

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang bergerak cepat beberapa tahun ini memberikan dampak yang sangat berpengaruh pada kehidupan masyarakat. Dalam bidang ekonomi, perkembangan teknologi ini bisa terlihat dari bertambah mudahnya sistem pembayaran dan penerimaan uang dalam jual-beli. Dalam sistem pembayaran sendiri, sudah berkembang menjadi sebuah sistem pembayaran berbasis elektronik (e-payment). Pembayaran dengan sistem elektronik ini memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran dan jual-beli bukan hanya dalam hal kesepakatannya saja, namun juga langsung dengan pembayarannya.

Sistem pembayaran elektronik ini tidak menggunakan uang tunai seperti kegiatan transaksi konvensional pada umumnya, namun lebih menggunakan uang elektronik dan dibantu dengan koneksi internet. Uang elektronik itu sendiri biasa disebut *e-money*. *E-money* menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money) yang kini sudah diperbarui menjadi PBI Nomor: 18/ 17/PBI/2016 adalah dasar nilai mata uang yang diterbitkan dengan cara menyetor sejumlah uang dahulu kepada penerbit yang kemudian nilai uang tersebut disimpan dalam sebuah server atau chip dan dapat digunakan untuk melakukan transaksi jual-beli kepada pedagang selain kepada penerbit tersebut.

Industri *e-money* adalah sebuah layanan dalam industri keuangan yang kepopulerannya mulai meningkat akhir-akhir ini. Payment system berbasis teknologi termasuk suatu sektor dalam industri teknologi finansial yang saat ini sedang mengalami kemajuan di negara ini. Menurut Sukma (2016) kedepannya Sector inilah yang oleh pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat membantu meningkatkan akses layanan keuangan pada masyarakat

Menurut Utomo (2017) Berdasarkan Data Statistika 2017 nilai transaksi teknologi finansial di Indonesia akan mencapai 15 miliar dollar AS. Indonesia diharapkan bisa menjadi kekuatan ekonomi terbesar di Asia tenggara pada 2020.

E-money pertama kali diterbitkan di Indonesia pada April 2007 oleh Bank Indonesia. Contoh *e-money* menurut finansialku.com adalah :

- *Card-based e-money* : mandiri *e-money*, Flazz BCA, BRI Brizzi, BNI Tap Cash, Megacash Bank Mega, dll.
- *Server-based e-money* : T-cash (Telkomsel), Dompotku/Paypro (Indosat), XL Tunai (XL), Sakuku (BCA), dll
- *App-based e-money* : Go-pay (Go-Jek), Ovo(Grab), TokoCash (Tokopedia), Bukadompot (Bukalapak), KasPay (Kaskus), dll.

PT. GO-JEK Indonesia adalah perusahaan penyedia aplikasi *mobile* yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, layanan pembayaran, dan layanan lainnya (www.go-jek.com). Perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim ini adalah sebuah perusahaan

teknologi yang menerapkan *e-money* sebagai salah satu cara pembayarannya. Saat ini, gojek telah tersedia di lebih dari 50 kota di Indonesia dan hingga bulan Oktober 2018 sudah di unduh lebih dari 10 juta kali (*Google PlayStore*). Perusahaan ini memberikan berbagai pelayanan terhadap pelanggannya dengan menggunakan *e-money* bernama *Go-pay* sebagai alat pembayarannya. Pelayanan tersebut antara lain terdiri dari transportasi orang (*GO-RIDE*, *GO-CAR* dan *GO-BLUEBIRD*) sebagai pelayanan utama perusahaan, pengantaran makanan (*GO-FOOD*), dan Pengantaran Barang (*GO-SEND*, *GO-SHOP*, *GO-MART*, dan *GO-BOX*). Selain daripada jasa pengantaran tersebut, Go-Jek juga memiliki fitur lain yang mencakup Penyedia Jasa seperti Jasa pembelian tiket (*GO-TIX*), Penyedia Jasa Pijat (*GO-MASSAGE*), Penyedia Make-Up (*GO-GLAM*), serta Penyedia Kebersihan (*GO-CLEAN*), dan jasa lainnya bahkan hingga pembayaran di beberapa tempat yang terdaftar dan bekerjasama dengan Go-Jek.

