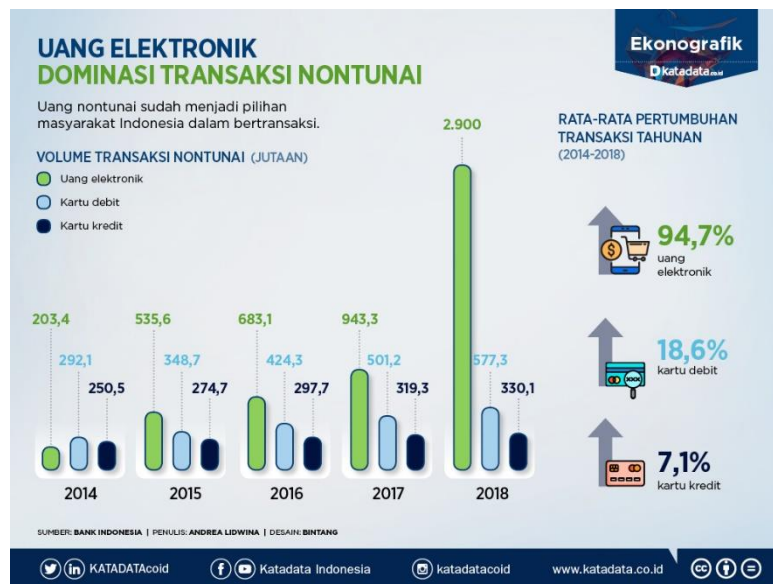


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, segala aktivitas masyarakat tidak terlepas dari penggunaan teknologi. Hampir di semua sektor telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk melakukan inovasi tidak terkecuali pada sektor keuangan. Inovasi yang hadir di sektor keuangan yaitu *Financial Technology (FinTech)*. Menurut *The National Digital Research Centre (NDRC)*, *financial technology* merupakan suatu inovasi di sektor keuangan dengan mempermudah penggunaannya dalam melakukan transaksi keuangan. Sedangkan Menurut Bank Indonesia (2017) *financial technology* ialah fenomena perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan dalam menghasilkan produk dan layanan pada sistem keuangan serta memberikan dampak pada stabilitas moneter dan stabilitas sistem keuangan.



Gambar 1. 1 Rata-Rata Pertumbuhan Transaksi Tahunan e-wallet

Sumber : Katadata.com

Dalam beberapa tahun terakhir pengguna *financial technology* diseluruh dunia

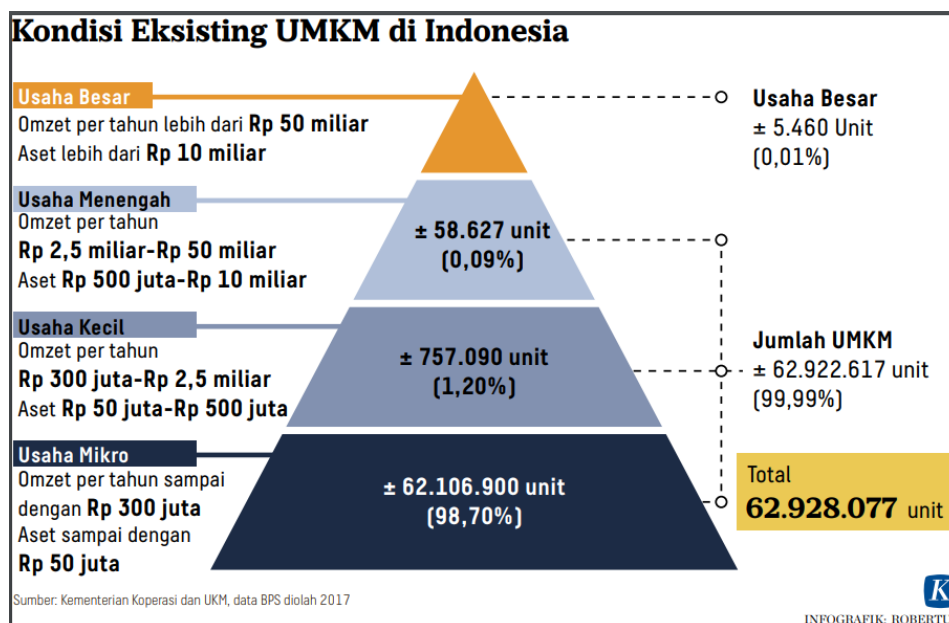
mengalami peningkatan. Ini terlihat dari laporan App Annie (detikInet, 2017) pengguna aplikasi keuangan pada tahun 2016 meningkat sebesar 36% jika dibandingkan tahun 2015. Bahkan di beberapa negara maju seperti Korea Selatan dan Australia pertumbuhan aplikasi keuangan mengalami pertumbuhan dua kali lipat pada tahun 2016 jika dibandingkan tahun sebelumnya. Perkembangan *financial technology* ini dipicu semakin meningkatnya penggunaan *smartphone* di kalangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka, termasuk hadirnya layanan keuangan yang berbasis digital. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

