BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang berlangsung sangat pesat telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat.Kemajuan dan perkembangan tenologi yang terjadi merupakan suatu hal yang tidak bisa dihdari, karena kemajuaan dan perkembangan teknologi ini berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan.Akses teknologi yang lebih mudah dengan memberikan layanan-layanan yang lebih mudah dan murah membuat setiap induvidu maupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pencapaian tujuan masing-masing.

Menurut peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016, bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan financial technologi (fintech) dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dibidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrimen, penyelanggara

mekanisme, maupun insprastruktur penyelanggaraan pemprosesan transaksi pembayaran (Bank Indonesia, 2016). Hal ini sejalan dengan program pemerintah mengurangi peredaran uang tunai yang dikenal dengan gerakan nasional non tunai (GNNT).[1]

Indikator utama untuk mengukur masyarakat yang menggunakan mobile payment salah satunya adalah keamanan.Oleh karena itu biasanya semakin besar keamanan sistem mobile payment maka semakin banyak yang berminat menggunakan mobile payment dalam hal melakukan transaksi online.Mobile payment merupakan suatu hal yang sulit di prediksi, karena sifatnya tidak tetap dan berbeda-beda, hal tersebut lantaran dalam suatu sistem mobile payment terdapat faktor-faktor yang perlu dihitung dan dipeperhatikan keberadaanya.

---

[1]Nur Afiah " Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan mobile payment universitas Negeri Makasar*" Jurnal Ekonomi , Vol 9 No 1Juni 202.* 112

Keamanan suatu sistem transaksi akan menentukan hasil antara keuntungan atau kerugian. Semakin besar keamanan yang diterima para pengguna mobile payment tersebut, maka semakin besar pula minat menggunakan sistem mobile payment. Sedangkan sebaliknya, kurangnya suatu keamanan dalam menggunakan sistem mobile payment yang terjadi secara terus menerus akan menimbulkan suatu kerugian.

Di era serba modern ini kegiatan dalam mobile payment dismaping memberikan keuntungan dalam bertransaksi secara online, disisi lain mengandung resiko diantaranya adalah gangguan website yang diakibatkan oleh para hacker. Hacker memungkinkan untuk masuk, mengacak-acak dan sekaligus menjarah apa yang diraskan menguntungkan mereka. Aktivitas para hacker ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pencuri yang mengacak-acak dan mengambil barang milik kita.Dalam hal ini, sangat penting diperlukan sistem keamanan yang mampu melindungi website dari gangguan para hacker.Masalah keamanan menjadi masalah yang cukup menentukan bagi para perusahaan pembuat aplikasi mobile payment.

Allah berfirman dalam al-Qur’an Surat al-An’am ayat 82

اَلَّذِيْنَ اٰمَنُوْا وَلَمْ يَلْبِسُوْٓا اِيْمَانَهُمْ بِظُلْمٍ اُولٰۤىِٕكَ لَهُمُ الْاَمْنُ وَهُمْ مُّهْتَدُوْنَ ﴿٨٢﴾

Artinya: orang-orang yang beriman dan tidak mencampuradukkan iman mereka dengan kezaliman (syirik), mereka Itulah yang mendapat keamanan dan mereka itu adalah orang-orang yang mendapat petunjuk (Q.S An’am. 82)

Dari sisi biaya, pengguanaan internet untuk marketing mix memberikan manfaat yang besar.Promosi melalui media ini yang gratis, biaya yang dikeluarkan hanya diawal (untuk merancang saja), akses yang lebih luas keseluruh dunia dan dapat diakses konsumen setiap waktu menjadikan media ini sangat murah namun memberikan efek yang besar.Oleh karena itu bagaimana perusahaan mengelola pemasaran melalui internet ini secara propesional.Transaksi yang muda juga menjadi kelebihan yang penting dari pemasaran melalui internet.

Harga yang murah dan manfaat yang bernilai dari produk telepon genggam ini memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mengakses media sosial dan jejaring sosial

tanpa dibatasi lokasi dan waktu.Penggunaan jejaring sosial yang semakin meningkat dengan signifikan ini menjadi peluang bagi pemasar dalam mendukung program-program pemasaran.Pemanfaatan sistem mobile maiment ini memudahkan pemasar memahami keinginan dan aspirasi konsumen atas produk yang dipasarkan.Ide-ide menciptakan produk baru dan perbaikan strategi banyak diinspirasi dari komentar-komentar para pelanggannya dimedia ini.[2]

Tingginya pengguna sistem mobile payment di Indonesia menjadikan media ini sebagai sarana komunikasi pemasaran yang tepat.Pemasar dapat memanfaatkan media ini dengan optimal jika memahami prilaku generasi yang sebagian besar menggunakan jejaring sosial untuk mencari informasi dan berkomunikasi dengan komunitasnya.

Kemudahan pengguanaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh

[2]Tatik Suryani E-marketing bagi UKM: *Strategi periklanan, Website & Media Sosial, Surabaya: (CV. Jagad Media Publishing,* 2019), H. 49

mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi akan bebas dari usaha.[3]

Perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi jual-beli secara online, ada begitu banyak pengguna smartphone yang menggunakan sistem mobile payment atau bisa disebut juga dengan transaksi non tunai.sehingga hal ini menarik minat para pelaku ekonomi untuk menggunakan teknologi online dalam bertransaksi, ketidak batas geografis memungkinkan seseorang untuk mempromosikan barang dan jasa mereka melampaui batas-batas geografis ke wilayah yang jauh jangkauannya secara fisik. Dengan dukungan layanan pengiriman barang yang telah disediakan maka hal ini memberikan kemudahan untuk para pengguna dalam menggunakan teknologi modern ini, Hal yang sebelumnya tidak mungkin bisa tercapai.

---

[3]*Repository.stei.ac.id*(Diakses pada tanggal 04 november 2021, Pukul 02.26 WIB)

Dari pengalaman yang dialami oleh para pengguna mobile payment pada masyarakat kampung laes desa kareo, penggunaan mobile payment memberikan suatu kemudahan dalam melakukan transaksi secara online dengan biaya yang relative murah dimana hal ini menarik minat seseorang untuk menggunakan mobile payment sarana informasi yang selama ini mereka dapat itu dari mulut ke mulut dari teman ke teman dimana mereka akan menceritakan pengalaman-pengalaman selama menggunakan mobile payment sebagai alat transaksi. Tentu dari semua kemudahan-kemudahan yang mereka dapatkan adapula resiko keamanan yang dimana hal ini merupakan faktor penentu para pengguna untuk menggunakan mobile payment tersebut dan dari pengalaman-pengalaman masing-masing pengguna itu berbeda-beda dimana mereka mendapatkan pengalaman yang tentu kurang memuaskan ketika dalam melakukan transaksi melalui mobile payment tersebut, sering kali selama melakukan transaksi mereka dibuat bingung dikarenakan barang yang mereka inginkan tidak sesuai dengan apa yang mereka dapatkan.Dari

apa yang terjadi membuat keyakinan seseorang untuk menggunakan sistem mobile payment menjadi berkurang, banyak yang berpikir ulang untuk menggunakannya, dikerenakan dalam hal ini informasi data pribadi menjadi taruhannya.

Adanya perekembangan teknologi yang ada saat ini dan didasarkan pada hasil penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhiminat menggunakan layananmobile payment (studi kasus pengguna aplikasi ovo di kota Makassar).Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Mobile Payment. Peneliti akan menggunakan variabel biaya, keamanan dan kemudahan penggunaan yang merupakan variabel tambahan. Dimana peneliti akan berfokus pada penggunaan Mobile Payment dilingkungan masyarakat kampung laes desa kareo.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lingkungan masyarakat dilakukan karena dalam penelitian yang dilakukan oleh Nur Afiah (2021) menyimpulkan bahwa perkembangan Mobile Payment masih terhambat oleh

beberapa faktor yang ada, diantaranya adalah faktor jaminan keamanan. Sebuah survey mendapatkan hasil terhadap *user*Indonesia menunjukan bahwa pikiran utama yang masih tertanam dibenak mereka untuk melakukan transaksi di internet adalah mengenai masalah keamanan dalam pembayaran.

Proses pembayaran elektronik tidak sederhana, sebab orang-orang di lingkungan transaksi elektronik yang tidak diharapkan berada di antara sistem jaringan computer pembeli dan penjual juga ikut tertarik, untuk itu resiko keamanan harus diperhatikan. Sekalipun masalah-masalah tersebut dapat diatasi secara teknis, namun demikian perumusan konstruksi perlindungan hukumnya tidak akan sesederhana itu. Kegiatan transaksi bisnis, interaksi antara produsen dengan konsumen, adalah fenomena yang dapat diasumsikan akan terus berlangsung dan langgeng. Inovasi teknologi, dalam hal ini pengamanan jaringan dan informasi akan terus pula berganti-ganti, sejalan dengan semakin canggihnya upaya untuk menggagalkannya.

