

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi dan teknologi pada saat ini sudah merambah ke berbagai aspek dalam kehidupan manusia dan tentunya itu membuat semua hal akan jadi lebih mudah untuk dilakukan oleh setiap manusia (Nuryanti, 2013). Dikutip dari (Aco & Endang, 2017) tidak hanya itu, perkembangan dari internet juga tergolong sangat pesat dan tentunya memberikan pengaruh yang besar dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Beliau juga menyampaikan bahwa internet juga dapat membantu kita untuk berinteraksi dengan siapa pun dan dimanapun bahkan kita bisa melakukan perdagangan dengan orang lain darimanapun dengan murah, mudah, dan dalam waktu yang cepat. Irmawati (2020) menjelaskan dengan adanya internet, tentunya memudahkan siapa pun untuk memperoleh informasi apa pun yang bisa menunjang kegiatan bisnisnya.

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat menyebabkan banyak perubahan dalam perilaku konsumen, begitu pun dalam merubah perilaku bisnis. Banyak perusahaan yang beralih cara bisnis dengan memanfaatkan teknologi. Tidak hanya sebatas cara bisnis yang diubah, perkembangan model bisnis tersebut juga mampu mengubah gaya hidup masyarakat Indonesia yang sebelumnya berbelanja langsung ditoko dengan tatap muka kepada penjual dan sekarang melalui *platform* media sosial penjual dapat menawarkan baik produk maupun jasa secara online, serta pembayaran yang dapat dilakukan dengan non tunai (Ismail, 2020).

Perkembangan sistem pembayaran yang berbasis teknologi telah mengubah secara signifikan arsitektur sistem pembayaran konvensional yang mengandalkan fisik uang sebagai instrumen pembayaran. Meski fisik uang sampai saat ini masih banyak digunakan masyarakat dunia sebagai alat pembayaran, namun sejalan dengan perkembangan teknologi sistem pembayaran yang pesat, pola pembayaran tunai (*cash*) secara berangsur beralih menuju pembayaran non tunai (*noncash*) (Aco & Endang, 2017).

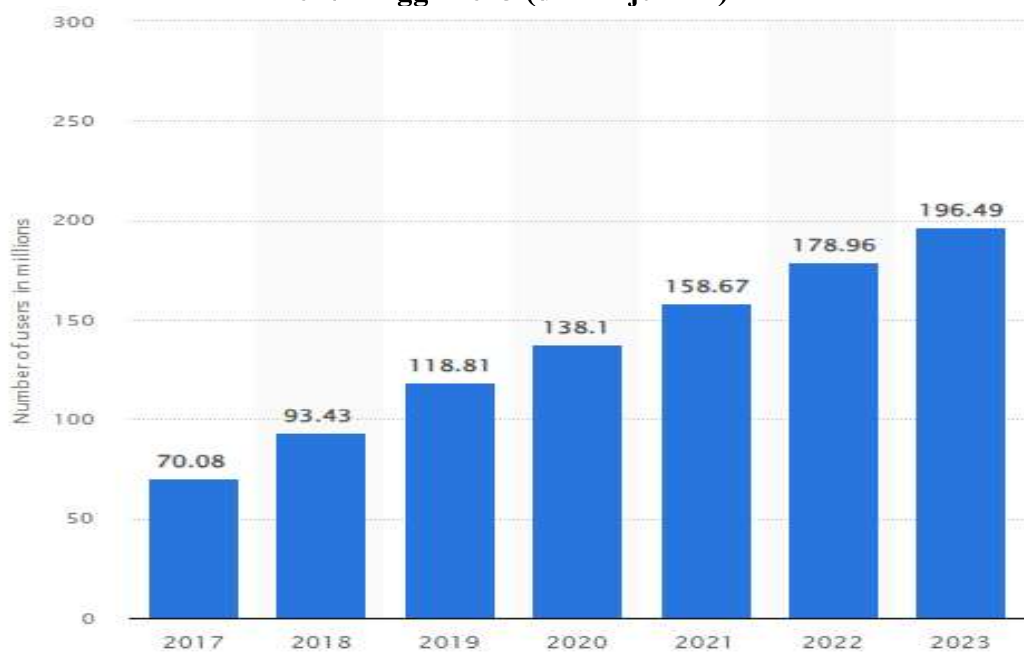
Pembayaran non tunai umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan uang sebagai alat pembayaran tetapi dengan cara transfer antar bank maupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri. Selain itu, pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas yang diberikan bank sebagai alat pembayaran, seperti dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit dan uang elektronik. Saat sistem pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal pemindahan dana secara cepat, aman, dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi sistem pembayaran berkembang dengan sangat pesat dan didukung dengan berbagai fasilitas kemudahan dalam bertransaksi. Dengan adanya sistem pembayaran non tunai ini membuat masyarakat terutama mahasiswa lebih mudah untuk bertransaksi (Juni, 2020).

Layanan keuangan berbasis teknologi digital saat ini berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi digital. Bank pun mulai beralih dari mengandalkan kantor dan layanan konvensional ke layanan aplikasi digital. Ini merupakan transformasi atau perubahan yang tidak dapat dihindari. Perkembangan sistem pembayaran ini terjadi karna semakin besarnya volume dan nilai transaksi, peningkatan risiko, kompleksnya transaksi, dan perkembangan teknologi. Sistem pembayaran tunai berkembang dari *commodity money* sampai *fiat money*, sementara sistem pembayaran non tunai berkembang dari yang berbasis warkat (cek, bilyet giro, dsb.) sampai kepada yang berbasis elektronik (kartu dan *electronic money*). *Digital wallet* diakui sebagai sebuah metode untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik, kemudian menjadi populer karena cocok untuk menyediakan cara yang nyaman bagi penggunaanya untuk menyimpan dan menggunakan informasi berbelanja secara online.

Hadirnya dompet digital dirasa sangat berguna bagi masyarakat dan dengan adanya promosi-promosi yang ditawarkan dan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu dengan hadirnya dompet digital cukup membantu pemerintah dalam meminimalkan jumlah dan biaya yang dikeluarkan untuk mencetak uang kertas maupun koin yang akan diedarkan dan sesuai anggaran yang telah dianggarkan Bank Indonesia. Data tahun 2017 menunjukkan adanya peningkatan terhadap dana atau anggaran yang

dikeluarkan untuk pencetakan uang kertas maupun koin dan pendistribusiannya, peningkatan pencetakan uang baik kertas maupun koin terjadi sebesar 13,4% dari anggaran tahun 2016 dan sebesar 23,6% dari tahun 2016 untuk pendistribusian uang (Permatasari & Yulianto, 2018). Dengan adanya teknologi dompet digital ini sejalan dengan peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 mengenai rencana Bank Indonesia dalam menciptakan *less cash society* di Indonesia. Sehingga anggaran yang sebelumnya dialokasikan untuk pencetakan uang dapat lebih ditekan dengan adanya penggunaan dompet digital secara bertahap dan menyeluruh kepada masyarakat Indonesia.

Gambar 1.1 Jumlah pengguna pembayaran digital di Indonesia dari tahun 2017 hingga 2023 (dalam jutaan)



Sumber : <https://www.statista.com/forecasts>, 2023.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa setiap tahunnya pengguna pembayaran digital meningkat karena penyedia-penyedia jasa *digital wallet* menawarkan berbagai macam promo menarik seperti *cashback*, *voucher discount* dan sebagainya yang menjadikan *digital wallet* menjadi perhatian masyarakat dalam pemilihan yang tepat untuk melakukan transaksi (Juni, 2020).

Penyedia layanan ini datang dari berbagai perusahaan BUMN maupun non BUMN. Salah satu perusahaan perbankan BUMN menghadirkan dompet digital yang bernama “*Link Aja*”. Selain itu hadir pula dompet digital yang berasal dari perusahaan swasta, diantaranya Go pay, OVO, Dana dan masih banyak lagi. Dengan hadirnya beragam dompet digital membuat persaingan didalamnya semakin ketat. Sehingga memaksa penyedia untuk melengkapi fitur didalamnya dan semakin mempermudah dalam penggunaannya.

Tabel 1.1 Dompet Digital Terbaik di Indonesia Tahun 2024 versi Google Playstore

No.	E- Wallet	Rating
1	Shopeepay	4.8
2	Go-Pay	4.7
3	Dana	4.5
4	Doku	4.3
5	Ovo	4.1

Sumber : <https://play.google.com/store/games?hl=id&gl=US>, 2024.

Data tersebut menunjukkan bahwa persaingan dompet digital ditahan air Indonesia semakin ketat, seiring dengan semakin meningkatnya transaksi digital masyarakat selama beberapa tahun terakhir. Sebagaimana kita lihat pada data tersebut merupakan sebuah survei yang dilakukan oleh Google Playstore menunjukkan, saat ini terdapat 5 uang elektronik yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yaitu Shopee Pay, Gopay, DANA, Doku, dan Ovo. Hasil dari rating terbanyak di Google Playstore dimiliki oleh Shopeepay dengan rating 4.8, disusul dengan GoPay sebagai uang elektronik yang paling banyak rating dengan nilai rating 4.7, kemudian disusul DANA dengan rating 4.5, Doku 4.3 dan Ovo dengan rating 4.1 (Google Playstore, 2024).

Salah satu *e-wallet* yang hadir di Indonesia adalah DANA yang berasal dari perusahaan PT Espay Debit Indonesia. DANA memperkenalkan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu. Konsep dompet digital DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah hadir di pasar

Indonesia, yaitu dengan konsep open platform. Dengan hal ini berarti DANA dapat dapat masuk dan digunakan dalam berbagai platform yang berbeda baik offline maupun online namun tetap terintegrasi. Konsep open platform yang diusung oleh DANA memungkinkan dompet digital ini dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran seperti; saldo online, kartu debit, dan kartu kredit.

Tabel 1.1 Pengguna DANA tahun 2019-2022 di Indonesia

No.	Tahun	Pengguna
1	2019	35.000.000
2	2020	80.000.000
3	2021	93.000.000
4	2022	135.000.000

Sumber : <https://money.kompas.com/read/2023/01/25/181000226/naik-42-persen-pengguna-dana-tahun-2022-tembus-135-juta-, 2023>.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa setiap tahunnya pengguna dana meningkat. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang percaya terhadap kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang dihadirkan DANA sebagai solusi terintegrasi dalam memenuhi berbagai kebutuhan transaksi.

Peningkatan terhadap penggunaan aplikasi DANA untuk bertransaksi tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut pemodelan TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis et al. (1989) menyatakan bahwa variabel Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan menjadi dasar yang mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat penerimaan teknologi informasi. Berdasarkan hasil dari pengaruh kedua variabel tersebut dapat dimediasi oleh kepercayaan-kepercayaan mengenai teknologi yang digunakan (Jogiyanto, 2007). Salah satu teknik yang paling sukses bagi konsumen teknologi adalah penerimaan teknologi Model (TAM) merupakan salah satu teori yang sering digunakan untuk menggambarkan akseptabilitas individu, perusahaan, dan masyarakat terhadap penggunaan dan penerapan barang teknologi (Wibasuri, Purnomowati, dan Singagerda, 2022). Selain konstruk dasar dan variabel mediasi tersebut terdapat konstruk lain dalam TAM (*Technology Acceptance Model*) salah satunya adalah

minat perilaku (*behavioral intention*). Menurut Jogiyanto (2016), dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan niat merupakan variabel yang saling berkaitan, suatu sistem akan lebih diterima ketika pengguna merasakan kemudahan pengoperasian sistem tersebut. Kemudahan penggunaan yang dirasakan konsumen (Persepsi Kemudahan) berpengaruh langsung terhadap niat (*intention*).

Menurut Davis et al. (1989), niat secara langsung dipengaruhi oleh "*perceived usefulness*" dan "Persepsi Kemudahan" adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya" dan Persepsi Kemudahan adalah "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu sistem akan bebas dari usaha" (Davis, 1989). Persepsi kegunaan (Persepsi Manfaat) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.

Persepsi kegunaan merupakan konstruk dasar pertama dalam penggunaan penerimaan teknologi oleh pengguna (Kusumatriawan, 2021). Dengan adanya persepsi pengguna terhadap kegunaan akan suatu sistem dapat membuat pengguna menggunakan sistem tersebut, misalnya *digital purse* DANA. Oleh karena itu dengan hadirnya suatu teknologi berupa *digital purse* DANA diharapkan dapat berguna dalam melakukan aktivitas tertentu oleh pengguna, misalnya dapat melakukan pembayaran belanja tanpa harus membawa dompet, dapat melakukan transfer dimana saja dan kapan saja dengan biaya admin yang murah (Amalianingtiyas, 2020).

Faktor lainnya yang mempengaruhi seseorang yang mempengaruhi minat individu dalam menggunakan teknologi adalah Persepsi Kemudahan (Desvronita, 2021). Persepsi Kemudahan memiliki arti yakni tingkat persepsi kepercayaan individu bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi kemudahan merupakan konstruk dasar kedua dalam penggunaan penerimaan teknologi oleh pengguna. Adanya persepsi pengguna terhadap kemudahan yang ditimbulkan dalam menggunakan suatu sistem dapat membuat pengguna menggunakan sistem tersebut (Jogiyanto, 2019). Dengan hadirnya suatu sistem teknologi berupa *digital purse* DANA diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam menunjang

aktivitas tertentu, misalnya pembayaran belanja, pembayaran tagihan, informasi promo dan sebagainya.

Kepercayaan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan konsumen dalam konteks penggunaan teknologi khususnya *mobile money*. Kepercayaan tersebut terjadi berbeda dari pembayaran fisik. Karena, konsumen tidak berhubungan dengan orang lain dan transaksi sedang berlangsung antara konsumen dan perangkat seluler (Daştan & Gürler, 2016). Menambahkan variabel Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru akan semakin meningkatkan kinerja individu. Teknologi yang digunakan dan tingkat keahlian seseorang dalam menggunakannya akan berpengaruh pada kesuksesan individu dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi, pemanfaatan teknologi informasi akan berguna hanya jika kebutuhan akan informasi terpenuhi.

Fenomena mengenai Dana adalah sebagai berikut, data pada September tahun 2022 mencatat 68% responden menggunakan ShopeePay untuk melakukan pembayaran, meningkat menjadi 72% responden menggunakan ShopeePay pada Desember 2022. Hasil akhir di Desember ShopeePay mengungguli brand-brand lain, seperti OVO yang turun dari 56% responden pada September, menjadi 55% pada Desember. Sedangkan Gopay (September 56%, turun menjadi Desember 52%), Dana (September 42%, mengalami penurunan di bulan Desember 40%), dan LinkAja (September 19%, naik menjadi 21% di bulan Desember). (Sumber : Beritasatu.com)

Menurunnya dompet digital Dana dikarenakan hilangnya uang konsumen pada dompet digital tersebut, seperti yang dikutip oleh mediakonsumen.com, Pada tanggal 2 November 2022, konsumen bermaksud membeli pulsa melalui aplikasi MyTelkomsel. Di sana terdapat pilihan pembayaran melalui DANA. Kemudian ketika sudah berhasil terhubung, dari aplikasi MyTelkomsel saldo DANA konsumen hanya Rp17.405 karena sebelumnya Rp600.000 ribu lebih, menjadi hanya Rp17 ribuan saja. Ketika konsumen melihat daftar transaksi terdapat transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh konsumen, yaitu transaksi pembelian pulsa ke nomor yang tidak kenal sebesar Rp75.000 sebanyak 8 kali yang berhasil

dengan total Rp600.000. Selain itu juga terdapat beberapa transaksi di hotelmurah.com, tapi tidak berhasil. Total kerugian yang dialami konsumen sebesar Rp600.000. (<https://mediakonsumen.com/2022/11/13/surat-pembaca/aplikasi-dana-tidak-aman-uang-hilang-dan-cs-tidak-membantu>)

Penelitian sebelumnya Sandy & Firdausy (2021) meneliti mengenai Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Konsumen Dalam Penggunaan Ulang Go-Pay di Kota Jakarta dengan pengujian data penelitian menggunakan teknik analisa regresi linear berganda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Sandy & Firdausy (2021) adalah sama-sama meneliti Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Konsumen. Perbedaan penelitian terdapat pada variabel yaitu penelitian menggunakan Kepercayaan sebagai variabel bebas sedangkan peneliti menambahkan kepercayaan sebagai variabel moderasi, serta variabel terikat peneliti menggunakan sikap dan penelitian terdahulu menggunakan minat. Lalu objek penelitian yang berbeda, dan indikator-indikator yang diambil dalam penelitian ini berbeda dengan replikasi serta alat analisis yang digunakan, peneliti menggunakan smartpls3 dan replikasi menggunakan alat analisis SPSS24. Berdasarkan hal tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti dengan judul “Implementasi Model TAM yang Mempengaruhi Pengguna E-Wallet Dana di Bandar Lampung”

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di deskripsikan maka penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah mengambil empat variabel yang terdiri dari variabel independen yaitu Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan, variabel dependen yaitu Sikap dan variabel moderasi yaitu kepercayaan.
2. Penelitian ini dilakukan kepada pengguna DANA yang berada di Bandar Lampung.
3. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Mei 2023 sampai dengan selesai. Dan

periode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah tahun 2023-2024.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang melandasi penelitian ini antara lain :

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap ?
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap dimoderasi oleh kepercayaan?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap dimoderasi oleh kepercayaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk membuktikan secara empiris dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap.
2. Untuk membuktikan secara empiris dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap.
3. Untuk membuktikan secara empiris dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap dimoderasi oleh kepercayaan.
4. Untuk membuktikan secara empiris dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap dimoderasi oleh kepercayaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat mengembangkan literatur- literatur akuntansi yang sudah ada, dan memperkuat penelitian sebelumnya yaitu berkaitan dengan analisis pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap sikap dimoderasi oleh kepercayaan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan, sebagai wawasan tentang pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap sikap dimoderasi oleh kepercayaan. Serta dapat meningkatkan minat konsumen dalam menggunakan DANA.
2. Bagi konsumen, Penelitian ini dapat memberikan informasi yang akan digunakan sebagai penilaian terhadap Sikap DANA.
3. Bagi Akademisi, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur dalam melaksanakan penelitian berikutnya dan dapat melengkapi penelitian-penelitian yang sebelumnya.
4. Bagi Penulis, Penelitian ini sebagai bahan pembelajaran bagi penulis untuk menambah wawasan keilmuan dan mengembangkan potensi riset yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

1.6 Sistematika penulisan

Penulisan laporan penelitian ini terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mengungkapkan dasar-dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai variabel penelitian dan definisi operasionalnya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian pokok dari penelitian. Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis dan pembahasan penelitian. Hasil dan implementasi dapat berupa gambar alat/program dan aplikasinya. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data kuantitatif. Analisis dan pembahasan berupa hasil pengolahan data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menyajikan secara singkat apa saja yang telah diperoleh dari pembahasan. Peneliti menarik kesimpulan dari apa yang telah di bahas dalam bab-bab sebelumnya dan memberikan saran yang baik bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang sumber jurnal ilmiah/ artikel ilmiah yang digunakan sebagai bahan penelitian yang menjadi referensi dalam pembahasan penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan tentang data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan dan uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya yang biasanya dapat berupa tabel atau gambar.