

BAB I

PENDAHULUAN

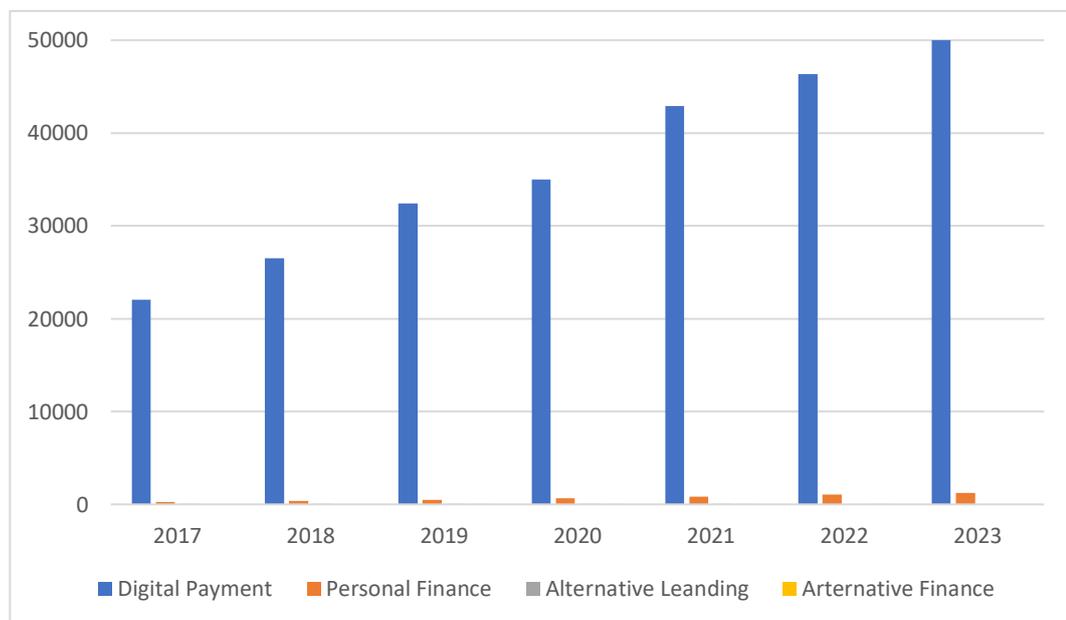
1.1 Latar Belakang

Kemajuan perkembangan teknologi yang sangat pesat pada saat ini menuju pada teknologi digital. Teknologi itu sendiri adalah media yang dapat mendukung kebutuhan sebagian besar manusia untuk mempermudah melakukan semua pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital menurut Aji dalam (Sahroni *et al.*, 2022). Hal ini didukung oleh laporan *We are Social*, yang menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia lebih meningkat dibandingkan setahun yang lalu. Pada bulan Januari tahun 2022 sebanyak 205 juta pengguna internet dan pada bulan Januari tahun 2023 sebanyak 212,9 juta pengguna internet.

Tujuan utama dari perkembangan teknologi saat ini tidak lain adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan atau aktifitas secara baik, cepat, dan mudah. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien menurut Samsul Hadi dan Novi dalam (EGA, 2018). Perubahan teknologi informasi yang berkembang pada dunia perbankan memberikan pelayanan kemudahan dalam mengakses informasi yang canggih. Metode yang digunakan dalam perbankan

sampai saat ini, yaitu nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan waktu yang cukup banyak seperti mengantri, mengisi formulir dan memastikan nomor rekening benar atau tidaknya.

Perkembangan teknologi memunculkan inovasi tentang teknologi keuangan yaitu *Financial Technology (FinTech)* merupakan inovasi teknologi yang dikembangkan dalam bidang finansial sehingga transaksi keuangan dilakukan dengan mudah dan praktis. Pembayaran atau transaksi dapat dilakukan dengan membutuhkan waktu beberapa menit saja dan dapat melakukan transaksi jarak jauh.



Gambar 1 Nilai perkiraan Fintech di Indonesia

Sumber: (Statistik,2020)

Berdasarkan grafik diatas, dari tahun 2017 sampai perkiraan pada tahun 2023 menunjukkan adanya peningkatan yang cukup tinggi dalam menggunakan transaksi yang dilakukan dengan memanfaatkan *fintech*. Hal ini menggambarkan minat

masyarakat Indonesia dalam menggunakan aplikasi berbasis digital dalam melakukan transaksi keuangan sangat tinggi. (Statistik, 2020)

Sehingga pada saat ini munculah berbagai macam dompet digital yang bisa mempermudah transaksi beda bank yang bisa diakses secara langsung melalui aplikasi yang ada pada *smartphone* dengan biaya transfer per transaksinya. Tarif transfer beda bank yang pada dasarnya Rp.6500 per transaksi, namun dengan adanya dompet digital maka nasabah dapat menghemat biaya transfer tersebut. Contoh dompet digital OVO dengan biaya transfer sebesar Rp2500 per transaksi. Selain OVO adapula dompet digital Go-jek yaitu Go-Pay juga memiliki kebijakan yang sama. Dengan beragam pilihan tersebut, tentu saja perbankan akan turun sebagian potensi dan transaksi transfernya.

