

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital ini perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting karena mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Teknologi juga memberikan pengaruh positif untuk membuka pandangan masyarakat menjadi lebih luas. Perkembangan teknologi yang pesat didukung dengan adanya jaringan internet.

Menurut Kemp, S. (2021, Februari 11). Digital 2021 : Indonesia. Menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2021 yaitu 202,6 juta jiwa atau sebanyak 73,7% dari total populasi Indonesia sudah menggunakan akses internet. Pengguna internet pada tahun ini mengalami kenaikan sebesar 7,3% atau 316 juta jiwa dari awal tahun 2020 dengan waktu akses selama 6 jam 54 menit yang hampir 7 jam serta sebanyak 92,6% pengakses internet di dunia menggunakan perangkat mobile.

Dengan banyaknya pengguna dalam mengakses internet, tentu akan berdampak pada bidang kehidupan, salah satunya adalah dunia bisnis. Hal inilah yang memberikan peluang bagi para pelaku bisnis untuk menciptakan pelayanan terbaik untuk pelanggannya. Banyaknya usaha-usaha yang tercipta akan memicu sebuah kompetisi, sehingga para pelaku usaha diharuskan melakukan suatu inovasi untuk menciptakan produk serta layanan yang lebih berkualitas.

Sebagian besar pelaku usaha menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan bagi para konsumennya. Salah satu teknologi yang dikembangkan saat untuk menarik perhatian yaitu sistem electronic wallet atau digital wallet. Menurut Qasim dan Abu-Shanab (2016) sistem digital wallet adalah salah satu inovasi teknologi dalam sektor pembayaran dengan memanfaatkan perangkat mobile sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran dan transfer dana. Penggunaan *e-wallet* dan *e-money* sangat didukung oleh pemerintah untuk mewujudkan *cashless society*, dimana masyarakat melakukan transaksi tanpa uang tunai, melainkan dengan menggunakan alat pembayaran berbasis elektronik.

Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) memaparkan bahwa penggunaan uang elektronik melalui digital wallet pada Januari 2020 mencapai 300 juta transaksi, nilainya melonjak 50 persen menjadi 450 juta transaksi di bulan Februari, pada Maret 2020 mencapai Rp15,04 triliun lalu naik menjadi Rp17,55 triliun pada bulan April 2020 (Hidayah, A., A., Alvionota, 2020). Tingginya penggunaan digital wallet didukung oleh penggunaan ulang dan penambahan pengguna baru. Peningkatan penggunaan uang elektronik juga disebabkan oleh sistem pembayaran transaksi dan banyaknya promo yang menguntungkan pengguna *e-wallet* sendiri.

Pada penelitian kali ini peneliti mengambil model penelitian dari (Davies, 1989) namun dengan sedikit memodifikasi variabelnya yaitu dengan menambahkan persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan. Adapun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu persepsi kegunaan, persepsi

kemudahan penggunaan, persepsi keamanan sebagai variabel independen dan minat penggunaan sebagai variabel dependen serta persepsi kepercayaan sebagai variabel intervening. Berikut penjelasannya:

Perceived Usefulness (Persepsi kegunaan) dapat dilihat dari sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa kegunaan *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *productivity* (produktivitas), *job performance* atau *effectiveness* (kinerja tugas atau efektivitas), *importance to job* (pentingnya bagi tugas), dan *overall usefulness* (kebermanfaatan secara keseluruhan) (Davis, 1989).

Konsep *Perceived Ease Of Use* menunjukkan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai (Davis dkk, 1989). Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka user akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, dalam

mengembangkan suatu sistem informasi perlu dipertimbangkan faktor *perceived usefulness dan perceived ease of use* dari pemakai terhadap sistem informasi.

A.Kumar (2018) melalui studi yang dilakukan pada pengguna mobile wallet di India, menemukan bahwa persepsi keamanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dalam mempengaruhi minat penggunaan. Secara umum, konsep keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi terhadap ancaman potensial. Namun, dalam lingkungan online, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari website perusahaan online untuk melindungi informasi konsumen dan data transaksi keuangan mereka dicuri selama terjadi hubungan diantara mereka. Sementara kontrol keamanan yang dirasakan menggambarkan sejauh mana sebuah situs web e-commerce yang dianggap aman dan mampu melindungi informasi lainnya dari ancaman potensial, Hua (2009).

Sedangkan menurut Ba dan Pavlou (2002), kepercayaan didefinisikan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Kepercayaan adalah kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab (Gefen, 2002). Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan adalah penilaian oleh seorang individu setelah memperoleh,

memproses, dan mensintesis informasi dan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan pada situasi yang tak pasti.

Intention to Use (minat penggunaan) dapat diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya. Menurut Hartono (2007) perilaku adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan *e-wallet*, perilaku adalah pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*) dari penggunaan layanan tersebut.

Meskipun cukup banyak penelitian yang meneliti tentang variabel-variabel pendorong seseorang dalam menggunakan mobile wallet, namun banyak penelitian yang hasilnya saling tidak sesuai satu sama lain. Penelitian ini juga menarik untuk dilakukan karena adanya modifikasi variabel yang belum banyak diteliti.

Selain itu peneliti ingin meneliti dengan mengambil sampel pada generasi Z karena generasi ini cukup menguasai dalam bidang teknologi. Generasi Z menurut Grail Research (2011) adalah generasi pertama yang sebenar-benarnya generasi internet. Generasi ini juga merupakan representasi yang tepat untuk melihat penggunaan *e-wallet* yang aktif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui lebih jauh pengaruh dari *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust* dan *security* terhadap minat penggunaan *e-wallet*, khususnya pada generasi Z di Sukoharjo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepercayaan?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan?
4. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
5. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
6. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
7. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*?
8. Apakah kepercayaan dapat memediasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet* ?
9. Apakah kepercayaan dapat memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet* ?
10. Apakah kepercayaan dapat memediasi pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet* ?

C. Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengkonstruksi model yang dapat menjelaskan minat penggunaan *e-wallet* pada konsumen generasi Z. Secara spesifik tujuan yang diharapkan adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepercayaan pada pengguna *e-wallet*.
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepercayaan pada pengguna *e-wallet*.
3. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap kepercayaan pada pengguna *e-wallet*.
4. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan pada pengguna *e-wallet*.
5. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan pada pengguna *e-wallet*.
6. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan pada pengguna *e-wallet*.
7. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan pada pengguna *e-wallet*.
8. Menganalisis kepercayaan dapat memediasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
9. Menganalisis kepercayaan dapat memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.
10. Menganalisis kepercayaan dapat memediasi pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dengan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *e-wallet* dimana hal ini perlu dipahami oleh pemasar. Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk membantu perusahaan jasa *e-wallet* dalam mengembangkan aplikasi dan menjalankan bisnisnya.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan yang lebih luas bagi kalangan akademik mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* pada generasi z.

3. Studi kedepan

Penelitian ini sebagai sarana pendalaman mata kuliah dan penerapan pada dunia nyata dari teori-teori yang telah dipelajari sebelumnya pada perkuliahan.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Generasi Z Di Kabupaten Sukoharjo). Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan dan teori dari umum ke khusus, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian serta kerangka konseptual.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian yang dilakukan, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, pengukuran variabel serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis data yang berupa hasil olahan data sesuai dengan metode yang digunakan serta interpretasi hasil analisis dari objek penelitian sesuai dengan uji statistik yang digunakan dan implikasi.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari analisis dan pembahasan dari bab – bab sebelumnya yang telah dibahas, keterbatasan penelitian dan saran yang dapat diterapkan oleh perusahaan yang menjadi objek penelitian.