Kegiatan dalam mobile payment disamping memberikan keuntungan dalam bertransaksi secara online, disisi lain mengandung beberapa resiko diantaranya adalah gangguan website yang diakibatkan oleh para hacker, hacker memungkinkan untuk masuk, mengacak-acak dan sekaligus menjarah apa yang dirasakan menguntungkan mereka. Aktivitas para hacker ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pencuri yang mengacak-acak dan mengambil barang milik kita.Dalam hal ini, sangat penting diperlukan sistem keamanan yang mampu melindungi website dari gangguan para hacker, masalah keamanan menjadi masalah yang cukup menentukan bagi para perusahaan pembuat aplikasi *mobile payment*.[4]

Dalam penelitian ini, peneliti memilih meneliti penggunaan Mobile Payment dikarenakan penelitian akan dilakukan di Desa kareo Kecamatan Jawilan yang dimana tersedia aplikasi Mobile Payment sebagai sistem pembayarannya sehingga seharusnya pengguna Mobile

[4] Nur Afiah, Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan mobile payment .. ..h. 115

Payment akan lebih banyak jika dibandingkan dengan transaksi tunai.

Selanjutnya penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah variabel biaya, keamanan dan kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi penggunaan Mobile Payment.Oleh karena itulah judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah***"Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Payment pada Masyarakat Kampung Laes Desa Kareo Kecamatan Jawilan".***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Perkembangan Mobile Payment masih terhambat
2. Masih kurangnya keyakinan masyarakat menggunakan Mobile Payment sebagai alat transaksi.
3. Pengguna aplikasi Mobile Payment saat ini belum merata, termasuk dikalangan masyarakat.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya.Penulis hanya meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Mobile Payment pada masyarakat kampung laes desa kareo.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan adapun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruhbiaya terhadappenggunaan mobile payment pada masyarakat kampung laes desa kareo?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap penggunaan mobile payment pada masyarakat kampung laes desa kareo?

3. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile payment pada masyarakat kampung laes desa kareo?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi biaya terhadap penggunaan mobile payment pada masyarakat kampung laes desa kareo Kecamatan Jawilan.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan mobile payment padamasyarakat kampung laes desa kareoKecamatan Jawilan
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile payment pada masyarakat kampung laes desaKecamatan Jawilan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah

1. Bagi Penulis

   Dapat memperdalam pengetahuan dan ilmu serta wawasan dan menambah wawasan kemampuan menganalisa permasalahan dengan menggunakan teori yang ada.

2. Bagi Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai biaya,keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile payment pada masyarakat kampung laes desa kareo, penulis maupun bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang biaya, keamanandan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan Mobile Payment pada masyarakat kampung laes desa kareo juga dapat dijadikan bahan referensi tambahan.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah beberapa teori yang terdapat dalam tinjauan pustaka, yang berupa pengetahuan umum dari teori untuk solusi dalam rangkaian masalah yang

ditetapkan.Kerangka pemikiran bisa berupa bagan, deskriptif kualitatif atau gabungan keduanya.

Biaya merupakan pengeluaran atau pengorbanan yang tak terhindarkan untuk mendaptakan barang atau jasa dengan tujuan mmemperoleh maslahat, pengeluaran untuk kegiatan, tujuan atau waktu tertentu, seperti ongkos pengiriman, pengepakan, dan penjualan dimaksudkan untuk memperoleh penghasilan dalam laporan laba rugi perusahaan,komponen biaya merupakan pengurang dari pendapatan penegrtian biaya berbeda dengan beban semua biaya adalah beban, tetapi tidak semua beban adalah biaya.[5]Dalam melakukan transaksi online, kedua belah pihak terutama pihak konsumen harus memiliki tingkat kepercayaan kepada penjual yang belum pernah dikenalnya.Kepercayaan ini didasarkan pada kepentingan bersama, dimana konsumen berusaha mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya sementara pihak penjual berusaha mendapatkan keuntungan financial dari barang atau

[5]"Otoritas jasa Keuangan".Kamus.tokopedia.com (Dikases pada tanggal 04 November 2021, Pukul 15.01 WIB)

jasa yang berusaha dijualnya. Dalam transaksi online, terdapat resiko bahwa pihak yang dipercaya tidak akan berlaku atau bertindak sebagaimana yang tidak diharapkan. Seperti pihak konsumen mungkin tidak melakukan transfer sejumlah nominal yang telah ditentukan bersama, sedangkan pihak penjual mungkin tidak mengirimkan barang sebagaimana yang telah ditentukan bersama.[6]

Mudah dalam penggunaannya perkembangan Teknologi informasi memberikan kemudahan untuk para penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi diamana hal ini memberikan para konsumen kesempatan untuk mereka untuk berbelanja secara efektif karena melalui jaringan internet seorang calon konsumen bisa mengidentifikasi atau mencari konsumen dengan cepat dan mudah,menempatkan persyaratan pembelian, melakukan penawaran secara lelang untuk barang baru atau bekas dan pada akhirnya melakukan pembelian tanpa harus berhadapan langsung. Ketidakadaan batas geografis

