

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian, dahulu konsumen harus datang langsung ke toko maka saat ini tidak perlu datang ke toko, khususnya sistem pembayaran ritel dengan munculnya instrumen pembayaran yang di kenal dengan *electronic money (e-money)*. Dalam publikasi *Bank for International Settlement (BIS)* pada bulan Oktober 1996 tersebut *e-money* didefinisikan sebagai produk *stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. Saat ini konsumen banyak menggunakan *e-money* sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai di beberapa negara yang mempunyai potensi yang cukup besar untuk mengurangi pertumbuhan penggunaan uang tunai lainnya (Hidayati et al., 2006) . *E-money* dapat dibagi atas *software-based product* dan *card-based product* sebagai salah satu alternatif alat pembayaran non-tunai yang memberi manfaat dan kelebihan dibanding dengan alat pembayaran tunai dan non-tunai lainnya (Hidayati et al., 2006). Pada penelitian ini lebih difokuskan pada produk *e-money* berbasis *software-based*, tercatat akhir bulan September 2019 transaksi jumlah uang elektronik yang beredar 257.078.749 instrumen, hal ini menunjukkan adanya peningkatan pada volume uang elektronik dibandingkan dengan tahun lalu uang elektronik yang beredar sebanyak 167.205.578.

Menurut (Hidayati, 2006) Peralihan dari pembayaran tunai atau *cash* ke pembayaran non tunai atau *cashless* diresmikan oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI No.

11/12/PBI/2009) tentang uang elektronik pada tahun 2009. Kemudian gagasan transaksi non-tunai kembali diperkuat dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) oleh Bank Indonesia pada tahun 2014. Selanjutnya secara perlahan dalam perekonomian Indonesia semakin menjamur layanan dan fasilitas pembayaran non tunai sejak saat itu .

Alat pembayaran *Electronic Wallet* didefinisikan sebagai kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (non-tunai) dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain (Faridhal, 2019). Sedangkan menurut (Wikramanayake, 2014) *e-wallet* adalah layanan pembayaran yang dioperasikan dibawah regulasi keuangan dan dilakukan melalui perangkat mobile. Konsumen menggunakan *electronic wallet* sebagai alat pembayaran, konsumen mampu *transfer* uang dari manapun dan membeli barang dimanapun dengan menggunakan *smartphone*, konsumen juga tidak perlu membawa uang dalam jumlah yang besar agar mengurangi resiko tindak kriminalitas.

Menurut survey (cermati.com) *electronic wallet* berkembang di Indonesia adalah GoPay, DANA, OVO, Link Aja. Alat pembayaran produk/jasa yang ingin dibeli konsumen dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun menggunakan ponsel pintar, hanya dengan *top up* saldo dari *electronic wallet*. Bank-bank juga telah membuka *platform electronic walletnya* dan bekerja agar dapat melakukan transaksi pembayaran tanpa tambahan biaya.

Berdasarkan hasil survey (APJII, 2019) berkaitan dengan penetrasi pengguna internet secara total di Indonesia adalah 171,17 juta jiwa atau 64,8% dari total populasi penduduk Indonesia 264,16 juta jiwa. Dibandingkan hasil sebelumnya sebesar 143,26

juta jiwa atau 54,68%. Internet telah membawa perkembangan pesat, sehingga manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari seperti kemudahan mengakses situs yang diinginkan khususnya dalam hal berbelanja dan alat pembayaran.

Pengguna *e-wallet* mempunyai alasan-alasan yang mendasar dalam menggunakan *e-wallet*. Sistem pembayaran tunai dianggap dapat mengurangi kenyamanan dalam melakukan transaksi manakala nilai transaksinya besar. Pembeli merasa mempunyai risiko keamanan yang relatif tinggi. Oleh karenanya, dunia digital menawarkan fasilitas pinjaman *online* untuk menarik masyarakat menjadi penggunanya. Dengan *e-wallet*, sistem penggunaannya menjadi lebih praktis, cepat, aman dan nyaman. Berbagai macam perilaku pemegang *e-wallet* yang muncul dapat disebabkan karena berbagai kemudahan dan fasilitas yang diberikan oleh penerbit kepada pengguna *e-wallet*.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menunjukkan bahwa niat menggunakan teknologi tertentu (*e-wallet*) dipengaruhi oleh adanya ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*). Namun penelitian-penelitian sebelumnya yang menguji variabel pengaruh sosial yang berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-Wallet* menunjukkan hasil yang bertentangan. Penelitian yang dilakukan oleh (Elen, 2016), (Sarce et al., 2019), (Soebali & Mahendra, 2017a) dan (Faridhal, 2019) (Faridhal, 2019) menunjukkan hasil yang mendukung. Sedangkan penelitian yang tidak mendukung dilakukan oleh (Kurniawan et al., 2017), (Ningrum, 2016), (Sutanto et al., 2018)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya dari (Renaningsih, 2019). Sebagai pembeda dari penelitian sebelumnya, peneliti menambahkan variabel Pengaruh Sosial sebagai variabel independen dan peneliti menggunakan semua konstruk yang terdapat pada teori UTAUT untuk menguji minat perilaku penggunaan *e-wallet* di Kota Semarang. Responden penelitian ini yaitu generasi milenial yang sudah dan belum menggunakan aplikasi *e-wallet*. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul **“HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *ELECTRONIC WALLET (E-WALLET)* DENGAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* DI KOTA SEMARANG”**

1.2. Perumusan dan Batasan Masalah

1.2.1 Perumusan Masalah

1. Apakah ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet*?
2. Apakah ekspektansi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet*?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet*?
4. Apakah pengaruh kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet*?

