

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi pada era digitalisasi mampu menginisiasi *E-banking* sebagai alat sistem pembayaran global yang berhasil merubah pola hidup dan sistem pembayaran transaksi ekonomi di masyarakat [1]. Seiring dengan berjalannya waktu, sistem pembayaran akan terus berkembang dan ditemukan berbagai bentuk inovasi agar lebih mudah, efektif, dan efisien namun tetap aman dalam melakukan hal transaksi pembayaran [1]. Dengan ini, perkembangan teknologi yang terus menerus mengalami penyempurnaan telah memberikan sebuah inovasi mengenai fasilitas sistem pembayaran yang mampu menggeser uang tunai sebagai alat pembayaran menjadi ke bentuk pembayaran non-tunai atau mobile (*e-wallet*) [1].

Berdasarkan fenomena yang terjadi di masyarakat, meskipun sudah banyak layanan *e-wallet* di Indonesia yang beredar, namun belum banyak masyarakat yang mengetahui secara mendalam tentang kegunaan serta manfaatnya. Masyarakat Indonesia masih mengandalkan dengan sistem pembayaran uang tunai secara fisik. Dalam penggunaan *e-wallet*, pengguna hanya sekedar mengenal dan tidak ingin mengeksplor lebih luas mengenai *e-wallet* untuk meninggalkan uang tunai sepenuhnya. Selain itu masih ada kurangnya sosialisasi dan komunikasi dari perusahaan *FinTech* yang membuat layanan *e-wallet* masih belum diminati masyarakat untuk transaksi sehari-hari [2].

*E-Wallet* merupakan sistem pembayaran alternatif yang diciptakan untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi. Sebagai salah satu bentuk teknologi *financial technology* (fintech), *e-wallet* berfungsi untuk menyimpan uang secara digital yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi baik secara online maupun offline melalui penggunaan QR Code [3]. Saat ini, terdapat berbagai macam aplikasi *e-wallet* yang populer diantaranya Gopay, OVO, Shopeepay, Dana, dan LinkAja. LinkAja menawarkan berbagai kemudahan dalam transaksi non-tunai, dan layanan keuangan lainnya. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan LinkAja, pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

merupakan kerangka kerja yang relevan untuk digunakan dalam penerimaan dan adopsi teknologi saat ini. Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai penerimaan dan adopsi individu terhadap teknologi informasi, telah dikembangkan berbagai kerangka teori untuk mendukung proses adopsi inovasi yang terkait dengan teknologi informasi, seperti *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) [4]. Rogers berpendapat bahwa pembentukan niat pengguna sebagian besar dipengaruhi oleh seberapa sulit inovasi untuk dipahami atau digunakan [4]. Kedua teori ini memiliki karakteristik yang mirip. *Relative advantage* dalam IDT memiliki kemiripan dengan *perceived usefulness* dalam TAM, dan *complexity* dalam IDT memiliki kaitan dengan *perceived ease of use* dalam TAM [4]. Kemiripan variabel atau konstruk tersebut mendorong peneliti untuk menggunakan variabel TAM karena model ini parsimoni artinya model ini sederhana, namun valid dan memiliki kapabilitas dalam memberikan penjelasan yang kuat. TAM didesain untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi, terutama dalam konteks pekerjaan individu [5].

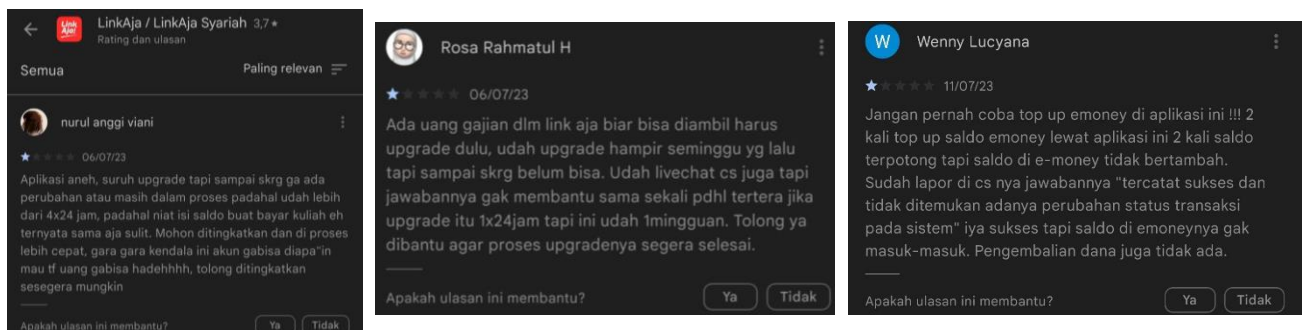
TAM merupakan model penelitian yang paling banyak digunakan dalam menganalisis perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi. Model ini didasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang berpendapat bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM memberikan penjelasan yang sederhana namun kuat terkait penerimaan teknologi informasi dan perilaku penggunaannya [5]. Model ini dirancang untuk memprediksi penerimaan teknologi informasi yang menggunakan komputer dan faktor-faktor terkait model tersebut.

PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya) meluncurkan aplikasi LinkAja berbasis *android* pada tahun 2019 sebagai upaya untuk menyediakan layanan pembayaran elektronik yang lebih baik dan lebih lengkap bagi masyarakat di Indonesia. Dengan adanya aplikasi tersebut, diharapkan masyarakat dapat praktis dan mudah dengan menggunakan alat pembayaran secara non-tunai.



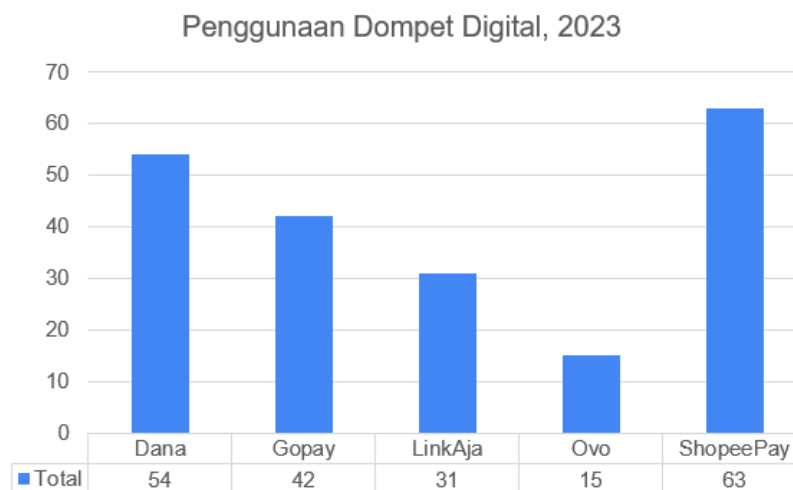
**Gambar 1. 1** Rating dari Aplikasi LinkAja

Aplikasi LinkAja dilengkapi berbagai fitur yang dapat digunakan oleh pengguna. Seperti yang terlihat pada **Gambar 1.1**, aplikasi LinkAja yang tersedia di *Google Play Store* memiliki *rating* 3,7 dari skala lima bintang dan telah menerima sekitar 774 ribu ulasan dari pengguna. Menurut penilaian di *Google Play Store*, *rating* ini tergolong rendah diantara dompet digital lainnya terhitung pada bulan Juli 2023. Di peringkat pertama diduduki oleh Gopay dengan *rating* di *Google Play Store* sebesar 4,5. Kemudian, di peringkat kedua terdapat ShopeePay dengan *rating* sebesar 4,4. Lalu, di peringkat ketiga terdapat Ovo dan Dana dengan *rating* sebesar 4,2 dan di peringkat terakhir ada LinkAja dengan *rating* sebesar 3,7. Dari 774 ribu ulasan negatif diambil tiga sampel pengguna dari *Google Play Store* yang mengatakan bahwa aplikasi LinkAja memiliki beberapa kekurangan sehingga meresahkan dalam penggunaannya seperti pada **Gambar 1.2** dibawah ini:



**Gambar 1. 2** Ulasan terkait aplikasi LinkAja

Berdasarkan fenomena rating pada *Google Play Store*, terdapat sudut pandang mahasiswa yang berbeda dari *Google Play Store* seperti yang terlihat pada **Gambar 1.3** di mana peneliti telah melakukan penyebaran pra kuesioner secara online dan offline (datang ke kampus dengan membawa *flyer*) pada hari dan tanggal Jumat, 12 Mei 2023 sampai terselesaikannya penyebaran kuesioner tersebut pada hari dan tanggal Senin, 12 Juni 2023 dengan tujuan untuk mengetahui peminat pengguna *e-wallet* pada mahasiswa IT Telkom Surabaya. Dari hasil penyebaran pra kuesioner tersebut, terdapat peminat paling tinggi adalah ShopeePay sebesar 63 responden. Kemudian, di peringkat kedua terdapat Dana sebesar 54 responden. Selanjutnya, Gopay berada di peringkat ketiga sebanyak 42 responden, dan LinkAja berada di peringkat keempat sebanyak 31 responden, dan yang terakhir ada Ovo dengan menduduki peringkat kelima sebesar 15 responden.



**Gambar 1.3** Penggunaan *E-Wallet* (2023)

Berdasarkan penjelasan diatas, terdapat perbedaan antara rating pada *Google Play Store*, dan hasil dari penyebaran pra kuesioner yang dilakukan. Diketahui bahwasanya terdapat perbedaan tersebut, dari sudut pandang mahasiswa *e-wallet* yang paling rendah berdasarkan hasil pra kuesioner adalah Ovo, sementara berdasarkan rating terendah pada *Google Play Store* yaitu LinkAja. Pada penelitian ini, penulis menggunakan model TAM yang di mana model tersebut ada lima variabel utama, yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*,

*attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual system use* [4]. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan empat variabel yaitu *perceived ease of use, perceived usefulness, behavioral intention to use, dan actual system use*. Perubahan tersebut dilakukan dengan mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya yang telah menggunakan empat variabel dari model tersebut untuk menganalisis penerimaan teknologi informasi. Pernyataan tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erina Novelia, Ihsan Effendi dan Yuni Syahputri (2021) yang berjudul "*Analisis Penggunaan E-Wallet LinkAja dengan Technology Acceptance Model (TAM)*".

Dalam penelitian tersebut, peneliti mengambil judul "Minat Perilaku Penggunaan LinkAja Menggunakan Metode Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Mahasiswa IT Telkom Surabaya". Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna pada lingkup Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya yang menggunakan LinkAja. Dengan analisis menggunakan pendekatan TAM, penyedia layanan finansial digital seperti LinkAja dapat lebih baik memahami preferensi pengguna terkait fitur-fitur yang diharapkan. Hasil ini dapat membantu pengembangan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan menciptakan pengalaman yang lebih positif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya?
2. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (*behavior intention to use*) LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya?
3. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (*behavior intention to use*) LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya?

4. Apakah minat penggunaan (*behavior intention to use*) berpengaruh positif terhadap Actual System Use LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
5. Apa perbaikan yang harus dilakukan oleh LinkAja berdasarkan minat penggunaan (*behavior intention to use*) LinkAja dalam penelitian ini?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan yang diperoleh dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap minat penggunaan (*behavior intention to use*) LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat penggunaan (*behavior intention to use*) LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
4. Mengetahui pengaruh minat penggunaan (*behavior intention to use*) terhadap Actual System Use LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
5. Mengetahui perbaikan yang harus dilakukan oleh LinkAja berdasarkan minat penggunaan (*behavior intention to use*).

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan LinkAja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan dalam menetapkan strategi dan menentukan komponen yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan *e-wallet* di Indonesia.

## 2. Pengguna LinkAja

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan terhadap konsumen bahwa LinkAja merupakan dompet digital dan alat transaksi non-tunai yang dapat mempermudah dan banyak manfaat terhadap pengguna.

## 3. Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan tentang LinkAja untuk penelitian berikutnya.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka terdapat beberapa Batasan ruang lingkup masalah yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengguna yang dijadikan objek penelitian adalah Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
- 2) Penelitian ini memiliki kriteria responden yaitu pengguna yang menggunakan LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
- 3) Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui minat penggunaan LinkAja pada Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.