Banyak keluhan masyarakat dikarenakan harus membayar biaya administrasi sebesar Rp.6500 disetiap melakukan transaksi antar bank. Hal ini menjadi suatu masalah bagi masyarakat khususnya bagi nasabah Bank dan juga bagi masyarakat yang mempunyai usaha bisnis offline maupun bisnis online yang mengharuskan untuk melakukan transaksi beda bank. Adanya biaya administrasi pada transfer beda bank menjadikan keluhan dan beban bagi masyarakat. Untuk itulah layanan transfer antar bank gratis sangat diperlukan.



Gambar 2 Aplikasi Flip

Sumber: (Bisnis.com,2022)

Flip terbit untuk mengatasi masalah ini. *Flip* merupakan aplikasi transfer uang antar rekening bank dengan gratis. Kegiatan transfer uang tidak hanya dilakukan antar satu bank saja, melainkan bisa dilakukan antar bank yang berbeda. Terdapat 14 bank yang dapat digunakan dalam transfer tanpa biaya (gratis). Diantaranya yaitu BNI Syariah, BNI, Mandiri, Mandiri Syariah, Bank Muamalat, BRI, BCA, BTPN, BTPN Wow, CIMB Niaga Syariah, CIMB Niaga, Permata Bank, Permata Bank Syariah, Jenius menurut *Flip*.Id dalam (Agata, 2022). *Flip* kini sudah hadir melalui bentuk aplikasi yang dapat diunduh melalui playstore di android maupun iOS.

PT *Flip* melalui *Flip*.id, adalah sebuah jasa transfer antar bank tanpa biaya pertama di Indonesia yang bisa diakses melalui website resminya di <https://Flip.id>. *Flip*.id merupakan *start-up* business di bidang *virtual wallet* yang dibentuk pada bulan November 2015 yang kini telah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan

mendapat izin resmi dari Bank Indonesia (BI) serta Kegiatan Usaha Pengiriman Uang (KUPU). PT *Flip* juga berada dibawah pengawasan direktorat Inovasi dan Inkubasi UI dan dibawah binaan mantan advisor *CEO XL*, Axiata Hasnul Suhaimi, dan *Co-Founder Kudo*, Agung Nugroho (EGA, 2018).

Perkembangan pengguna aplikasi *Flip* terus berkembang dari pertama tahun rilis hingga saat ini. Perkembangan tersebut menggambarkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Flip*, dengan menggunakan layanan aplikasi *Flip* masyarakat dapat melakukan transfer secara gratis biaya admin dengan mudah, cepat dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu dalam melakukan transfer. Untuk bank itu sendiri, dapat memudahkan bank untuk meminimalisir pekerjaan karyawan khususnya teller atau customer service.

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menggunakan lima faktor dalam pengukuran Keputusan Penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip*, sebagaimana berikut diantaranya, adalah

1. Kemudahan
2. Kemanfaatan
3. Keamanan
4. Privasi
5. Risiko

Dari lima faktor tersebut, peneliti dapat mengetahui keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip*. Menurut Rogers dalam (Rizza, Banani and Selvi, 2023) Kemudahan penggunaan adalah istilah yang mewakili tingkat dimana inovasi dianggap tidak sulit untuk dipahami, dipelajari atau dioperasikan. Sedangkan

menurut Davis dalam (Rizza, Banani and Selvi, 2023) Persepsi kemudahan adalah sebuah tingkatan dimana seseorang mempercayai penggunaan suatu sistem tertentu akan memberikan kemudahan dan terbebas dari usaha. Berdasarkan definisi diatas maka kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan untuk mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi. Jika seseorang percaya bahwa aplikasi mudah digunakan maka banyak konsumen yang ingin menggunakannya.

Perceived Usefulness (kegunaan/manfaat) merupakan faktor yang mewakili sejauh mana pengguna teknologi percaya bahwa dengan menggunakan teknologi terkait akan mempermudah atau meningkatkan kinerjanya menurut Yeni *et al* dalam (Agata, 2022). *Perceived Usefulness* dalam (Ardianto and Azizah, 2021) juga diartikan sebagai sebuah kemungkinan bagi seseorang untuk memiliki kinerja yang lebih baik setelah menggunakan teknologi.

