

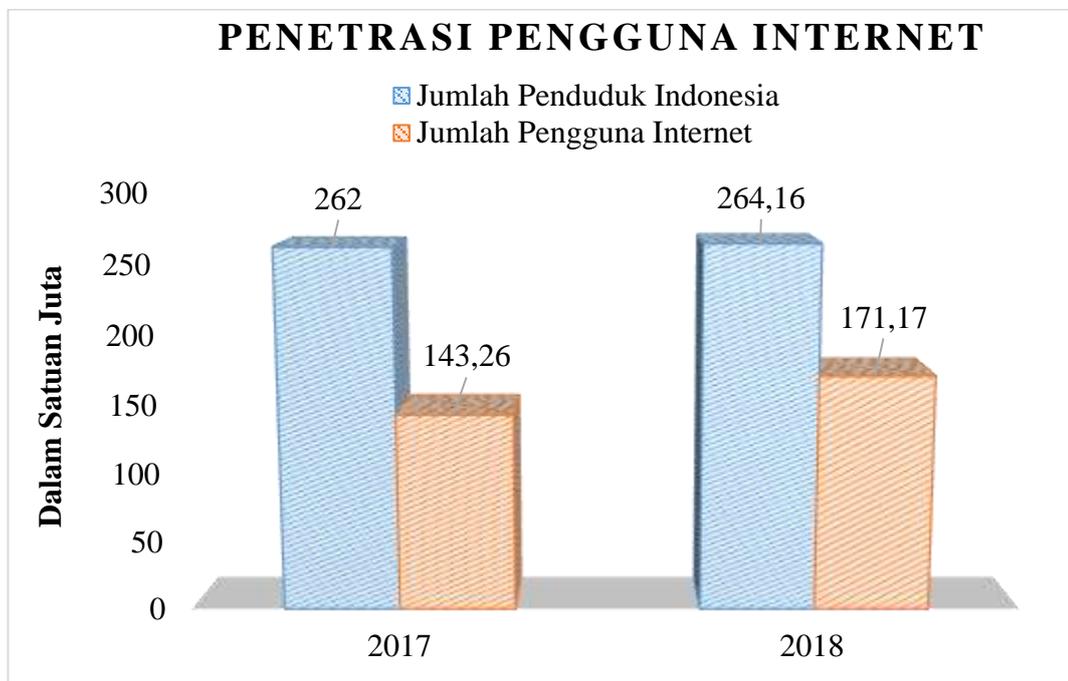
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada saat ini, menawarkan banyak kemudahan bagi manusia. Perkembangan teknologi yang cepat, pola hidup masyarakat, pengetahuan masyarakat dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan serta perkembangan (Parastiti, Mukhlis, dan Haryono, 2015).

Kemajuan teknologi yang sangat pesat bisa dilihat juga dari perkembangan *internet* yang kita rasakan saat ini. Pengaruh positif yang diberikan pada pengguna *internet* membuat pengguna *internet* terus meningkat di tiap tahun nya. Hal ini dapat dilihat dari data survei yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018). Data ini menunjukkan besarnya jumlah orang yang menggunakan internet di Indonesia yaitu sebesar 171,17 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 264,16, jumlah tersebut dipersentasekan menjadi 64,8% total pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018.



GAMBAR 1.1

Data Survei Pengguna Internet

Sumber : www.apjii.or.id, 2018

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fakhrunnisa (2013), mengatakan bahwa dengan menggunakan internet seseorang bisa mendapatkan manfaat dalam mengerjakan tugas sehari – hari. Sikap positif yang diberikan pengguna internet mempengaruhi peningkatan penggunaan internet dari waktu ke waktu.

Dewasa ini hanya bermodal *smartphone* dan koneksi *internet* bisa membuat konsumen mendapatkan apa yang diinginkan. Contohnya dengan menggunakan aplikasi *E-Wallet* atau dompet digital sebagai alat transaksi pembelian. Dengan menggunakan *E-Wallet* konsumen bisa mentransfer uang ke rekening bank yang diinginkan ataupun ke sesama *E-Wallet* sesuai yang dibutuhkan. Konsumen juga bebas melakukan pembayaran atas pembelian yang dilakukan kapanpun dan dimanapun. (Bank Indonesia, 2019)

Bahkan sekarang perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang IT bersaing menawarkan kemudahan transaksi melalui saluran nontunai maupun dompet digital (*E-Wallet*). Berdasarkan data yang diambil dari Bank Indonesia (2019), sudah ada 39 *E-Wallet* yang mendapatkan lisensi resmi.

TABEL 1.1

Daftar *E-Wallet* di Indonesia

| No. | Nama | Tanggal Operasional | Keterangan | Nama Produk |
|-----|----------------------------------------|---------------------|------------|-----------------------|
| 1. | PT Artajasa Pembayaran Elektronik | 21-Nov-12 | Penerbit | MYNT E-Money |
| 2. | PT Bank Central Asia Tbk | 03-Jul-09 | Penerbit | Sakuku |
| 3. | PT Bank CIMB Niaga | 27-Mar-13 | Penerbit | Rekening Ponsel |
| 4. | PT Bank DKI | 03-Jul-09 | Penerbit | Jakarta One (JakOne) |
| 5. | PT Bank Mandiri (Persero) Tbk | 03-Jul-09 | Penerbit | Mandiri e-Cash |
| 6. | PT Bank Mega Tbk | 03-Jul-09 | Penerbit | Mega Virtual |
| 7. | PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk | 03-Jul-09 | Penerbit | UnikQu |
| 8. | PT Bank Nationalnobu | 29-Apr-13 | Penerbit | Nobu e-Money |
| 9. | PT Bank Permata | 23-Jan-13 | Penerbit | BBM Money |
| 10. | PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk | 29-Dec-10 | Penerbit | T bank |
| 11. | PT Finnet Indonesia | 01-Jun-12 | Penerbit | FinnChannel |
| 12. | PT Indosat, Tbk | 03-Jul-09 | Penerbit | PayPro (d/h Dompetku) |
| 13. | PT Nusa Satu Inti Artha | 25-Mar-13 | Penerbit | DokuPay |

(Bersambung)

(Sambungan)

| No. | Nama | Tanggal Operasional | Keterangan | Nama Produk |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------|------------|-------------------|
| 14. | PT Skye Sab Indonesia | 03-Jul-09 | Penerbit | Skye Mobile Money |
| 15. | PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk | 03-Jul-09 | Penerbit | Flexy Cash |
| 16. | PT Telekomunikasi Selular | 03-Jul-09 | Penerbit | T-Cash |
| 17. | PT XL Axiata, Tbk | 29-Mar-11 | Penerbit | XL Tunai |
| 18. | PT Smartfren Telecom Tbk | 16-Jun-14 | Penerbit | Uangku |
| 19. | PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV Commerce Indonesia) | 29-Sep-14 | Penerbit | Gopay |
| 20. | PT Witami Tunai Mandiri | 05-Jan-15 | Penerbit | Truemoney |
| 21. | PT Espay Debit Indonesia Koe | 20-Jul-16 | Penerbit | Dana (d/h Unik) |
| 22. | PT Bank QNB Indonesia Tbk | 01-Mar-17 | Penerbit | Dooet |
| 23. | PT BPD Sumsel Babel | 04-Apr-17 | Penerbit | - |
| 24. | PT Buana Media Teknologi | 29-Mei-17 | Penerbit | Gudang Voucher |
| 25. | PT Bimasakti Multi Sinergi | 14-Jun-17 | Penerbit | Speed Cash |
| 26. | PT Visionet Internasional | 22-Agu-17 | Penerbit | OVO Cash |
| 27. | PT Inti Dunia Sukses | 10-Okt-17 | Penerbit | iSaku |
| 28. | PT Veritra Sentosa Internasional | 01-Jun-18 | Penerbit | Paytren |
| 29. | PT Solusi Pasti Indonesia | 20-Jul-18 | Penerbit | KasPro |
| 30. | PT Bluepay Digital Internasional | 08-Agu-18 | Penerbit | Bluepay Cash |
| 31. | PT Ezeelink Indonesia | 08-Agu-18 | Penerbit | Ezeelink |
| 32. | PT E2Pay Global Utama | 04-Sep-18 | Penerbit | M-Bayar |
| 33. | PT Cakra Ultima Sejahtera | 05-Nov-18 | Penerbit | DUWIT |
| 34. | PT Airpay International Indonesia | 28-Nov-18 | Penerbit | SHOPEEPAY |
| 35. | PT Bank Sinarmas Tbk | 06-Des-18 | Penerbit | Simas E-Money |
| 36. | PT Transaksi Artha Gemilang | 11-Feb-19 | Penerbit | OttoCash |
| 37. | PT Fintek Karya Nusantara | 22-Feb-19 | Penerbit | LinkAja |
| 38. | PT Max Interactives Technologies | 06-Mei-19 | Penerbit | Zipay |
| 39. | PT Sarana Pactindo | 30 Agus 2019 | Penerbit | PACCash |

Sumber : www.bi.go.id, 2019

Tabel 1.1 diatas adalah daftar nama *E-Wallet* serta nama perusahaan nya yang sudah mendapat lisensi resmi dari Bank Indonesia. Penyelenggara dompet elektronik wajib memperoleh izin atau persetujuan dari Bank Indonesia yaitu bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan dompet elektronik dengan pengguna aktif telah mencapai atau direncanakan akan mencapai jumlah paling kurang 300.000 (tiga ratus ribu). Namun demikian, penyelenggara dompet elektronik yang memiliki pengguna aktif di bawah 300.000 (tiga ratus ribu) wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatan dompet elektronik kepada Bank

Berdasarkan teori dari Davis (1989) sikap terhadap perilaku merupakan positif atau negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sikap penggunaan adalah sejauh mana seseorang mengevaluasi dan mengaitkan teknologi baru dengan pekerjaannya.

