dalam situasi darurat atau saat melakukan pembelian di tempat yang tidak menerima pembayaran tunai. E-wallet juga menawarkan kemudahan dalam mengelola keuangan, seperti pencatatan transaksi yang otomatis. Ini membantu pengguna untuk melacak pengeluaran dan memudahkan perencanaan keuangan.

Selain itu, kemajuan teknologi di industri digital telah mengubah pola hidup masyarakat dalam menggunakan metode pembayaran. Dari yang sebelumnya hanya menggunakan pembayaran tunai, kini masyarakat mulai beralih ke pembayaran non

tunai. Sistem pembayaran non tunai merupakan inovasi berbasis teknologi modern, seperti ATM, kartu kredit, e-banking, dan uang elektronik (Priambodo, 2016). Perkembangan transaksi uang elektronik didukung oleh berbagai perusahaan yang menyediakan fasilitas untuk menjadikan uang elektronik sebagai alat pembayaran. E-wallet merupakan salah satu jenis pembayaran elektronik yang memungkinkan transaksi online melalui komputer atau smartphone. E-wallet menawarkan solusi yang praktis bagi berbagai bisnis dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian secara daring.

Perbedaan e-wallet dan mobile banking yaitu e-wallet adalah aplikasi atau platform digital yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara elektronik dan menggunakannya untuk melakukan pembayaran atau transaksi online maupun offline. Contohnya adalah gopay, ovo, dana, shoepay, dan linkaja. Sedangkan mobile banking adalah layanan yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola akun bank mereka melalui aplikasi di ponsel. Dengan mobile banking, nasabah dapat melakukan transfer uang, membayar tagihan, mengecek saldo, dan melakukan transaksi perbankan lainnya.

Meski menawarkan kemudahan dan keuntungan, penggunaan e-wallet dalam transaksi online juga membawa risiko terkait keamanan data yang perlu diperhatikan, seperti penipuan atau scam. Kejahatan siber yang terjadi dalam transaksi digital merupakan bentuk pelanggaran hukum utama di dunia maya, yang sulit untuk diidentifikasi dan ditangkap pelakunya. Awalnya, tantangan di dunia digital masih terbatas pada aspek fisik, namun karena dunia digital bersifat tanpa batas (borderless

world), hal ini memudahkan pelaku untuk memalsukan identitas mereka. Menurut (Khaidir K.N & Irwan Padli Nasution, 2024)

Karena transaksi e-wallet melibatkan data dan informasi pribadi pengguna, keamanan data menjadi aspek yang sangat krusial. Risiko kebocoran data pribadi, pencurian identitas seperti SIM, nomor rekening, kode verifikasi, KTP, dan informasi rahasia lainnya merupakan ancaman nyata bagi pengguna e-wallet. Para pelaku penipuan online dapat memanfaatkan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit atau data rekening bank untuk melakukan transaksi ilegal, yang berpotensi menyebabkan kerugian finansial besar bagi pengguna. Oleh sebab itu, penting untuk mengevaluasi prosedur keamanan yang diterapkan oleh penyedia aplikasi dompet digital guna melindungi data pengguna dan mencegah tindakan penipuan online. Menurut (Khaidir K.N & Irwan Padli Nasution, 2024)

Berdasarkan data Bank Indonesia, dompet digital di luar perbankan seperti OVO, GoPay, Dana, dan ShopeePay semakin mendominasi pasar. Survei JAKPAT tahun 2020 menunjukkan bahwa 79% pembayaran dilakukan melalui dompet digital, jauh lebih tinggi dibanding pembayaran tunai (14,1%), kartu debit (4,7%), dan kartu kredit (1,3%). Menurut WHO, penyakit yang menyerang sistem pernapasan dapat menyebar lewat kontak langsung, sehingga selama pandemi Covid-19, anjuran physical distancing mendorong masyarakat untuk mengurangi kontak fisik, termasuk dalam bertransaksi. Hal ini mendorong peningkatan penggunaan dompet digital sebagai metode pembayaran yang lebih aman dan praktis. Selain kemudahan, konsumen juga tertarik menggunakan dompet digital karena adanya cashback dan promosi menarik

dari penyedia layanan tersebut (Nabila *et al.*, 2018). Sedangkan penelitian menurut (Karim, 2020) salah satu faktor penting dalam dompet digital adalah faktor keamanan.

