

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini terus mengalami kemajuan yang signifikan, terutama pada era *digital 4.0*, dimana teknologi menjadi solusi yang mempermudah banyak aspek kehidupan sehari-hari. Dengan perkembangan ini, berbagai platform pembayaran *digital* muncul, menawarkan kenyamanan bagi pengguna yang sebelumnya melakukan transaksi dengan uang tunai (*cash based*), namun kini beralih ke metode non-tunai (*non-cash*). Dalam konteks ini, kepuasan konsumen terhadap layanan pembayaran *digital* memiliki potensi untuk menjaga keterikatan mereka terhadap layanan tersebut dalam jangka waktu yang panjang atau bahkan membuat mereka menjadi pelanggan setia (Kumar et al., 2018) Seiring dengan berkembangnya metode pembayaran *digital*, fitur-fitur tambahan juga semakin banyak tersedia, yang dapat diakses oleh pengguna dimana pun dan kapan pun. Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah mengubah cara konsumen berperilaku, dimana mereka mengharapkan proses pembayaran yang cepat, mudah diakses melalui perangkat seluler, dan aman saat menggunakan platform-platform *digital payment*.

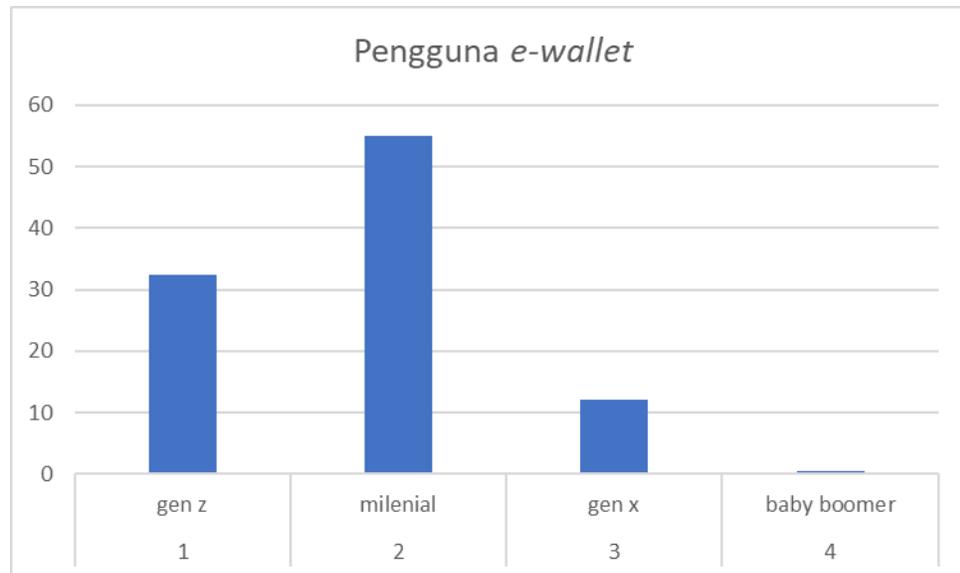
Salah satu inovasi dalam bidang *digital payment* adalah *e-wallet (electronic wallet)*, yang menjadi salah satu pilihan transaksi yang digunakan oleh masyarakat modern saat ini. Teknologi seperti internet banking, yang sering disebut sebagai "e-

wallet", menyediakan kemudahan bagi para pengguna untuk melakukan transaksi hanya melalui aplikasi yang dapat diakses dengan mudah oleh berbagai kalangan. Meskipun ada resiko dalam pembelian online, banyak orang yang telah melakukan transaksi seperti ini secara berulang, menunjukkan penerimaan yang tinggi terhadap *e-wallet* (Arifin & Khoiriyah, 2018). Teknologi *digital* juga mendukung perkembangan *e-wallet* di Indonesia.

Dilihat dari populasi di Indonesia yang semakin meningkat dengan melahirkan generasi baru, menjadikan minat terhadap penggunaan transaksi melalui *e-wallet* semakin meningkat. Dengan banyaknya berbagai macam produk dompet *digital* seperti ovo, gopay, dana, shopeepay, fasilitas untuk masyarakat dalam menerima media digital yang turut berkembang di Indonesia, dengan hal tersebut mendorong akses yg luas untuk memberikan peningkatan dalam penggunaan *e-wallet*. Pembelian secara *online* dianggap sebagai minat yang cukup populer di kalangan masyarakat. Adanya sifat dari *e-wallet* memang ditujukan untuk menggantikan dompet fisik beserta koin, uang kertas, kartu fisik dan instrumen lainnya, transaksi secara *online* bersifat efektif dan efisien sehingga menciptakan tren yang terus meningkat di tengah masyarakat (Dina Marsela et al., 2022).

