

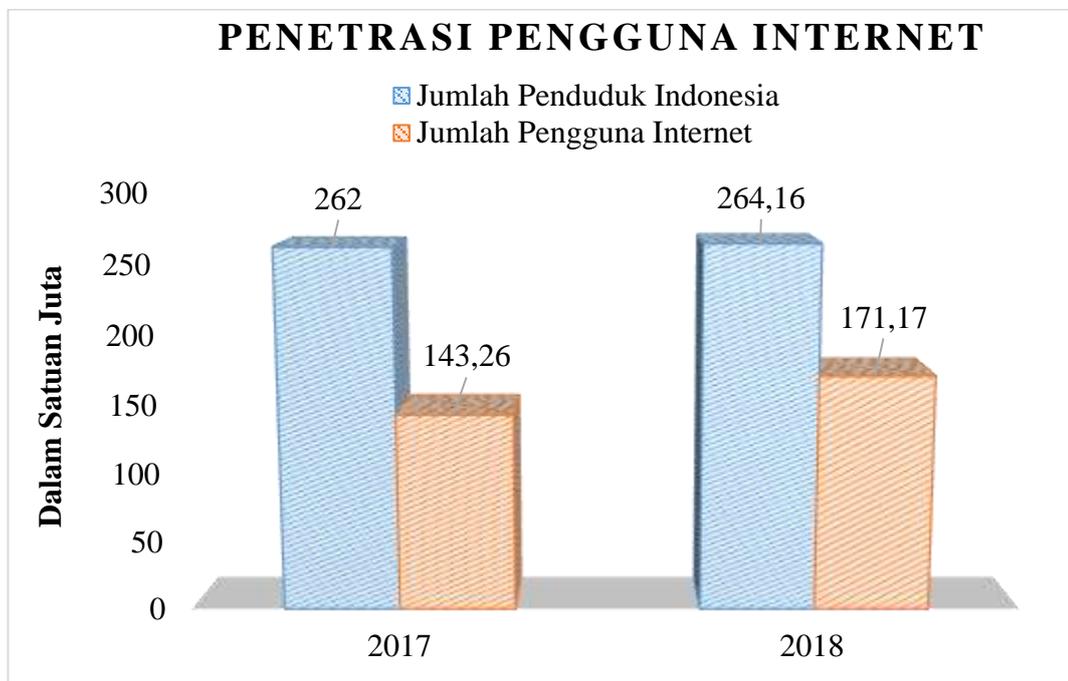
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada saat ini, menawarkan banyak kemudahan bagi manusia. Perkembangan teknologi yang cepat, pola hidup masyarakat, pengetahuan masyarakat dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan serta perkembangan (Parastiti, Mukhlis, dan Haryono, 2015).

Kemajuan teknologi yang sangat pesat bisa dilihat juga dari perkembangan *internet* yang kita rasakan saat ini. Pengaruh positif yang diberikan pada pengguna *internet* membuat pengguna *internet* terus meningkat di tiap tahun nya. Hal ini dapat dilihat dari data survei yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018). Data ini menunjukkan besarnya jumlah orang yang menggunakan *internet* di Indonesia yaitu sebesar 171,17 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 264,16, jumlah tersebut dipersentasekan menjadi 64,8% total pengguna *internet* di Indonesia pada tahun 2018.



GAMBAR 1.1

Data Survei Pengguna Internet

Sumber : www.apjii.or.id, 2018

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fakhrunnisa (2013), mengatakan bahwa dengan menggunakan internet seseorang bisa mendapatkan manfaat dalam mengerjakan tugas sehari – hari. Sikap positif yang diberikan pengguna internet mempengaruhi peningkatan penggunaan internet dari waktu ke waktu.

Dewasa ini hanya bermodal *smartphone* dan koneksi *internet* bisa membuat konsumen mendapatkan apa yang diinginkan. Contohnya dengan menggunakan aplikasi *E-Wallet* atau dompet digital sebagai alat transaksi pembelian. Dengan menggunakan *E-Wallet* konsumen bisa mentransfer uang ke rekening bank yang diinginkan ataupun ke sesama *E-Wallet* sesuai yang dibutuhkan. Konsumen juga bebas melakukan pembayaran atas pembelian yang dilakukan kapanpun dan dimanapun. (Bank Indonesia, 2019)

Bahkan sekarang perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang IT bersaing menawarkan kemudahan transaksi melalui saluran nontunai maupun dompet digital (*E-Wallet*). Berdasarkan data yang diambil dari Bank Indonesia (2019), sudah ada 39 *E-Wallet* yang mendapatkan lisensi resmi.