(Tanos & Komaria, 2020) menyatakan bahwa ada beberapa aplikasi e-wallet yang terdaftar resmi di Bank Indonesia merupakan bagian dari upaya regulasi untuk menjamin keamanan dan keandalan layanan pembayaran digital di Indonesia. Aplikasi-aplikasi ini telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan OJK sehingga dapat beroperasi secara legal dan aman.

Tabel 1. 2 Tabel perusahaan Produk E-wallet

NO	NAMA PERUSAHAAN	NAMA PRODUK E-WALLET	TANGGAL PERIZINAN
1	PT Artajasa Pembayaran Elektronik	MYNT E-Money	21 November 2019
2	PT Bank Central Asia Tbk	Sakuku	28 September 2015
3	PT Bank CIMB Niaga	Rekening Ponsel	27 Maret 2013
4	PT Bank DKI	Jakarta One (JakOne)	29 Agustus 2017
5	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Mandiri e-Cash	20 Mei 2014
6	PT Bank Mega Tbk	Mega Virtual	2020
7	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	UnikQu	14 Desember 2016
8	PT Bank Nationalnobu	Nobu e-Money	
9	PT Bank Permata	BBM Money	26 Februari 2013
10	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	TBank	29 Desember 2010
11	PT Finnet Indonesia	Finpay Money (d/h Mobil e Cash)	2006
12	PT Indosat, Tbk	Mkas (d/h PayPro d/h Dompetku)	3 Juli 2009.
13	PT Nusa Satu Inti Artha	DokuPay	25 Maret 2013
14	PT Skye Sab Indonesia	Skye Mobile Money	3 Juli 2009
15	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	Flexy Cash	3 Juli 2009
16	PT Telekomunikasi Selular	T-Cash	Tahun 2007
17	PT XL Axiata, Tbk	XL Tunai	Tahun 2011
18	PT Smartfren Telecom Tbk	Uangku	2014
19	PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV Commerce Indonesia)	Gopay	2016
20	PT Witami Tunai Mandiri	Truemoney	18 Juli 2014
21	PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana (d/h Unik)	21 Maret 2018
22	PT Bank QNB Indonesia Tbk	Dooet	11 Mei 2017
23	PT Buana Media Teknologi	Gudang Voucher	2023
24	PT Bimasakti Multi Sinergi	Speed Cash	23 Mei 2017
25	PT Visionet Internasional	OVO Cash	7 Agustus 2017
26	PT Inti Dunia Sukses	iSaku	2017

27	PT Veritra Sentosa Internasiona	Paytren	2018
28	PT Solusi Pasti Indonesia	KasPro (d/h PayU)	Mei 2018
29	PT Bluepay Digital Internasional	Bluepay Cash	8 Agustus 2018
30	PT Ezeelink Indonesia	Ezeelink	12 Juli 2021.
31	PT E2Pay Global Utama	M-Bayar	1 Juli 2021
32	PT Cakra Ultima Sejahtera	DUWIT	2018
33	PT Airpay International Indonesia	SHOPEEPAY	8 Agustus 2018
34	PT Bank Sinarmas Tbk	Simas E-Money	6 Desember 2018
35	PT Transaksi Artha Gemilang	OttoCash	11 Februari 2019
36	PT Fintek Karya Nusantara	LinkAja	21 Februari 2019
37	PT Max Interactives Tecnologies	Zipay	6 Mei 2019
38	PT Sarana Pactindo	PACCash	30 Agustus 2019
39	PT Datacell Infomedia	PAYDIA	2 Oktober 2019
40	PT Netzme Kreasi Indonesia	Netzme	29 Maret 2018
41	PT Bank BNI Syariah	Hasanahku	19 September 2017
42	PT MNC Teknologi Nusantara	Spinpay	23 Oktober 2019.

Sumber : Bank Indonesia (2020)

(Utama & Prathama, 2023) menyatakan bahwa Bank Indonesia sebagai lembaga makroprudensial memiliki beberapa kewenangan penting dalam menjaga ketertiban sistem pembayaran terkait fintech, antara lain:

1. Dalam menyediakan pasar bagi pelaku usaha, Bank Indonesia memastikan perlindungan konsumen, terutama terkait kerahasiaan data dan informasi melalui sistem keamanan siber.
2. Untuk layanan tabungan, pinjaman, dan penyertaan modal, Bank Indonesia mewajibkan pelaku usaha mematuhi peraturan makroprudensial, memahami pasar keuangan, serta menerapkan sistem pembayaran dan keamanan siber guna melindungi data konsumen.
3. Dalam hal investasi dan manajemen risiko, pelaku usaha juga diwajibkan mengikuti peraturan makroprudensial, memperdalam pemahaman pasar keuangan, serta menjaga keamanan operasi dan data konsumen melalui sistem pembayaran dan keamanan siber.

