

BAB I

PENDAHULUAN

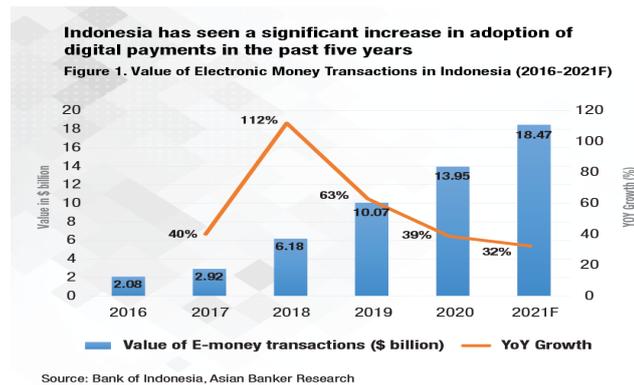
A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi berkembang dengan pesat terutama teknologi seluler. Ini telah membawa perubahan secara signifikan di bidang perilaku konsumen dan cara bisnis dalam menjalankan operasinya. Dibawah aspek keuangan dan komersial, perangkat seluler memungkinkan untuk mendapatkan barang dan jasa melalui pemanfaatan dompet digital (Lew et al., 2020)

Dompet digital adalah layanan yang dapat digunakan pelanggan untuk transaksi barang dan jasa, menyimpan informasi kartu debit dan kredit, dan meminta/mengirim uang dari/ke kontak yang ada (Matemba & Li, 2018). Oleh karena itu pembayaran melalui dompet digital dirasa bermanfaat bagi (tidak memiliki rekening bank) kelas kebawah dan menengah ke atas dan sebagai alat pembayaran dalam pemulihan bencana (Surtikanti & Mustofa, 2019). Menurut Mumtaza *et al.* (2020) dompet digital dapat menjadi pembayaran masa depan dengan sistem tanpa uang tunai karena kemudahan dan dampak positif sistem transaksi non tunai.

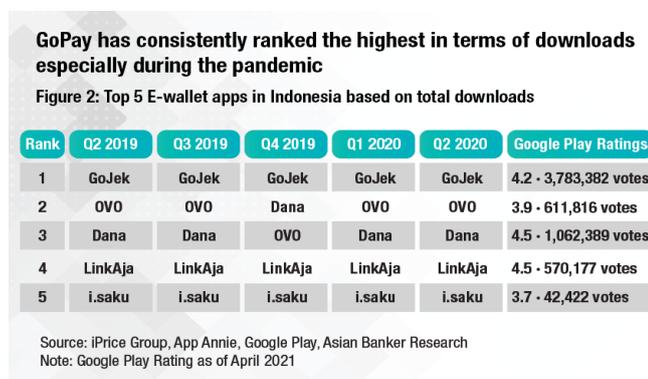
Menurut Bank Indonesia pertumbuhan pembayaran digital dan *platform e-commerce* di Indonesia disebabkan adanya pembatasan kegiatan seiring berkembangnya pandemi Covid-19. Pada tahun 2020, nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp201 triliun, pada tahun 2019 mencapai Rp145 triliun

dengan nilai pertumbuhan dari tahun 2019-2020 yaitu sebesar 38,62%. Mulai Januari 2020, penggerak digital terbesar transaksi ritel sebesar 28%, transportasi (27%), pesanan makanan (20%), *e-commerce* (15%), dan pembayaran tagihan (7%).



Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Dompot Digital

Adanya pertumbuhan jumlah pengguna aktif memberikan dampak pada perkembangan dompet digital. Menurut studi terbaru oleh *iPrice* dan *App Annie*, ada dua aplikasi yang memiliki jumlah pengguna aktif bulanan tertinggi dan aplikasi teratas dengan unduhan terbanyak selama periode Q2 2019-Q2 2020 yaitu GoPay dan OVO. Data pada App Store menunjukkan bahwa pengguna GoPay pada 2022 mencapai 328 ribu pengguna.



Gambar 1.2 Data Peringkat Dompot Digital

Meskipun di pasar negara berkembang peran dompet digital telah mendapatkan perhatian oleh konsumen akan tetapi untuk adopsinya masih rendah dan belum merata (P. Kaur et al., 2020; Mumtaza et al., 2020). Dalam teori *Technology Acceptance Model* yang dipresentasikan Davis (1989) menjadi model paling terkenal dalam menguji niat individu untuk mengadopsi teknologi baru. Teori ini menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan.

Banyak penelitian telah memperluas *Technology Acceptance Model* untuk menguji aspek eksternal yang mempengaruhi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, belum banyak penelitian yang dapat ditemukan yang mendefinisikan kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna dalam mengadopsi teknologi baru (Song et al., 2021). Sehingga penelitian ini menambahkan model *e-servqual* yang dipresentasikan oleh Zeithaml *et al.* (2018) untuk mengukur kemampuan situs atau aplikasi dalam memberikan metode pembayaran yang efektif dan efisien dalam proses transaksi sehingga akan muncul persepsi pelanggan.

Menentukan niat perilaku pengguna dapat melibatkan sikap individu terhadap teknologi. Kemampuan teknologi menjadi dasar munculnya niat menggunakan teknologi baru (Muangmee et al., 2021). Niat perilaku dapat diamati melalui hubungan sikap penggunaan teknologi. Adanya perbedaan generasi dan gender juga dapat mempengaruhi secara signifikan pada niat perilaku (Värzaru et al., 2021).

