

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi, komputer dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet yang menawarkan berbagai kemudahan bagi manusia. Internet adalah sebagai suatu jaringan yang dipasangkan dengan alat komunikasi sehingga kita bisa berinteraksi dimanapun dan kapanpun (Sulistyowati, 2016 : 122). Dengan adanya internet, sistem bisnis, pemerintahan, pendidikan dan hubungan sosial telah berubah dari cara konvensional menjadi terkomputerisasi. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, membuat pola dan sistem pembayaran dan transaksi ekonomi terus mengalami peningkatan.

Pada dasarnya uang tunai tetap menjadi prioritas dalam setiap transaksi pembayaran, namun saat ini penggunaan uang non-tunai juga tidak jarang menjadi alternatif masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya lebih banyak melakukan transaksi dengan melakukan pembayaran tunai, kali ini telah beralih ke transaksi pembayaran dengan cara *online*. Kemudahan dalam bertransaksi secara *online* menjadi hal utama yang membuat masyarakat lebih tertarik beralih ke pembayaran secara *online*. Hal ini menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran dan beralih kepada pembayaran non-tunai yang lebih efisien yaitu *e-money* (Isnani Nurannisa Fitri, 2016 : 3).

Uang Elektronik (*e-money*) memiliki nilai tersimpan (*stored-value*) atau prabayar (*prepaid*) dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang (Adiyanti, 2015 : 4). Uang elektronik digunakan untuk transaksi pembayaran secara elektronik. Salah satu bagian dari uang elektronik yaitu Dompet Elektronik (*e-wallet*). Dompet elektronik (*e-wallet*) adalah sarana pembayaran virtual yang dapat dipakai untuk menyimpan data uang tunai, kartu debit, kartu kredit dan uang elektronik.

LinkAja merupakan salah satu layanan dompet elektronik (*e-wallet*) yang diluncurkan oleh PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya) pada 30 Juni 2019 yang dapat digunakan untuk menyimpan uang dalam bentuk saldo elektronik. Pengguna aplikasi LinkAja diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi.

Namun dalam pengoperasian ada beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman Google Play Store, salah satu permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu kegagalan dalam melakukan *top-up* saldo. Selain itu, beberapa pengguna memberikan keluhan terkait lamanya saldo masuk setelah melakukan *top-up*, saldo hilang, dan sulitnya bagi pengguna untuk *upgrade* dari LinkAja Basic Service ke LinkAja Full Service. Beberapa pengguna juga menyampaikan saran terkait pembaruan tampilan agar lebih menarik, tidak ada biaya adm atau gratis saat melakukan *top up* melalui kartu kredit/debit dan penambahan tombol ambil gambar pada saat ingin melakukan *upgrade* dari LinkAja Basic Service ke LinkAja Full Service.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, untuk memaksimalkan penelitian ini maka dapat dijelaskan dengan menggunakan metode Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) merupakan teori yang menjelaskan tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes towards the behavior*) dan norma-norma subjektif (*subjective norm*). Tahap-tahap ketiga dipertimbangkan sikap-sikap (*attitudes*) dan norma-norma subjektif (*subjective norm*) dalam bentuk kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya dan tentang ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang relevan (Jogiyanto dalam Desi Pibriana & Desy Iba Ricoida, 2017 : 106).

Maka berdasarkan uraian diatas, aplikasi belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna aplikasi LinkAja, dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNA APLIKASI LINKAJA DENGAN METODE *THEORY OF REASONED ACTION* (TRA)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Apakah kepercayaan (*trust*) berpengaruh terhadap sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*) pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja?

2. Apakah kepercayaan (*trust*) berpengaruh terhadap norma subjektif (*subjective norm*) pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja?
3. Apakah sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*) berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja?
4. Apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja?
5. Bagaimana kepercayaan (*trust*) secara bersama-sama dengan sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*), secara bersama-sama dengan norma subjektif (*subjective norm*), mempengaruhi minat pengguna aplikasi LinkAja?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian maka penulis membatasi terhadap masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepercayaan terhadap minat pengguna aplikasi LinkAja.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi LinkAja.
3. Sampel pengguna hanya diambil pada area kota Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
5. Untuk menganalisa kepercayaan terhadap minat pengguna aplikasi LinkAja, peneliti menggunakan metode *Theory of Reasoned Action* (TRA).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah kepercayaan (*trust*) berpengaruh terhadap sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*) pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja.
2. Mengetahui apakah kepercayaan (*trust*) berpengaruh terhadap norma subjektif (*subjective norm*) pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja.
3. Mengetahui apakah sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*) berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja.
4. Mengetahui apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja.
5. Mengetahui bagaimana kepercayaan (*trust*) secara bersama-sama dengan sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*), secara bersama-sama dengan norma subjektif (*subjective norm*), mempengaruhi minat pengguna aplikasi LinkAja.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang menjadi masukan untuk selalu memperbaiki aplikasi LinkAja.

2. Bagi STIKOM Dinamika Bangsa Jambi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan pembendaharaan perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kepercayaan, dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis minat pengguna terhadap aplikasi LinkAja.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai analisis minat pengguna menggunakan *Theory of Reasoned Action*.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap minat pengguna aplikasi LinkAja.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.