

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi modernisasi. Menurut Suneki (2012), teknologi informasi dan teknologi komunikasi merupakan faktor yang mempercepat akselerasi dari globalisasi. Maka, komunikasi dan informasi merupakan hal penting dalam segala kegiatan manusia, terutama dalam hal bisnis. Informasi menjadi penting karena dalam segala kegiatan kita memerlukan informasi. Informasi dapat menambah wawasan yang mengurangi ketidakpastian dalam segala hal, dan hal ini juga dapat menjadi acuan bagi para pemimpin untuk memilih langkah dengan risiko yang rendah dan lebih menguntungkan (Samuel, 2019).

Begitu juga dengan aktivitas transaksi. Dahulu kita menggunakan sistem barter untuk bertransaksi, lalu selanjutnya muncul mata uang fisik lalu sekarang muncul pembayaran non-tunai dan akhirnya lahirlah *e-wallet*. *E-wallet* merupakan aplikasi maupun fitur untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi atau pembayaran non tunai (Rahmawati & Yuliana, 2019). Terdapat bermacam-macam *e-wallet* seperti Ovo, Gopay, dan Dana.

Dalam menggunakan sebuah aplikasi seperti *e-wallet* kita perlu membuat keputusan penggunaan mengenai aplikasi apa yang akan kita gunakan. Keputusan merupakan akhir dari pemikiran mengenai suatu keadaan guna menentukan tindakan untuk mengatasi suatu keadaan tersebut yaitu

menentukan pilihan pada alternatif yang tersedia (Ghozali, 2016). Dalam hal ini pilihan merupakan keputusan dalam menggunakan suatu aplikasi *e-wallet*.

Keputusan pengguna sangat berpengaruh terhadap aplikasi *e-wallet*, akan tetapi terdapat sebuah kasus pada tahun 2019, salah seorang selebritas menjadi korban pembobolan Gopay ketika menggunakan layanan pesan-antar GoFood. Ia mengaku bahwa saldo Gopay miliknya terkuras dan pelaku pembobolan meretas akun aplikasi lainnya seperti Tokopedia dan WhatsApp. Di tahun yang sama, salah satu selebritas lain juga mengalami kejadian serupa dan kehilangan saldo Gopay sampai Rp 11.000.000 . Salah seorang pengguna Gopay lainnya juga mengalami hal yang sama saat menggunakan fitur GoFood, bermula dari panggilan sopir terkait penggantian pengemudi karena kendaraan yang digunakan sedang bermasalah, lalu meminta nomor telfon dan berujung pemindahan akun dan peretasan ke aplikasi lain (<https://tirto.id/kasus-pembobolan-saldo-Gopay-tak-cuma-terjadi-pada-maia-estianty-eptx>).

Pada tanggal 22 November 2020 juga terdapat kasus pembobolan akun pengguna OVO. Kasus ini terjadi pada dini hari. Korban mengaku mendapatkan notifikasi transfer dari akunnya sebanyak 2 kali kepada orang yang tidak ia kenal dengan rincian transfer sebesar Rp. 1.000.000 dan Rp. 500.000. Gawai telepon genggam yang digunakan untuk akun OVO tersebut ada bersama korban, dan korban mengaku tidak pernah menyebarkan kode OTP (*One Time Password*) kepada siapapun (Kusuma, 2020).

Terdapat kejadian serupa pada tanggal 6 Februari 2021. Korban mengisi saldo OVO Cash sebesar Rp. 2.300.000, lalu di hari terjadi transaksi di akun Grab menggunakan OVO Cash korban dimana transaksi itu bukan dilakukan oleh korban. Setelah di cek ternyata terjadi pembelian pula ke 2 nomor tidak dikenal berbeda *provider* dengan total transaksi sebesar Rp. 2.300.000 (Bahwono, 2021).

