

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jumlah pengguna internet di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya sebanyak 5,44%. Jumlah pengguna internet di Indonesia bertambah 142,5 juta dari bulan Januari 2013 yang hanya tercatat sebanyak 70,5 juta orang (Annur, 2023).



Gambar 1 1 Jumlah Pengguna Internet Sumber : databoks

Hal ini sejalan dengan pernyataan menurut ketua dewan pengawas AFTECH Rudiantara (Liputan6.com, 2022) yang menyebutkan bahwa meningkatnya financial technology yang telah berkembang pesat dalam beberapa waktu terakhir, terbukti dari meningkatnya jumlah penyelenggaraan fintech dan layanan keuangan digital dalam masyarakat dengan nilai transaksi uang elektronik meningkat sebanyak 58,8% dari tahun ke tahun.

Menurut Bank Indonesia adalah hasil penggabungan antara layanan keuangan dan teknologi yang mengubah model bisnis dari cara konvensional menjadi modern. Sebelumnya, proses pembayaran melibatkan pertemuan langsung dan membawa uang tunai, tetapi sekarang transaksi dapat dilakukan dari jarak jauh

dengan pembayaran yang dapat diselesaikan dalam hitungan detik. (Departemen Komunikasi Bank Indonesia, 2018).

Dikutip dari laman Bank Indonesia (2020) metode pembayaran dan alat transaksi di Indonesia mengalami transformasi sejalan dengan kemajuan zaman, awalnya transaksi umumnya dilakukan dengan uang tunai, tetapi sekarang beralih secara bertahap ke metode non tunai, seperti alat pembayaran berbasis kertas. Adiyanti & Pudjihardjo (2014) berpendapat bahwa masyarakat kini sudah sadar akan pentingnya penggunaan alat transaksi non fisik, baik kertas maupun logam, termasuk penggunaan uang elektronik. Menurut Bank Indonesia, (2020) terdapat dua jenis metode pembayaran non tunai, yaitu uang elektronik dan dompet elektronik. Salah satu teknologi internet yang paling populer saat ini adalah pembayaran non tunai.

Perkembangan e-wallet sebagai pembayaran non tunai yang semakin pesat dengan hasil persentase meningkat pesat pada periode 2023 yakni mencapai 84,3% menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet telah diterima dengan baik di masyarakat tidak terkecuali mahasiswa menurut databoks (Nabilah, 2023). Berdasarkan data dari YouGov dalam Sofuroh, (2020) yang dirilis pada bulan juni 2020 pembayaran e-wallet yang paling sering digunakan adalah Shopeepay, perkembangan Shopeepay juga dikarenakan integritasnya dengan aplikasi shopee, sebagai situs e-commerce terbesar di Indonesia saat ini. Berdasarkan penelitian NeuroSensum dalam Sari, (2021) pada November 2020 hingga Januari 2021 yang melibatkan 1.000 responden pengguna e-commerce yang berusia 19-45 tahun, menunjukkan bahwa ShopeePay menjadi dompet digital yang tumbuh paling cepat hingga 34%, disusul Ovo sebesar 25%, Dana 20%, GoPay 17% serta LinkAja 4%.

Dalam upaya inovasi layanan, shopee bekerja sama dengan shopeepay sebagai alat pembayaran utama di aplikasinya. Shopeepay adalah uang elektronik di bawah naungan PT.AirPay Internasional Indonesia dan telah memperoleh lisensi uang elektronik dari Bank Indonesia sejak akhir 2018. Shopeepay hadir sebagai dompet digital yang semakin digemari kaum milenial. Sejak kemunculan shopeepay banyak milenial termasuk mahasiswa di Malang mulai beralih ke pembayaran non-tunai. Sebagai kota pendidikan Malang memiliki banyak perguruan tinggi dengan memiliki jumlah mahasiswa aktif baik mahasiswa lama maupun baru mencapai sekitar 330 ribu orang menurut data Badan Pusat Statistik Jawa Timur (malangposcomedia.id,2023). Data tersebut mendukung bahwa terdapat banyak mahasiswa yang membutuhkan kebutuhan yang berbeda-beda diluar akademik seperti sandang, pangan, dan papan. Dengan ketiga hal ini mengakibatkan mahasiswa selalu ditemui dengan aktivitas pembayaran. Sehingga untuk memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi dan memenuhi kebutuhan tersebut shopeepay hadir sebagai solusi. Dengan benefit kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh shopeepay, membuat mahasiswa tertarik untuk menggunakannya seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Berdasarkan penelitian Falah (2021) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali shopeepay. Sedangkan menurut Umah & Siswahyudianto (2022) variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital pada mahasiswa jurusan Manajemen Syariah.

