

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi di era modern seperti saat ini, masyarakat banyak bergantung dengan teknologi. Hal ini menyebabkan penggunaan teknologi berkembang dengan pesat. Salah satu teknologi yang berkembang dengan pesat di Indonesia adalah dunia komunikasi dan informasi. Yang dulunya masyarakat mendapat informasi hanya bisa melalui media cetak, radio, televisi, dan telegraf, hingga akhirnya saat ini masyarakat mengenal internet dan *smartphone*. Setelah masyarakat mengenal internet dan juga *smartphone*, teknologi komunikasi dan informasi pun berkembang semakin pesat. Teknologi itu sendiri merupakan suatu media yang mampu mendukung kebutuhan masyarakat guna mempermudah pekerjaan.

Dengan perkembangan teknologi yang pesat juga berdampak pada aspek ekonomi di dunia bisnis dan pemasaran. Saat ini kondisi perekonomian sedang mengalami perkembangan yang pesat karena adanya globalisasi. Peluncuran teknologi informasi memuat apapun dan secara bebas dapat diakses oleh siapapun. Dengan adanya perkembangan teknologi juga berpengaruh terhadap perkembangan dalam dunia keuangan menjadi lebih modern dan efisien. Hal tersebut juga didukung dengan semakin meningkatnya penggunaan internet sehari-hari yang bisa diakses dengan *smartphone* serta perangkat-perangkat teknologi yang lain. Sehingga pada kenyataannya saat ini

internet dan *smartphone* dapat dikatakan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat modern seperti sekarang ini.

Tabel I-1
Peringkat Pengguna Internet Di Dunia

		Top 25 Countries, Ranked by internet Users, 2013-2018					
		<i>millions</i>					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	China	620,7	643,6	669,8	700,1	736,2	777,0
2	US	246	252,9	259,3	264,9	269,7	274,1
3	India	167,2	215,6	252,3	283,8	313,8	346,3
4	Brazil	99,2	107,7	113,7	119,8	123,3	125,9
5	Japan	100,0	102,1	103,6	104,5	105,0	105,4
6	Indonesia	72,8	83,7	93,4	102,8	112,6	123,0
7	Russia	77,5	82,9	87,3	91,4	94,3	96,6
8	Germany	59,5	61,6	62,2	62,5	62,7	62,7
9	Mexico	53,1	59,4	65,1	70,7	75,7	80,4
10	Nigeria	51,8	57,7	63,2	69,1	76,2	84,3
11	UK	48,8	50,1	51,3	52,4	53,4	54,3
12	France	48,8	49,7	50,5	51,2	51,9	52,5
13	Philippines	42,3	48,0	53,7	59,1	64,5	69,3
14	Turkey	36,6	41,0	44,7	47,7	50,7	53,5
15	Vietnam	36,6	40,5	44,4	48,2	52,1	55,8
16	South Korea	40,1	40,4	40,6	40,7	40,9	41,0
17	Egypt	34,1	36,0	38,3	40,9	43,9	47,4
18	Italy	34,5	35,8	36,2	37,2	37,5	37,7
19	Spain	30,5	31,6	32,3	33,0	33,5	33,9
20	Canada	27,7	28,3	28,8	29,4	29,9	30,4
21	Argentina	25,0	27,1	29,0	29,8	30,5	31,1
22	Colombia	24,2	26,5	28,6	29,4	30,5	31,3
23	Thailand	22,7	24,3	26,0	27,6	29,1	30,6
24	Poland	22,6	22,9	23,3	23,7	24,0	24,3
25	South Africa	20,1	22,7	25,0	27,2	29,2	30,9

Sumber: www.kominfo.go.id

Tabel tersebut menunjukkan Indonesia di peringkat ke-6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pengguna internet. Jumlah pengguna internet yang besar ini memungkinkan masyarakat memanfaatkan produk inovasi dan distruksi digital. *Smartphone* mendorong pertumbuhan akses internet di negara-negara yang tidak bisa mengandalkan *fixed line*. *Fixed line* mengacu

pada link transmisi nirkabel lokal menggunakan seluler, atau teknologi radio untuk menghubungkan pelanggan di lokasi tetap untuk pertukaran lokal.

