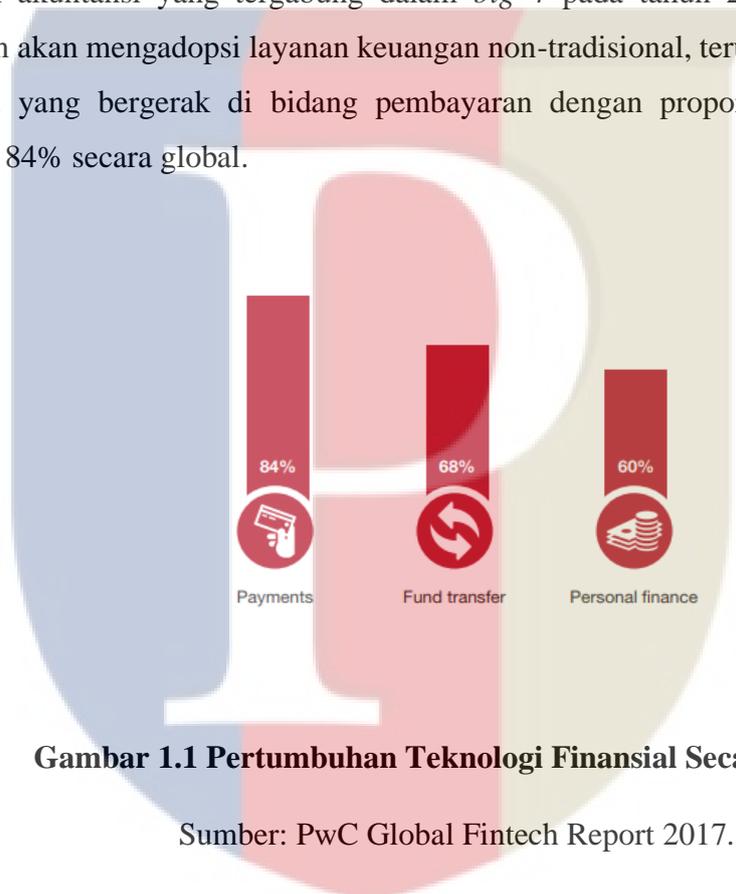


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah menunjukkan kemajuan secara global maupun lokal. Berdasarkan laporan “*Price Waterhouse Cooper (PwC) Global Fintech Report*” yang merupakan salah satu perusahaan konsultan akuntansi yang tergabung dalam *big 4* pada tahun 2017, mayoritas konsumen akan mengadopsi layanan keuangan non-tradisional, terutama teknologi keuangan yang bergerak di bidang pembayaran dengan proporsi penggunaan sebanyak 84% secara global.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Teknologi Finansial Secara Global

Sumber: PwC Global Fintech Report 2017.

Menurut Kim, Park, Choi, dan Yeon (2015), teknologi finansial adalah suatu sistem yang menggunakan teknologi informasi berbasis *mobile* untuk meningkatkan efisiensi sistem keuangan. PwC dalam laporannya yang terlihat pada Gambar 1.1 menyebutkan bahwa pada 2017 terdapat 3 sektor finansial yang mayoritas diadopsi penggunaan teknologi oleh masyarakat dengan sektor pembayaran penyumbang terbesar. Beberapa negara di dunia telah menerapkan sistem pembayaran menggunakan teknologi. Salah satunya adalah Tiongkok yang pada tahun 2015, melibatkan 80 persen transaksi. Sistem pembayaran di Tiongkok

didominasi oleh Alipay hingga digunakan oleh wisatawan luar negeri (Rossiana, 2018). Alipay sendiri merupakan sistem teknologi finansial (*fintech*) yang memungkinkan konsumen menggunakan *Smartphone* untuk membayar.

Teknologi finansial sendiri sesungguhnya bukan hal yang baru bagi Indonesia. Data yang bersumber dari Ethiscrowd sebagai perusahaan *islamic crowdfunding* menunjukkan bahwa pertumbuhan teknologi finansial di Indonesia sendiri telah mencapai 18.646 milyar dolar hingga 2017 dan diprediksi akan terus meningkat (Hasan, 2018). Beberapa pihak sudah mulai menerima masuknya teknologi ini dan menggunakannya, salah satunya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai satu – satunya yang mengatur ekosistem keuangan di Indonesia telah mengeluarkan POJK No. 13 Tahun 2018 yang mengatur teknologi finansial dengan adanya dasar hukum yang mengatur ekosistem pergerakan *fintech*, maka dipastikan bahwa penggunaan teknologi keuangan akan didukung dan dilindungi oleh Undang-Undang baik secara objektif maupun subjektif.