Menurut penelitian Brahmanta & Wardhani N.I.K, (2021) menyebutkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan kembali shopeepay. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati

et al. (2022) yang menyebutkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan layanan *fintech*.

Menurut penelitian Djaja et al. (2022) menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna shopeepay pada mahasiswa Universitas Atma Jaya. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Prena & Dewi (2023) menyebutkan bahwa keamanan berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan shopeepay.

Abrilia & Sudarwanto (2020) berpendapat salah satu faktor penting yang perlu di pertimbangkan dalam menggunakan e-wallet adalah kemudahan yang mana bertujuan memudahkan konsumen dalam menggunakan e-wallet. Dalam hal ini, kemudahan memiliki pengertian dimana seseorang yang menganggap teknologi mudah untuk digunakan maka akan terus menggunakan dan memanfaatkannya (Ramadhan & Herianingrum, 2017). Selain itu, faktor yang berpengaruh adalah persepsi manfaat dimana persepsi manfaat mencerminkan sejauh mana tingkat keuntungan yang didapatkan menggunakan alat pembayaran elektronik (Davis et al., 1989).

Dalam penelitian ini minat penggunaan berulang pada aplikasi shopeepay memiliki korelasi dengan sistem informasi akuntansi terkait kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan keamanan. Sistem informasi akuntansi yang terintegrasi dengan shopeepay dapat memudahkan pengguna untuk memasukan data keuangan mereka secara akurat dan tepat waktu. Kemudahan dan kecepatan dalam proses input data membuat pengguna lebih nyaman dan efisien dalam melakukan transaksi, sehingga mendorong minat para pengguna untuk menggunakan shopeepay secara berulang. Implementasi sistem informasi pada shopeepay dengan protokol keamanan seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan

kontrol akses memastikan bahwa data yang diproses dengan aman. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut secara berulang.

Dengan pertumbuhan penggunaan uang elektronik yang terus meningkat setiap tahunnya dan pembayaran e-wallet yang paling sering digunakan adalah shopeepay Menurut data YouGov dalam Sofuroh (2020), maka peneliti tertarik untuk mengamati beberapa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan berulang pada shopeepay, terutama fokus pada kemudahan penggunaan dimana para pengguna shopeepay merasa mudah dalam proses transaksi dan tingkat kesederhanaan dalam menggunakan layanan, adapun kemanfaatan yang berperan sebagai bahan pertimbangan bagi para pengguna sebelum bertekad menggunakan sebuah pembayaran elektronik secara berulang serta memahami sejauh mana pengguna shopeepay memiliki kesadaran terhadap pentingnya keamanan saat menggunakan layanan shopeepay.

Adanya kemunculan shopeepay pada situs resmi dari shopee, telah memperkenalkan atau mempublikasikan layanan berbasis basic service dan full service dengan beberapa fasilitas kemudahan antara lain yaitu isi saldo, pembayaran dan pembelian barang online, belanja online, bayar merchant, dan transfer uang.

Dalam aplikasi shopeepay, transaksi penggunaannya berupa platform pembayaran digital yang secara konsisten meningkatkan faktor keamanan layanannya untuk meningkatkan kenyamanan pengguna selama transaksi. Dalam usahanya untuk menjamin keamanan pengguna bertransaksi, shopeepay menyediakan beberapa fitur rekognisi wajah, PIN, dan sidik jari untuk menyelesaikan pembayaran. Selain dari berdasarkan situs laman shopeepay.co.id fitur keamanan tersebut, shopeepay juga telah menambahkan fitur keamanan

ganda, seperti one-time password (OTP) dan notifikasi otomatis yang mulai berlaku sejak pengguna mengaktifkan akun hal (Irvindya, 2022). Hal ini bertujuan untuk mencegah tindakan ilegal dan melindungi sistem informasi milik pengguna.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka hasil dari penelitian tersebut penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kemudahan penggunaan, Kemanfaatan dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Berulang Pada ShopeePay”. Peneliti memiliki tujuan untuk menggambarkan serta membuktikan variabel-variabel yang mempengaruhi minat penggunaan berulang dalam bertransaksi menggunakan aplikasi shopeepay.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan di atas rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan keamanan terhadap minat penggunaan berulang pada shopeepay?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk membuktikan pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan keamanan terhadap minat penggunaan berulang pada shopeepay.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah dari uraian tersebut maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian berguna untuk menyediakan bahan ajar yang relevan dan terkini bagi pengajar dan mahasiswa dalam bidang sistem

informasi akuntansi dengan memperluas pemahaman terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi suatu teknologi dengan penggunaan sistem informasi akuntansi di era digital, khususnya dalam konteks pembayaran elektronik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak berikutnya yang akan melakukan penelitian dan mengkaji terkait pengaruh kemudahan, kemanfaatan dan keamanan terhadap minat penggunaan berulang pada shopeepay.

