

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan di era digital yang sangat pesat dapat membawa banyak dampak di berbagai bidang. Salah satunya adalah kemajuan di bidang teknologi. Saat ini kemajuan di bidang teknologi khususnya teknologi dalam perkembangan sistem pembayaran. Karena dengan adanya sistem pembayaran yang lancar akan dapat meningkatkan perekonomian Negara. Perkembangan tersebut kian berkembang sangat pesat, sistem pembayaran pertama kali menggunakan sistem pembayaran barter kemudian semakin berkembangnya jaman berubah menjadi sistem pembayaran menggunakan uang tunai. Uang tunai adalah alat sah yang digunakan oleh masyarakat sebagai alat tukar barang dan jasa. Uang juga memiliki arti yakni sesuatu yang diterima secara umum oleh masyarakat sebagai alat tukar menukar (Samuelson dan Nordhaus, 2001 dalam Sari, 2016). Menurut jenisnya uang dibedakan menjadi dua yaitu uang kertas dan uang logam. Uang kertas merupakan alat tukar yang bahannya terbuat dari kertas dan merupakan alat pembayaran yang resmi yang dikenal dan diakui oleh masyarakat pada umumnya. Sedangkan uang logam adalah uang yang terbuat dari emas atau perak dan merupakan alat pembayaran resmi yang dikenal dan diakui oleh masyarakat banyak.

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju, Bank mulai menciptakan adanya sistem pembayaran uang elektronik dengan menggunakan *smartphone* masing masing. Dengan adanya perkembangan ini nantinya pelan pelan akan menggeser peran uang kartal menjadi uang elektronik sebagai alat pembayaran karena dirasa lebih mudah untuk digunakan. Perkembangan ini didukung oleh program Bank Indonesia yaitu GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang dimulai pada tahun 2014 memiliki tujuan untuk menunjukkan kepada masyarakat mengenai adanya pembayaran non tunai. Manfaat adanya penggunaan uang elektronik sendiri yang pertama dapat memberikan rasa aman dan lebih praktis karena tidak perlu repot membawa uang tunai dalam jumlah besar namun cukup membawa *smartphone* saja. Kedua dengan menggunakan uang elektronik maka perekonomian di Indonesia sendiri dapat berkembang dengan pesat karena semakin cepat juga perputaran uang. Berdasarkan data yang ada bahwa transaksi menggunakan uang elektronik di Indonesia sendiri sudah mencapai Rp.22,1 triliun atau tumbuh sekitar 30,44% (Miftahudin, 2021). Bank Indonesia juga mulai menciptakan dasar hukum atau aturan dalam penggunaan uang elektronik yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 yakni tentang uang elektronik dan Surat Edaran Bank Indonesia N0.11/11/DASP tanggal 13 April 2009 tentang uang elektronik.

E-Wallet atau dompet digital dapat diartikan sebagai suatu software yang digunakan untuk melakukan transaksi secara online menggunakan komputer atau *smartphone* (Mujahidin & Astuti, 2018). *E-Wallet* ini berbasis server sehingga dalam penggunaannya sendiri menggunakan aplikasi yang dilengkapi dengan *QR Code* yang dapat digunakan untuk pembayaran barang maupun jasa. Pengguna dompet digital juga dapat mengirim uang ke rekening bank maupun ke sesama pengguna dompet digital untuk mempermudah transaksi. *E-wallet* tidak hanya digunakan untuk melakukan pembayaran saja, tetapi juga dapat menjadi pengingat tanggal jatuh tempo pembayaran, jenis pembayaran yang akan dilakukan, dan juga dapat menghemat waktu para penggunanya (Ghosh, 2021). Masyarakat dalam menggunakan dompet digital ini juga dapat dipengaruhi dari lingkungan sosial, kegunaannya, serta manfaat dari dompet digital tersebut (Rafida, 2020).

Dalam penggunaannya sendiri *e-wallet* dapat memberikan kecepatan, kemudahan, rasa aman, dan juga rasa nyaman untuk penggunanya setiap saat (Liébana-Cabanillas et al., 2014). *E-wallet* sendiri mudah digunakan untuk melakukan transaksi seperti pembayaran makanan, belanja, tiket alat transportasi, pembayaran tagihan listrik, air, telephone, dan lain sebagainya. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Ipsos Indonesia 2020 bahwa pengguna *e-wallet* sendiri paling banyak digunakan oleh kaum milenial yang lahir pada tahun 1980-1996 dan kaum generasi Z yang lahir pada tahun 1997-2002 (Ipsos, 2020). Dengan adanya perubahan teknologi dan pengaruh dari globalisasi membuat antar generasi

memiliki perbedaan sikap dan persepsi dalam penerimaan sebuah teknologi (Cobanoglu et al., 2015 dalam Karim et al., 2020).

Menurut (Rafida, 2020) sudah banyak masyarakat yang mulai menggunakan *e-wallet* untuk melakukan transaksi pembayaran tetapi sebenarnya mereka belum mengetahui dengan jelas manfaat dan kegunaan dari *e-wallet*. Dalam pengisian saldo *e-wallet* sendiri masih tergolong rumit karena jika seseorang tidak memiliki akun *mobile banking* mereka akan kesulitan untuk melakukan pengisian saldo karena harus pergi ke mesin ATM. Menurut (Siti Rodiah, 2020) kasus pencurian informasi di akun *e-wallet* diakibatkan oleh penggunanya sendiri yang mudah dimanipulasi maka dari itu pengguna harus semakin hati-hati dalam menggunakan *e-wallet* sendiri.

Dalam penelitian ini menggunakan teori perluasan TAM yang diadopsi dari penelitian sebelumnya. Penggunaan teori TAM asli tidak cukup kuat untuk menguji sikap seseorang dalam melakukan transaksi maka dari itu perlu ditambahkan beberapa variabel tambahan (Lucas & Spitler, 2000). Teori Tam dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 yakni merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan tentang penerimaan teknologi terhadap perilaku penggunanya dengan perkembangan yang ada. Di dalam teori ini terdapat 2 konstruk utama antara lain *Perceived ease to use* (persepsi kemudahan), *Perceived usefulness* (persepsi manfaat), Konstruk yang pertama adalah persepsi kemudahan merupakan sebuah kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem informasi dapat mempermudah

hal yang dilakukan. Konstruksi kedua yaitu persepsi manfaat merupakan suatu sistem informasi memiliki nilai manfaat pada saat digunakan.

Privacy and security merupakan rasa percaya seseorang dalam menggunakan suatu aplikasi tertentu dalam melakukan transaksi pembayaran aman untuk digunakan (Amoroso & Magnier-watanabe, 2012). Biasanya apabila pengguna belum terbiasa menggunakan sesuatu maka ia akan waspada terhadap suatu teknologi. (Karim et al., 2020) juga mengungkapkan bahwa dengan majunya perkembangan teknologi maka masalah keamanan menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan teknologi untuk bertransaksi. Maka dari itu biasanya pengguna yang tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan suatu teknologi akan khawatir terhadap keamanan dan privasi suatu teknologi yang akan digunakan. Yang kemudian akan mempengaruhi kepercayaan dan niat seseorang untuk menggunakan e-wallet.

Peneliti juga menambahkan satu variabel yaitu trust. Trust merupakan rasa yakin yang terdapat pada diri seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dengan harapan dapat memberikan suatu hal yang berguna nantinya (Mayer et al., 1995). Apabila seseorang mempercayai sesuatu maka akan berkurangnya juga rasa takut dan curiga yang dirasakan dalam menggunakan suatu teknologi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mcknight et al., 2009) kepercayaan merupakan variabel yang utama dan juga berguna untuk memahami perilaku individu dalam

menggunakan suatu teknologi. (Lu et al., 2011) mengungkapkan bahwa trust memiliki pengaruh besar dalam penggunaan mobile payment.

Banyak penelitian yang sudah melakukan penelitian mengenai perilaku individu dalam penerimaan sebuah teknologi informasi. Tetapi masih memiliki perbedaan hasil terkait dengan variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Karim et al (2020), Prakosa & Wintaka (2020), Sahari (2021) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived usefulness* terhadap *Behavioral intention to use*. Sedangkan hasil dari penelitian de Luna et al (2019), Ramayah & Ignatius (2005) mengungkapkan bahwa tidak terdapat terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived usefulness* terhadap *Behavioral intention to use*. Selain itu ditemukan penelitian terdahulu yang mengungkapkan terdapat pengaruh signifikan antara *privacy and security* terhadap *Behavioral intention to use* (Kinasih & Albari, 2012; Widodo & Putri, 2021; Sahari, 2021). Tetapi bertolak belakang dengan hasil penelitian de Luna et al (2019) yang mengungkapkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara *privacy and security* terhadap *Behavioral intention to use*. Kemudian juga ditemukannya penelitian terdahulu yang mengungkapkan terdapat pengaruh signifikan antara *trust* terhadap *Behavioral intention to use* (Siti Rodiah, 2020; Nguyen et al., 2016). Dan penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian Shomad (2012) yang mengungkapkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *trust* terhadap *Behavioral intention to use*.

Berdasarkan data yang dijelaskan diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian ulang mengenai faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* dikalangan masyarakat khususnya mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Karim et al., 2020). Penelitian ini memiliki variabel variabel yang dianalisis yakni, *Perceived usefulness*, *Perceived ease to use*, *privacy and security*, *Behavioral intention to use*, *Actual use* dan juga penambahan variabel oleh peneliti yakni *trust*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka didapat rumusan masalah seperti berikut:

1. Apakah *Behavioral intention to use* berpengaruh terhadap *Actual use* dalam penggunaan *E-Wallet*?
2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*?
3. Apakah *Perceived Ease to Use* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*?
4. Apakah *Perceived Ease to Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *E-Wallet*?
5. Apakah *Privacy and security* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*?

6. Apakah *Privacy and security* berpengaruh terhadap *Trust* dalam penggunaan *E-Wallet*?
7. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian diatas adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *Behavioral intention to use* berpengaruh terhadap *Actual use* dalam penggunaan *E-Wallet*
2. Untuk mengetahui apakah *Usefulness* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*
3. Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease to Use* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*
4. Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease to Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *E-Wallet*
5. Untuk mengetahui apakah *Privacy and security* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*
6. Untuk mengetahui apakah *Privacy and security* berpengaruh terhadap *Trust* dalam penggunaan *E-Wallet*
7. Untuk mengetahui apakah *Trust* berpengaruh terhadap *Behavioral intention to use* dalam penggunaan *E-Wallet*

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk:

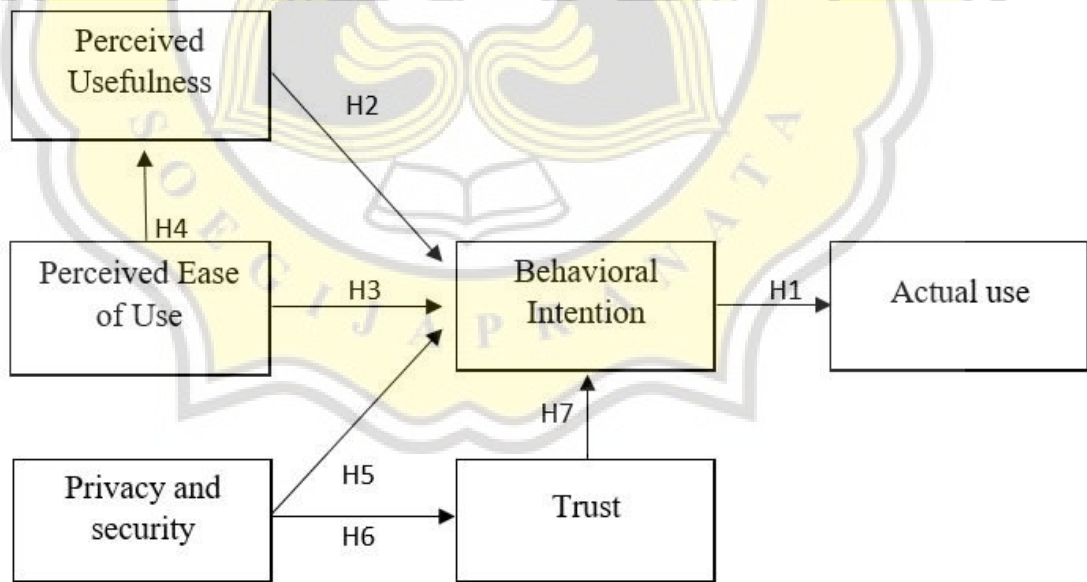
1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai minat penggunaan *e-wallet* dan juga dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang ingin meneliti masalah faktor penerimaan *e-wallet*.

2. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi pembayaran.

1.4 Kerangka Berpikir



Gambar 1 : Kerangka berpikir

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi 5 bab :

BAB I

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan penelitian masalah, dan kerangka berpikir dari penelitian tersebut.

BAB II

Dalam bab ini nantinya akan membahas tentang landasan teori yang digunakan, dan pengembangan dari hipotesis yang ada.

BAB III

Dalam bab ini berisikan gambaran umum penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV

Dalam bab ini membahas tentang hasil dan juga analisis data yang telah didapatkan dari penelitian yang sudah dilakukan.

BAB V

Dalam bab ini membahas tentang saran, kesimpulan, dan keterbatasan dari penelitian yang sudah dilakukan.