Perkembangan *financial technology* di Indonesia juga mengalami peningkatan yang pesat, ini terlihat dari mulai banyaknya perusahaan *financial technology* yang bermunculan. Berdasarkan data Asosiasi Fintech Indonesia pada tahun 2017, terdapat sekitar 235 perusahaan *financial technology* yang ada di Indonesia. Industri *financial technology* akan terus mengalami pertumbuhan pada tahun berikutnya. Ini seiring dengan semakin adanya dukungan yang diberikan pemerintah dengan pemberian regulasi bagi perusahaan *financial technology* yang ada, agar dapat mengurangi resiko terjadinya kejahatan dunia maya (*cyber crime*) dalam penggunaan *financial technology* di Indonesia. Selain itu, penggunaan *financial technology* juga dapat meningkatkan literasi masyarakat terhadap sektor keuangan. Di Indonesia layanan *financial technology* masih didominasi dalam hal pembayaran sebanyak 41%, sedangkan sebanyak 12% dalam hal *market provisioning*, kemudian sebanyak 11% dalam hal investasi, selanjutnya sebanyak 3% dalam hal asuransi digital dan sebanyak 30% dalam hal peminjaman (*peer to peer lending*). Adapun alasan masyarakat untuk

beralih menggunakan *financial technology* karena masyarakat merasa tidak terlayani dengan sepenuhnya pada industri keuangan konvensional. Seperti adanya aturan-aturan yang ketat dalam melakukan transaksi, masalah keterbatasan lembaga keuangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat akan mencari alternatif layanan keuangan yang dapat memudahkan mereka, salah satunya melalui *financial technology*.

UMKM merupakan usaha yang fleksibel dan dapat bertahan terhadap kondisi apapun. Ini terbukti pada saat krisis moneter pada tahun 1998 UMKM masih bertahan dari masalah keuangan yang terjadi pada saat itu. Namun kebanyakan UMKM di Indonesia masih memiliki masalah, baik masalah internal maupun eksternal. Adapun masalah eksternal yang dihadapi UMKM adalah keterbatasan dalam sarana dan prasarana untuk memasuki pasar, penggunaan teknologi yang minim, dan masih lemahnya jaringan usaha serta kemampuan penetrasian pasar. Sedangkan salah satu masalah internal yang dihadapi adalah kekurangan modal dan keterbatasan dalam akses modal. (Andini, 2017)

Di Indonesia, UMKM telah siap untuk memperoleh keuntungan dari perkembangan teknologi digital bagi usaha mereka. Berdasarkan data yang dikutip dalam [kompas.com](http://kompas.com) dan data tersebut diambil dari Kementerian Komperasi dan UKM Republik Indonesia jumlah UMKM yang ada pada tahun 2017 sebanyak 62.928.077 unit.



*Gambar 1. 2 Data Total UMKM Indonesia*

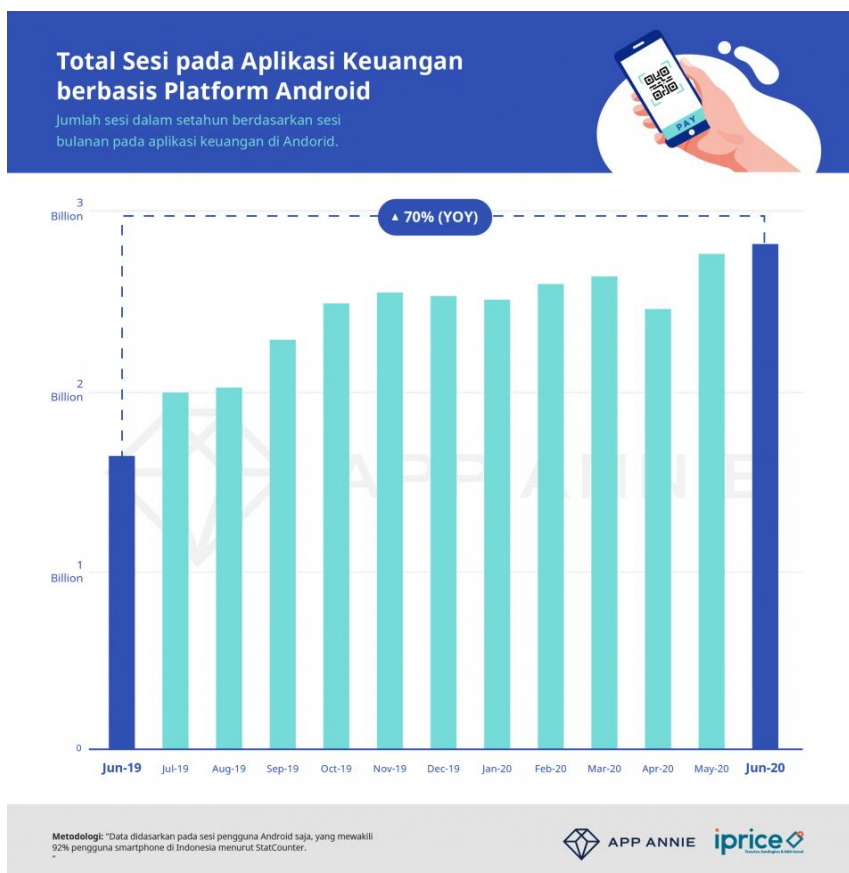
(Sumber : Kompas.com, diambil dari Kementerian Koperasi UKM, BPS 2017)

Pelaku UMKM yang telah terkoneksi dengan internet ternyata mereka merasakan manfaat yang lebih banyak dibandingkan pelaku UMKM yang tidak menggunakan teknologi dalam usaha mereka. Penerapan teknologi digital bagi UMKM dapat berupa pemasaran produk barang dan jasa yang ditawarkan, sehingga menarik pelanggan baru dari berbagai wilayah yang ada termasuk kancan internasional. Penggunaan teknologi yang dapat dimanfaatkan UMKM salah satunya *financial technology*. Menggunakan *financial technology* secara optimal dapat mendorong kemampuan UMKM di Indonesia untuk dapat bersaing dengan usaha lainnya. penerapan *financial technology* bagi para pelaku UMKM bisa meningkatkan penjualan, pendapatan, dan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan lainnya. Selain itu, *financial technology* juga dapat membantu para pelaku UMKM dalam memasarkan produk mereka melalui layanan *e-commerce*, dengan biaya yang lebih

rendah.

Menurut Arkan Perdana (pada Glints.com, 2021) *E-wallet* juga bisa disebut dengan suatu layanan elektronik yang berfungsi untuk menyimpan data dan instrumen pembayaran yang antara lainnya adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan juga uang elektronik, menampung dana dan juga melakukan pembayaran. *E-Wallet* pun bisa berwujud suatu program *software* atau aplikasi atau bahkan suatu layanan jasa yang dibuat guna menyimpan uang digital dan juga melakukan kegiatan transaksi secara *online* antara setiap penggunanya.