Dengan kata lain, sikap positif seseorang juga dapat dilihat dari makin banyaknya pengguna *E-Wallet* serta bertambah nya produk – produk *E-Wallet* di Indonesia. Seperti pada gambar 1.3 diatas yang berisi data yang diambil dari www.iprice.com tentang pengguna aktif bulanan *E-Wallet* dari berbagai produk *E-Wallet* yang ada di Indonesia. Berdasarkan Q2 2019 lima besar aplikasi *E-Wallet* dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh pemain lokal yaitu Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja dan Jenius.

Pendapat Rakhmat (2004 : 52) mengemukakan bahwa sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap. Dalam penelitian Widyawati (2018) menyebutkan bahwa sikap merupakan evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai seseorang, perasaan emosional dan kecenderungan, tindakan terhadap beberapa objek atau ide. Hal ini penulis simpulkan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan bahwa sikap penggunaan adalah hal utama yang harus diperhatikan dalam menentukan apakah seseorang mau menggunakan sistem dan aplikasi tersebut atau tidak.

Walau begitu sikap penggunaan juga dipengaruhi dari banyak faktor. Wahyuni (2008) menyatakan bahwa sikap (*attitude*) sebagai suatu evaluasi yang menyeluruh dan memungkinkan seseorang untuk merespon dengan cara yang menguntungkan atau tidak terhadap obyek yang dinilai. Dengan kata lain sikap dalam menggunakan *E-Wallet* dapat dilihat dari respon kepercayaan atas kemudahan dan manfaat ataupun faktor lain yang diberikan *E-Wallet* tersebut pada pengguna nya.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat baik atau buruk nya sikap penggunaan, begitu juga pada penggunaan *E-Wallet*. Menurut Davis (1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan

bebas dari usaha. Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau tidak membutuhkan kerja keras. Variabel ini merujuk pada keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan.

Lalu variabel lain yang mempengaruhi sikap pengguna *E-Wallet* adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Teori Davis (1989) mendefinisikan sebagai sejauh mana seseorang atau individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bermanfaat dan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Dari teori ini penulis simpulkan bahwa dengan penggunaan pada aplikasi *E-Wallet* yang memberikan banyak manfaat bagi kebutuhan sehari – hari akan memberikan efek positif terhadap sikap pengguna dari aplikasi *E-Wallet*.

Salah satu model yang sering digunakan untuk menggambarkan tingkat penggunaan teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut Jogiyanto (2008 : 111) *Technology Acceptance Model* (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Adapun penelitian sebelumnya yang juga menggunakan model *Technology Acceptance Model* yaitu penelitian yang dilakukan oleh Afriani, Respati dan Dhian (2016) mengenai “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using E-Faktur*” yang menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using E-Faktur*. Adapun alasan penulis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) antara lain karena model ini menjelaskan suatu yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunanya (Candraditya, 2013).

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Sikap Penggunaan *E-Wallet* di Kota Bandung (2020)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis deskriptif dari variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap penggunaan?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*?
3. Seberapa besar pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet* secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang sebelumnya telah dipaparkan, yaitu:

1. Untuk mengetahui analisis deskriptif dari variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap penggunaan
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet* secara simultan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan penelitian ini dari aspek akademis adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Meningkatkan pemahaman mengenai teori *marketing* dan perkembangan ekonomi yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Selain itu, menambah pengetahuan penulis mengenai model analisis TAM. Dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman bagi penulis terhadap ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan selama penelitian dapat melatih kemampuan serta menambah wawasan.

b. Bagi penelitian lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap penggunaan *E-Wallet*. Ataupun penelitian dengan beberapa variabel dan objek yang berbeda.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa pentingnya persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang ditimbulkan konsumen untuk menggunakan sebuah aplikasi *E-Wallet*. Dengan begitu perusahaan bisa membuat strategi baru atau mengembangkan strategi lama untuk memperbaiki sikap penggunaan produk *E-Wallet* bagi konsumennya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari susunan lima bab, dengan tahapannya pengerjaan yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian serta hasil olah data dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak terkait lainnya.