[6]Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan,(Surabaya: Scopindo Media Pustaka,2021)hlm 4*

memungkinkan seseorang untuk mempromosikan produk atau jasa mereka melampaui batas-batas geografis ke wilayah yang jauh lebih luas jika dijangkau secara fisik.Hal ini juga didukung dengan ketersediaan layanan pengiriman barang seperti JNE atau TIKI yang melayani wilayah nasional Indonesia, atau UPS yang melayani pengiriman barang lintas Negara.[7]

Keamanan dan kenyamanan bagi konsumen dalam membeli barang secara online menjadi tingkat kepercayaan yang harus diperhatikan dari seorang penjual online, dan adanya menjamin keamanan dalam melakukan transaksi.Transaksi akan diproses setelah pembeli melakukan pembayaran. Keamanan dari penjual online sebagai kunci keberhasilan pemasaran karena konsumen menjadi yakin, aman, dan percaya untuk melakukan transaksi online. Online shop merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi, namun juga harus berhati-hati untuk terjadinya

[7]Dhiraj Kelly Sawlani,*Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, … …, h. 2.*

modus penipuan berbasis teknologi pada online shop. Keamanan dalam berbelanja online shop sangat diharapkan oleh para pembeli, adanya jaminan bahwa barang yang dibeli sampai pada tujauan dan dalam kondisi baik atau tidak cacat dan sesuai deskripsinya; barang yang dikirim sampai tujuan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan atau sesuai dengan perkiraan dari penjual.[8]

Peluncuran aplikasi mobile payment memungkinkan konsumen menghilangkan kebutuhan menggunakan uang tunai atau cash, dan menawarkan kenyamanan dan kecepatan dalam bertransaksi.Mobile payment merupakan metode pembayaran elekronik alternative untuk barang, jasa dan tagihan. Metode pembayaran ini menggunakan perangkat mobile sepertimobile phone, smartphone, personal digital assistant dengan memanfaatkan teknologi jaringan komunikasi nirkabel atau teknologi komunikasi yang lain seperti Bluetooth, radio frequency indentification (RFID), dan near field

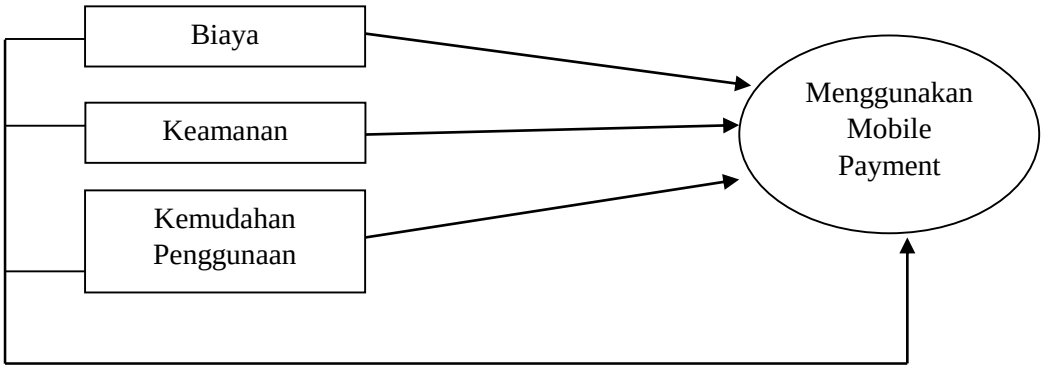
[8]Ana Sopyanah,*Seri Bunga Rampai Ekonomi & Bisnis",*(Surabya: Scopindo Media Pustaka), h. 292.

communication (NFC). Semakin meluasnya penggunaan perangkat mobile dan semakin meningkatnya kebutuhan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan nyaman dan tepat waktu, mobile payment diharapkan menjadi saluran penting untuk melakukan transaksi keuangan.[9]

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran antara X1, X2, X3 (variabel independen) terhadap Y (variable dependen)



[9]Priyatmoko Nugroho,dkk,"Faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan mobile paymen".*Jurnal Teknik dan Teknologi Informasi* universitas Gadjah Mada, Yogyakarta 2017.http://etd.repository.ugm.ac.id/ di unduh pada 24 Desember 2021.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang *Grand Theory*, Persepsi Biaya, Persepsi Keamanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir, Hipotesis dan Model Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Ruang Lingkup, Populasi dan Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan

Data, Overasional Variabel & Pengukuran Varibel dan Teknik Analisis Data

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.