Pada era *digital* sekarang, Sebagian besar Generasi Y (Milenial) lebih memilih menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) dibandingkan kartu anjungan tunai mandiri (ATM) bank. Seperti pada survey yang telah dilakukan oleh Center (2021) menyebutkan bahwa survei ini dilakukan secara daring terhadap 5.204 responden yang

tersebar luas dalam 34 provinsi pada 6-12 september 2021. Mayoritas Gen Z dan Gen Y, dengan uraian 55% dari Gen Y, 32,5% dari Gen Z, 12% dari Gen X dan 0.5% dari babyboomer, berikut persentase pengguna *e-wallet* berdasarkan diagram data :



Gambar 1. 1 Data Pengguna *E-Wallet*

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian di atas bahwa grafik diatas dapat menunjukkan gambaran pengguna *e-wallet* dikalangan generasi z tergolong sedikit jika dibandingkan dengan generasi sebelumnya yaitu generasi milenial (gen y).

Salah satu fitur *e-wallet* sangat sering digunakan yaitu QRIS (*Quick Response Code indonesia Standard*) untuk mempermudah layanan transaksi dikalangan generasi milenial, Generasi milenial yang memiliki pergerakan yang tinggi dan serba terhubung dengan internet dan media *digital* berpotensi besar menjadi pengguna utama QRIS

yang mengutamakan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan (Ni Wayan Sri Jayanti, 2022).

Namun tidak sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan menurut Pamungkas (2018), *e-wallet* merupakan produk baru yang belum sepenuhnya dipahami manfaatnya oleh sebagian kalangan. Situasi ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* belum tersebar secara merata. Untuk memperluas minat penggunaan *e-wallet* perlu membangun kepercayaan, kemudahan dan kegunaan uang elektronik. Oleh karena itu ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat ini meliputi kepercayaan, kemudahan dan kegunaan. Meski dengan banyaknya layanan yang menarik ditawarkan *e-wallet*, layanan ini masih belum diterima dengan baik oleh masyarakat.

Faktor keamanan data pengguna menjadi pertimbangan penting bagi setiap generasi, dengan insiden besar seperti kebocoran saldo di penyelenggara dompet digital di Indonesia dan kasus pembobolan data di salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menarik perhatian, bahkan sampai melibatkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Insiden tersebut juga melibatkan penggunaan mesin untuk melakukan pembobolan (Destry Damayanti, 2020).

Kepercayaan dapat mendorong minat penggunaan *e-wallet* terutama dikalangan mahasiswa, karena kepercayaan sangat berperan penting dalam mengukur minat penggunaan *e-wallet*. Adanya faktor kepercayaan dari mahasiswa membuat penggunaan *e-wallet* semakin meningkat. Menurut (Afolo & Dewi, 2022) jaminan

keamanan menjadi bagian penting dalam membentuk kepercayaan seseorang dengan mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap penyalahgunaan data pribadi, transaksi mereka akan aman. Mahasiswa adalah gen z yang biasanya memilih menggunakan sesuatu yang lebih efisien untuk melakukan transaksi, dengan cara berpindah ke transaksi berbasis elektronik berupa aplikasi melalui *smartphone* (Huwaydi & Persada, 2018). Dari hasil penelitian terdahulu (Agustina et al., 2022) bahwa kepercayaan (*trust*) berdampak pada minat penggunaan *e-wallet* dikarenakan mahasiswa sebagai pengguna merasa kepercayaan dan memiliki rasa aman dalam melakukan transaksi melalui dompet digital (*e-wallet*). Dalam hal ini, kepercayaan memberikan dampak berpengaruh pada pengguna *e-wallet* mahasiswa/i. Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi minat pengguna *e-wallet* yaitu faktor keamanan data. Faktor keamanan data pengguna juga dapat mendorong minat para mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet* itu sendiri, tidak hanya faktor kepercayaan yang dapat menarik minat pengguna, namun faktor keamanan data tidak kalah pentingnya.