Salah satu variabel yang mempengaruhi niat perilaku adalah sikap penggunaan. Dalam *Theory of Reasoned Action* menjelaskan bahwa niat muncul dari hasil sikap terhadap perilaku tertentu. Semakin besar sikap positif terhadap sesuatu, maka semakin besar niatnya melakukan perilaku tersebut (Amaro & Duarte, 2015). Pada penelitian Nathalie *et al.* (2020) mengatakan bahwa jika penilaian konsumen terhadap pembelian secara online adalah positif, maka niat konsumen membeli melalui toko online akan meningkat.

Selain variabel sikap penggunaan sebagai variabel intervening, terdapat variabel intervening yang mempengaruhi yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Pada penelitian Song *et al.* (2021) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dapat membantu membentuk sikap positif yang mengarah pengguna untuk mengadopsi aplikasi. Persepsi kegunaan oleh pelanggan menjadi indikator sikap menggunakan kembali (Kumar *et al.*, 2017). Persepsi kemudahan menjadi prediktor yang terbukti berguna dalam menentukan sikap terhadap aplikasi (Song *et al.*, 2021). Pada penelitian Ning *et al.* (2021) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan sikap adalah dua mediator penting untuk adopsi aplikasi dan penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan adalah prediktor penting bagi sikap dan niat pengguna.

Dalam penelitian Park & Kwon. (2016) juga mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan dan menemukan hubungan positif antara keduanya. Penelitian Tsao *et al.* (2016) juga menemukan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap

manfaat yang dirasakan konsumen dari *m-commerce*. Hasil penelitian Ahmad et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Jika konsumen menganggap kualitas layanan *e-banking* bermanfaat dan mudah maka pengguna akan mempersepsikan kegunaan dan persepsi kemudahan mengarah pada sikap positif.

Kualitas layanan adalah layanan yang disampaikan melalui internet antara penyedia layanan dan pelanggan yang dilakukan melalui saluran elektronik (Taherdoost, 2018). Beberapa literatur yang ada mengidentifikasi beberapa faktor utama yang mempengaruhi penerimaan *e-service* antara lain kualitas, keamanan, kepuasan dan niat menggunakan layanan elektronik (Taherdoost, 2018). Hasil penelitian Ahmad et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas *e-service* berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan.

Terdapat beberapa hasil yang berbeda di penelitian sebelumnya yaitu (Chi, 2018; Kasilingam, 2020; A. Kaur & Malik, 2019) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan. Berbeda dengan temuan (Ho et al., 2020; Montoro-ríos & Liébana-cabanillas, 2016; Zheng & Li, 2020) menunjukkan bahwa persepsi tidak berpengaruh pada sikap penggunaan. Pada penelitian ini peneliti akan menguji adanya perbedaan hasil di beberapa penelitian terdahulu untuk mengetahui penerimaan teknologi oleh pengguna yang sesungguhnya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggabungkan teori *Servqual* dengan *Technology Acceptance Model* dan untuk menemukan hasil yang tepat dari perbedaan penelitian terdahulu terkait pengaruh dari kualitas layanan, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan sikap penggunaan terhadap niat perilaku pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Maka penulis melakukan studi dengan judul “Analisis kualitas layanan terhadap niat perilaku pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
4. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?

5. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
6. Apakah sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
7. Apakah persepsi kegunaan memediasi kualitas layanan dan sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
8. Apakah persepsi kemudahan memediasi kualitas layanan dan sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
9. Apakah sikap penggunaan memediasi kualitas layanan dan niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
10. Apakah sikap penggunaan memediasi persepsi kegunaan dan niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
11. Apakah sikap penggunaan memediasi persepsi kemudahan dan niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan diatas maka tujuan penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan GoPay berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan GoPay berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menganalisis kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
4. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Menganalisis pengaruh sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan memediasi kualitas layanan GoPay dan sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan memediasi kualitas layanan GoPay dan sikap penggunaan pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Menganalisis sikap penggunaan memediasi kualitas layanan dan niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta?
10. Menganalisis pengaruh sikap penggunaan memediasi persepsi kegunaan dan niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
11. Menganalisis pengaruh sikap penggunaan memediasi persepsi kemudahan dan niat perilaku pada pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pengetahuan dan pengalaman untuk menggunakan dompet digital.

- b. Membangun konsep terbaru untuk diaplikasikan dalam teknologi digital dalam membangun niat perilaku konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengguna Dompot Digital

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna untuk dapat digunakan sebagai masukan atau dasar niat pengguna yang berkaitan dengan dompet digital.

b. Bagi Peneliti dan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, yang berminat untuk mengembangkan penelitian terkait dompet digital.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi berfungsi sebagai sarana untuk membantu pembaca memahami penelitian. Penelitian ini dibagi menjadi lima bagian, yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua dijelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan pemaparan kerangka pemikiran

secara hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga dijelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi sampel, definisi operasional serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat dijelaskan mengenai karakteristik responden, analisis data, serta pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab kelima dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini, keterbatasan penelitian serta saran yang diberikan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN