

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi seperti internet banyak merubah pola hidup masyarakat, khususnya dalam *sector mobile* yang semakin berkembangpesat. Seperti yang dilansir oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Pada tahun 2023 jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sebanyak 10 juta atau lebih dari 5,2% dibandingkan dengan periode sebelumnya. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pengguna internet di Indonesia pada periode 2022-2023 mencapai 215,67 juta orang.² Mayoritas pengguna internet didominasi oleh Gen Z (kelahiran 1997-2012) sebanyak 34,40% dan Generasi Milenial (kelahiran 1981-1996) sebanyak 30,62%.³ Seiring berkembangnya teknologi internet menyebabkan berkembang pula teknologi dibidang *financial*. Banyak pelaku bisnis yang memulai untuk berinovasi dalam pembuatan fasilitas pembayaran secara elektronik yang berguna untuk memaksimalkan pembayaran non tunai (*cashless*).

Pengertian Uang Elektronik menurut peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 pasal 1 ayat 3 uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur diterbitkan atas dasar nilai uang

² Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet, *Survei Internet APJII*, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (apjii.or.id), akses 28 Februari 2023

³ *Ibid.*, akses 28 Februari 2023

yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. Secara sederhana Uang Elektronik dapat diartikan sebagai alat pembayaran yang tidak berwujud fisik, tetapi disimpan dalam media elektronik tertentu seperti kartu, aplikasi atau server.

Menurut Solikin & Suseno yang mengatakan bahwa sejak tahun 1990 an- sekarang terdapat kecenderungan masyarakat untuk menggunakan “uang elektronik” (*electronic money atau e-money*), seperti internet banking, debit cards, dan automatic teller machine (ATM) cards.⁴ Dilansir dalam Indonesia.go.id Perry Warijoyo selaku Gubernur BI mengatakan bahwa nilai transaksi uang elektronik diproyeksikan pada tahun 2023 meningkat 23,9% yaitu mencapai Rp.495,2 triliun dibandingkan dengan tahun lalu. BI juga memproyeksikan nilai transaksi digital banking pada tahun 2023 akan bertumbuh hingga 22,13% yaitu mencapai Rp.64.175,1 triliun. Perkembangan uang elektronik atau e-money dapat membantu kelancaran bertransaksi di berbagai sektor seperti jalan tol, transportasi, minimarket, food court dll.⁵

Evolusi uang tidak berhenti sampai disini, adanya perkembangan teknologi memunculkan uang elektronik dalam *smart card* yang berbentuk

⁴ Solikin dan Suseno; *Uang :Pengertian, Penciptaan, dan Peranannya dalam Perekonomian* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2002), Hal.8

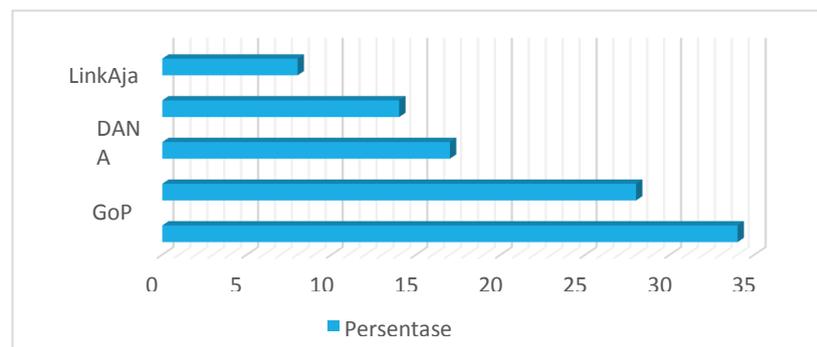
⁵ Kristantyo Wisnubroto, *Transaksi Uang Elektronik Melejit*, Indonesia.go.id - Transaksi Uang Elektronik Melejit, diakses 3 Maret 2023

chips. Penggunaan *smart card* yang praktis guna untuk mengakses tunai secara digital dari pemilik rekening yang digunakan untuk bertransaksi kapanpun. Selain berbentuk *chips*, para pelaku usaha bank ataupun lembaga non bank mulai menciptakan pembaharuan pada alat pembayaran yang berbasis aplikasi yaitu dompet digital atau *E-wallet*. Penerbitan *e-wallet* pun beragam mulai dari perusahaan berbasis transportasi, telekomunikasi, dan juga perusahaan keuangan.