Menurut Nasri & Zarai (2021) risiko keamanan merupakan perlindungan atas ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi pelanggan dalam bertransaksi secara *online*. Meskipun *e-wallet* telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir dengan penyempurnaan layanan dan tampilan semakin menarik, penggunaan *e-wallet* tidak dapat dihindarkan dari resiko yang mungkin timbul akibat penggunaan aplikasi tersebut seperti pencurian identitas ataupun penipuan. Jika *platform e-wallet* tidak menyediakan tingkat keamanan yang memadai,

pengguna mungkin enggan menggunakan layanan tersebut karena khawatir dengan data pribadi. Oleh karena itu, keamanan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna *e-wallet*. Dari penelitian terdahulu (Afghani & Yulianti, 2017) persepsi keamanan merupakan suatu perlindungan dimana seseorang merasa terjaga dari timbulnya ancaman-ancaman dari suatu asset informasi. Tindakan kriminal dapat menghasilkan ketidakpercayaan pengguna terhadap layanan *e-wallet*, sehingga pengelola perlu menjamin keamanan yang praktis tanpa mengancam penggunaan uang tunai, *e-wallet* dapat dianggap sebagai solusi yang mudah, bermanfaat, dan dapat diandalkan secara keseluruhan dalam hal keamanan jika digunakan secara berkelanjutan. Adapun faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepada minat penggunaan *e-wallet* yaitu faktor *hedonic motivation*.

Faktor motivasi hedonis (*hedonic motivation*), variabel ini dipergunakan untuk menilai seberapa besar dampak dari kesenangan terhadap keinginan untuk menggunakan *e-wallet*. Semakin tinggi motivasi hedonis seseorang, semakin besar minatnya dalam menggunakan pembayaran melalui perangkat *mobile*. Motivasi hedonis itu sendiri dapat mendorong minat pengguna *e-wallet* karena pengguna merasakan kesenangan dan kepuasan saat menggunakan *e-wallet*, baik melalui fitur-fitur tambahan seperti *cashback*, diskon atau *reward point*, maupun pengalaman transaksi yang lebih praktis dan cepat. (Balga & Sancheti, 2018) dalam penggunaan dompet digital, strategi yang digunakan oleh produsen agar menggunakan dompet digital adalah melalui fitur dalam aplikasi dompet digital dan perluasan layanan dari

dompet digital. Ketika bergubungan dengan teknologi, kemajuan akan terus menerus mendalami inovasi teknologi dan menjadi faktor yang menarik bagi konsumen untuk menemukan kesenangan dalam penggunaan teknologi. Dari penelitian terdahulu (Hanifah & Imam, 2022) bahwa motivasi hedonis menarik minat pengguna *e-wallet* karena motivasi dari individu yang hedonis ialah perasaan senang serta puas yang dihasilkan dari pemakaian teknologi.

Penelitian yang dilakukan (Wulandari & Septiani, 2024) dengan variabel independen persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah minat menggunakan *e-wallet* OVO. Pada penelitian yang sudah dilakukan oleh wulandari bahwa variabel persepsi kepercayaan berkaitan dengan minat menggunakan *e-wallet*. Penelitian yang dilakukan oleh (Faihaputri & Saripudin, 2021) dengan variabel independen pengaruh kepercayaan, keamanan data dan kemudahan pengguna aplikasi. Sedangkan variabel dependen adalah minat beli ulang (studi kasus jd.id) Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh faiha putri menggunakan variabel persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan data berpengaruh dengan minat beli ulang pada aplikasi jd.id.