Pertumbuhan penggunaan internet yang besar memunculkan berbagai macam bentuk bisnis baru salah satunya yaitu *Financial Technology* atau *Fintech* yang berarti sebuah perusahaan yang menggabungkan antara layanan keuangan dengan teknologi modern. Kombinasi layanan keuangan dan teknologi yang mengubah model bisnis dari yang awalnya manual menjadi modern. Yang semula membutuhkan pembayaran langsung dan membawa uang tunai (*cash*), tetapi sekarang melalui pembayaran yang membutuhkan waktu hanya beberapa detik saja dan dapat melakukan transaksi jarak jauh. *Fintech* umumnya bertujuan untuk menawarkan banyak peluang bagi pemerintah mulai dari membuat sistem keuangan menjadi lebih efisien hingga memperluas akses ke layanan keuangan bagi konsumen yang sulit terjangkau. Selain digunakan dalam perbankan *Fintech* juga digunakan dalam bisnis keuangan lainnya seperti asuransi dan instrumen keuangan lainnya. Dengan *Fintech*, permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak sempat mencari barang ke tempat perbelanjaan, ke bank/ATM untuk mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan dapat diminimalkan. Dengan kata lain, *Fintech* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif.

Keberadaan *Fintech* tentu sangat berpengaruh pada gaya hidup masyarakat. Perpaduan antara efektivitas dan teknologi memiliki dampak

positif bagi masyarakat pada umumnya. Perkembangan pengguna *Fintech* juga terus berkembang dari tahun ke tahun. Menurut Bank Indonesia (2017) peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi yang berkaitan dengan teknologi finansial.

Besarnya potensi bisnis *Fintech* di Indonesia perlu diberikan ruang untuk bertumbuh. Banyaknya produk-produk yang baru bermunculan didukung besarnya pengguna internet yang sangat besar pula di Indonesia. Pengembangan *Fintech* sangat diperlukan, bila perlu seluruh lapisan masyarakat dapat berminat dalam menggunakan *Fintech*. Minat terhadap penggunaan *Fintech* dinilai penting untuk di analisis, karena hasil dari analisis tersebut nantinya dapat digunakan oleh peneliti untuk mengetahui pentingnya menjaga kesinambungan pertumbuhan dan pembangunan. Ketika nantinya peran *Fintech* dan layanan keuangan digital semakin signifikan dalam perekonomian, maka diperlukan strategi dan terobosan agar tidak menimbulkan dampak yang tidak diharapkan. Oleh karena itu pemeliharaan dan stabilitas sistem keuangan menjadi elemen penting dalam pembangunan ekonomi. Perkembangan teknologi dan sistem informasi membuat para pelaku bisnis dan para ilmuwan membuat aplikasi yang dapat digunakan sebagai salah satu perantara pembayaran non-tunai.

Salah satu aplikasi yang merupakan *fintech* berbasis platform pembayaran di Indonesia yang digunakan untuk pembayaran non tunai yaitu Flip. Flip merupakan aplikasi transfer bank yang bebas biaya administasi. Flip

menyediakan layanan berupa aplikasi untuk melakukan transfer antar bank dengan bebas biaya administrasi yang bisa diakses melalui perangkat Android maupun IOS. Aplikasi tersebut diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat untuk memanfaatkan fitur atau layanan transfer beda bank tanpa harus membayar biaya administrasi. Start-up lokal ini berada dibawah naungan PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi. Flip bekerja sebagai perantara atau jembatan transaksi antar bank yang telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada tanggal 4 Oktober 2016 dengan nomor izin 18/196/DKSP/68 (Sahroni, 2022). 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. Mereka merupakan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.

Flip adalah perusahaan teknologi keuangan di Indonesia yang menghadirkan solusi keuangan berbasis transfer uang. Adanya biaya administrasi yang dibebankan pada setiap transaksi beda bank, menjadi keluhan di masyarakat. Kemudian Flip memiliki tujuan lebih besar. Flip ingin membantu lebih banyak masyarakat dan bisnis-bisnis untuk menumbuhkan dan mencapai financial goal yang dicita-citakan. Karena itu, berbagai inovasi produk dan layanan keuangan yang lebih fair diciptakan. Untuk itu Flip diharapkan dapat menjadi solusi terhadap nasabah dalam permasalahan biaya tersebut.

Sekarang, pengguna Flip bisa transfer beda bank tanpa biaya admin. Tidak hanya untuk kirim uang ke satu tujuan, Flip juga bisa kirim uang ke lebih dari satu rekening bank hanya dengan satu kali transaksi. Flip, bisa transfer uang tanpa biaya admin lebih dari 100 bank di Indonesia, termasuk Bank Swasta dan Bank Pembangunan Daerah. Lebih mudahnya lagi, penerima dana tidak perlu mempunyai akun Flip untuk menerima dana dari pengirim. Kemudian 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, membeli token listrik, isi pulsa, dan pembelian paket data dengan biaya paling murah. Untuk perusahaan atau pelaku bisnis, Flip menyediakan pula solusi manajemen keuangan bisnis yang terbaik.

Minat menggunakan terhadap sebuah aplikasi seperti Flip dinilai penting untuk dianalisis, karena hasil dari analisis tersebut yang nantinya digunakan oleh peneliti untuk mengetahui respon suatu sistem atau teknologi baru. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa minat penggunaan terhadap aplikasi tersebut. Minat digambarkan sebagai situasi dimana konsumen belum melakukan suatu tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap suatu objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian (Kotler & Kevin, 2016). Chung *et al.* dalam Ardana (2018), menyatakan bahwa minat pembelian dapat digunakan untuk mengukur tingkat transformasi pelanggan ke dalam perilaku pembelian terhadap produk tertentu, dan dapat digunakan sebagai indeks untuk

memprediksi pengambilan keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu minat beli sangat menarik dan penting untuk di teliti. *Theory of Reasoned Action* (Ajzen dan Fisbein, 1980) yang dikembangkan menjadi *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis dan Venkatesh (1996). TAM menggambarkan bahwa, pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh dua variable yaitu *Perceived usefulness* (Perspektif Kegunaan) dan *Perceived ease of use* (Perspektif Kemudahan Penggunaan) terhadap minat. Disisi lain persepsi risiko juga menjadi pertimbangan dalam menggunakan sebuah teknologi. Persepsi risiko termasuk komponen afektif dimana persepsi, perasaan dan emosi seseorang terhadap suatu produk dapat membetuk pada komponen kognitif atau sikap yang menggambarkan kecenderungan konsumen untuk melakukan tindakan pembelian atau menggunakan suatu produk.

Para pengguna sebuah teknologi memperhatikan risiko yang akan diterima apabila nantinya menggunakan sebuah layanan teknologi yang telah dipilih. Persepsi risiko (*perceived risk*) sangat berpegaruh dalam mengurangi minat konsumen untuk menggunakan sebuah teknologi karena beberapa ketidakpastian yang harus dipertimbangkan untuk memutuskan menggunakan atau tidak pada aplikasi tersebut. Ketika pengguna menggunakan sebuah layanan dengan memasukkkan data pribadinya maka akan muncul kekhawatiran jika data pribadinya tidak aman beserta risiko-risiko lain yang akan dipertimbangan pengguna dalam menggunakan suatu layanan teknologi. Menggunakan platform pembayaran juga memiliki risiko bagi para penggunanya. Beberapa risiko tersebut yaitu bocornya PIN, bocornya data

