

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bergerak dengan sangat cepat, dunia telah melihat bagaimana kemajuan teknologi dan komunikasi mampu mengubah manusia dan tatanan ekonomi dunia.

Dalil yang memperbolehkan menggunakan uang elektronik (*e-wallet*) dalam islam sebagai berikut :

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: “Dan (termasuk hamba-hamba Tuhan Yang Maha Pengasih) orang-orang yang apabila menginfakkan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, di antara keduanya secara wajar.” (QS. Surat Al Furqan ayat 67).

*E-wallet (Electronic Wallet)* adalah sebuah layanan yang memungkinkan individu dan organisasi untuk menyimpan informasi pembayaran, seperti kartu kredit, kartu debit, atau informasi rekening bank, secara digital. *E-wallet* dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik, termasuk pembelian barang dan jasa secara online atau offline, serta transfer uang antar pengguna (Suyanto et al., 2023).

Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara masyarakat bertransaksi. Sistem pembayaran digital kini semakin populer karena kemudahannya. Banyak orang memanfaatkan perangkat seluler untuk transaksi keuangan sehari-hari, mendorong inovasi di bidang teknologi finansial (*fintech*). *Fintech* berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Salah satu produk *fintech* yang banyak digunakan adalah dompet elektronik (*e-wallet*). Berdasarkan

survei yang dilakukan Jakpat pada tahun 2022, mayoritas responden memilih e-wallet sebagai metode pembayaran saat berbelanja online.

Dari 2.860 orang yang disurvei, 60% menyatakan bahwa mereka lebih suka menggunakan *e-wallet*. Alasannya adalah kemudahan bertransaksi yang ditawarkan oleh platform tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa solusi pembayaran digital semakin diterima oleh masyarakat. Penerimaan *e-wallet* yang tinggi mencerminkan perubahan preferensi konsumen. Mereka menginginkan metode pembayaran yang praktis, cepat, dan dapat diakses melalui perangkat *mobile*. Tren ini kemungkinan akan terus berlanjut seiring dengan semakin banyaknya inovasi di sektor *fintech*.. Hal ini berlaku di berbagai daerah, termasuk wilayah perkotaan: Jakarta, Surabaya, Yogyakarta, Semarang, Bandung, Medan, Makasar, dan Denpasar. Dan dompet digital berdasarkan survey *iPrice* dan Jakpat Penggunaan dompet digital di provinsi Yogyakarta sebesar 2,1% pada paruh pertengahan tahun 2022, membuktikan bahwa penggunaan dompet digital lebih besar dari tahun sebelumnya yang dimana tahun 2021 pengguna dompet digital hanya sebesar 1,8% di wilayah Yogyakarta. Data menunjukkan penurunan signifikan dalam laju pertumbuhan penggunaan kartu debit. Berdasarkan informasi yang dilaporkan Tempo.co menyatakan bahwa, terjadi perlambatan pertumbuhan dari 10% pada 2018 menjadi hanya 4,14% di tahun 2019. Angka ini mengindikasikan pergeseran preferensi konsumen dalam metode pembayaran. Penurunan tajam tersebut mungkin disebabkan oleh meningkatnya popularitas alternatif pembayaran digital yang lebih praktis, seperti *e-wallet* dan aplikasi pembayaran *mobile*.

Penelitian terbaru oleh *iPrice* pada tahun 2023 mengungkap peluang besar bagi penyedia layanan dompet digital. Faktor pendorongnya adalah terbatasnya akses perbankan dan jumlah signifikan masyarakat tanpa rekening bank. Kondisi ini menciptakan ruang pertumbuhan bagi *e-wallet* di pasar keuangan. Banyak warga yang belum terjangkau layanan bank tradisional

