

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat. Salah satunya tata cara pembayaran yang telah mengalami banyak kemajuan dimana masyarakat mulai menggunakan alat pembayaran non tunai atau disebut *financial technology (fintech)*. Namun, semakin meningkatnya interaksi penggunaan layanan tersebut juga berpotensi terjadinya pencurian identitas pengguna, penipuan *online*, serta kejahatan *siber* yang lain. Akibatnya, vendor perangkat lunak semakin berlomba-lomba mengandalkan berbagai jenis otentikasi, yang biasanya hanya nama pengguna, konversi kata sandi, atau pin [1].

Otentikasi merupakan proses mengidentifikasi pengguna terdaftar atau sudah dikenal untuk menyediakan beberapa layanan dan untuk melindungi informasi pengguna dari penyusup. Secara praktik, sistem biometrik berperan penting dan memiliki nilai yang tinggi untuk terus berkembang dalam menggantikan password sebagai identifikasi dan autentikasi [2]. Metode PIN atau *password* juga memiliki tingkat pertahanan yang lemah untuk menghadapi serangan *eksternal* sehingga penggunaan *password* maupun PIN sebagai metode keamanan kurang aman untuk pengguna. Oleh karena itu, selain menggunakan autentikasi normal seperti login dan password, menerapkan teknologi biometrik untuk meningkatkan keamanan adalah solusi keamanan yang baik dan unik.

Sehubungan dengan uraian di atas, hasil temuan Katadata *Media Network* pada bulan September 2021 juga menunjukkan bahwa 75% Pengguna cenderung menggunakan layanan Shopee-Pay untuk transaksi *digital*. Adanya peningkatan serangan eksternal dan penggunaan layanan transaksi yang juga meningkat ini, Shopee-Pay menerapkan *biometric authentication systems* untuk mendukung pengalaman pengguna dalam segi keamanan. Walaupun teknologi tersebut baru saja diterapkan di tahun 2020 bukan berarti dalam penerapannya tidak ada hambatan yang dirasakan sehingga memengaruhi penerimaan pengguna untuk menggunakannya lebih lanjut.

Penelitian ini mengambil Studi Kasus di Kota Jambi karena *Performance Expectancy* harapan atau keyakinan seseorang tentang seberapa baik atau efektif suatu produk, layanan, atau tindakan akan melaksanakan fungsinya atau mencapai tujuan tertentu. Misalnya, dalam konteks produk atau layanan, *performance expectancy* dapat merujuk pada harapan konsumen tentang seberapa baik produk tersebut akan berfungsi atau memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks tindakan atau perilaku, *performance expectancy* dapat merujuk pada harapan seseorang tentang hasil atau hasil yang akan dicapai dengan melakukan tindakan tertentu. Dan dalam penelitian ini *performance expectancy* ditolak dalam Penerapan Fitur Biometric Authentication Pada Shopee-Pay di Kota Jambi [3].

Secara praktik, sistem biometrik berperan penting dan memiliki nilai yang tinggi untuk terus berkembang dalam menggantikan *password* sebagai identifikasi dan autentikasi. Namun, sistem biometrik yang digunakan untuk melindungi data pengguna tersebut banyak ditolak dan lambat diadopsi oleh pengguna. Hal ini

disebabkan, pengguna merasakan penurunan terhadap sistem yang digunakan dan enggan menggunakannya lebih lanjut karena penggunaan sistem yang tidak efisien. Dengan demikian, penggunaan sistem biometrik dalam melakukan autentikasi harus memudahkan serta mampu mengurangi beban kognitif pengguna untuk menggunakan sistem pada layanan tersebut di saat yang bersamaan. Jika interaksi pengguna terhadap sistem buruk akibat dari hasil kinerja sistem secara keseluruhan, maka berpotensi terjadinya penolakan pada teknologi yang diterapkan. Faktor persepsi pengguna mengenai penggunaan biometrik pun juga berdampak kepada niat pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut. Oleh karena itu, tingkat penerimaan pengguna yang kurang dapat memengaruhi tingkat keberhasilan dalam penerapan suatu teknologi. Penerimaan pengguna atau teknologi sendiri didefinisikan sebagai tingkat penerimaan suatu individu dalam menggunakan sistem tertentu ketika penggunaannya bersifat sukarela atau opsional. Dengan demikian, penerimaan pengguna dilakukan untuk mengetahui sejauh mana teknologi biometrik pada layanan Shopee-Pay dapat diterima dan dipahami oleh pengguna [4].

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan suatu analisis secara objektif untuk mengetahui apakah fitur *biometric authentication* khususnya penggunaan berbasis *fingerprint* pada Shopee-Pay dapat diterima penggunaannya atau tidak. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk melihat bagaimana penerapan teknologi dan sistem informasi dalam memenuhi keinginan pengguna saat menggunakan teknologi dan sistem informasi tersebut berdasarkan konstruk

ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*) [5].

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulisan laporan tugas akhir dengan judul “**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN FITUR *BIOMETRIC AUTHENTICATION* PADA SHOPEE-PAY DENGAN PENDEKATAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KOTA JAMBI)**”. Sehingga analisis ini diharapkan dapat membantu dalam mengetahui nilai penerimaan pengguna dalam menggunakan fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay di Kota Jambi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay (khususnya penggunaan berbasis *fingerprint*) dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Kota Jambi?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna fitur *biometric authentication* berbasis *fingerprint* pada Shopee-Pay di Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*) sebagai variabel independen dan niat perilaku menggunakan system (*Behavioral Intention to Use the System*) sebagai variabel dependen.
3. Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel terhadap populasi adalah menggunakan *non-probability sampling* dengan kategori *purposive sampling* dan menggunakan rumus Lemeshow untuk penentuan banyaknya sampel dalam penelitian.
4. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah dengan menggunakan SEM berbasis PLS dengan *software* SmartPLS.
5. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner melalui *google form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay (khususnya penggunaan berbasis *fingerprint*).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penerimaan fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dapat membantu pihak Shopee-Pay dalam mengolah serta meningkatkan fitur *biometric authentication* dan mengoptimalkan pengalaman pengguna dalam proses pembayaran, verifikasi, efisiensi penggunaannya di Kota Jambi.
2. Bagi pengguna dapat mengalami peningkatan keamanan, kenyamanan, serta efisiensi dalam menggunakan fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang penerimaan

teknologi *biometric authentication* pada Shopee-Pay

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 sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, hipotesis penelitian dan profil responden.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap penerimaan pengguna fitur *biometric authentication* pada Shopee-Pay.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan.