

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya teknologi, penggunaan *smartphone* bukan hanya digunakan untuk melakukan suatu komunikasi tetapi juga digunakan untuk melakukan pembayaran secara digital. Penggunaan uang elektronik (*e-money*) sebenarnya sudah didukung perkembangannya oleh pemerintah sejak beberapa tahun yang lalu. Tetapi baru mendapatkan perhatian besar oleh masyarakat pada saat ini karena dunia sempat menghadapi keadaan sulit akibat pengaruh adanya pandemi covid-19. Adanya pandemi mengakibatkan masyarakat terbiasa untuk membatasi interaksinya dengan orang lain. Wilayah Indonesia sangat luas serta memiliki penduduk yang berjumlah sekitar 270 juta jiwa dan tersebar pada lebih dari 17.000 pulau dengan keadaan geografis yang beragam serta keadaan perekonomian yang berbeda-beda. Keadaan itulah yang menjadi tantangan bagi pemerintah untuk dapat mengelola masyarakat terutama dalam masalah perekonomian dan perputaran uang. Keragaman geografis dan sebaran penduduk inilah yang mendorong pemerintah dan bank sentral untuk dapat mengubah perputaran uang serta pembayaran dengan menggunakan alat pembayaran yang lebih fleksibel dan efisien. Solusi terbaik dalam permasalahan ini yaitu dengan penggunaan uang elektronik.¹

Pada tanggal 14 Agustus 2014, pemerintah melalui Bank Indonesia (BI) menggerakkan masyarakat untuk melaksanakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang merupakan sebuah gerakan untuk menggunakan alat pembayaran nontunai dengan tujuan utama meningkatkan kesadaran dan penggunaan uang nontunai bagi masyarakat, pelaku usaha serta lembaga pemerintah sehingga membentuk masyarakat yang lebih banyak menggunakan instrumen uang nontunai dan menciptakan sistem pembayaran yang aman dan efisien. GNNT juga dikatakan dapat meminimalisir masalah atau kendala pada saat melakukan pembayaran tunai seperti uang tidak diterima karena sobek atau tidak layak edar dan meningkatkan efisiensi transaksi. Sehingga masyarakat tidak perlu membawa uang fisik dalam jumlah besar.

¹ Abd Rahim Amihsa R., dkk, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Payment di Indonesia," Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora 02, No. 03 (2020) : 10.

Melalui langkah tersebut, Bank Indonesia (BI) menyadari bahwa sistem pembayaran harus beradaptasi dengan teknologi digital saat ini. Sejalan dengan itu, Bank Indonesia menerbitkan Cetak Biru Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang memiliki visi untuk mendukung digitalisasi perbankan sebagai institusi utama ekonomi keuangan digital melalui pemanfaatan teknologi dan data digital di sektor keuangan.²

Kegiatan transaksi elektronik dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, salah satu faktor utamanya adalah keinginan masyarakat untuk mendapatkan keamanan serta menghindari kejahatan yang dapat membahayakan masyarakat karena tingginya risiko membawa uang dalam jumlah besar. Penggunaan uang elektronik memiliki beberapa keunggulan dibandingkan uang fisik. Pertama, masyarakat bisa melakukan berbagai transaksi tanpa harus membawa banyak uang secara fisik. Kedua, dapat mempercepat transaksi karena otomatis mengurangi saldo uang elektronik yang dimiliki pengguna sesuai dengan nilai transaksi secara akurat dan jelas. Hal ini untuk mengurangi penggunaan pembayaran tunai yang dapat menjadi beban perekonomian. Perusahaan perbankan dan provider telekomunikasi telah menjadi penyelenggara dari sistem pembayaran nontunai. Mereka mencoba memanfaatkan intensitas penggunaan smartphone untuk menciptakan peluang beralih ke sistem pembayaran digital. Hal ini tentu menjadi tantangan sekaligus peluang bagi mereka untuk melakukan inovasi dalam menciptakan sistem pembayaran digital.³

Mobile payment menjadi solusi terbaik bagi Indonesia karena jumlah pengguna smartphone di Indonesia semakin meningkat. Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) melakukan kajian terhadap pengguna internet Indonesia pada tahun 2022, menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet Indonesia akan terus bertambah dari 175 juta pengguna menjadi 220 juta pengguna atau 77% dari jumlah penduduk Indonesia. Kenaikan tersebut disebabkan oleh kebutuhan masyarakat akan internet untuk melakukan komunikasi selama pandemi covid-19. Kenaikan ini juga disebabkan oleh berbagai faktor antara lain yaitu

² “Elektronifikasi,” Bank Indonesia (Bank Sentral Republik Indonesia), diakses pada 29 Maret 2021. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/>

³ Anggit Esti Irawati dan Ehrman Suhartono, “*Analisis Technology Acceptance Model Aplikasi Linkaja*” *Jurnal Riset Ekonomi Bisnis Universitas Teknologi Yogyakarta* 13, No. 03 (2020) : 165.

adanya kemajuan pada infrastruktur digital dan kebutuhan masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari seperti bekerja dari rumah (*work from home*), pembelajaran *online*, serta melakukan pembelian secara *online*.⁴

Penggunaan *smartphone* saat ini telah banyak digunakan dalam melakukan transaksi keuangan dan diperkirakan penggunaannya akan terus meningkat. Hal ini semakin didukung dengan meningkatnya kesadaran penduduk Indonesia akan manfaat dan keamanan yang diberikan oleh transaksi yang dilakukan dengan *mobile payment*. Berbagai manfaat inilah yang akhirnya berhasil membentuk kepercayaan (*trust*) dari para pengguna *mobile payment*. Mereka beranggapan bahwa penggunaan *mobile payment* dapat memudahkan transaksi yang mereka inginkan tanpa harus khawatir akan mengalami tindak kriminal. Data APJII mengenai jumlah pengguna internet di Indonesia telah menunjukkan bahwa penerapan *mobile payment* di Indonesia akan berpotensi besar. Sehingga sejalan dengan rencana pemerintah agar internet dapat menjangkau lebih banyak lagi penduduk di Indonesia. Layanan *mobile payment* yang diintegrasikan dengan fungsi *smartphone* merupakan hasil inovasi teknologi yang dapat membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Penggunaan *mobile payment* ini memberikan banyak keuntungan bagi pengguna dalam melakukan pembayaran secara *online* yaitu meningkatnya kecepatan, kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan pembayaran. Sehingga layanan *mobile payment* dianggap dapat memberikan banyak kemudahan bagi penggunaannya dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.⁵ Masyarakat cenderung memilih cara pembayaran yang paling efisien serta meminimalisir penularan covid-19. Sehingga masyarakat memilih menggunakan uang elektronik melalui beberapa aplikasi *mobile payment* yang telah terpercaya dan terjamin keamanannya. Menurut lembaga riset pasar dan perilaku konsumen (*consumer insight*) POPULIX baru-baru ini menerbitkan laporan mengenai penggunaan layanan aplikasi keuangan. Riset tersebut melibatkan sebanyak 1.000 orang responden yang tinggal di Indonesia. Berdasarkan laporan tersebut

⁴ Nidia Zuraya, "APJII : Pengguna Internet di Indonesia Naik dari 75 Juta Menjadi 220 Juta," diakses pada 10 Juni 2022. <https://www.republika.co.id/berita/rd7lbq383/apjii-pengguna-internet-di-indonesia-naik-dari-175-juta-menjadi-220-juta-pengguna>

⁵ Abd Rahim Amihsa R., dkk, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Payment* di Indonesia," : 12.

sebanyak 84% masyarakat Indonesia sering menggunakan aplikasi pembayaran elektronik dalam kehidupannya sehari-hari. Menurut riset tersebut, aplikasi pembayaran elektronik yang sering digunakan adalah Go-Pay. Total responden yang menggunakan aplikasi Go-Pay sebanyak 88% dari total responden yang sering menggunakan aplikasi pembayaran elektronik.⁶