dapat memanfaatkan solusi keuangan digital yang lebih mudah diakses. *E-wallet* menawarkan alternatif praktis bagi mereka yang kesulitan membuka rekening bank konvensional. Dengan *smartphone* dan koneksi internet, pengguna bisa melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu rekening bank.. Laporan *Digital Competitiveness Index 2023* oleh *East Ventures* mengungkap dominasi *e-wallet* di Indonesia. Pada 2022, 81% transaksi menggunakan *e-wallet*, diikuti *virtual account* (60%), transfer bank dan COD (masing-masing 55%), *paylater* (32%), dan *QRIS* (31%). DANA, salah satu pemain utama *e-wallet*, menawarkan beragam fitur untuk memudahkan transaksi pengguna. Layanannya mencakup transfer dana, manajemen saldo digital, isi pulsa, pembayaran utilitas, dan integrasi dengan *e-commerce*. Keamanan menjadi prioritas DANA dengan penggunaan PIN dan verifikasi KTP saat registrasi, bekerja sama dengan Disdukcapil. Ini mempercepat proses pendaftaran dan meningkatkan keamanan akun. Fitur pemindaian *QR code* dan *QRIS* memungkinkan pembayaran cepat di merchant yang bermitra. DANA juga unggul dengan bebas biaya administrasi untuk transfer sesama pengguna dan antar bank, berbeda dengan kompetitor seperti OVO dan GoPay yang mengenakan biaya Rp2.500 untuk transfer beda bank. Keunggulan-keunggulan ini mencerminkan upaya DANA dalam menyediakan layanan keuangan digital yang komprehensif, aman, dan efisien bagi penggunanya di tengah persaingan pasar *e-wallet* yang semakin ketat.

Meningkatnya penggunaan dompet digital menunjukkan perubahan signifikan dalam perilaku transaksi masyarakat. Tren ini mencerminkan penerimaan luas terhadap teknologi pembayaran digital untuk kebutuhan sehari-hari, mendorong perkembangan masyarakat nontunai (*Less Cash Society*). Fenomena ini menarik minat peneliti untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dompet digital. Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) sering digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi baru, seperti yang dikemukakan oleh Febrilia et., al. (2020).

Selain komponen standar TAM, peneliti juga mempertimbangkan variabel tambahan seperti niat untuk menggunakan dan perilaku penggunaan. Dengan menggabungkan TAM dan faktor-faktor tambahan ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang motivasi dan hambatan dalam adopsi dompet digital. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi aspek-aspek kunci yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran digital.

Persepsi kegunaan mengacu pada tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Menurut Safitri dan Diana (2020), jika seseorang percaya sistem informasi bermanfaat, mereka cenderung menggunakannya. Febrilia et al. (2020), menyatakan bahwa *perceived usefulness* sebagai kemungkinan peningkatan kinerja seseorang dalam organisasi melalui penggunaan aplikasi tertentu. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan, semakin besar peluang adopsi aplikasi tersebut. Kumala et al. (2020) menyatakan bahwa, orang cenderung mengadopsi aplikasi yang memudahkan pekerjaan mereka. Penelitian mereka menunjukkan bahwa aspek kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* Gopay. Temuan-temuan ini menekankan peran penting persepsi kegunaan dalam adopsi teknologi baru. Ketika pengguna melihat manfaat nyata dari suatu sistem, seperti peningkatan efisiensi, mereka lebih mungkin mengintegrasikannya ke dalam kegiatan sehari-hari.

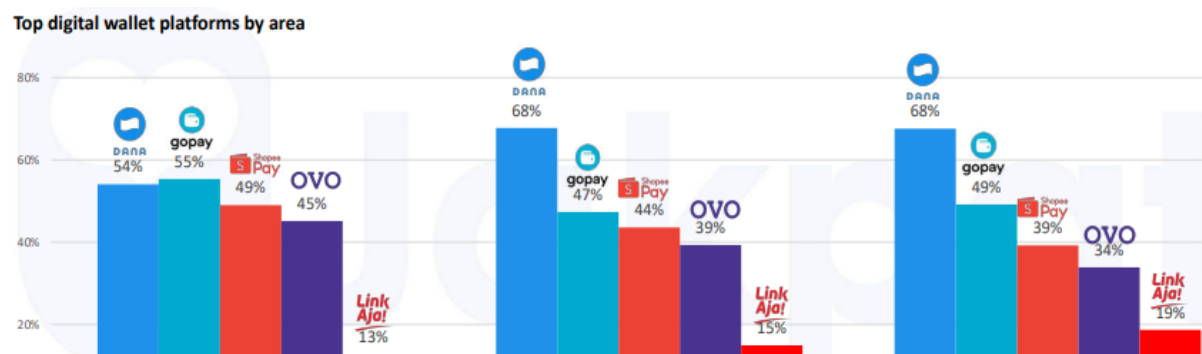
Menurut Hartono (2007:115) menyatakan bahwa, Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi tertentu akan mengurangi usaha yang diperlukan. Konsep ini berkaitan erat dengan seberapa mudah suatu sistem dapat dipahami dan dioperasikan. Ketika pengguna merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan, mereka cenderung lebih termotivasi untuk mengadopsinya dalam kegiatan sehari-hari. Kemudahan penggunaan dapat meningkatkan frekuensi dan intensitas penggunaan