4. Pada aspek pembayaran, penyelesaian (*settlement*), dan kliring, Bank Indonesia menjamin perlindungan konsumen dengan memastikan kerahasiaan data dan informasi melalui jaringan keamanan siber.
5. Untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam lalu lintas pembayaran, Bank Indonesia berperan sebagai fasilitator dengan menyediakan infrastruktur bagi transaksi pembayaran serta melakukan analisis bisnis yang cerdas bagi pelaku usaha fintech, guna memberikan panduan dan arahan dalam menciptakan sistem pembayaran yang aman dan tertib.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.19/15/PADG/2017 mengatur secara khusus mengenai tata cara pendaftaran, penyampaian informasi, dan pemantauan penyelenggara teknologi finansial. Dalam Pasal 13 dan 14, disebutkan bahwa Bank Indonesia melakukan pemantauan terhadap penyelenggara fintech yang telah terdaftar dalam Daftar Penyelenggara Teknologi Finansial. Oleh karena itu, para penyelenggara wajib menyampaikan data dan informasi yang diminta oleh Bank Indonesia, meliputi: (Utama & Prathama, 2023):

1. Transaksi yang berkaitan dengan penyelenggaraan teknologi finansial, yang harus dilaporkan secara berkala;
2. Produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang digunakan;
3. Kondisi keuangan perusahaan;
4. Struktur kepengurusan dan kepemilikan;
5. Data dan informasi lain sesuai kriteria yang ditetapkan Bank Indonesia

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah penggunaan e-wallet berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam melakukan transaksi?
2. Apakah promosi diskon penjualan berpengaruh terhadap keputusan pengguna untuk memilih e-wallet sebagai metode pembayaran?
3. Apakah promosi cash back e-wallet berpengaruh terhadap keputusan pengguna untuk memilih e-wallet sebagai metode pembayaran ?
4. Apakah terdapat pengaruh kemudahan e-wallet terhadap keputusan pengguna untuk memilih e-wallet sebagai metode pembayaran
5. Apakah pengaruh persepsi pengguna terhadap keamanan dan kenyamanan e-wallet mempengaruhi keputusan mereka untuk bertransaksi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan e-wallet terhadap Keputusan penggunaan dalam melakukan transaksi.
2. Mengetahui apakah promosi diskon penjualan dapat mempengaruhi Keputusan penggunaan dalam memilih metode pembayaran e-wallet.
3. Mengetahui apakah promosi cashback yang ditawarkan oleh e-wallet berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan sebagai metode pembayaran.
4. Mengetahui apakah kemudahan penggunaan e-wallet berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan sebagai metode pembayaran e-wallet.
5. Mengetahui apakah persepsi penggunaan terhadap keamanan dan kenyamanan e-wallet mempengaruhi Keputusan penggunaan mereka untuk bertransaksi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat untuk Pembaca

1. Membantu pembaca memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan dalam memilih e-wallet seperti promosi diskon, cashback, kemudahan, serta persepsi keamanan dan kenyamanan.
2. Memberikan informasi yang berguna bagi konsumen untuk memilih metode pembayaran digital yang tepat dan aman sesuai kebutuhan mereka.

Manfaat untuk Penulis

1. Memperdalam pengetahuan dan keterampilan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya dalam bidang perilaku konsumen dan teknologi finansial.
2. Memberikan kontribusi terhadap literatur dan kajian ilmiah mengenai adopsi teknologi pembayar digital di Indonesia.

Manfaat untuk Penelitian Selanjutnya

1. Menjadi landasan bagi penelitian lanjutan yang ingin menggali lebih dalam aspek lain yang mempengaruhi penggunaan e-wallet, seperti faktor sosial, budaya, atau teknologi baru.
2. Memberikan peluang baru untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh, seperti kepercayaan merek, pengalaman penggunaan, atau pengaruh media sosial terhadap keputusan penggunaan e-wallet