pribadi pengguna, salah memasukkan nomor rekening tujuan. Namun, semua risiko tersebut bisa diminimalisir. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis supaya pihak ke tiga tidak dapat mencuri data pengguna. Semakin besar risiko yang akan ditanggung pengguna dalam menggunakan layanan sistem mobile banking, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut (Syamsul Hadi, 2015). Penelitian terdahulu Sulistia (2021) bahwa *perceived risk* berpengaruh terhadap minat. Priambodo dan Prabawani (2016) menemukan bahwa *perceived risk* berpengaruh terhadap minat.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi minat konsumen adalah persepsi kegunaan (*percived usefulness*). Davis (1986) dan Adam *et al.* (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Jika suatu layanan teknologi memberikan manfaat bagi penggunanya, maka pengguna juga akan senang menggunakan layanan tersebut. Beberapa manfaat dalam aplikasi Flip yaitu salah satunya transfer ke bank dengan bebas biaya admin. Tidak hanya transfer, dalam aplikasi Flip juga terdapat beberapa fitur yaitu bisa melakukan, *top up e-wallet*, pembayaran listrik, pembayaran PDAM, dan masih banyak lagi. Penelitian yang dilakukan oleh Priambodo & Prabawani (2016) menemukan bahwa *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat. Priambodo dan Prabawani (2016) *Perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) juga menjadi perhatian para pengguna teknologi. Davis *et al.* (1986) mendefinisikan faktor kemudahan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk dapat melakukannya. Semakin tinggi kemudahan untuk digunakan serta mudah pula untuk dipahami maka semakin tinggi minat pengguna untuk menggunakan sebuah layanan teknologi tersebut. Dalam aplikasi Flip, terdapat berbagai kemudahan, pengguna akan mendapatkan kemudahan seperti pembayaran yang mudah, simple, dan praktis serta bebas biaya. Terbukti dengan banyaknya pengguna yang mencapai 10 juta pengguna. Mulai dari komunitas ibu-ibu, asosiasi nelayan, hingga peserta mahasiswa internasional yang membuktikan bahwa aplikasi Flip mudah diaplikasikan. Rulianti (2021) menemukan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat. Sementara Saputro (2013), Priambodo & Prabawani (2016) menemukan bahwa *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti bermaksud meneliti TAM dan *Perceived risk* pada objek Aplikasi Flip dengan menggunakan variabel *Perceived risk*, *Perceived usefulness*, dan *Perceived ease of use*. Sehingga penulis bermaksud, melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Risk*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Flip”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis antara lain:

1. Apakah *Perceived Risk* (Persepsi Risiko) berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan aplikasi Flip?
2. Apakah *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan aplikasi Flip?
3. Apakah *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan aplikasi Flip?
4. Apakah *Perceived Risk* (Persepsi Risiko), *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan), dan *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan), berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan aplikasi Flip?

1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan penelitian ini, penulis akan memberikan batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini yaitu aplikasi Flip
2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived risk*, *Perceived usefulness*, dan *Perceived ease of use* terhadap minat menggunakan aplikasi Flip. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka penegasan terhadap variable akan dibatasi sebagai berikut:
 - a. Minat beli menurut Ferdinand dalam Faradiba (2013), minat beli dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator yaitu: Minat

- transaksional, yaitu kecenderungan untuk membeli produk. Minat referensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.
- b. *Perceived risk* (Persepsi Risiko), indikator menurut Pavlou dan Fygenon (2006) adalah risiko finansial, risiko keamanan dan risiko produk.
 - c. *Perceived usefulness* (Persepsi Kegunaan), indikator persepsi manfaat menurut Davis (1986) yaitu mempercepat pekerjaan (*work more quickly*) meningkatkan kinerja (*improve job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), efektivitas (*effectiveness*), menjadi lebih mudah (*makes job easier*), dan berguna (*usefull*)
 - d. *Perceived ease of use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan), indikator persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menurut Davis (1986) mudah dipelajari/dipahami (*ease of learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibilitas (*flexible*), mudah untuk menjadi

terampil/mahir (*easy to become skillful*), dan mudah dioperasikan/digunakan (*easy to use*).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap minat menggunakan pada aplikasi Flip.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap minat menggunakan pada aplikasi Flip.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan pada aplikasi Flip.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terhadap minat menggunakan pada aplikasi Flip.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan dapat memberikan tambahan informasi serta referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian dengan variabel yang serupa atau yang berkaitan dengan minat beli di masa yang akan datang.

Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti dapat memperluas pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *Perceived Risk*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease Of Use*, terhadap minat menggunakan aplikasi Flip.
2. Bagi Perusahaan dapat dimanfaatkan sebagai masukan untuk upaya pengembangan dan pengoptimalan aplikasi.
3. Bagi almamater Universitas Putra Bangsa, diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat serta dapat digunakan sebagai literatur, data, serta dokumentasi tambahan guna melengkapi sarana yang telah ada.
4. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sarana informasi serta referensi dalam penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.