Walaupun demikian, hal tersebut dikonfirmasi oleh hasil riset yang dilakukan oleh G4S dalam laporannya “*The G4S World Cash Report*”(Walfajari, 2018). Hasil ini menunjukkan bahwa 50 - 55 persen transaksi yang terjadi di Indonesia masih didominasi tunai. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia telah menjalankan program Gerakan Masyarakat Non – Tunai (GMNT) yang bertujuan mengajak masyarakat Indonesia untuk beralih dari pembayaran tunai menjadi non-tunai. Gerakan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menyadarkan masyarakat Indonesia bahwa adanya beban bank sentral setiap tahunnya dalam mencetak uang kertas sebagai alat pembayaran. Berdasarkan sumber harian Republika, GMNT telah menghemat biaya percetakan uang hingga mencapai Rp 16 triliun (Sadewo, 2017), sehingga dengan angka 55% masyarakat Indonesia yang masih menggunakan uang tunai dalam berbelanja, kemunculan teknologi finansial yang didukung oleh GMNT sebagai solusi sistem baru yang menawarkan kemudahan dalam membayar dengan tujuan untuk menghemat beban biaya mencetak uang kertas menjadi bias. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih menikmati pembayaran tunai dan enggan untuk berpindah meskipun ada sistem baru yang lebih efisien. Salah satu faktor yang berpengaruh adalah karena adanya kebiasaan menggunakan sistem yang sudah ada.

Fenomena kebiasaan masyarakat yang enggan untuk berpindah kepada sistem baru dikonfirmasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Menurut Polites dan Karahanna (2012), kebiasaan muncul di luar alam sadar, dimana suatu individu tidak akan terpengaruh dengan situasi yang sedang terjadi. Lebih tepatnya, kebiasaan merupakan hal yang sulit untuk diubah mengingat ini sudah menjadi rutinitas sehari-hari. Neal, Wood, dan Quinn (2006) mengatakan bahwa ketika seorang individu sudah puas dengan kebiasaan yang dilakukan, maka ia akan terus mengulang aktivitas tersebut sebagai salah satu cara untuk menghindari proses penyesuaian diri dan lebih memilih untuk bertahan dengan sistem yang sudah ada (*Incumbent System Habit*). Studi yang dilakukan oleh Wu dan Kuo (2008) menunjukkan bahwa kebiasaan akan berpengaruh positif untuk tetap menggunakan sistem yang telah ada (*Status quo* atau *Inertia*). *Inertia* merupakan suatu kondisi dimana suatu individu tidak akan berpindah ataupun tetap berpegang teguh dengan keadaan yang ada dan kebiasaan yang dilakukan meskipun terdapat suatu sistem baru yang lebih mudah (Polites & Karahanna, 2012). Polites dan Karahanna (2012) menilai bahwa *inertia* merupakan hasil penilaian dari biaya transisi (*transition costs*). Mempelajari sistem baru akan membutuhkan usaha lebih untuk mempelajari (*switching cost*) yang meyakinkan seseorang untuk bertahan dengan sistem lama (*inertia*) dibandingkan beralih kepada sistem baru.

Di tengah fenomena masyarakat yang masih enggan menggunakan pembayaran digital, ternyata perkembangan pembayaran digital di Indonesia (termasuk OVO dan GO-PAY) sudah cukup berkembang pesat. Berdasarkan publikasi Katadata (portal berita *online* resmi), survei yang dilakukan terhadap 1.200 responden di 8 kota besar Indonesia termasuk Jakarta mengungkapkan bahwa OVO dan GO-PAY merupakan 2 jenis pembayaran digital yang menjadi *top of mind* (Katadata, 2019). OVO sendiri adalah *platform* pembayaran digital yang didirikan oleh PT Visionet Internasional, perusahaan dibawah naungan Lippo Group. Saat ini, OVO sudah bertumbuh cukup pesat semenjak kemunculannya di 2016 dengan memberikan *cashback* di beberapa pusat perbelanjaan untuk menarik pengguna dan menggandeng Grab untuk menjadi Grabpay. Jumlah pengguna aktif OVO menurut direktur PT Visionet International Adrian Suherman sebesar 9,5 juta pengguna aktif (Putra, 2018). Selain OVO, terdapat GO-PAY yang sedang

berkembang dengan menerapkan strategi serupa seperti OVO dalam menambah pengguna baru melalui penawaran *cashback*. Menurut Tech In Asia pada tahun 2017, GO-PAY sudah menyumbang pangsa pasar sebesar 30% dari seluruh transaksi non-tunai di Indonesia (Pratama, 2017). Berdasarkan wawancara pribadi secara *online*, pihak GO-PAY mengatakan bahwa saat ini sudah ada lebih dari 4 juta pengguna GO-PAY di Jakarta. (E. Sebastian, komunikasi personal, 30 Oktober, 2018).