Aplikasi dompet digital atau *e-wallet* yang populer di Indonesia adalah Gopay, OVO, DANA, LinkAja, iSaku, Jenius Pay, Shopee Pay. Bahkan banyak perusahaan per-bank-an yang membuat aplikasi *e-wallet* seperti pembayaran QRIS yang mengukung *QR Code* berstandar internasional sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran.



**Gambar 1. 3 Pengguna E-Wallet di Indonesia Tahun Juni 2019 - Juni 2020**

Sumber : iprice.co.id

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia mengalami peningkatan total sesinya bulan ke bulan. Data didapatkan dengan menganalisa total sesi yang dihabiskan oleh orang indonesia di aplikasi finansial berbasis perangkat Android, hal ini dikarenakan pengguna Android memiliki dominasi yang sangat besar di Indonesia. Data dari StatCounter menyebutkan sekitar 92% dari pengguna smartphone menggunakan perangkat Android. Analisis sesi pada aplikasi finansial di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan hingga 70% sejak Juni 2019 hingga Juni 2020.

Total sesi pada 2019 untuk penggunaan *e-wallet* sebanyak 1.67 Miliar meningkat hingga 2.83 Miliar per Juni 2020. Penggunaan lebih dari satu brand e-

wallet di Indonesia bisa dikaitkan dengan peningkatan sesi ini. Di Indonesia majority 47% pengguna e-wallet memiliki 3 atau lebih e-wallet di smartphone mereka. Menurut riset dari Ipsos terhadap 1000 responden, 28% menggunakan 2 e-wallet untuk berbelanja dan 21% responden memiliki hanya satu e-wallet di smartphone mereka.

Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar ke-3 di Indonesia setelah DKI Jakarta dan Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung, Kota Bandung memiliki 300.000 UMKM pada tahun 2017. Keberadaan UMKM di Kota Bandung masih menjadi roda penggerak bagi perekonomian. Kehadiran teknologi akan sangat membantu pelaku UMKM di Kota Bandung dalam mengatasi berbagai masalah yang dihadapi seperti permodalan, pemasaran produk, serta peningkatan pendapatan. Saat ini teknologi berbasis fitur keuangan (*financial technology*) dapat menjadi solusi bagi para pelaku UMKM di Kota Bandung. Fitur *financial technology* yang dihadirkan dapat berupa sistem pembayaran, *e-commerce*, peminjaman, perencanaan keuangan, pembiayaan, asuransi digital dan lainnya.

Dari 132,7 juta pengguna aktif internet di Indonesia pada tahun 2016, 65% diantaranya atau sekitar 86,3 juta pengguna berasal dari pulau Jawa. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), berikut adalah 5 kota di Pulau Jawa dengan pengguna *internet* terbanyak :