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan *e-wallet*, salah satunya adalah persepsi keamanan. Persepsi keamanan merupakan keadaan dimana seseorang memiliki kepercayaan terhadap suatu sistem teknologi dapat mencegah kejahatan seperti penipuan (Ahmad & Pambudi, 2013). Jika sebuah sistem memiliki kekurangan ataupun celah sekalipun, maka pengguna akan berpikir kembali jika ingin menggunakan sistem tersebut karena jika mereka memutuskan untuk menggunakan aplikasi tersebut mereka sudah siap dengan risiko yang ada, maka dari itu penelitian tentang pengaruh keamanan sistem terhadap keputusan penggunaan sistem sangat penting.

Selain persepsi keamanan, persepsi kemudahan juga penting dalam mengambil keputusan penggunaan suatu aplikasi. Persepsi kemudahan merupakan tidak terukurnya kebebasan dalam suatu tindakan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi (Bayu & Dewa, 2019). Kemudahan dalam menggunakan suatu aplikasi tentunya menjadi poin penting bagi pengguna. Aplikasi yang sulit digunakan akan membuat pengguna kesulitan

menggunakan aplikasi tersebut yang menyebabkan kurangnya pertimbangan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Terdapat berbagai penelitian terdahulu yang telah meneliti mengenai pengaruh persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan sistem. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Febriana & Ramaditya (2020) menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Penelitian yang dilakukan oleh Rhmawati & Febriana (2019) menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pitura, dkk (2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Penelitian yang dilakukan oleh Ilyin & Widiartanto (2019) menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Genady (2018) menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

Berdasarkan dari berita maupun penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, peneliti hendak meneliti kembali pengaruh persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan pengguna dengan subjek baru yaitu pengguna aplikasi Gopay di Yogyakarta. Dilansir dari

Daftar E-wallet Terpopuler di Indonesia, Gopay Teratas (kompas.com), Gopay menjadi *e-wallet* terpopuler di Indonesia tahun 2022 yaitu sebesar 88%, sehingga Gopay dapat menjadi subjek penelitian yang baik karena memiliki populasi terbanyak dibandingkan dengan *e-wallet* lainnya.

Peneliti memilih Kota Yogyakarta sebagai subjek penelitian dikarenakan aplikasi Gopay merupakan aplikasi dompet digital yang digunakan masyarakat untuk melakukan transaksi non-tunai. Dengan adanya kasus pembobolan yang terjadi pada aplikasi Gopay, peneliti ingin melakukan penelitian guna untuk mengetahui minat penggunaan aplikasi Yogyakarta di Kota Yogyakarta dengan menggunakan variabel independen yang dipilih.

Berdasarkan penjelasan yang dijabarkan oleh peneliti, peneliti menentukan judul penelitian yaitu, **“PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI GOPAY DI YOGYAKARTA”**

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian mengenai pengaruh persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* telah dilaksanakan dengan subjek yang bermacam-macam, pada penelitian kali ini peneliti akan memilih penggunaan aplikasi Gopay di Yogyakarta sebagai subjek penelitian. Perlunya penelitian ini di Yogyakarta karena dilansir dari Survei 5 Dompet Digital Terpopuler di Indonesia, Siapa Jawaranya? (bisnis.com) menyatakan bahwa pengguna Gopay didominasi oleh pengguna usia

produktif yaitu 18-24 tahun, hal ini sejalan dengan Yogyakarta sebagai “Kota Pelajar” yang artinya penelitian ini diperlukan untuk meneliti keputusan penggunaan *e-wallet* khususnya aplikasi Gopay remaja maupun mahasiswa-mahasiswi Yogyakarta dalam menyikapi keamanan dan kemudahan aplikasi tersebut. Maka peneliti memutuskan untuk merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gopay di Yogyakarta?
2. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gopay di Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gopay di Yogyakarta, dan menjadikan penelitian ini sebagai pengetahuan bagi para pengguna sistem untuk lebih mempertimbangkan faktor keamanan dan kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tambahan bagi pembaca serta menyediakan informasi terkait pengaruh persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gopay di Yogyakarta.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi PT Dompot Anak Bangsa untuk lebih meningkatkan kualitas keamanan sistem *e-wallet*-nya yaitu, Gopay.

