

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang begitu pesat berdampak besar, karena dengan hadirnya teknologi baru dapat membuat transaksi menjadi lebih mudah untuk dilakukan. Dengan kemajuan teknologi tersebut membuat para pemilik bisnis harus melakukan berbagai inovasi. Menurut Hastina (2019) sistem pembayaran merupakan komponen terpenting dalam suatu perekonomian khususnya dalam menjamin tercapainya transaksi pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat dan kegiatan bisnis. Saat ini, diberbagai negara termasuk negara Indonesia sedang mengembangkan produk pembayaran elektronik atau yang lebih dikenal *Elektronic Money (e-money)*. *E-money* kini semakin menjadi tren di kalangan masyarakat Indonesia baik di perkotaan maupun di pedesaan.

Dengan memanfaatkan *e-money* terdapat banyak keuntungan yang akan didapat oleh penggunanya. Ditinjau dari berbagai aspek penggunaan *e-money* menjadi lebih efisien (transaksi menjadi lebih cepat), adanya transparansi transaksi, mudah dalam bertransaksi, menghemat dalam pengelolaan uang, menghindari resiko pencurian dan menghindari uang palsu. Selain hal tersebut para pengguna *e-money* juga tidak perlu membawa uang tunai kemana-mana dan tidak lagi dibingungkan dengan uang kembali yang sering menjadi masalah dalam hal bertransaksi. Sehingga saat melakukan

transaksi menjadi lebih mudah dan nyaman, karena tidak ada batasan ruang dan waktu.

Meskipun menjanjikan banyak kemudahan yang didapat, namun pada kenyataannya belum banyak masyarakat menggunakan *e-money* dalam kehidupan sehari-hari. Budaya masyarakat yang lekat dengan penggunaan uang tunai, ketersediaan fasilitas pembayaran yang belum optimal juga dapat dijadikan sebagai salah satu faktor penyebabnya. Selain hal fasilitas pembayaran yang kurang memadai juga terdapat masalah lain yaitu kualitas jaringan komunikasi di beberapa titik daerah yang masih tidak merata. Pada transaksi *e-money* suatu daerah membutuhkan jaringan komunikasi atau akses internet yang stabil. Dalam hal ini menjadi pekerjaan bersama yang harus segera diselesaikan antara pemerintah dan para pelaku bisnis yang ada.

Berawal dari layanan transportasi, sekarang aplikasi Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi untuk tantangan sehari-hari. Berkat itu juga, kini Gojek menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga super-app: untuk customer, untuk mitra driver, dan juga merchant. Lewat aplikasi Gojek, kamu dapat mengakses lebih dari 20 layanan mulai dari transportasi, pesan antar makanan, belanja, kirim barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Karena aplikasi Gojek adalah aplikasi dengan ragam solusi untuk setiap situasi. Dilansir dari laman Gojek.com, Gojek menyumbang sekitar Rp 44,2 triliun (US\$ 3 miliar) bagi perekonomian Indonesia pada akhir 2018.

Gojek merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang serius dalam mengembangkan e-money. Gojek berupaya memberikan inovasi dan solusi bagi kebutuhan pelanggan melalui sistem pembayaran *e-money* yang bernama GoPay. GoPay dapat digunakan untuk melakukan pembayaran Go-Car, Go-Ride, Go-Food, Go-Box, Go-Shop dan lain sebagainya yang terdapat dalam aplikasi Gojek itu sendiri. Untuk dapat menggunakan GoPay kalian harus memastikan terlebih dahulu bahwa saldo dalam aplikasi GoPay mencukupi. Sekarang tidak perlu khawatir karena GoPay menyediakan layanan parsial yang mana layanan ini merupakan salah satu kelebihan yang dimiliki GoPay, jika saldo yang dimiliki kurang dari nominal transaksi, kalian masih dapat menggunakan saldo GoPay tersebut dan sisa kekurangannya pembayaran dapat kalian bayar dengan uang tunai atau cash. GoPay kini sudah terintegrasi dengan bank-bank besar yang ada di Indonesia, antara lain Bank BCA, Mandiri, BNI, BRI, Permata Bank, CIMB Niaga, PRIMA, dan ATM Bersama.

GoPay memiliki sejumlah fitur umum dan juga keuntungan yang dapat dinikmati oleh para penggunanya, antara lain:

1. Layanan transaksi yang beragam untuk semua layanan yang tersedia di dalam aplikasi Gojek
2. Transaksi pembayaran dengan menggunakan GoPay dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam penuh.
3. Mendapatkan berbagai promo khusus dan menarik dari Gojek setiap kali melakukan transaksi dengan menggunakan GoPay.

4. GoPay sangat terjamin keamanannya, karena GoPay menggunakan sistem yang sangat mutakhir sehingga setiap transaksi pembayaran, saldo dan informasi data diri pengguna lebih aman.
5. Adanya layanan Go-Points, setiap melakukan transaksi GoPay kalian akan mendapatkan token. Token tersebut dapat ditukar dengan Go-Points dan mendapatkab beragam voucher menarik dari GoPay.

Pemahaman tentang perilaku penggunaan di daerah Indonesia masih jarang dipelajari dan dipahami. Hal tersebut menjadi layak untuk diteliti dan dilihat fenomena tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi minat pengguna GoPay dengan menggunakan Model Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al (2012). Hingga saat ini, penggunaan model UTAUT2 telah diadopsi secara bertahap untuk mengeksplorasi berbagai isu terkait dengan penggunaan suatu teknologi dan untuk membuktikan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pelanggan seperti situs jejaring sosial (Herrero et al, 2017), e-money pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Hendro Gunawan et al, 2019). Sehingga melalui penelitian ini, peneliti ingin menguji kembali dari model teori UTAUT2 dan menguji kendala dari teori ini.

Penelitian ini merupakan replikasi dan penelitian Herrero et al (2017) dengan menguji *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2). Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen minat

penggunaan (*behavioral intention*), variabel independen ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi pendukung (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivations*). Dengan variabel tersebut maka judul penelitian ini adalah “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money Menggunakan Model Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2)* (Studi pada Pengguna GoPay di Soloraya)**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*?
4. Apakah kondisi pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*?
5. Apakah motivasi hedonis berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*?

C. Tujuan Penilaian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan *e-money*.
2. Menganalisis ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.
3. Menganalisis pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.
4. Menganalisis kondisi pendukung berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.
5. Menganalisis persepsi motivasi hedonis berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat diperguruan tinggi dan dapat menjadi bahan bagi penelitian selanjutnya.

b. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pada khususnya.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, bagi perusahaan yang bersangkutan yaitu Gojek, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberi gambaran tentang analisa perilaku konsumen dalam menyusun strategi pemasaran yang berhubungan dengan perilaku konsumen dan kemudahan teknologi yang mendukung sehingga dapat meningkatkan minat keputusan penggunaan *e-money*.

b. Bagi Pengguna

Hasil penelitian ini dapat menarik minat dan memotivasi pengguna untuk dapat menggunakan *e-money*.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca memahami isi dari skripsi ini, maka disusun dengan suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan landasan teoritis atau teori-teori pendukung yang menjadi landasan penulisan skripsi, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, metode dan alat analisis data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengemukakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembuktian hipotesis penelitian. Selanjutnya mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dari skripsi yang berisi kesimpulan dari pengujian hipotesis dan menjelaskan keterbatasan dan saran untuk penelitian yang akan datang.