

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan di dunia telah berhasil mempengaruhi pola perilaku individu yang mana kini secara bertahap telah beralih ke arah teknologi-teknologi canggih untuk membantu menyelesaikan pekerjaan mereka. Teknologi-teknologi ini telah memberikan manfaat secara nyata dimana dengan adanya teknologi tersebut pekerjaan yang di lakukan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien tanpa perlu adanya pergerakan yang berlebihan. Hadirnya perkembangan ini tentunya bukan merujuk pada hal yang buruk, namun perkembangan perlu dilakukan agar manusia dapat dikatakan sebagai manusia yang maju dan modern. Salah satu contoh sederhana dalam perkembangan adalah bagaimana saat ini segala informasi yang awalnya sulit didapatkan kini telah dengan mudah dapat di akses oleh siapa saja, bahkan kini masyarakat dapat memenuhi kebutuhan mereka tanpa perlu mengeluarkan biaya yang besar dan pergerakan yang berlebihan. Inilah mengapa teknologi dapat dikatakan memiliki banyak manfaat dalam mempersingkat waktu, mempermudah proses bahkan dapat mengurangi biaya yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Awalnya mungkin hal seperti ini terdengar mustahil, namun melihat bagaimana kebutuhan dan kesibukan manusia yang terus bertambah, tentunya bukanlah hal yang mustahil lagi bahwa perkembangan telah mencapai pada titik dimana mereka bahkan dapat melakukan beberapa pekerjaan sekaligus dalam satu waktu. Inilah yang menjadi alasan bahwa perkembangan tidak dapat dihentikan

karena pada dasarnya manusia lah yang menyebabkan perkembangan terus terjadi, karena tanpa disadari kita sendirilah yang terus menuntut untuk dapat melakukan segala hal dengan lebih efektif dan efisien. Era ini disebut sebagai era digital atau era digitalisasi dimana segalanya telah beralih ke arah yang serba digital, yang berarti semua hal dapat dilakukan dengan teknologi-teknologi canggih yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Maka tidak heran mengapa era digital ini menjadi era yang diminati oleh masyarakat, melihat betapa mudahnya segala hal dapat dilakukan hanya dengan mengandalkan teknologi. Menurut (Arianti et al., 2021) revolusi industri 4.0 telah berada ditahap 5.0 dimana hal ini telah membawa perubahan yang signifikan terhadap pola perilaku individu, salah satunya seperti pengaplikasian yang dapat dilakukan secara otomatis menggunakan mesin tanpa adanya tenaga manusia. Dapat dikatakan bahwa perkembangan saat ini telah memasuki era 5.0 dimana hampir segala hal dilakukan menggunakan teknologi modern dengan harapan bahwa teknologi ini mampu membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah tanpa memakan waktu yang lama.

Sebagaimana perkembangan dan era digital berhasil mempengaruhi pola perilaku manusia, hal ini juga telah berhasil mempengaruhi seluruh bidang, seperti bidang ekonomi, politik dan sosial, yang mana ini berarti seluruh sektor yang ada juga telah berhasil mengalami perubahan yang signifikan dengan perubahan pola perilaku manusia. Mungkin sebagian orang akan berpikir bahwa bahkan tanpa adanya perubahan pada berbagai bidang dan sektor, masyarakat akan tetap menggunakan bidang dan sektor-sektor tersebut. Namun perlu digaris bawahi bahwa, jika perkembangan telah berhasil merubah pola perilaku, maka ini

mengartikan bahwa kehidupan telah berubah dan sistem-sistem pada berbagai bidang dan sektor juga harus mengalami perubahan untuk memberikan kepercayaan pada masyarakat bahwa bidang dan sektor yang sejak awal telah mereka gunakan dapat terus mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi dengan berbagai inovasi yang telah mereka keluarkan dan lakukan. Selain untuk memegang kepercayaan masyarakat, penting bagi seluruh bidang dan sektor yang ada untuk mengikuti perkembangan dan melakukan inovasi-inovasi agar dampak yang diberikan kedepannya tidak begitu besar.