Menurut (Kumala, Pranata and Thio, 2020) keamanan merupakan pegangan konsumen untuk percaya dengan teknologi yang digunakan dapat menyimpan dengan baik data pribadi mereka dan saat melakukan transaksi online, oknum yang tidak berkepentingan tidak dapat melihat bahkan memanipulasinya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kebijakan keamanan yang ada dalam keamanannya maka seseorang semakin yakin dan semakin minat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut Syahputra dalam (Piupi *et al.*, 2023) menyatakan Privasi merujuk pada bandingan tutur dari Bahasa Inggris (*privacy*) yang maksudnya upaya sekelompok orang atau individu untuk menjaga kehidupan serta hal personalnya dari khalayak ataupun untuk memantau arus informasi hal diri ataupun mereka. Privasi sebagai

akses pengawasan berhati-hati kepada privasi diri serta digapai melalui pengaturan iinteraksi sosial, yang pada gilirannya bisa memberikan umpan balik pada kemampuan untuk berhubungan dengan dunia serta mempengaruhi difinisi mengenai diri sendiri.

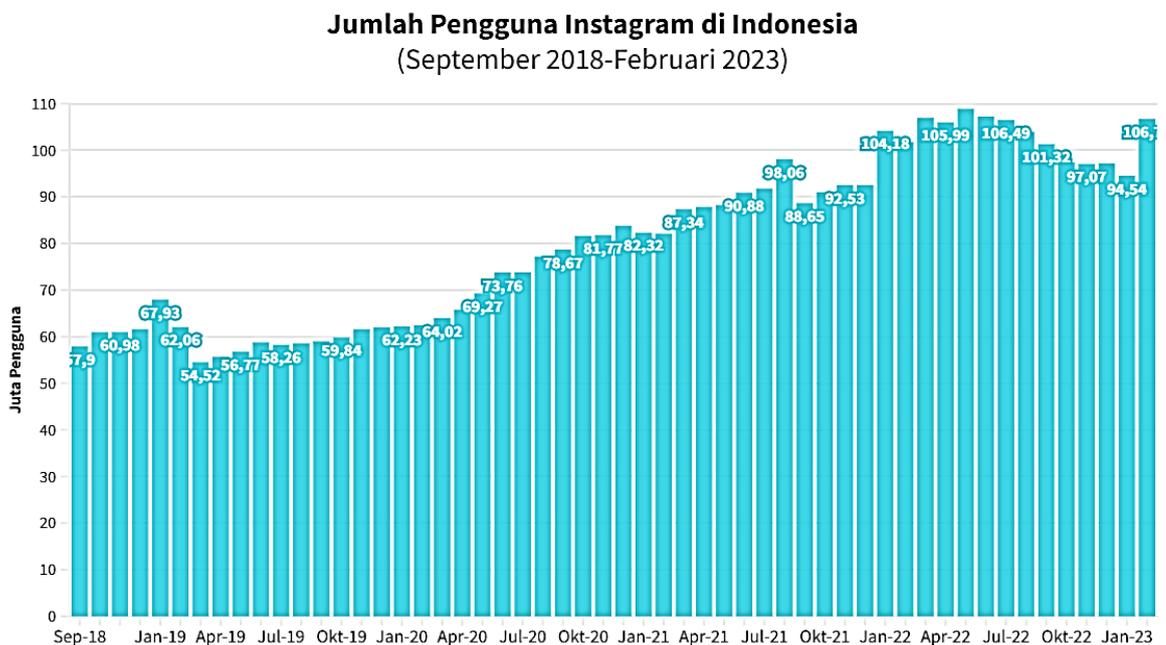
(Rodiah and Melati, 2020) mendefinisikan risiko sebagai ketidakpastian. Apabila sebuah produk berisiko maka konsumen cenderung tidak memiliki minat untuk memanfaatkan produk tersebut. Akan tetapi apabila sebuah produk memiliki risiko yang kecil, kemungkinan konsumen besar untuk memilih menggunakan produk tersebut. Hal ini dikarenakan setiap manusia tidak ingin menghadapi risiko. Risiko yang biasanya berupa konsekuensi negatif yang harus dihadapi pengguna dari suatu aplikasi, contohnya kerugian finansial yang harus ditanggungnya, atau tidak sesuainya kinerja aplikasi terhadap apa yang di inginkan, dan dalam mengoperasikan produk membutuhkan waktu yang lama.

