

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) pada era modern mendorong persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Manajemen perusahaan dituntut untuk bisa berinovasi dalam menentukan strategi agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis, dan tetap bisa mempertahankan kepuasan pelanggan. Masyarakat hanya dituntut untuk mengikuti perkembangan yang terjadi untuk menunjang kebutuhan hidup. Demi hal tersebut, perusahaan saat ini banyak memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) dalam bisnisnya. Peran teknologi informasi sangat penting, tidak hanya untuk meningkatkan komunikasi, efisiensi, dan efektivitas saja, tetapi juga sebagai kolaborasi dan kompetitif dengan aspek kehidupan lainnya, salah satunya sebagai alat bantu manajemen untuk mengambil keputusan dalam sebuah perusahaan sehingga dapat meningkatkan daya saing.

Sejak tahun 1980, sudah banyak investor yang menginvestasikan modalnya untuk pengembangan TI (Venkatesh et al., 2003). Pemanfaatan TI dapat memenuhi kebutuhan informasi bisnis dengan cepat, relevan, dan tepat waktu. Hingga saat ini sudah banyak sektor bisnis yang memanfaatkan TI sebagai pengembangan bisnisnya seperti bidang bisnis telekomunikasi, transportasi, pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bahkan perdagangan (Guratri, 2016). Hal tersebut terbukti dengan berevolusinya bentuk pembayaran tunai (*cash*) menjadi non-tunai (*cashless*).

Gaya kehidupan masyarakat saat ini semakin modern seiring dengan perkembangan teknologi, sehingga pola pikir masyarakat pun juga berubah. Banyak masyarakat modern memiliki pola pemikiran untuk melakukan berbagai hal dengan mudah dan cepat, maka diperlukannya sebuah sistem pembayaran yang cepat, efisien, aman, dan juga handal. Salah satu sistem pembayaran yang mampu dimanfaatkan untuk mengimbangi perkembangan perekonomian saat ini adalah dengan sistem pembayaran non-tunai.

“Menurut Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology (fintech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran” (Bank Indonesia, 2016).

PT Visionet Internasional merupakan perusahaan yang berkembang di bawah naungan perusahaan Lippo (*digitalpayment*), saat ini PT Visionet Internasional memiliki orientasi pada pengembangan *smart financial apps* bernama OVO, aplikasi ini mencoba mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobilepayment*. Aplikasi OVO kian memantapkan diri sebagai aplikasi pembayaran non tunai, dengan menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna. Beberapa tahun belakangan ini salah satu sistem pembayaran non-tunai berbasis aplikasi OVO sedang gencar diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia.

OVOberjanji akan memberikan kemudahan dalam berbelanja dan lebih menguntungkan kepada para pelanggannya. OVO mengatakan bahwa sudah bekerjasama dengan ratusan rekan merchant, diantaranya Hypermart, Agoda, First Media, Maxx Coffee, Matahari Mall.com dan hampir semua gerai bisnis Lippo. Layanan OVO ini terbagi ke dalam dua kategori pengguna, OVO Club (pengguna biasa) dan OVO premier. Lippo merupakan salah satu industri yang mendukung *financial technology* dengan menjadi salah satu bagian yang terlibat dalam penyelenggaraan bisnis pembayaran secara *non* tunai.

Penggunaan sistem adalah keadaan aktual dari pelaksanaan suatu sistem teknologi yang dapat diukur berdasarkan keseriusan penggunaan dan durasi waktu penggunaan (Davis, 1989). Tingkat penerimaan OVO karena penggunaannya bisa dilihat dari jumlah aspek. Adapun aspek yang berpengaruh terhadap penggunaan sistem pembayaran OVO ialah kecemasan penggunaan komputer (*Computer Anxiety*), sikap penggunaan komputer (*Computer Attitude*), ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*), dan kesesuaian (*Compatibility*). Aspek-aspek tersebut diuji berdasarkan acuan konstruksi *Unified theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan diperkenalkan oleh Venkatesh dkk (2012). Kemudian untuk teori *Information System Success Model* yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean (2003).

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari minat penggunaan layanan *financial technology* berbasis aplikasi OVO terhadap kepercayaan konsumen untuk mengambil keputusan. Adanya layanan *financial technology* banyak sekali manfaat yang bisa dirasakan, akan tetapi ada sebagian orang yang

merasa cemas dengan adanya teknologi. Berbagai sikap yang muncul dan ditunjukkan individu terhadap keberadaan komputer atau yang lebih dikenal dengan kecemasan penggunaan komputer (*komputer anxiety*) biasanya ditunjukkan dengan sikap cemas dan gelisah dengan adanya komputer, sehingga mereka tidak bisa mendapatkan manfaat dengan keberadaan komputer (Indriantoro, 2000).

Sikap penggunaan komputer (*computer attitude*) biasanya ditunjukkan dengan sikap perasaan bahagia atau ketidaksenangan seseorang terhadap fenomena insentif (Rifa dan Gudono, 1999:193). Sebagian orang merasa yakin dengan keberadaan komputer, mereka yakin bahwa keberadaan komputer mampu memudahkan pekerjaan dan memberikan beragam manfaat. Sebagian lagi merasa tidak yakin terhadap keberadaan komputer, mereka berpendapat dengan adanya komputer akan membawa dan memenangi kehidupan manusia. Lebih-lebih jika terdapat kemungkinan timbul perasaan terancam karena keberadaan komputer yang mungkin bagi sebagian orang komputer merupakan mesin yang sangat rumit dan susah untuk dikendalikan. Sikap pengguna komputer menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kinerja setiap individu dalam penggunaan komputer (Indriantoro, 2000). Fenomena yang muncul adalah sikap seseorang terhadap adanya komputer (*computer attitude*) dan kegelisahan seseorang terhadap komputer (*computer anxiety*) dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan atau mengoperasikan komputer.

Vankatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), dan kesesuaian (*compatibility*) terhadap minat penggunaan

teknologi informasi dan hubungan positif terhadap minat penggunaan teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakaian terhadap penggunaan teknologi informasi. Sedangkan *IS Success* model merupakan model kesuksesan sistem informasi yang selanjutnya disempurnakan menjadi DeLone dan McLean yang menyebutkan bahwa penggunaan (*use*) berpengaruh positif pada hasil bersih (*Net Benefit*).

Kondisi tersebut mendorong industri keuangan berkolaborasi dan berkompetisi dalam menyediakan layanan transaksi keuangan bersifat *cashless*. Hal ini didukung dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan ataupun pusat perbelanjaan di Indonesia yang menerima transaksi pembayaran dengan menggunakan sistem pembayaran non-tunai. Cepat, aman, nyaman, mudah dan efisien dalam bertransaksi merupakan alasan masyarakat Indonesia memiliki respon yang besar terhadap sistem pembayaran non-tunai, perusahaan yang dapat menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi akan kebutuhan masyarakat, maka dari itu banyak masyarakat tertarik untuk menggunakan layanan OVO dalam bertransaksi.

Selanjutnya, untuk mengakomodasi itu semua dilakukan penelitian dengan judul “Determinan Faktor-Faktor Penggunaan Financial Teknologi (OVO)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kecemasan penggunaan komputer berpengaruh terhadap penggunaan layanan OVO?
2. Apakah sikap penggunaan komputer berpengaruh terhadap penggunaan layanan OVO?
3. Apakah ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan layanan OVO?
4. Apakah ekspektansi usaha berpengaruh terhadap penggunaan layanan OVO?
5. Apakah kesesuaian berpengaruh terhadap penggunaan layanan OVO?
6. Apakah penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO berpengaruh terhadap *Net Benefit*?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data mengenai pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan OVO.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kecemasan penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO berbasis *financial technology*.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap penggunaan komputer terhadap penggunaan layanan OVO berbasis *financial technology*.

3. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan layanan OVO berbasis *financial technology*.
4. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usahat terhadap penggunaan layanan OVO berbasis *financial technology*.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian terhadap penggunaan layanan OVO berbasis *financial technology*.
6. Untuk mengetahui pengaruh dari penggunaan aplikasi layanan OVO berbasis *financial technology* terhadap *Net Benefit*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk berbagai pihak. Adapun penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Skripsi ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam membuat tulisan atau karya ilmiah yang jauh lebih dalam dan dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh dari penggunaan layanan OVO sebagai alat ukur terhadap kecurangan yang sering terjadi dalam perusahaan dan dapat dijadikan referensi untuk disempurnakan pada penelitian selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

Menjadi wadah belajar bagi penulis khususnya melakukan penelitian dibidang sistem informasi akuntansi, dan sebagai syarat kelulusan bagi penulis.

### 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini nantinya akan memberikan evaluasi dan masukan mengenai kualitas informasi dan sebagai alat ukur terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan OVO.

### 4. Bagi Pengguna OVO

Memberikan penjelasan kepada pengguna mengenai layanan OVO sebagai alat pembayaran non-tunai yang bisa memberikan manfaat kepada pengguna baik pada aspek waktu, gaya, maupun biaya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian terdiri dari lima bab. Masing-masing bab terdiri dari :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, ringkasan masalah, arah penelitian, arti penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Pada bab ini menyajikan landasan teori yang relevan lagi mendukung permasalahan yang hendak diteliti. Bab ini juga berisi hipotesa yang akan diuji dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian yang akan diuji.



### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan metode penelitian, yang berisi populasi dan sampel penelitian, sumber data dan metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan mengenai hasil pengumpulan data, karakteristik responden, analisis deskriptif dari variabel penelitian, hasil uji model pengujian struktural dan analisis hipotesa untuk menjawab rumusan masalah.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan, kontribusi dan implikasi mengenai penelitian secara keseluruhan, memberikan keterbatasan dan saran penelitian bagi beberapa sektor.