Misalnya saja perubahan pada sektor perekonomian dan keuangan, dimana sektor ini telah berhasil mengikuti perkembangan yang terjadi dengan adanya suatu inovasi baru bernama *fintech* atau yang sering kita sebut sebagai *financial technology*. Menurut (Febrianti & Wahjono, 2023) *fintech* merupakan sebuah terobosan baru di bidang finansial, sebuah inovasi teknologi keuangan yang mana kini masyarakat dapat bertransaksi dengan mudah praktis dan efektif. Menurut (Narastri, 2020) *fintech* merupakan sebuah inovasi yang muncul dengan memberikan layanan dalam bertransaksi keuangan. Menurut (Wijaya, 2022) *fintech* merupakan sebuah terobosan baru yang dibuat dalam sektor keuangan yang kehadirannya saat ini tengah marak digunakan masyarakat dalam dunia bisnis perdagangan, selain itu *fintech* hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi. Dari penjelasan tersebut dapat kita pahami bahwa *fintech* merupakan inovasi yang dilakukan untuk mengikuti perkembangan zaman terlebih di era digital, *fintech* hadir untuk menyatukan dua hal besar yakni teknologi berbasis digital dan jasa keuangan, dimana kehadirannya diharapkan dapat memberi

kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Menggabungkan kedua hal besar seperti teknologi dan keuangan, merupakan hal yang tidak mudah dan murah, namun penting bagi pemerintah dan para pelaku bisnis untuk dapat mewujudkan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi keuangan terutama di zaman yang tidak mengenal kata tunggu. Atau dapat dipahami bahwa *fintech* merupakan suatu inovasi yang kehadirannya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan keuangan demi menciptakan keamanan dan kemudahan serta menjaga kepercayaan masyarakat. Menurut (Ansori, 2019 dalam Rodiah, 2020) keuangan dan teknologi pada zaman ini telah menjadi satu keterikatan, yang artinya tidak dapat dipisahkan.

Kehadiran *fintech* di Indonesia sendiri mulai lebih banyak diketahui pada tahun 2015 dimana pengguna internet pada tahun itu mencapai angka 88,1 juta, merupakan angka yang cukup besar, dimana saat itu populasi penduduk di Indonesia sendiri mencapai angka 259,1 juta dan pertumbuhan perusahaan *fintech* di Indonesia saat itu bertambah sebanyak 125 perusahaan. Bukti lain dari berkembangnya *fintech* di Indonesia adalah dengan di dirikannya Asosiasi *Fintech* Indonesia atau AFI. Menurut Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 *Financial Technology (Fintech)* merupakan suatu perkembangan teknologi dan informasi dalam sistem keuangan dimana perkembangan ini menghasilkan inovasi berupa layanan produk, teknologi atau model bisnis baru yang mana model bisnis ini dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan dan efisiensi kelancaran, kemudahan, keamanan dan keandalan dalam sistem pembayaran. Salah satu alasan hadirnya *fintech* adalah untuk memberikan

kemudahan dan keamanan bagi masyarakat dalam mengakses hal berbasis keuangan, selain itu kehadiran *fintech* telah menjadi jembatan bagi mereka yang ingin melakukan transaksi keuangan tanpa perlu pergi ke tempat penyedia jasa keuangan. *Fintech* sendiri terdiri dari beberapa jenis yakni, P2P Lending, *digital payment system*, *crowdfunding*, *microfinancing* dan tentunya masih banyak lagi.

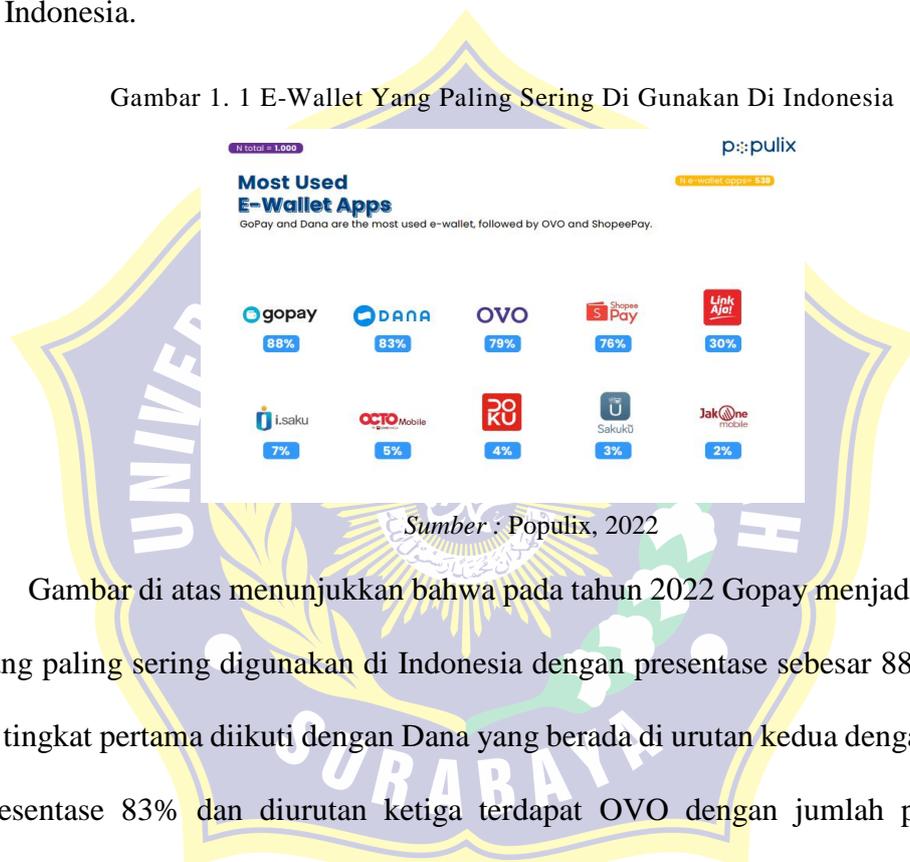
Digital payment system sebagai salah satu jenis *fintech*, yang saat ini kehadirannya berhasil menarik minat masyarakat dengan menyediakan layanan bertransaksi secara mudah tanpa harus menggunakan uang tunai secara langsung. Saat ini terdapat beberapa perusahaan yang telah meluncurkan *digital payment system* seperti Go-Pay, Dana, OVO, LinkAja, Shopeepay dan tentunya masih banyak lagi. Perusahaan-perusahaan tersebut selain hadir untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi juga memanjakan konsumennya dengan berbagai macam penawaran yang tentunya membuat seorang konsumen merasa puas akan layanan-layanan yang diberikan.

Misalnya saja PT. Visionet Internasional yang telah meluncurkan *digital payment system* bernama OVO yang merupakan salah satu aplikasi penyedia jasa yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara non tunai, selain itu OVO juga memberikan akses terhadap produk dan layanan keuangan digital yang hadir melalui kerja sama dengan mitra terpilih. Ada banyak sekali tawaran yang diberikan perusahaan demi menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan transaksi. Selain itu, seperti kata Direktur OVO, bahwasannya OVO lebih menerapkan cara mengedukasi masyarakat agar beralih pada transaksi

tanpa menggunakan uang tunai atau *cashless* (Fikri, 2019 dalam CNBCIndonesia, 2019).

Pada tahun 2022 terdapat beberapa dompet digital yang paling sering digunakan di Indonesia. Menurut (Populix, 2022) telah dilakukan survei terhadap 1.000 orang sebagai responden, terdapat 10 *E-Wallet* yang paling sering digunakan di Indonesia.