Berdasarkan statistik Bank Indoensia terdapat 42 perusahaan yang merupakan gabungan dari penerbit *e-money* dan *e-wallet* di Indonesia.⁶ Dari hasil survey yang dilakukan oleh Ipsos di Asia Tenggara menyatakan bahwa sepanjang tahun 2020 saat berbelanja online masyarakat cenderung menggunakan dompet digital dibandingkan dengan rekening bank. Dan berikut ini data lima aplikasi terpopuler di kalangan masyarakat sepanjang tahun 2020:

Gambar.1.1

Persentase Tingkat Pengguna Dompet Digital di Indonesia
2020



Sumber : Bank Indoensia statistika, data diolah penulis 2024

⁶ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia No 20/6/2018 tentang uang elektronik*, <https://www.bi.go.id>, akses 3 Maret 2024

Perkembangan teknologi seperti *E-wallet* yang dijelaskan diatas akibat dari peningkatan jumlah uang elektronik yang didasari oleh semakin banyak *platform marketplace* seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Traveloka, Gojek, Tiket.com, dll. Wilayah Jawa Timur masuk tiga besar pengguna *Mobile payment* terbesar di Indonesia, seperti yang dilansir dalam detiknews persentasi di Jawa timur sebesar 7,45 persen pengguna *mobile payment* di tahun 2019.⁷

Perilaku budaya konsumtif sudah mulai dirasakan di Tulungagung terutama di wilayah Kecamatan Besuki. Pemenuhan kebutuhan barang dan jasa secara *online* di Kecamatan Besuki sudah mulai mengalami peningkatan. Penggunaan sistem pembayaran *cashless* sudah dapat dirasakan di minimarket dan dibidang transportasi. Gerai-gerai makanan di wilayah Tulungagung yang melek akan teknologi sudah banyak dijumpai. Sampai saat ini, kurang lebih sekitar 200 gerai makanan di wilayah Tulungagung yang sudah bergabung menjadi mitra Grabfood dan Go-food yang terdaftar dalam *merchant OVO* dan Gopay. Tidak hanya itu pembayaran tagihan seperti BPJS, Listrik, PDAM juga sudah dapat dilakukan diberbagai merchat yang berkolaborasi dengan *e-wallet*, hal ini karena waktunya yang lebih efisien.

Perkembangan teknologi seperti *E-wallet* memberikan keuntungan dan kemudahan masyarakat untuk mengakses dan melakukan transaksi keuangan

⁷ Hilda Meilisa, *Penggunaan Mobile Payment Jatim Terbesar Ketiga di Pulau Jawa*, *Penggunaan Mobile Payment Jatim Terbesar Ketiga di Pulau Jawa* (detik.com), akses 3 Maret 2024

dalam kehidupan sehari-hari. Prosedur penggunaan sistem aplikasi ini yang mudah dapat membuat kenyamanan bagi masyarakat, serta mengurangi risiko kriminalitas. Selain itu juga penggunaan menjadi tolak ukur keyakinan masyarakat bahwa menggunakan suatu sistem aplikasi tidak perlu menggunakan usaha yang keras, cukup dengan menggunakan smartphone dan jaringan internet.

Penerimaan penggunaan teknologi seperti pembahasan di atas dipengaruhi oleh dua persepsi menurut teori yang dikembangkan oleh Davis yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan. Wibowo dalam Ulfa khoirunisa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh dua persepsi yaitu kemudahan dan kemanfaatan.⁸ Di dalam TAM suatu penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Didalam memperkenalkan sebuah produk atau layanan faktor kemanfaatan dan kemudahan sangat penting untuk diperhatikan. Karena keduanya ini memiliki pengaruh yang menyebabkan keputusan dalam penggunaan dalam mengadopsi suatu teknologi atau layanan.

Dari kedua faktor tersebut, faktor kemanfaatan yang memiliki korelasi lebih kuat dengan perilaku penggunaan daripada faktor kemudahan. Penelitian yang dilakukan oleh Roby sambung, dkk menjelaskan bahwa

⁸Ulfa Khoiruninisa dan Nihayatu aslamatis solekah, "The influence of TAM, Social influence, security relationship toward intention to use E-wallet through attitude and trust, *jurnal Iqtishoduna*, Vol. 18, No.1.(2022), <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/ekonomi>, Hal. 37, diakses 6 Maret 2024.

perceived usefulness berpengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* e-wallet dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan e-wallet bisa meningkatkan atau mengoptimalkan fitur-fitur yang memberikan kemanfaatan bagi pengguna.

Dengan kata lain, kemanfaatan yang dirasakan lebih dominan daripada kemudahan penggunaan yang dirasakan dalam mempengaruhi perilaku penggunaan suatu sistem. Dari pernyataan diatas penulis mengambil faktor didalam TAM yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) sebagai variabel independent. Selain itu juga penulis menambahkan faktor-faktor lain seperti *perceived security*, *social influence*, *attitude*. *Perceived security* merupakan tingkatkepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi yang terjamin keamanannya, atau dilindungi dari segala ancaman potensial Variabel ini diambil sesuai teori TAM yang disampaikan oleh Davis dimana *perceived security* dapat mempengaruhi *intention to use e-wallet* saat merasa pengguna tersebut merasakan manfaat yang dirasakan saat menggunakan *e-wallet*.

Dalam hal mengembangkan aplikasi pembayaran yang sukses diperlukan dalam memperhatikan dan memelihara kepercayaan pelanggan karena aplikasi ini mengharuskan pelanggan untuk memberikan informasi keuangan atau pribadi. Oleh sebab itu penting untuk mengetahui dan meningkatkan persepsi konsumen terkait sistem keamanan dalam menggunakan pembayaran digital guna menjaga kepercayaan dari konsumen. *Social influence* diartikan sebagai pengaruh terhadap individu

dalam lingkungan sosialnya. Sighn dan Srivastava melakukan penelitian yang menggunakan *social influence* mengatakan bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap penggunaan (*intention to use*) m-banking.⁹

Variabel *attitude* digunakan sebagai variabel mediasi karena menurut teori *Technology acceptance model* (TAM) *Attitude towards using* merupakan variabel mediasi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dimana *attitude* adalah sikap kecenderungan seseorang untuk berperilaku atau bereaksi terhadap suatu situasi yang dihadapi sebelum mengambil keputusan. Berdasarkan paparan diatas penelitian ini digunakan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam memanfaatkan fasilitas dalam menggunakan sistem *E-wallet*. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil beberapa variabel yang dianggap dapat mempengaruhi penggunaan *E-wallet*, yaitu *Perceived usefulness* (X1), *social influence* (X2), dan *perceived security* (X3), *attitude* sebagai variabel *intervening* dari X1, X2, X3, *intention to use* sebagai variabel (Y).

Objek yang diteliti merupakan 5 E-wallet yang paling banyak penggunanya sesuai survey BI pada bulan Januari 2020, dan penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Besuki Kabupaten Tulungagung. Pemilihan wilayah ini karena berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan penulis dari 81 responden di salah satu desa wilayah kecamatan besuki yaitu desa besole memperoleh hasil bahwa 72,6% Masyarakat sudah memakai *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat desa besole kecamatan besuki sudah melek akan teknologi. Pengguna *E-wallet* paling banyak berusia 16-25 tahun sekitar 51% pengguna, disusul usia 32-43 tahun sekitar 18% pengguna, kemudian usia 26-31 tahun sekitar 12% pengguna.

⁹ Wendy Suhendry, "Minat Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Pontianak", *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol.7 No.7(2021), <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem>, Hal.48, diakses 4 Maret 2024

Dari uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Technology Accepted Model (TAM)*, *Social Influence*, dan *Security* terhadap *Intention to Use E-Wallet* di Kecamatan Besuki dengan *Attitude* sebagai Variabel *Intervening*”.**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh langsung *Perceived Usfulness* terhadap *Intention to Use E-wallet* di Kecamatan Besuki?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung *Social Influence* terhadap *Intention to Use E-wallet* di Kecamatan Besuki?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung *Security* terhadap *Intention to Use E-wallet* di Kecamatan Besuki?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung *Attitude* terhadap *Intention to Use E-wallet* di Kecamatan Besuki?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung *Perceived Usfulness* terhadap *Attitude* di Kecamatan Besuki?
6. Apakah terdapat pengaruh langsung *Social Influence* terhadap *Attitude* di Kecamatan Besuki?
7. Apakah terdapat pengaruh langsung *Security* terhadap *Attitude* di Kecamatan Besuki?
8. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to use e-wallet* di Kecamatan Besuki melalui *attitude*?
9. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *Social Influence* terhadap

Intention to use e-wallet di Kecamatan Besuki melalui *attitude*?

10. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *Security* terhadap *Intention to use e-wallet* di Kecamatan Besuki melalui *attitude*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use E-wallet* di Kecamatan Besuki
2. Untuk menguji pengaruh *Social influence* terhadap *intention to use E-wallet* di Kecamatan Besuki
3. Untuk menguji pengaruh *security* terhadap *intention to use e-wallet* di Kecamatan Besuki
4. Untuk menguji pengaruh *attitude* terhadap *intention to use e-wallet* di Kecamatan Besuki
5. Untuk menguji pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *Attitude* di Kecamatan Besuki
6. Untuk menguji pengaruh *Social Influence* terhadap *Attitude* di Kecamatan Besuki
7. Untuk menguji pengaruh *Security* terhadap *Attitude* di Kecamatan Besuki
8. Untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use e-wallet* di Kecamatan Besuki melalui *attitude*
9. Untuk menguji pengaruh *Social influence* terhadap *intention to use E-wallet* di Kecamatan Besuki melalui *Attitude*
10. Untuk menguji pengaruh *security* terhadap *intention to use E-wallet* di Kecamatan Besuki melalui *Attitude*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan agar dapat diterapkan strategi yang relevan dan eksistensi perusahaan itu sendiri. Bagi pemerintah sebagai informasi dan bagi masyarakat sebagai bahan acuan dalam melaksanakan penelitian.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pada bidang penerimaan teknologi keuangan dan sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang lain yang berkeinginan untuk melanjutkan ataupun melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

E. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

Di dalam permasalahan hakikatnya sangat kompleks, untuk meminimalisir dari salah penafsiran dalam penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan yang diambil dalam penelitian ini, yaitu ruang lingkup pada penelitian ini adalah berfokus pada gen z dan generasi milenial di Kecamatan Besuki, keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus mengenai pengaruh persepsi.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. *Perceived usefulness* (X1), *Perceived usefulness* merupakan persepsi atau pandangan seseorang mengenai kepercayaan bahwa menggunakan suatu sistem teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya,
- b. *Social Influence* (X2), *Social influence* merupakan sejauh mana jaringan sosial dapat mempengaruhi sikap individu lain melalui pesan dan sinyal dari satu individu lainnya yang memudahkan pembentukan nilai masyarakat yang dirasakan akibat dari suatu sistem teknologi
- c. *Security* (X3), *Security* merupakan taraf kepercayaan seseorang terhadap teknologi finansial yang terjamin keamanannya atau dilindungi dari ancaman
- d. *Attitude* (Z), merupakan sikap hasil dari pemikiran atau perasaan seseorang serta penilaian terhadap objek yang didasarkan pada pengetahuan, pemahaman, pendapatan dan keyakinan gagasan-

gagasan terhadap suatu objek sehingga menghasilkan suatu kecenderungan untuk bertindak pada suatu obyek.

- e. *Intention to use E-wallet* (Y), merupakan *intention to use* merupakan keinginan pengguna untuk menggunakan kembali suatu objek tertentu.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun dalam penyusunan penelitian, materi-materi yang ada dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sistematika penelitian, sebagai berikut:

1. **Bagian Awal**, bagian ini berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.
2. **Bagian Utama**, berisi inti dari hasil penelitian ini terdiri dari enam bab
3. dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab.

Adapun bagian utamanya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan-landasan teori yang

mendukung penelitian yaitu *perceived usefulness, social influence, security, attitude, intention to use*, terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan, kerangka konseptual, yang menunjukkan variabel-variabel apa saja yang akan diteliti, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, Teknik pengumpulan data dan instrument, dan analisis data.

BAB 1V HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, deksripsi variabel penelitian, penyajian data dan analisis data.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan data terkait dengan variabel-variabel penelitian dan interprestasi hasil penelitian