Go-Pay merupakan layanan *e-money* dari salah satu produk yang dimiliki oleh aplikasi dompet digital yaitu GOJEK INDONESIA. Go-Pay digunakan untuk melakukan pembayaran pada semua layanan yang telah ada di aplikasi GOJEK. Go-Pay telah terdaftar dan dipantau oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) karena telah memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai sehingga dianggap sebagai instrumen pembayaran yang sah. Pada tahun 2017, GOJEK mendapatkan penghargaan dari Bank Indonesia dan masuk dalam kategori perusahaan fintech teraktif pendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) inklusi dan edukasi keuangan serta pemberdayaan UMKM. Adanya pandemi covid-19 membuat aktivitas masyarakat terbatas. Keterbatasan ini mengakibatkan masyarakat melakukan aktivitas sehari-hari secara jarak jauh sehingga berdampak pada meningkatnya aktivitas digital masyarakat. Hal ini juga mengakibatkan meningkatnya penggunaan Go-Pay oleh masyarakat Indonesia selama masa pandemi berlangsung.⁷

Perkembangan teknologi saat ini membutuhkan penelitian untuk membuat model yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana faktor penerimaan teknologi informasi. Salah satu model yang paling umum digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu sebuah konsep yang diyakini paling baik untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi baru. TAM diyakini dapat menjelaskan bagaimana pengguna dapat menerima sistem teknologi baru. *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk mempelajari dan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu untuk menerima atau menolak teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986. Model ini berasal dari *Theory of*

⁶ “Daftar E-Wallet Terpopuler di Indonesia, Go-Pay Teratas” KOMPAS, diakses pada tanggal 07 Juli 2022. <https://tekno.kompas.com/read/2022/07/07/10150027/daftar-e-wallet-terpopuler-di-indonesia-gopay-teratas>

⁷ Hesty Wulandari, dkk., “Pengaruh E-Service Quality dan Kepuasan Terhadap E-Loyalty (Survey Terhadap Pengguna Go-Pay)” *Jurnal Manajemen Bisnis* 18 No. 01 (2022) : 52.

Reasoned Action, yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna informasi berdasarkan kepercayaan, niat, dan hubungan perilaku pengguna. Tujuan teori TAM adalah untuk menjelaskan pendorong utama perilaku pengguna untuk melakukan penerimaan atau penolakan teknologi informasi yang ada. Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) saat ini banyak digunakan dalam penelitian penerimaan teknologi baru dan ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dapat mempengaruhi perilaku pengguna saat menggunakan teknologi.⁸ Persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna didefinisikan sebagai situasi di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi tertentu tidak memerlukan usaha (*free of effort*). Persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna menentukan penggunaan sistem teknologi yang beroperasi melalui penggunaan yang dapat diterima. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna adalah keyakinan dalam proses pengambilan keputusan. Kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi penggunaan teknologi. Kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki dampak terbesar pada perilaku pengguna saat menggunakan layanan transaksi keuangan secara *mobile*.⁹

Persepsi manfaat yang dirasakan didefinisikan sebagai seberapa besar seseorang yakin bahwa mereka akan mendapat manfaat dari penggunaan *mobile payment*. Seringkali seseorang akan mengevaluasi perilaku yang dilakukan dan membuat pilihan berdasarkan manfaat yang diinginkan atau manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, manfaat atau kegunaan yang dirasakan sangat mempengaruhi niat seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem teknologi. Adanya pengaruh tidak langsung yang penting antara kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap intensi penggunaan suatu teknologi baru yaitu melalui persepsi manfaat (*perceived usefulness*).¹⁰

Variabel kepercayaan (*trust*) ditambahkan untuk mengukur tingkat keyakinan pengguna aplikasi *mobile payment* terhadap manfaat yang didapatkan serta adanya risiko yang terkait

⁸ Joni Hendra dan Ahmad Iskandar, "Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 04 No. 01 (2016) : 42-43.

⁹ Hanifa Fauzia Alza dan Brady Rikumahu, "Analisis Faktor Resiko Sebagai Tambahan Model TAM dalam Penggunaan Electronic Money" *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi* 03 No. 02 (2019) : 247.

¹⁰ Abd Rahim Amihsa R., dkk, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Payment di Indonesia" : 12.

dengan kendala yang mungkin dihadapi saat menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan (*trust*) mengacu pada kesediaan satu pihak untuk menerima risiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain dapat melakukan seperti yang diharapkan, meskipun kedua pihak tidak saling mengenal secara mendalam. Kepercayaan yang dibangun dalam hubungan jangka panjang dengan konsumen atau pengguna produk merupakan faktor penting dalam menciptakan loyalitas. Variabel kepercayaan (*trust*) ditambahkan untuk mengukur tingkat keyakinan pengguna aplikasi *mobile payment* terhadap manfaat yang didapatkan serta adanya risiko yang terkait dengan kendala yang mungkin dihadapi saat menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan (*trust*) diartikan sebagai kesediaan untuk merasa tidak aman dengan menyerahkan diri kepada pihak lain. Kepercayaan dianggap dapat membantu pengguna *mobile payment* untuk mengatasi rasa khawatir yang dihadapi dan mendorong pengguna untuk menggunakan produk tersebut. Meskipun pengguna yakin ada risiko, keyakinan tersebut telah mendorong mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut.¹¹

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Fred D. Davis yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu sebuah konsep yang diyakini paling baik untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi baru. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kepercayaan (*trust*) terhadap minat seseorang untuk menggunakan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment*. Variabel *trust* ditambahkan untuk mengukur tingkat keyakinan pengguna aplikasi *mobile payment* terhadap manfaat yang didapatkan serta adanya risiko yang terkait dengan kendala yang mungkin dihadapi saat menggunakan layanan tersebut. Meskipun pengguna percaya akan adanya risiko, tetapi adanya kepercayaan (*trust*) telah mendorong mereka untuk bersedia menggunakan teknologi tersebut. Subjek pada penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Go-Pay di Kabupaten Kudus. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menginginkan pembahasan suatu masalah penelitian tentang **“Analisis *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Penggunaan**

¹¹ Khowin Ardianto, dkk., “Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Pengguna di Kota Surabaya,” *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* 23 No. 01 (2021) : 15.

Go-Pay Sebagai Aplikasi *Mobile Payment* di Kabupaten Kudus”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh pada minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus?
2. Apakah persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh pada minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus?
3. Apakah kepercayaan (*trust*) berpengaruh pada minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus?
4. Apakah secara simultan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kepercayaan (*trust*) berpengaruh terhadap minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengkaji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus.
2. Mengkaji pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus.
3. Mengkaji pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus.
4. Mengkaji pengaruh secara simultan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kepercayaan (*trust*) berpengaruh terhadap minat penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi para pembacanya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan untuk melakukan pengaplikasian suatu teknologi baru berupa *mobile payment* yang semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi dan pengayaan untuk pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).
- c. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan berkaitan dengan analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* yang dilakukan di Kabupaten Kudus dan menunjukkan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis yaitu :

- a. Bagi masyarakat
 Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan serta pemahaman kepada masyarakat tentang perkembangan teknologi *mobile payment* serta penggunaan uang elektronik (*e-money*).
- b. Bagi penelitian selanjutnya
 Penelitian ini bertujuan untuk dijadikan sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian dengan pembahasan sejenis dan untuk menambah wawasan dari perspektif yang berbeda.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran dari setiap bagian dari penelitian ini. Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang penelitian ini, sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian ini berisi halaman judul, halaman pengesahan, halaman daftar isi, halaman daftar tabel dan halaman daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian ini berisi lima bab yang saling berhubungan satu sama lain hingga menjadi satu bentuk kesatuan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa bagian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi beberapa bagian yang menjadi acuan serta dasar dalam melakukan penelitian mengenai analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan Go-Pay sebagai aplikasi *mobile payment* di Kabupaten Kudus. Bagian ini juga menguraikan berbagai teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi beberapa bagian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi beberapa bagian yang menguraikan secara rinci berkaitan dengan penggambaran secara umum meliputi hasil penelitian, analisis data penelitian dan pembahasan masalah pada penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi beberapa bagian yang meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran serta penutup.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat daftar pustaka sebagai sumber informasi yang telah digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.