TABEL 1.1

Daftar *E-Wallet* di Indonesia

No.	Nama	Tanggal Operasional	Keterangan	Nama Produk
1.	PT Artajasa Pembayaran Elektronik	21-Nov-12	Penerbit	MYNT E-Money
2.	PT Bank Central Asia Tbk	03-Jul-09	Penerbit	Sakuku
3.	PT Bank CIMB Niaga	27-Mar-13	Penerbit	Rekening Ponsel
4.	PT Bank DKI	03-Jul-09	Penerbit	Jakarta One (JakOne)
5.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	03-Jul-09	Penerbit	Mandiri e-Cash
6.	PT Bank Mega Tbk	03-Jul-09	Penerbit	Mega Virtual
7.	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	03-Jul-09	Penerbit	UnikQu
8.	PT Bank Nationalnobu	29-Apr-13	Penerbit	Nobu e-Money
9.	PT Bank Permata	23-Jan-13	Penerbit	BBM Money
10.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	29-Dec-10	Penerbit	T bank
11.	PT Finnet Indonesia	01-Jun-12	Penerbit	FinnChannel
12.	PT Indosat, Tbk	03-Jul-09	Penerbit	PayPro (d/h Dompetku)
13.	PT Nusa Satu Inti Artha	25-Mar-13	Penerbit	DokuPay

(Bersambung)

(Sambungan)

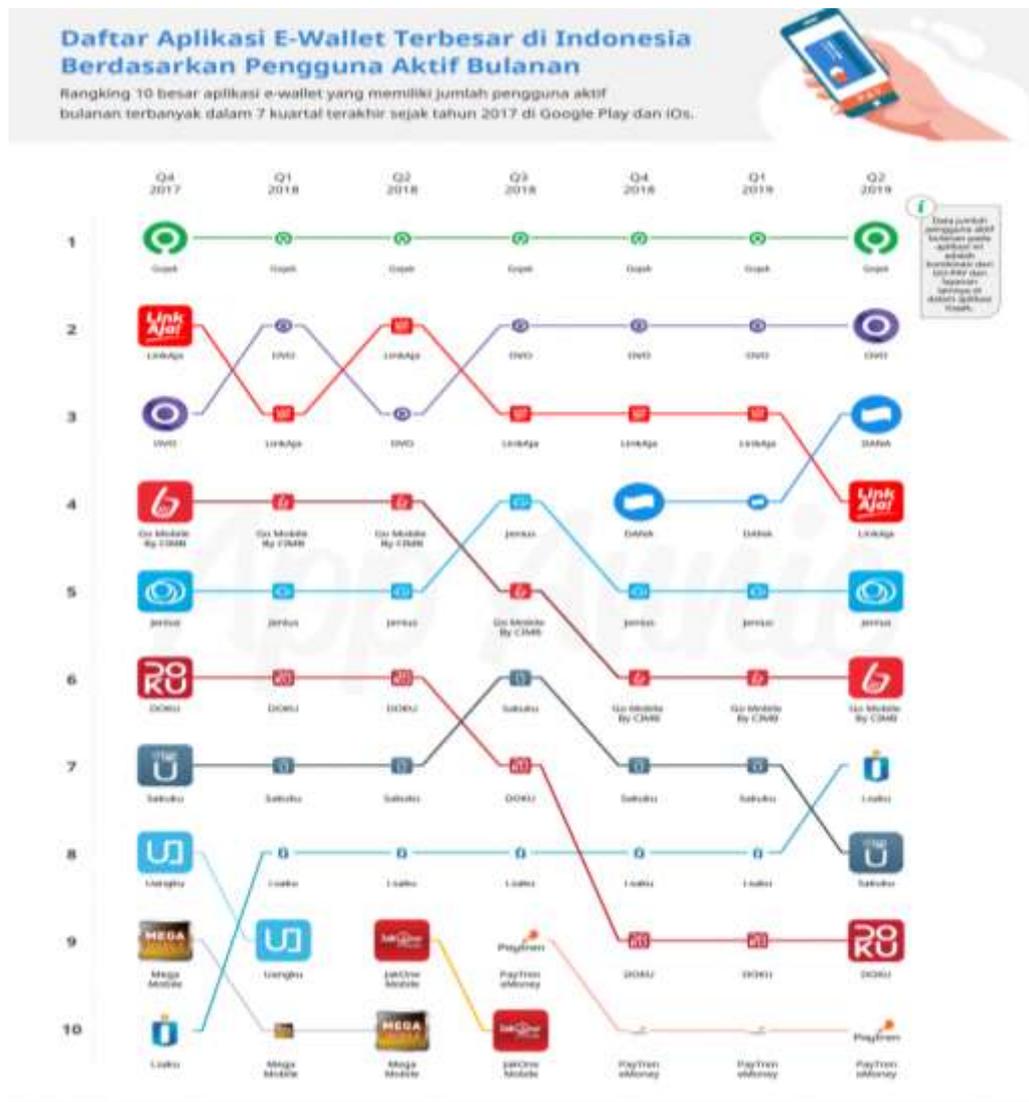
No.	Nama	Tanggal Operasional	Keterangan	Nama Produk
14.	PT Skye Sab Indonesia	03-Jul-09	Penerbit	Skye Mobile Money
15.	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	03-Jul-09	Penerbit	Flexy Cash
16.	PT Telekomunikasi Selular	03-Jul-09	Penerbit	T-Cash
17.	PT XL Axiata, Tbk	29-Mar-11	Penerbit	XL Tunai
18.	PT Smartfren Telecom Tbk	16-Jun-14	Penerbit	Uangku
19.	PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV Commerce Indonesia)	29-Sep-14	Penerbit	Gopay
20.	PT Witami Tunai Mandiri	05-Jan-15	Penerbit	Truemoney
21.	PT Espay Debit Indonesia Koe	20-Jul-16	Penerbit	Dana (d/h Unik)
22.	PT Bank QNB Indonesia Tbk	01-Mar-17	Penerbit	Dooet
23.	PT BPD Sumsel Babel	04-Apr-17	Penerbit	-
24.	PT Buana Media Teknologi	29-Mei-17	Penerbit	Gudang Voucher
25.	PT Bimasakti Multi Sinergi	14-Jun-17	Penerbit	Speed Cash
26.	PT Visionet Internasional	22-Agu-17	Penerbit	OVO Cash
27.	PT Inti Dunia Sukses	10-Okt-17	Penerbit	iSaku
28.	PT Veritra Sentosa Internasional	01-Jun-18	Penerbit	Paytren
29.	PT Solusi Pasti Indonesia	20-Jul-18	Penerbit	KasPro
30.	PT Bluepay Digital Internasional	08-Agu-18	Penerbit	Bluepay Cash
31.	PT Ezeelink Indonesia	08-Agu-18	Penerbit	Ezeelink
32.	PT E2Pay Global Utama	04-Sep-18	Penerbit	M-Bayar
33.	PT Cakra Ultima Sejahtera	05-Nov-18	Penerbit	DUWIT
34.	PT Airpay International Indonesia	28-Nov-18	Penerbit	SHOPEEPAY
35.	PT Bank Sinarmas Tbk	06-Des-18	Penerbit	Simas E-Money
36.	PT Transaksi Artha Gemilang	11-Feb-19	Penerbit	OttoCash
37.	PT Fintek Karya Nusantara	22-Feb-19	Penerbit	LinkAja
38.	PT Max Interactives Technologies	06-Mei-19	Penerbit	Zipay
39.	PT Sarana Pactindo	30 Agus 2019	Penerbit	PACCash

Sumber : www.bi.go.id, 2019

Tabel 1.1 diatas adalah daftar nama *E-Wallet* serta nama perusahaan nya yang sudah mendapat lisensi resmi dari Bank Indonesia. Penyelenggara dompet elektronik wajib memperoleh izin atau persetujuan dari Bank Indonesia yaitu bank atau lembaga selain bank yang menyelenggarakan dompet elektronik dengan pengguna aktif telah mencapai atau direncanakan akan mencapai jumlah paling kurang 300.000 (tiga ratus ribu). Namun demikian, penyelenggara dompet elektronik yang memiliki pengguna aktif di bawah 300.000 (tiga ratus ribu) wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatan dompet elektronik kepada Bank

Indonesia. (www.bi.go.id, 2016).

Dari banyaknya *e-wallet* yang sudah beredar dan penggunaanya yang terus bertambah menunjukkan ketertarikan orang – orang yang menggunakan *E-Wallet* semakin terlihat. Pengguna *E-Wallet* menerima banyak manfaat dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari. Dengan kata lain layanan yang diberikan produk *E-Wallet* sangat membantu setiap penggunaanya. Sikap ini lah yang membuat semua perusahaan *E-Wallet* bersaing dalam memberikan layanan terbaik untuk menarik pangsa pasar.