Go-Jek adalah salah satu pionir layanan ojek berbasis aplikasi di Indonesia. Dengan menggunakan ini, para pengguna aplikasi Go-Jek cukup memesan ojek melalui aplikasi pada smarhpone secara online dan kemudian nantinya akan dijemput oleh ojek yang merespon pesanan pengguna atau calon penumpang. Pembayaran dapat dilakukan setelah pengguna sampai di tempat tujuan. Tarif yang dikenakan bervariasi berdasarkan jarak yang ditempuh atau berdasarkan flat rate yang diberlakukan.

Nadiem Makarim selaku pendiri Go-Jek menjelaskan, *Go-pay* adalah sebuah jawaban dari keinginan pengguna untuk layanan Go-Jek. Sehingga pembayaran non-tunai sedang sangat dipromosikan oleh Go-Jek.

Electronic Wallet (Go-pay) adalah teknologi keuangan yang mulai menjadi populer digunakan meskipun banyak teknologi pembayaran lain yang tersedia. Menurut Priyono (2017), penawaran produk local di Indonesia sangat penting.

Penggunaan sistem (*actual system usage*) menurut Davis (1989), adalah durasi penggunaan suatu sistem teknologi dihitung berdasarkan tingkat keseringan penggunaan dan lama waktu penggunaan. Maka dari itu jika pengguna sudah sering menggunakan Go-Jek maka pengguna dianggap sudah mengetahui payment system dengan baik.

Transaksi menggunakan *e-money (Go-pay)* ini diharapkan dapat mempermudah pengguna aplikasi dalam melakukan transaksi. Pengguna aplikasi ini menurut Nadiem, sebagian besar berada pada rentang umur 12-50 tahun. Dengan mengetahui rentang umur tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi ini adalah dari Generasi Milenial dan Generasi Z.

Generasi Milenial atau Generasi Y adalah orang-orang yang lahir pada rentang tahun 1980-1990 hingga awal 2000an. Sedangkan Generasi Z adalah orang-orang yang lahir pada rentang tahun 1995 hingga 2014 (IDN Times, 2016).

Generasi Milenial dan Generasi Z lahir pada saat teknologi seperti handphone dan internet diperkenalkan di masyarakat. Sehingga, para Generasi milenial dan Z ini sangat mengerti akan teknologi terutama penggunaan internet, yang membuat mereka tergantung dengan teknologi tersebut.

Karena internet sangat luas digunakan di kalangan Generasi milenial dan Generasi Z, mereka pun mudah mendapatkan informasi dari seluruh dunia. Alasan inilah yang mendasari kenapa pengguna aplikasi berbasis *mobile* seperti Go-Jek lebih banyak digunakan oleh generasi milenial dan Z ini.

Pengetahuan Produk (*Go-pay*), kemudahan penggunaan produk (*Go-pay*), promosi Produk (*Go-pay*), dan informasi kemanfaatan dan kelemahan produk (*Go-pay*) di anggap menjadi beberapa pertimbangan yang menjadikan Go-Jek dengan *Go-pay*nya sebagai pilihan penggunaan *e-money* oleh para generasi milenial dan Z di Indonesia saat ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis berinisiatif mengambil judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNAAN *E-MONEY* BERBASIS *MOBILE* (*GO-PAY*) OLEH GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah Pengetahuan produk (*Go-pay*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *go-pay* sebagai salah satu alat pembayaran secara elektronik oleh generasi milenial dan generasi Z?
2. Apakah kemudahan penggunaan produk (*Go-pay*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *go-pay* sebagai salah satu alat pembayaran secara elektronik oleh generasi milenial dan generasi Z?
3. Apakah promosi produk (*Go-pay*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *go-pay* sebagai salah satu alat pembayaran secara elektronik oleh generasi milenial dan generasi Z?
4. Apakah kemanfaatan dan kelemahan Produk (*Go-pay*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *go-pay* sebagai salah satu alat pembayaran secara elektronik oleh generasi milenial dan generasi Z?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengetahuan produk (*Go-pay*), kemudahan penggunaan produk (*Go-pay*), promosi produk (*Go-pay*), dan kemanfaatan dan kelemahan produk (*Go-pay*) dapat mempengaruhi minat penggunaan *go-pay* oleh generasi milenial dan generasi Z.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan penelitian ini bisamemberikan manfaat bagi perusahaan Go-Jek, supaya bisa dijadikan salah satu referensi untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan *Go-pay* supaya dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan penggunaanya di masa depan.
2. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian yang akan datang supaya biasdijadikan tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