1.2.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada permasalahan dan topik yang dibahas tidak meluas, maka perlu adanya pembatasan masalah. Pembatasan penelitian ini adalah:

1. Studi kasus pada *e-wallet*.
2. Responden yang diteliti adalah pengguna *e-wallet* yang pernah melakukan transaksi *online* melalui *e-wallet* di Kota Semarang.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh ekspektansi kinerja terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet* di Kota Semarang
2. Untuk menguji pengaruh ekspektansi usaha terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet* di Kota Semarang
3. Untuk menguji pengaruh sosial terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet* di Kota Semarang
4. Untuk menguji kondisi fasilitas terhadap minat perilaku penggunaan *e-wallet* di Kota Semarang

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengguna *E-Wallet*

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pengguna mengenai peminatan penggunaan *electronic wallet* sehingga dapat dilakukannya pengembangan teknologi informasi yang diminati dan mudah dipahami.

2. Bagi Peneliti

Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan yang berhubungan dengan sistem informasi. Dengan penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sistem informasi serta menambah literasi dalam ilmu pengetahuan terutama tentang pengaruh penggunaan sesungguhnya *electronic wallet*.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini terdiri dari:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori dan kerangka pikir.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi obyek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

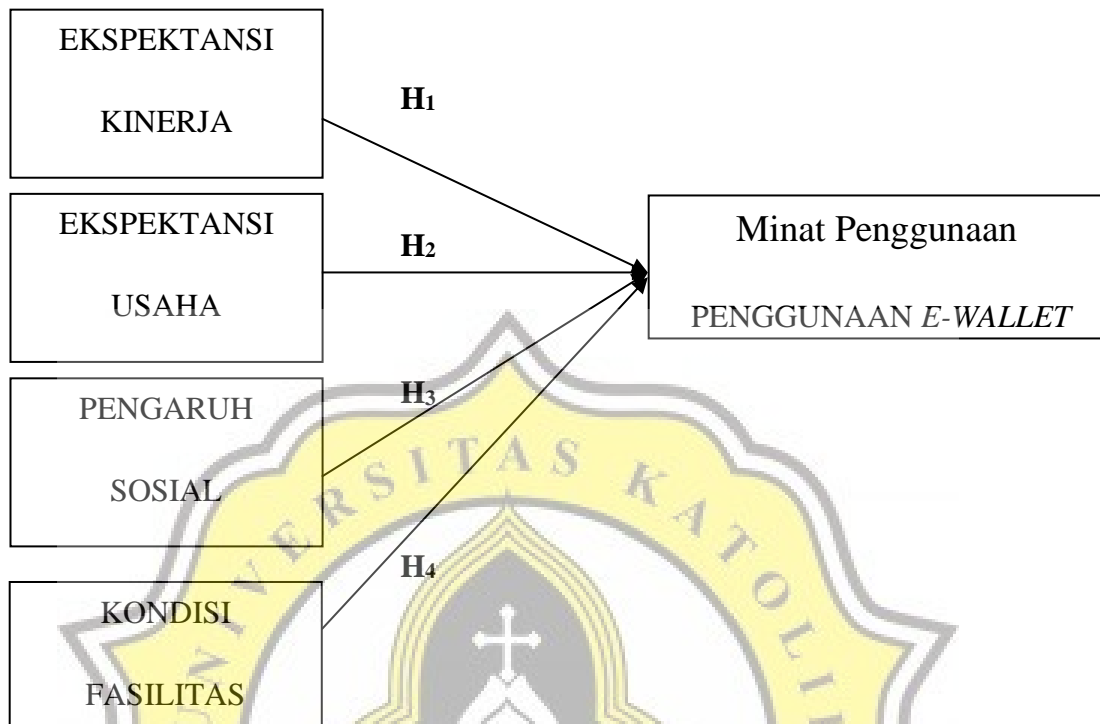
Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi gambaran umum responden, analisis data dan pembahasannya.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran.

1.5 Kerangka Pikir



Gambar kerangka pikir diatas menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas mempengaruhi minat perilaku dalam penggunaan *electronic wallet*. Jika seseorang memiliki tingkat minat penggunaan maka akan menimbulkan minat untuk menggunakan fasilitas *electronic wallet* tersebut. Kemudian minat tersebut yang akan mempengaruhi pengguna dalam memahami frekuensinya memanfaatkan fasilitas *electronic wallet* di kehidupan sehari-hari.