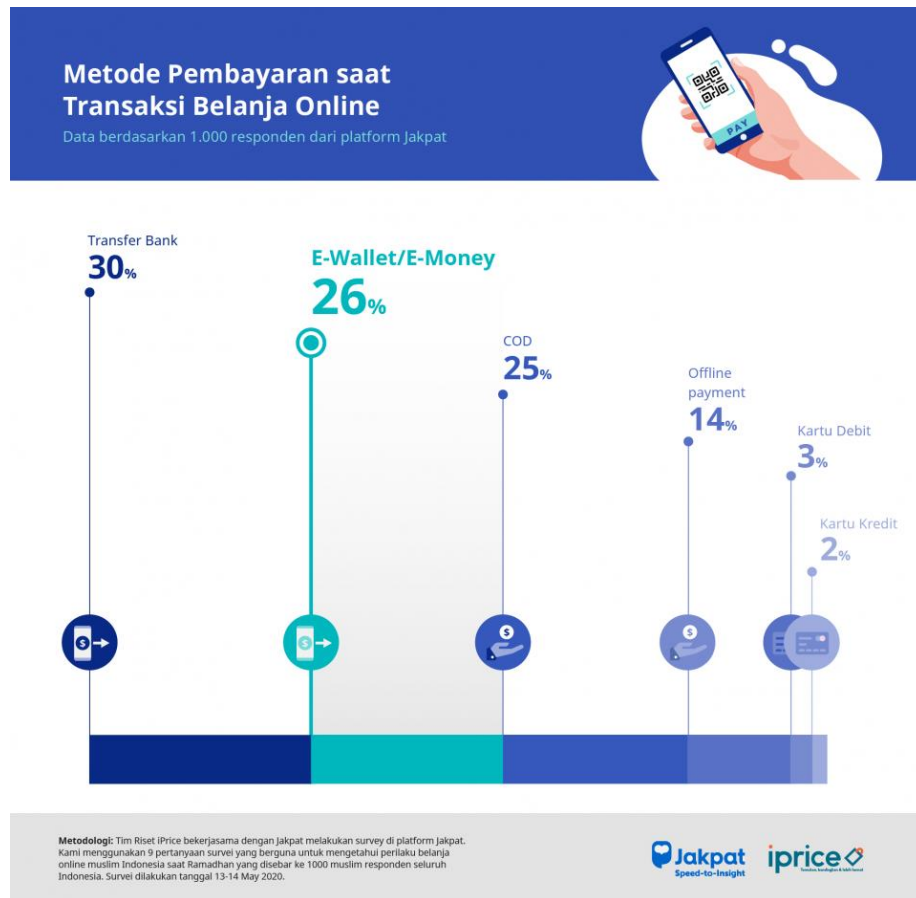


*Gambar 1. 4 Pengguna Internet di Pulau Jawa*

(Sumber : exabytes.com)

Dari Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa Kota Bandung mendapat peringkat ke-4 sebagai pengguna *internet* terbanyak di Pulau Jawa, hal tersebut dilansir dalam *website* exabytes.com pada tahun 2017. Tentu saja pengguna *internet* akan bertambah dari waktu ke-waktu. Hal ini pun tidak lupa dimanfaatkan oleh para pelaku UMKM di Kota Bandung dalam mengembangkan usaha mereka. Dengan adanya *finanacial technology* akan memberikan dampak bagi para pelaku UMKM dalam memperkuat UMKM.





**Gambar 1. 5 Penerapan E-Wallet di Indonesia**

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

*E-wallet* sebagai alternatif pembayaran online menjadi bukti meningkatnya transaksi *cashless*. Berdasarkan data yang iPrice dan Jakpat kumpulkan 26% dari total 1000 responden menyebutkan mereka memilih untuk menggunakan *e-wallet/e-money* sebagai metode pembayaran saat melakukan *online shopping* baik di *e-commerce*.

Tempo juga menyebutkan kalau transaksi Kartu Debit merosot, dimana pertumbuhannya 4.14% di tahun 2019 sedangkan di tahun sebelumnya bisa sampai hampir 10%. Hal ini sejalan dengan kurangnya akses rekening bank serta tingginya angka “*unbanked*” populasi di Indonesia memberikan udara segar bagi perusahaan

layanan dompet digital. *E-wallet* dianggap bisa memberikan kemudahan untuk bertransaksi baik online maupun offline hanya dalam satu *platform*.

Jason Thompson, CEO OVO, juga secara langsung menyampaikan bahwa transaksi *non* tunai mendapatkan daya tarik seperti yang ditunjukkan dari pertumbuhan yang signifikan selama periode pandemi. “Bank Indonesia dan regulator lainnya juga mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi nontunai agar tidak terjadi transmisi melalui uang kertas. Tidak hanya sebagai *payment gateway*, *e-wallet* kini menjadi bagian dari pembayaran *e-commerce*, Pengiriman Makanan Online, platform Investasi, dan insentif pemerintah,” kata Thompson.