teknologi tersebut. Sebaliknya, jika sistem dianggap rumit atau sulit dioperasikan, pengguna mungkin enggan untuk mengadopsinya. Kompleksitas yang tinggi dapat mengurangi minat penggunaan dan bahkan menyebabkan penolakan terhadap teknologi tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Abrilia et.al., (2020) menyatakan bahwa faktor kemudahan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Tingkah laku individu dalam mengekspresikan minat bersifat dinamis, mencerminkan keinginan mereka terhadap suatu hal. Perilaku terkait minat pengguna dapat dijadikan acuan yang relevan dalam memahami bagaimana konsumen menerima teknologi informasi yang baru. Selain itu, perilaku ini juga menjadi prediktor yang efektif untuk menilai niat pengguna dalam menggunakan kembali sistem tersebut di masa mendatang (Kumala et.al., 2020). Menurut Safitri dan Diana (2020) menyatakan bahwa Jika pengguna merasa puas saat menggunakan teknologi baru, mereka cenderung tidak ragu untuk terus menggunakan teknologi tersebut di masa depan. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan (*intention to use*) adalah preferensi individu yang didorong oleh keinginan untuk memanfaatkan suatu produk atau layanan guna memenuhi kebutuhannya.

*Usage Behavior* (Perilaku Pengguna) didefinisikan sebagai reaksi perasaan menyeluruh dari individual untuk menggunakan sesuatu (Dwivedi et.al., 2019). *Usage behavior* Kenyamanan dalam menggunakan sistem *mobile banking (facilitating condition)* dan kebiasaan dalam menggunakan aplikasi tersebut (*habit*) dinilai sebagai faktor yang dapat mengukur perilaku pengguna terhadap *mobile banking*. Menurut Febrilia (2020) menyatakan bahwa Metode pembayaran baru menggunakan *Quick Response Code (QR Code)* memiliki potensi masalah seperti penipuan (*fraud*), yang telah menjadi perhatian Bank Indonesia (BI). Kendala yang sering dialami oleh pengguna terkait penggunaan *QR Code* adalah kurangnya efektivitas dan efisiensi, serta *e-wallet* yang dianggap membuang waktu..

Analisis minat penggunaan dompet digital melalui pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM) 2* dan modifikasi *variabel intention to use* sebagai variabel mediasi terhadap *usage behavior*. Topik ini bisa dijadikan sebagai penelitian yang menarik, karena dompet digital menawarkan banyak manfaat yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, terutama di Kota Yogyakarta, yang merupakan kota metropolitan dengan tingkat penggunaan dompet digital yang cukup tinggi.. Para pengguna di Kota Yogyakarta tentu memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih dompet digital sebagai alat transaksi pembayaran harian mereka. Penelitian ini menyoroti faktor kegunaan dan kemudahan dari teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital, mengingat penelitian yang mengadopsi konstruk tersebut, khususnya di Kota Yogyakarta, masih tergolong sedikit. Berdasarkan berbagai temuan penelitian sebelumnya, masih diperlukan studi lebih lanjut untuk memperkaya kebaruan dan mendukung pengembangan teori TAM itu sendiri.



Gambar 1.1 Peringkat Top Digital Wallet 2021-2023 Di Indonesia

Sumber : [jakpat.net](https://www.jakpat.net) (2022)

Berdasarkan kondisi tertentu tersebut, peneliti berupaya melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada Pengguna di Kota Yogyakarta (Studi Kasus *E-Wallet Dana*)”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat penggunaan dompet digital Dana dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada pengguna di Kota Yogyakarta. *TAM* adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami adopsi teknologi oleh pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi.

Penelitian ini akan melibatkan pengguna dompet digital di Kota Yogyakarta dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Fokus penelitian akan difokuskan pada analisis minat penggunaan, yang mencakup persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan dompet digital.

Metode penelitian akan melibatkan survei yang akan diberikan kepada sampel pengguna dompet digital di Kota Yogyakarta. Survei akan mencakup pertanyaan yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan dompet digital. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Berdasarkan diskusi diatas, penelitain bertujuan untuk menganalisis peran *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease Of Use (PEOU)* terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna *e-wallet* dan peran *Intention To Use (ITU)* sebagai pemediasi hubungan antara *Perceived Usefulness (PU)* dan dan *Perceived Ease Of Use (PEOU)* terhadap *Usage Behavior (UB)*

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta ?
2. Apakah *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta ?
3. Apakah *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Intention To Use (ITU)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta ?
4. Apakah *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Intention To Use (ITU)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta ?
5. Apakah *Intention To Use (ITU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta ?
6. Apakah *Perceived usefulness (PU)* berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior (UB)* melalui variabel *Intention To Use (ITU)* sebagai variabel intervening pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di kota yogyakarta ?
7. Apakah *Perceived Ease Of Use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior (UB)* melalui variabel *Intention To Use (ITU)* sebagai variabel intervening pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di kota yogyakarta ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menguji :

- 1) *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta
- 2) *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta



- 3) *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Intention To Use (ITU)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta
- 4) *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Intention To Use (ITU)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta
- 5) *Intention to use (ITU)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Usage Behavior (UB)* pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di Kota Yogyakarta ?
- 6) *Perceived usefulness (PU)* berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior (UB)* melalui variabel *Intention To Use (ITU)* sebagai variabel intervening pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di kota yogyakarta
- 7) *Perceived Ease Of Use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior (UB)* melalui variabel *Intention To Use (ITU)* sebagai variabel intervening pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) di kota yogyakarta

#### **D. Batasan Masalah**

Tujuan dari adanya batasan masalah ini agar penelitian lebih berfokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari pokok masalah serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Penelitian hanya mencakup aplikasi DANA dengan rentang usia 18-60 tahun dan akan memepertimbangkan pengaruh *Perceived Usefullnes*, *Perceived Ease of Use*, *Usage Behaviro (UB)* dan *Intention to use (ITU)* sebagai variable yang dimediasi.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Akademisi:**

Kontribusi terhadap pengetahuan: Penelitian ini akan memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan di bidang penerimaan teknologi (*technology acceptance*) dan

penerapan model TAM dalam konteks penggunaan dompet digital di Indonesia khususnya di Kota Yogyakarta. Temuan dari penelitian ini dapat membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di bidang ini.

**Pengembangan model TAM:** Penelitian ini dapat membantu mengembangkan dan memperkaya model TAM, karena penelitian ini menguji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perkembangan teori TAM lebih lanjut dan aplikasinya dalam konteks teknologi yang berbeda.

**Relevansi dengan teknologi terkini:** Penelitian ini akan membantu mengidentifikasi tingkat penerimaan dan minat penggunaan dompet digital yang baru berbasis teknologi. Akademisi dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dalam mengkaji adopsi teknologi baru dan tren dalam dompet digital di masa depan.

## 2. Bagi Praktisi :

Pengembangan strategi pemasaran: Temuan dari penelitian ini akan membantu para praktisi di industri fintech dan dompet digital untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dan preferensi pengguna.

Peningkatan pengalaman pengguna: Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan, para praktisi dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan dompet digital. Dengan demikian, pengguna akan lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Pengembangan fitur dan fungsionalitas: Penelitian ini dapat membantu para praktisi dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi dan meningkatkan fitur dan fungsionalitas dompet digital. Dengan memahami preferensi dan harapan pengguna, pengembangan produk dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.