

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Akhir-akhir ini, dompet digital sedang marak digemari oleh para pengguna internet. Bukan hanya dikarenakan masa pandemi seperti saat ini, para pengguna internet menggunakan dompet digital/*e-Wallet* karena lebih efisien dan lebih efektif dibandingkan pembayaran dengan uang tunai. OVO adalah salah satu aplikasi layanan dompet digital yang cukup populer digunakan oleh para pengguna dompet digital di Indonesia. OVO sudah diunduh 10.000.000+ kali di *Google Playstore*. Layanan yang diberikan oleh dompet digital ini adalah dapat melakukan pembayaran listrik, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran BPJS, dan banyak yang lain. Dalam penelitian ini akan diamati faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan OVO di Kota Jambi.

Pada Play Store dapat dilihat bahwa rating dari aplikasi OVO sendiri adalah 3,8. Di sana juga dapat dilihat banyak komentar yang mengkritik aplikasi OVO. Rata-rata keluhan para pengguna layanan *e-wallet* OVO adalah tentang transfer saldo OVO sering terjadi kesalahan, sering bermasalah pada saat ingin login ke aplikasi, sistem verifikasi untuk meng-*upgrade* akun sering bermasalah, dan permasalahan pada pembaruan aplikasi.

Variabel yang akan diamati adalah didasarkan pada variabel-variabel yang ada di dalam TAM. Tam merupakan model yang yang dikembangkan oleh Davis menggunakan TRA sebagai *grand theory*. Model TAM menyebutkan

bahwa pengguna sistem cenderung menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat baginya. Model TAM memiliki kelebihan daripada model yang lain, yaitu model TAM memberikan sebuah tempat untuk para peneliti menambahkan beberapa variabel tambahan di bagian variabel eksternal. Tetapi model TAM memiliki kelemahan yaitu, model ini hanya memberikan hasil yang sangat umum atau tidak terlalu spesifik tentang niat dan perilaku pengguna dari sebuah sistem dalam menerima sistem informasi/aplikasi dan hanya menggunakan subyek tunggal saja.

Menurut teori TAM bahwa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan [1].

Selain dari aspek kemanfaatan dan kemudahan, penggunaan sistem dan teknologi informasi tidak lepas juga dari adanya pengaruh lingkungan sosial. Dalam hal ini seseorang akan berminat untuk menggunakan suatu teknologi jika ada orang lain menganjurkan untuk menggunakannya.

Faktor yang tidak kalah penting dalam penerimaan teknologi dompet elektronik yaitu faktor kepercayaan dari konsumen dan calon konsumen. Di dalam konteks *mobile payment*, *mobile costumers* merasa tidak yakin dengan vendor dan *output* dari transaksi yang terjadi pada *mobile handset*. *Mobile vendors* seharusnya membantu membangun kepercayaan terhadap laman yang digunakan, dan internet sebagai media transaksi yang aman. Ketika masuk ke dalam konteks *e-Wallet*, kepercayaan (*trust*) menjadi sangat penting, karena risiko kehilangan uang sangat besar. Hal ini menjadi halangan untuk adopsi *mobile payment*. Hal tersebut terjadi

karena kurangnya informasi mengenai kerentanan pada *mobile payment*. Karena itu, kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi *e-Wallet* [2].

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Pengguna Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (studi kasus : pengguna layanan *e-wallet* OVO di Kota Jambi)”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived ease of use* mempengaruhi *trust* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO?
2. Apakah *perceived usefulness* mempengaruhi *trust* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO?
3. Apakah *perceived ease of use* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO?
4. Apakah *perceived usefulness* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO?
5. Apakah *trust* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO?
6. Bagaimanakah penerimaan pengguna terhadap layanan *e-wallet* OVO?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai penerimaan layanan aplikasi *e-wallet*, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan dimensi *technology acceptance model* (TAM) yang dimodifikasi yaitu : persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), kepercayaan (*trust*), dan minat perilaku (*behavioral intention*).
2. Aplikasi yang di analisis adalah aplikasi *e-wallet* OVO.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi OVO di Kota Jambi.
4. Penghitungan sampel menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *trust* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *trust* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *trust* terhadap *behavioral intention* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *e-wallet* OVO.
6. Untuk mengetahui layanan pada aplikasi OVO diterima atau tidak oleh nasabah.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pengguna menggunakan layanan aplikasi OVO.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah layanan pada aplikasi OVO dapat diterima dengan baik oleh nasabah.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.