Dari hasil survei ini juga menemukan bahwa hanya 3% dari responden yang menggunakan kartu debit sebagai metode pembayaran mereka saat melakukan *online shopping*. Sedangkan untuk kartu kredit hanya 2% dari responden yang menggunakan metode ini untuk transaksi online saat berbelanja di *platform e-commerce*.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini, fokus penelitian adalah terkait digitalisasi yang dilakukan oleh pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Bandung yang lebih berfokus kepada *financian technologi* pada *e-wallet* seperti transaksi pembayaran dan penerapan *e-wallet* dengan *focus* kepada *Personal Innovativeness*, *Perceived Ease of Use (EAS)*, *Perceived Compatibility*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security*, *Rewards* dan *Social Influence*.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan. Maka dapat dituliskan rumusan masalahnya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana ketersediaan menggunakan *e-wallet* (*personal innovativeness*)?
- 2) Bagaimana kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dari *e-wallet*?
- 3) Bagaimana kesesuaian inovasi baru (*perceived compatibility*) dari *e-wallet*?
- 4) Bagaimana kegunaan pemahaman (*perceived usefulness*) dari *e-wallet*?
- 5) Bagaimana keamanan (*perceived security*) dari penggunaan *e-wallet*?
- 6) Apa *rewards* yang didapatkan ketika menggunakan *e-wallet*?
- 7) Bagaimana pengaruh sosial (*social influence*) ketika sebelum menggunakan *e-wallet*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai penulis, yaitu:

- 1) Mengetahui ketersediaan menggunakan *e-wallet* (*personal innovativeness*).
- 2) Mengetahui kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dari *e-wallet*.
- 3) Mengetahui kesesuaian inovasi baru (*perceived compatibility*) dari *e-wallet*.
- 4) Mengetahui kegunaan pemahaman (*perceived usefulness*) dari *e-wallet*.
- 5) Mengetahui keamanan (*perceived security*) dari penggunaan *e-wallet*.
- 6) Mengetahui *rewards* yang didapatkan ketika menggunakan *e-wallet*.
- 7) Mengetahui pengaruh sosial (*social influence*) ketika sebelum menggunakan *e-wallet*.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini, dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

## 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait penerapan *e-wallet* bagi pelaku UMKM di Kota Bandung, yang di mana bisa dikaitkan dengan matak kuliah *Digital Business* atau *e-Business*, mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, mata kuliah Perilaku Konsumen pada program studi Administrasi Bisnis. Selain itu hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian memberikan gambaran terkait penerapan *e-wallet* yang dilakukan oleh pelaku UMKM di Kota Bandung sehingga dapat menjadi masukan untuk praktisi atau para pelaku UMKM dalam menggunakan *e-wallet*.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika untuk penelitian dengan metode/pendekatan kualitatif sebagai berikut :

- a. BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA terdiri dari rangkuman teori yang terdiri dari teori era digital dan ekonomi digital, teori *e-wallet*, teori kemafaatan teknologi serta teori UMKM, kajian/ penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.
- c. BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek

dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan peneliti pada UMKM yang tersebar di Kota Bandung. Pelaku UMKM yang peneliti pilih adalah di Garage Coffee yang berada di Jalan Cijahura Girang Bandung, ABK Raja Rempah Nusantara yang berada di Jalan Jawa, MySiyo Dimsum yang berada di Jalan Cikutra dan Medane Coffee yang berada di Jalan Sedap Nyawang.

### **1.7.2 Waktu Penelitian**

Adapun waktu diadakannya penelitian dilihat pada tabel 1.1 :

Tabel 1. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Kegiatan																											
		Feb-21				Mar-21				Apr-21				May-21				Jun-21				Jul-21				Aug-21			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Topik Penelitian	■	■	■																									
2	Penyusunan UP				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
3	Bimbingan UP				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
4	Pendaftaran SUP																				■								
5	Seminar Usulan Penelitian																								■				
6	Revisi Usulan Penelitian																								■	■			
7	Pengumpulan Draft UP																								■				
8	Permohonan Izin Wawancara																				■	■	■						
9	Melakukan Wawancara																								■	■	■		
10	Penyusunan Skripsi																								■	■	■		
11	Bimbingan Skripsi																								■	■	■	■	
12	Pendaftaran Sidang Skripsi																								■				
13	Sidang Skripsi																								■				
14	Revisi Skripsi																								■				
15	Pengumpulan Draft Skripsi																								■				