Dengan hasil penelitian diatas maka dari ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengangkat pembahasan mengenai persepsi kepercayaan keamanan data pengguna dan *hedonic motivation* pada minat meggunakan platform *e-wallet*, tertariknya penulis kepada pembahasan yang diteliti, penulis memasukan salah satu variabel *hedonic motivation*, bagaimana persepsi *hedonic* pada minat penggunaan

mahasiswa yang menggunakan *e-wallet* itu sendiri, dan penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai seberapa besar para mahasiswa/i yang terkhusus di lingkup Universitas Pasundan khususnya di fakultas Ekonomi dan Bisnis salah satunya minat dalam mengapa tertarik menggunakan platform *e-wallet*.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai system informasi akuntansi dan menuangkan kedalam laporan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN KEAMANAN DATA PENGGUNA DAN HEDONIC MOTIVATION TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET MELALUI INTENSI PENGGUNA (Survei pada Mahasiswa/i akuntansi 2020-2021 pengguna *E-Wallet*)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunan penulis membatasi masalah-masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Se jauh mana Kepercayaan mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
2. Se jauh mana Keamanan Data mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
3. Se jauh mana *Hedonic Motivation* mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
4. Se jauh mana Intensi pengguna mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
5. Se jauh mana Penggunaan *E-Wallet* mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*

6. Seberapa besar pengaruh persepsi Kepercayaan terhadap Intensi Pengguna *E-wallet*
7. Seberapa besar pengaruh persepsi Keamanan Data Pengguna terhadap Intensi Pengguna *E-wallet*
8. Seberapa besar pengaruh persepsi *Hedonic Motivation* terhadap Intensi Penggunaan *E-wallet*
9. Seberapa besar pengaruh persepsi Kepercayaan terhadap Penggunaan *E-Wallet*
10. Seberapa besar pengaruh persepsi Keamanan Data Pengguna terhadap Penggunaan *E-Wallet*
11. Seberapa besar pengaruh persepsi *Hedonic Motivation* terhadap Penggunaan *E-Wallet*
12. Seberapa besar pengaruh persepsi Intensi pengguna terhadap Penggunaan *E-Wallet*
13. Seberapa besar persepsi Kepercayaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Wallet* melalui Intensi Pengguna
14. Seberapa besar pengaruh persepsi Keamanan Data Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* melalui Intensi Pengguna
15. Seberapa besar pengaruh persepsi *Hedonic Motivation* terhadap Penggunaan *E-Wallet* melalui Intensi Pengguna

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana Kepercayaan mahasiswa pada transaksi *E-wallet*
2. Untuk mengetahui sejauh mana Keamanan Data mahasiswa pada transaksi *E-wallet*
3. Untuk mengetahui sejauh mana *Hedonic Motivation* mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
4. Untuk mengetahui sejauh mana Intensi pengguna mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
5. Untuk mengetahui sejauh mana Penggunaan *E-Wallet* mahasiswa pada transaksi *E-Wallet*
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi Kepercayaan terhadap Intensi Penggunaan *E-Wallet*
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi Keamanan Data Pengguna terhadap Intensi Penggunaan *E-wallet*
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi *Hedonic Motivation* terhadap Intensi Pengguna *E-wallet*
9. Untuk Mengetahui besarnya pengaruh persepsi Kepercayaan terhadap Penggunaan *E-Wallet*

10. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi Keamanan Data Pengguna terhadap Penggunaan *E-Wallet*
11. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi *Hedonic Motivation* terhadap Penggunaan *E-Wallet*
12. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi Intensi Pengguna terhadap Penggunaan *E-Wallet*
13. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi Kepercayaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* melalui Intensi Pengguna
14. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi Keamanan Data Pengguna terhadap Penggunaan *E-Wallet* melalui Intensi Pengguna
15. Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi *Hedonic Motivation* terhadap Penggunaan *E-Wallet* melalui Intensi Pengguna

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi tentang bahan informasi yang digunakan dalam hal intensi penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa FEB unpas sehingga dapat mengetahui minat mahasiswa dalam menggunakan transaksi digital melalui platform *e-wallet*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dalam intensi mahasiswa menggunakan *e-wallet*, khususnya mengenai minat menggunakan dalam segi kepercayaan, keamanan data dan motivasi hedonis, serta sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

2. Bagi Instansi Pendidikan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mahasiswa khususnya Universitas Pasundan Program Studi Akuntansi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi terkhusus Sistem Informasi Akuntansi.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar dalam penulisan penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penelitian membatasi ruang lingkup pembahasannya sesuai dengan pembahasan tentang Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Data Pengguna dan *Hedonic Motivation* Terhadap Intensi Penggunaan *E-Wallet*. Data yang diperoleh berasal dari responden yaitu Mahasiswa di FEB Universitas Pasundan, yang ada di lingkup kampus melalui kuisioner.