Gambar 1. 1 E-Wallet Yang Paling Sering Di Gunakan Di Indonesia



Sumber : Populix, 2022

Gambar di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2022 Gopay menjadi *E-wallet* yang paling sering digunakan di Indonesia dengan presentase sebesar 88% berada di tingkat pertama diikuti dengan Dana yang berada di urutan kedua dengan jumlah presentase 83% dan diurutan ketiga terdapat OVO dengan jumlah presentase sebesar 79%. Terdapat beberapa alasan yang menjadikan Gopay sebagai *e-wallet* yang paling sering digunakan. Menurut (Samosir dalam Digital, 2022) menjadi suatu pemimpin dalam pasar, tentunya bukan tanpa alasan, namun ada beberapa hal yang menjadikan suatu *brand* dompet digital berhasil menjadi pemimpin pasar, yaitu mudah, nyaman digunakan, aman digunakan dan menjaga saldo dan data konsumen serta dapat digunakan untuk melakukan pembayaran kebutuhan sehari-

sehari. Hal ini juga telah di terapkan oleh OVO, terbukti dengan adanya obrolan yang dilakukan di dalam grup komunitas pengguna OVO di sosial media *Telegram* *Tim OVO Playground*, yang mana seringkali para anggota di dalam grup membahas mengenai segala hal dalam penggunaan OVO. Salah satunya seperti *cashback* yang diberikan oleh OVO kepada pengguna setiap kali melakukan transaksi dengan *merchant* tertentu, juga penggunaan *OVO point* yang di dapatkan setiap kali melakukan transaksi menggunakan OVO. Hal ini dapat terlihat pada gambar 1.2 berisi obrolan di dalam grup komunitas.

Gambar 1. 2 Obrolan Grup Komunitas Pengguna OVO



Sumber : Grup Komunitas, 2023

Menurut (DeLone & McLean, 1992) penggunaan menjadi salah satu dimensi dalam pengukuran tingkat keberhasilan suatu sistem, dimana ini menilai bagaimana sikap pengguna dalam menerima suatu sistem. Menurut (Antasari & Yaniartha S, 2015) suatu sistem informasi dapat dikatakan telah berhasil apabila dapat dijalankan dengan baik, mudah digunakan dan telah sesuai dengan teknologi yang ada, yang artinya hal ini berkaitan terhadap kepuasan pengguna dimana kepuasan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap suatu sistem yang telah mereka gunakan. Apakah sistem tersebut dapat dijalankan dengan baik,

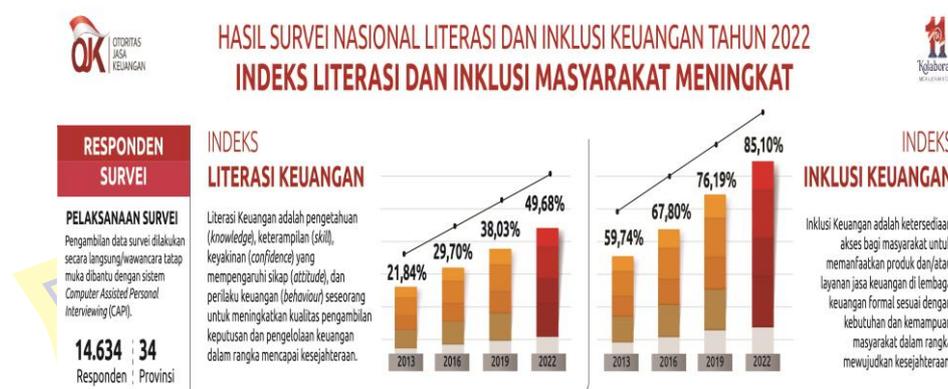
mudah digunakan dan sesuai dengan teknologi yang ada. Inilah mengapa meski tingkat pengguna OVO terbilang tinggi, namun sistem informasi tidak dapat dikatakan telah berhasil bila hanya mengandalkan tingkat penggunaan.

Mudahnya bertransaksi menggunakan *digital payment system*, tentunya tidak terlepas dari peran internet sebagai akses untuk memperlancar jalannya suatu teknologi. Menurut (Aditia et al., 2017) internet merupakan suatu media yang memudahkan dalam memperoleh dan membagikan suatu informasi dan sebagai tempat untuk berkomunikasi dari satu dengan yang lainnya. Menurut (Pram, 2016) sistem pembayaran elektronik membutuhkan internet sebagai sarana perantara. Menurut (Septiana, 2022) melakukan transaksi secara online tentu membutuhkan akses internet, karena tanpa internet pengguna tidak akan dapat menggunakan *digital payment system*. Maka dapat dipahami bahwa selain menjadi media dalam memperoleh informasi dan tempat berkomunikasi, namun internet juga menjadi sarana perantara dalam penggunaan *digital payment system* agar sistem dapat berjalan dengan lancar.