(Ghozali I, 2016) Keputusan merupakan suatu pengakhiran dari pemikiran seseorang dengan memilih dari berbagai pilihan yang ada. Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap pilihan alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang paling tepat (Syaekhu & Suprianto, 2021). Hal ini dikarenakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu hasil dari proses memilih alternatif jawaban yang ada berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk ditindaklanjuti sebagai suatu cara pemecahan masalah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan signifikan mengenai pengaruh kemudahan, kemanfaatan, keamanan, privasi dan risiko terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Fintech Flip*, seperti penelitian (Aisyah, 2022)

menyatakan pengaruh kemudahan, kemanfaatan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian lainya seperti penelitian (Zaman, Pamungkas and Wibowo, 2022) menyatakan pengaruh privasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Salah satu media sosial yang sangat marak saat ini yaitu media sosial instagram. Banyak pelaku usaha yang menggunakan media sosial instagram sebagai tempat untuk promosi produk, dimana mereka membuat konten terkait layanan, kegiatan ataupun produk yang dipromosikannya.



Gambar 3 Statistik Pengguna Instagram

Sumber: (DataIndonesia.id,2023)

Berdasarkan data Napoleon Cat dalam (Data Indonesia, 2023) terdapat 106,72 juta pengguna Instagram di Indonesia hingga Februari 2023. Jumlah tersebut meningkat 12,9% dibandingkan pada bulan sebelumnya sebesar 94,54 juta pengguna. Melihat trennya, jumlah pengguna Instagram di Indonesia mengalami penurunan dari Juni 2022 hingga Januari 2023. Namun, jumlahnya kembali meningkat pada bulan lalu. Sementara itu, wanita mendominasi pengguna Instagram dengan perkiraan sebesar 53%. Sementara itu, 47% pengguna Instagram di Indonesia adalah pria. Berdasarkan usia, 37,8% pengguna Instagram domestik berusia 18-24 tahun, dan dengan jumlah 29,7% pengguna media sosial berusia 25-34 tahun, serta 12,2% pengguna Instagram di Indonesia berusia antara 13 hingga 17 tahun. Kemudian, 12,6% pengguna Instagram di Indonesia berada pada kelompok usia 35-44 tahun. Pengguna Instagram berusia 45-54 tahun di Indonesia mewakili 4,9%. Sisanya tergolong usia lebih dari 55 tahun. Hal ini dapat disimpulkan bahwa gambaran potensi media sosial instagram sangatlah besar manfaatnya. Instagram merupakan media sosial yang fungsi utamanya berfokus pada visual di mana kegiatannya yaitu dengan mengunggah foto dan video, serta memiliki beberapa fitur yang menarik.

Aplikasi *Fintech Flip* yang baru dirilis tahun 2015 ini belum banyak orang yang mengetahuinya. *Flip* dirilis untuk memudahkan transaksi transfer antar bank, dimana biasanya transfer antar bank dikenakan biaya administrasi, namun dengan aplikasi *Fintech Flip* ini, transfer antar bank menjadi gratis. Untuk itu peneliti ingin mengetahui seberapa besar minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Khususnya minat pada followers instagram *Flip_id*.

Peneliti memilih aplikasi *fintech Flip* karena salah satu aplikasi transaksi antar bank yang memiliki keunggulan transaksi antar bank dengan gratis biaya administrasi, terdapat 14 bank yang dapat digunakan dalam transfer tanpa biaya (gratis). Diantaranya yaitu BNI Syariah, BNI, Mandiri, Mandiri Syariah, Bank Muamalat, BRI, BCA, BTPN, BTPN Wow, CIMB Niaga Syariah, CIMB Niaga, Permata Bank, Permata Bank Syariah, Jenius dan dilengkapi dengan produk transaksi lainnya dengan fitur yang mudah dipahami dalam aplikasi tersebut.

Fenomena yang terjadi pada aplikasi *fintech Flip* lainnya adalah strategi bisnis untuk bersaing dan mempertahankan konsumen dengan didukung oleh penelitian yang telah dilakukan. Banyak penelitian sebelumnya mencari hubungan antara kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan, privasi dan risiko terhadap minat penggunaan untuk mengetahui kepuasan konsumen. Jadi penelitian ini menggunakan variabel tersebut namun dengan objek yang berbeda yaitu pengguna pada aplikasi *Fintech Flip*.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, Privasi, Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Fintech Flip* (Studi pada pengguna aplikasi *Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id* ?

2. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id* ?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id* ?
4. Apakah privasi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id* ?
5. Apakah risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id* ?
6. Apakah kemudahan, kemanfaatan, keamanan, privasi, dan risiko berpengaruh simultan terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*

4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh privasi terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh risiko terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*
6. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemudahan, kemanfaatan, keamanan, privasi, dan risiko terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi *Fintech Flip* yang tergabung dalam Instagram *Flip_id*

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan dalam penggunaan aplikasi *Fintech Flip*.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai kemudahan, kemanfaatan, keamanan, privasi, kepercayaan, dan keputusan penggunaan aplikasi.
2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Dan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.