GAMBAR 1.2

Pengguna Aktif Bulanan *E-Wallet*

Sumber : www.iprice.co.id, 2019

Berdasarkan teori dari Davis (1989) sikap terhadap perilaku merupakan positif atau negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sikap penggunaan adalah sejauh mana seseorang mengevaluasi dan mengaitkan teknologi baru dengan pekerjaannya.

Dengan kata lain, sikap positif seseorang juga dapat dilihat dari makin banyaknya pengguna *E-Wallet* serta bertambah nya produk – produk *E-Wallet* di Indonesia. Seperti pada gambar 1.3 diatas yang berisi data yang diambil dari www.iprice.com tentang pengguna aktif bulanan *E-Wallet* dari berbagai produk *E-Wallet* yang ada di Indonesia. Berdasarkan Q2 2019 lima besar aplikasi *E-Wallet* dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh pemain lokal yaitu Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja dan Jenius.

Pendapat Rakhmat (2004 : 52) mengemukakan bahwa sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap. Dalam penelitian Widyawati (2018) menyebutkan bahwa sikap merupakan evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai seseorang, perasaan emosional dan kecenderungan, tindakan terhadap beberapa objek atau ide. Hal ini penulis simpulkan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan bahwa sikap penggunaan adalah hal utama yang harus diperhatikan dalam menentukan apakah seseorang mau menggunakan sistem dan aplikasi tersebut atau tidak.

Walau begitu sikap penggunaan juga dipengaruhi dari banyak faktor. Wahyuni (2008) menyatakan bahwa sikap (*attitude*) sebagai suatu evaluasi yang menyeluruh dan memungkinkan seseorang untuk merespon dengan cara yang menguntungkan atau tidak terhadap obyek yang dinilai. Dengan kata lain sikap dalam menggunakan *E-Wallet* dapat dilihat dari respon kepercayaan atas kemudahan dan manfaat ataupun faktor lain yang diberikan *E-Wallet* tersebut pada pengguna nya.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat baik atau buruk nya sikap penggunaan, begitu juga pada penggunaan *E-Wallet*. Menurut Davis (1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan

bebas dari usaha. Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau tidak membutuhkan kerja keras. Variabel ini merujuk pada keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan.

Lalu variabel lain yang mempengaruhi sikap pengguna *E-Wallet* adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Teori Davis (1989) mendefinisikan sebagai sejauh mana seseorang atau individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bermanfaat dan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Dari teori ini penulis simpulkan bahwa dengan penggunaan pada aplikasi *E-Wallet* yang memberikan banyak manfaat bagi kebutuhan sehari – hari akan memberikan efek positif terhadap sikap pengguna dari aplikasi *E-Wallet*.

Salah satu model yang sering digunakan untuk menggambarkan tingkat penggunaan teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut Jogiyanto (2008 : 111) *Technology Acceptance Model* (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Adapun penelitian sebelumnya yang juga menggunakan model *Technology Acceptance Model* yaitu penelitian yang dilakukan oleh Afriani, Respati dan Dhian (2016) mengenai “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using E-Faktur*” yang menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using E-Faktur*. Adapun alasan penulis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) antara lain karena model ini menjelaskan suatu yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunanya (Candraditya, 2013).

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Sikap Penggunaan *E-Wallet* di Kota Bandung (2020)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis deskriptif dari variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap penggunaan?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*?
3. Seberapa besar pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet* secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang sebelumnya telah dipaparkan, yaitu:

1. Untuk mengetahui analisis deskriptif dari variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap penggunaan
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet*
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan *E-Wallet* secara simultan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan penelitian ini dari aspek akademis adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Meningkatkan pemahaman mengenai teori *marketing* dan perkembangan ekonomi yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Selain itu, menambah pengetahuan penulis mengenai model analisis TAM. Dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman bagi penulis terhadap ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan selama penelitian dapat melatih kemampuan serta menambah wawasan.

b. Bagi penelitian lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan sikap penggunaan *E-Wallet*. Ataupun penelitian dengan beberapa variabel dan objek yang berbeda.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa pentingnya persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang ditimbulkan konsumen untuk menggunakan sebuah aplikasi *E-Wallet*. Dengan begitu perusahaan bisa membuat strategi baru atau mengembangkan strategi lama untuk memperbaiki sikap penggunaan produk *E-Wallet* bagi konsumennya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari susunan lima bab, dengan tahapannya pengerjaan yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian serta hasil olah data dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak terkait lainnya.