Perkembangan zaman memang telah berhasil mengubah perilaku individu ke arah yang lebih maju, namun masih terdapat beberapa hal yang tampaknya masih membutuhkan perhatian, salah satunya adalah tingkat literasi keuangan masyarakat. Ini karena meski masyarakat paham penggunaan *digital payment system*, namun jika tidak disertai pemahaman mengenai literasi keuangan, rasanya menjadi hal yang sia-sia. Karena meski masyarakat mampu bertransaksi secara mudah, namun jika masyarakat belum memahami mengenai bagaimana pengelolaan keuangan dengan benar dan baik, serta belum memahami dalam memilih mana produk dan

layanan jasa keuangan yang patut mereka beri kepercayaan, hal ini hanya akan membawa kerugian karena kurangnya literasi atau pemahaman mengenai pengelolaan keuangan yang benar. Literasi keuangan menurut (Nugraha, 2020) adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam pengambilan keputusan keuangan dengan tujuan mencapai kesejahteraan dalam keuangan.

Gambar 1. 3 Indeks Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan



Sumber : OJK, 2022

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2022) indeks literasi keuangan pada tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun 2019 di mana pada tahun 2019 indeks literasi keuangan mencapai angka 38,09% dan pada tahun 2022 indeks literasi keuangan mencapai angka 49,68% di mana ini menjadi bukti bahwa selama tiga tahun dari tahun 2019-2022 peningkatan literasi keuangan di Indonesia naik sebesar 11,65%. Peningkatan tersebut dapat di katakan menakjubkan di bandingkan dengan peningkatan literasi keuangan selama enam tahun yang terjadi sejak tahun 2013-2019 di mana hanya mengalami peningkatan sebesar 16,18%.

Berdasarkan uraian di atas menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH LITERASI KEUANGAN, DIGITAL

PAYMENT SYSTEM DAN PENGGUNAAN INTERNET TERHADAP TINGKAT KEBERHASILAN OVO”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan oleh peneliti, dapat di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Literasi Keuangan berpengaruh terhadap Tingkat Keberhasilan OVO?
2. Apakah *Digital Payment System* berpengaruh terhadap Tingkat Keberhasilan OVO?
3. Apakah Penggunaan Internet berpengaruh terhadap Tingkat Keberhasilan OVO?
4. Apakah Literasi Keuangan, *Digital Payment System* dan Penggunaan Interner berpengaruh terhadap Tingkat Keberhasilan OVO?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, dapat di simpulkan bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Literasi Keuangan terhadap Tingkat Keberhasilan OVO.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Digital Payment System* terhadap Tingkat Keberhasilan OVO.
3. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Internet terhadap Tingkat Keberhasilan OVO.

4. Untuk mengetahui pengaruh Literasi Keuangan, *Digital Payment System* dan Penggunaan Internet terhadap Tingkat Keberhasilan OVO.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapula manfaat penelitian ini di buat adalah dengan harapan bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

- a. Bagi Pelaku Bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan para pelaku bisnis terkait pengembangan dan hal-hal yang perlu diperbaiki lagi dalam *Fintech (Financial technology)* berbasis *digital payment system*. Agar membuat masyarakat lebih dapat mempercayai penggunaan *digital payment*.

- b. Bagi Akademisi

Penelitian yang telah di lakukan diharapkan dapat bermanfaat sebagai wawasan dan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya dan dapat dilakukan penelitian yang lebih baik lagi terkait literasi keuangan, *digital payment system* dan penggunaan internet.

- c. Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan pula dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah terkait bagaimana pola hidup individu yang telah berubah dan tentunya memerlukan sistem yang turut serta mengikuti zaman atau perkembangan. Hal ini juga diharapkan pemerintah mulai lebih meningkatkan keamanan dalam bertransaksi agar masyarakat tidak lagi merasa ragu terhadap aplikasi-aplikasi *fintech* yang telah beredar.