

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu dampak nyata dari kemajuan teknologi adalah munculnya berbagai inovasi di bidang keuangan digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai. Transformasi digital ini juga didorong oleh meningkatnya penggunaan internet dan smartphone yang menjadikan aktivitas keuangan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja dengan lebih cepat dan efisien [1].

Salah satu inovasi yang banyak digunakan masyarakat saat ini adalah dompet digital (*E-Wallet*). Dompet digital berfungsi sebagai media penyimpanan uang elektronik yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi non-tunai seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga transfer dana secara online. Kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan menjadikan dompet digital semakin diminati oleh masyarakat, terutama di kalangan generasi muda yang terbiasa dengan gaya hidup digital [2].

Salah satu dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah GoPay, yang merupakan bagian dari ekosistem aplikasi Gojek. GoPay hadir untuk memudahkan transaksi di berbagai layanan Gojek maupun merchant lain yang bekerja sama. Namun, meskipun popularitasnya tinggi, masih terdapat sejumlah

keluhan dari pengguna berdasarkan ulasan di Google Play Store [3]. Beberapa pengguna mengeluhkan kendala seperti sulitnya login, keterlambatan verifikasi, saldo yang tidak masuk, serta respon layanan pelanggan yang dianggap lambat. Selain itu, terdapat juga keluhan terkait pembaruan aplikasi yang menyebabkan error atau menurunnya performa sistem. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun GoPay dikenal luas dan memiliki banyak pengguna, tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal [4].

Untuk memahami tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi GoPay, model *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan dalam penelitian ini. Model TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) [5]. Dengan menggunakan TAM, peneliti dapat menganalisis sejauh mana pengguna menilai GoPay bermanfaat dan mudah digunakan dalam mendukung aktivitas transaksi keuangan mereka [6].

Penelitian oleh Handayani dan Prahartiwi [6] menggunakan tiga variabel dalam model TAM yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *attitude toward using* untuk menganalisis penerimaan aplikasi GoPay, dan hasilnya menunjukkan tingkat penerimaan yang tinggi terhadap kemudahan transaksi, tetapi terdapat kekurangan dalam penelitian ini karena aspek keamanan pengguna belum dikaji secara mendalam. Penelitian Geasela dkk [7] juga menerapkan model TAM pada aplikasi aset digital dengan hasil bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku

pengguna, namun penelitian ini masih terbatas pada aspek persepsi tanpa meninjau faktor literasi keuangan. Mulyanto dkk. [8] meneliti penerapan aplikasi MasjidLink menggunakan metode TAM dan menemukan bahwa tiga variabel utama memberikan pengaruh positif terhadap penerimaan teknologi, tetapi masih terdapat kekurangan karena pengujian belum mencakup pengguna di luar wilayah penelitian. Penelitian Rahmatul Azkiya dan Labibah [9] mengenai penerimaan aplikasi iKalsel menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memenuhi aspek kemudahan dan kebermanfaatan bagi pengguna, namun masih memiliki kelemahan dalam fitur antarmuka serta keterbatasan koleksi digital. Sementara itu, penelitian Jatnika dkk [10] terhadap aplikasi MyPertamina dengan empat variabel utama TAM menemukan bahwa kemudahan dan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna, tetapi tidak terdapat pengaruh positif antara niat penggunaan dan penggunaan aktual sehingga menunjukkan perlunya peningkatan dalam implementasi sistem.

Penelitian ini dilakukan karena untuk mengetahui dan memberikan informasi mengenai tingkat penerimaan masyarakat Kota Jambi terhadap penggunaan aplikasi GoPay dan seberapa besar manfaat dalam transaksi digital sehari-hari dalam masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian mengenai penerimaan teknologi keuangan digital.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penerimaan pengguna Aplikasi Dompet Digital Indonesia (Gopay) Di Kota Jambi Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap penerimaan pengguna aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM)?
2. Bagaimana tingkat penerimaan masyarakat Kota Jambi pengguna aplikasi GoPay jika dianalisis menggunakan variabel-variabel utama dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencakup:

1. Penelitian ini hanya fokus pada analisis aplikasi Gopay tidak membahas aplikasi dompet digital lainnya.
2. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gopay di Kota Jambi
3. Dalam pengumpulan data peneliti melakukan penyebaran *kuesioner* menggunakan *Google Form*.
4. Alat bantu analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) atau Smart PLS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian serta manfaat yang diharapkan dari hasil yang diperoleh.

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap penerimaan pengguna aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Menganalisis tingkat penerimaan masyarakat Kota Jambi pengguna aplikasi GoPay berdasarkan variabel-variabel utama dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat penerimaan pengguna aplikasi GoPay di Kota Jambi berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga dapat diketahui sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan aplikasi tersebut.
2. Penelitian ini memberikan manfaat dalam memahami seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap minat pengguna

(behavioral intention) dalam menggunakan aplikasi GoPay, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengembangan strategi peningkatan minat penggunaan.

3. Penelitian ini bermanfaat untuk menghasilkan rekomendasi yang tepat bagi pengembangan dan perbaikan layanan aplikasi GoPay berdasarkan hasil analisis penerimaan pengguna, agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna di masa mendatang.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (analisis perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang

digunakan untuk melakukan analisis.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang digunakan, hipotesis yang diajukan, serta pengembangan instrumen penelitian berupa kuesioner. Model penelitian menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, sedangkan hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada indikator setiap variabel agar data yang diperoleh valid dan reliabel.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data menggunakan instrumen kuesioner. Pada bagian awal dijelaskan mengenai objek penelitian dan profil responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang diolah menggunakan program Smart PLS untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.