Berdasarkan fakta penelitian terdahulu dan fenomena yang ada, penulis melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap sepuluh orang yang belum menggunakan OVO maupun GO-PAY. Berdasarkan uji pendahuluan, mayoritas responden mengatakan bahwa pembayaran secara tunai jauh lebih efisien, karena tidak perlu bersusah payah untuk mengunduh salah satu dari aplikasi tersebut dan melakukan *top-up* saldo yang menurut responden memakan waktu dan usaha cukup banyak. Hasil dari wawancara tersebut mengindikasikan bahwa adanya keterkaitan dengan fakta dan penelitian sebelumnya, yaitu *incumbent system habit* dan biaya transisi berpengaruh terhadap *inertia* dalam intensi penggunaan sistem baru pada calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.

Mengacu kepada hasil penelitian sebelumnya, hasil studi pendahuluan, fenomena serta keengganan tersebut, penelitian ini ingin mengkaji pengaruh variabel *incumbent system habit* dan biaya transisi terhadap intensi penggunaan sistem baru melalui *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan pembayaran digital (OVO& GO-PAY) untuk mengubah kebiasaan masyarakat yang masih nyaman dalam bertransaksi tunai dengan strategi yang berbeda.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, dapat ditemukan permasalahan bahwa adanya sistem baru yang muncul tetapi mayoritas masyarakat masih menggunakan sistem lama dan mempertimbangkan usaha lebih untuk mempelajari dan menggunakan sistem baru.

1.3 Batasan Masalah

Seperti yang telah dipaparkan pada sub bab di atas, faktor yang memengaruhi intensi penggunaan sistem baru cukup beragam. Namun di sisi lain, ada keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, terutama dalam penyebaran 100 kuesioner dan sampel hanya bersumber dari masyarakat Jakarta. Menyadari akan keterbatasan tersebut, penelitian ini hanya meliputi *incumbent system habit* dan biaya transisi yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia*, serta *inertia* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru pada calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah:

1. Apakah *incumbent system habit* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta?
2. Apakah biaya transisi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta?
3. Apakah *inertia* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru calon pengguna pembayaran digital di Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *incumbent system habit* terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.
2. Mengetahui pengaruh biaya transisi terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.
3. Mengetahui pengaruh *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperbanyak pengetahuan mengenai intensitas penggunaan sistem baru melalui *inertia* berdasarkan *incumbent system habit* dan biaya transisi yang dapat diaplikasikan bagi pihak penyelenggara pembayaran digital di Jakarta. Selain itu, penelitian ini berguna untuk mengetahui apakah *inertia* dipengaruhi signifikan dan positif oleh *incumbent system habit* dan biaya transisi yang menurunkan intensi penggunaan sistem pembayaran digital di Jakarta sebagai sistem baru.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan wawasan bagi penyelenggara pembayaran digital, khususnya bagi OVO dan GO-PAY dalam memperbaharui sistem pemasaran yang dilakukan untuk lebih banyak mengalihkan masyarakat menggunakan pembayaran digital dan menunjukkan bahwa sudah saatnya masyarakat untuk mulai meninggalkan sistem yang sudah ada serta mudah untuk dipelajari masyarakat agar intensitas penggunaan sistem baru ini semakin meningkat. Selain itu, hasil penelitian ini berguna untuk mengetahui pengaruh terbesar antara *incumbent system habit* dan biaya transisi yang mempengaruhi *inertia* seseorang untuk menggunakan sistem pembayaran digital.

1.7 Sistematika Penulisan

Skripsi ini dibuat dalam beberapa bab, dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian, bagan alur berpikir dan kerangka konseptual.

Bab III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang desain penelitian, variabel dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, lokasi dan waktu penelitian, serta metode analisis data.

Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis deskriptif, hasil perhitungan *Partial Least Squares*, serta pembahasan.

Bab V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi dan saran penelitian.