

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

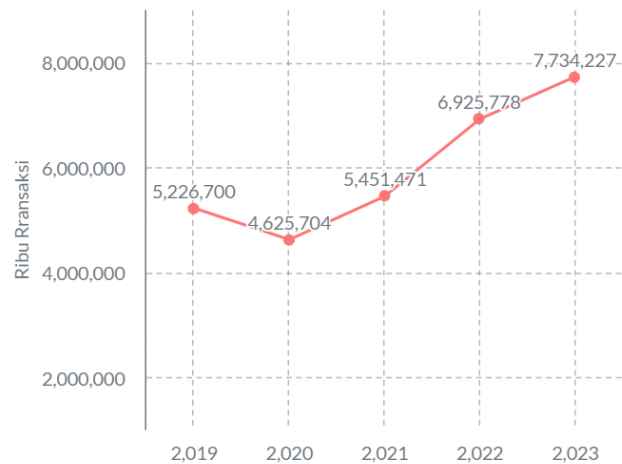
Beberapa tahun terakhir, istilah *fintech* atau *financial technology* semakin akrab di kalangan masyarakat Indonesia. *Fintech* merupakan sebuah inovasi yang menggabungkan layanan keuangan dengan teknologi untuk mengubah model bisnis konvensional menjadi bisnis modern [1]. Salah satu bentuk pemanfaatan *fintech* yang memudahkan transaksi, baik *online* maupun *offline*, hanya dengan menggunakan telepon seluler adalah *e-wallet*.

E-wallet atau yang dikenal sebagai dompet digital merupakan salah satu produk *fintech* berbasis server yang semakin populer di Indonesia dan telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari, menggantikan metode pembayaran konvensional seperti uang tunai. Survei yang dilakukan oleh Jakpat menguatkan tren ini, di mana 96% dari 2.159 responden menyatakan memilih *e-wallet* sebagai bentuk *financial technology* yang paling banyak digunakan di Indonesia [2].

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggara Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *e-wallet* didefinisikan sebagai layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan data pembayaran, baik dalam bentuk kartu atau uang elektronik, serta untuk menampung dana dan melakukan pembayaran [3]. Selain itu, dompet digital atau *e-wallet* juga didefinisikan sebagai platform elektronik yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital tanpa perlu menggunakan uang tunai atau kartu fisik [4].

E-wallet menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan hanya dengan menggunakan perangkat elektronik seperti telepon seluler atau tablet, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa batasan tempat maupun waktu. Proses bisnis dari *e-wallet* umumnya mencakup registrasi pengguna, verifikasi identitas, dan pengisian saldo yang dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti transfer bank, kartu kredit, atau metode lainnya. Dengan saldo yang tersedia, pengguna dapat memanfaatkan berbagai layanan yang ditawarkan, seperti

transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran di berbagai *merchant*, baik *online* maupun *offline*, hingga investasi. Selain itu, *e-wallet* juga mempermudah pembayaran kebutuhan sehari-hari, seperti tagihan listrik, BPJS, cicilan, dan layanan lainnya. Keunggulan penggunaan *e-wallet* terletak pada kemudahan, efisiensi, transaksi yang cepat, keamanan yang terjaga, serta dapat digunakan untuk berbagai transaksi [5].



Gambar 1.1 Volume Transaksi Uang Elektronik di Indonesia

Adopsi *e-wallet* oleh masyarakat Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Hal ini terlihat dari data volume transaksi uang elektronik pada periode tahun 2019 hingga 2023 yang ditunjukkan pada Gambar 1.1. Berdasarkan data dari Bank Indonesia dalam Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP), volume transaksi uang elektronik (UE) mengalami peningkatan, terutama pada tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2023, volume transaksi uang elektronik tercatat mencapai 7,73 miliar transaksi dengan nilai transaksi mencapai 458 triliun rupiah [6]. Volume transaksi yang meningkat ini mengindikasikan semakin meluasnya adopsi *financial technology* khususnya *e-wallet* di kalangan masyarakat. Selain itu, tren ini juga membuka peluang bagi perusahaan penyedia layanan *e-wallet* untuk mempromosikan layanan dengan lebih efektif, sekaligus memperluas jangkauan pengguna.

Tingginya volume transaksi pada tahun 2022 dan 2023 juga menunjukkan bahwa *e-wallet* telah menjadi metode pembayaran yang semakin diminati oleh masyarakat. Peningkatan ini juga mendorong persaingan di antara penyedia layanan *e-wallet*. Penelitian Labib dan Wibawa memetakan persaingan *e-wallet* berdasarkan

karakteristik dan aktivitas layanan, di mana semakin banyak jumlah aktivitas pembayaran yang dapat dilakukan oleh pengguna melalui *e-wallet*, semakin besar pula minat pengguna terhadap produk *e-wallet* tersebut [7]. Hal ini membuat persaingan di antara penyedia layanan *e-wallet* menjadi semakin ketat dan kompetitif, dengan para penyedia layanan berlomba-lomba menawarkan lebih banyak fitur inovatif serta kemudahan penggunaan untuk menarik minat dan mempertahankan loyalitas pengguna.

Data dari Bank Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2024 terdapat 85 perusahaan *e-wallet*, terdiri dari 21 bank umum dan 63 lembaga selain bank (LSB) yang telah memperoleh lisensi resmi dari BI untuk menawarkan layanan *e-wallet* kepada masyarakat [6]. Banyaknya pilihan *e-wallet* ini mencerminkan tingginya persaingan antara penyedia layanan dalam mengakuisisi pengguna. Survei yang dilakukan oleh Populix memperkuat hal ini dengan menunjukkan 10 platform *e-wallet* yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia, di mana GoPay, DANA, dan OVO menempati peringkat teratas berdasarkan skala dan volume penggunaannya [8].

Mengutip hasil survei dari Insight Asia dalam *E-Wallet Industry Outlook 2023* yang melibatkan 1.300 responden dari berbagai kota besar di Indonesia, terlihat adanya perubahan peringkat dalam penggunaan *e-wallet*. Dalam survei ini, OVO berhasil naik ke posisi kedua, menggeser DANA, sementara GoPay tetap stabil di peringkat pertama sebagai *e-wallet* dengan penggunaan teraktif di Indonesia sejak 2022 [9]. Persaingan dalam industri *e-wallet* tergolong sangat ketat, di mana terdapat beberapa platform yang mendominasi pasar dan secara aktif bersaing untuk mempertahankan posisi teratas, dengan gencar menawarkan promosi, diskon, dan *cashback* untuk menarik pengguna.

Peningkatan adopsi *e-wallet* oleh masyarakat menciptakan pola penggunaan yang berbeda di antara berbagai platform. Beberapa platform yang mendominasi pasar *e-wallet*, bersaing dengan menawarkan fitur dan keunggulan yang berbeda dengan *e-wallet* lain. Hal ini menyebabkan adanya variasi dalam tingkat adopsi dan daya tarik pengguna terhadap *e-wallet*, dengan beberapa *e-wallet* lebih unggul dalam hal adopsi, sementara *e-wallet* lain masih menghadapi tantangan dalam mencapai adopsi yang lebih luas. Kesenjangan dalam tingkat adopsi ini menjadi

salah satu faktor yang mendorong intensitas persaingan di industri *e-wallet*, di mana setiap platform berupaya untuk meningkatkan adopsi dan mempertahankan pangsa pasar.

Seiring dengan pertumbuhan industri *e-wallet* dan potensi peningkatan adopsi teknologi, perusahaan penyedia layanan *e-wallet* memiliki peluang besar untuk menjangkau lebih banyak pengguna. Dengan tingginya tingkat persaingan dan besarnya peluang tersebut, penting untuk melakukan pengukuran penerimaan guna memahami tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan *e-wallet*. Berdasarkan fenomena ini, penulis menyusun skripsi berjudul “Pengukuran Penerimaan Pengguna Terhadap *E-wallet* Menggunakan UTAUT2”.

Urgensi skripsi ini adalah untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap *e-wallet*, mengingat tren yang berkembang menunjukkan bahwa inovasi *e-wallet* akan terus tumbuh di masa depan dan meningkatkan persaingan di industri ini. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan penyedia layanan *e-wallet* untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan adopsi dan mempertahankan pengguna, sehingga perusahaan dapat bersaing dan bertahan dalam industri yang semakin kompetitif.

Untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap *e-wallet*, pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2). Model ini merupakan pengembangan dari UTAUT yang digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi dari perspektif pengguna. UTAUT2 dipilih sebagai model konseptual karena kerangka kerja UTAUT2 mencakup hampir semua konstruksi kunci yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi. UTAUT, yang merupakan dasar dari UTAUT2, memiliki empat variabel utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. UTAUT kemudian dikembangkan oleh Venkatesh menjadi UTAUT2 dengan tujuan untuk lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi, dengan menambahkan tiga variabel baru, yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* [10].

Model UTAUT2 telah banyak diadaptasi dalam berbagai penelitian sebagai dasar untuk memahami penerimaan dan penggunaan teknologi. Sebagai contoh,

dalam penelitian terdahulu yang meneliti tingkat penerimaan pengguna terhadap *e-wallet* GoPay, OVO, DANA, dan LinkAja, menemukan bahwa faktor-faktor seperti *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *habit* memengaruhi niat penggunaan *e-wallet*. Sementara itu, perilaku penggunaan lebih dipengaruhi oleh *facilitating condition*, *habit*, dan *behavioral intention* [11].

Skripsi ini memodifikasi model UTAUT2 dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*), yang merupakan faktor penting dalam keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Kepercayaan mencerminkan persepsi pengguna secara keseluruhan bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia dapat diandalkan dan dipercaya, yang pada akhirnya mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut [12]. Kepercayaan menjadi faktor utama yang mendorong seseorang untuk menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi. Kepercayaan diyakini memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan terhadap suatu teknologi, baik secara langsung maupun tidak langsung [13]. Penelitian terdahulu juga mendukung pentingnya variabel kepercayaan, di mana dalam penelitian tersebut, kepercayaan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pengguna dalam mengadopsi bank digital [14], [15].

Dengan demikian, pengembangan model UTAUT2 dengan penambahan variabel *trust* dalam skripsi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengukuran terhadap variabel-variabel dalam model UTAUT2 yang memiliki pengaruh terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-wallet*. Selain itu, skripsi ini juga diharapkan dapat menjelaskan apakah modifikasi UTAUT2 dengan penambahan variabel *trust* secara efektif dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat dan keputusan pengguna dalam menggunakan *e-wallet*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil pengukuran penerimaan pengguna terhadap *e-wallet* menggunakan UTAUT2?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, beberapa batasan masalah yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Studi kasus dalam skripsi ini difokuskan pada dompet digital atau *e-wallet*.
2. Model konseptual yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat dalam menggunakan *e-wallet* adalah UTAUT2 yang telah dimodifikasi. Variabel-variabel yang digunakan meliputi: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, *behavioral intention*, dan *use behavioral*, serta penambahan variabel *trust*.
3. Responden skripsi ini adalah pengguna *e-wallet* yang berdomisili di wilayah Kota Surabaya dan telah melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* setidaknya lima kali sejak memiliki *e-wallet*.
4. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap *e-wallet* dengan menggunakan UTAUT2.

1.5 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan dari penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan referensi bagi perusahaan penyedia layanan *e-wallet* dalam meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan layanan *e-wallet*.
2. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait penerimaan *e-wallet* dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem Informasi (SI) adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari berbagai aspek interaksi antara Teknologi Informasi (TI) dengan sistem sosial, seperti organisasi, perusahaan, maupun masyarakat [16]. Melalui proses ini, sistem

informasi mendukung pengambilan keputusan, kontrol, dan koordinasi dalam sistem sosial.

Sebagai disiplin ilmu, sistem informasi berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek penting dalam perkembangan sistem informasi adalah fokus pada layanan yang berpusat pada pengguna (*customer focused*) dan layanan yang dipersonalisasi (*customized services*), yang muncul sejak tahun 2000-an. Keberhasilan sebuah sistem informasi (*IS success*) tidak hanya diukur dari kecanggihannya, tetapi juga dari sejauh mana pengguna dapat menerima teknologi tersebut (*user acceptance*). Hal ini dicapai dengan kemampuan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, memberikan pengalaman yang menyenangkan, dan secara bersamaan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi [17].

Dalam skripsi ini, penelitian difokuskan pada pendekatan perilaku (*behavioral approaches*), yang mempelajari bagaimana perilaku pengguna memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Pendekatan ini tidak hanya melihat bagaimana teknologi dirancang, tetapi juga bagaimana teknologi tersebut diterima, digunakan, dan dimanfaatkan oleh pengguna [18]. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2), yang dirancang untuk mengukur penerimaan teknologi berdasarkan berbagai faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Pendekatan ini sangat relevan karena memprioritaskan perspektif pengguna dalam menilai keberhasilan teknologi, khususnya dalam penggunaan *e-wallet*.

Dalam *e-wallet*, keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh penerimaan dan kepuasan pengguna. Penerimaan pengguna terhadap *e-wallet* berkaitan erat dengan keberhasilan implementasi teknologi informasi yang memprioritaskan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan relevansi layanan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan dengan tujuan pengembangan *e-wallet* yang lebih baik, tetapi juga memberikan kontribusi pada disiplin ilmu Sistem Informasi dalam memahami interaksi antara teknologi informasi dengan sistem sosial dalam masyarakat.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini digunakan untuk mempermudah proses penyusunan laporan agar lebih terstruktur dan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Laporan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang memuat latar belakang terkait topik permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevan SI/TI, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II merupakan bagian tinjauan pustaka yang memuat landasan teori yang relevan dengan topik skripsi, serta hasil studi literatur pada penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III merupakan bagian metodologi penelitian yang menjelaskan tahapan-tahapan yang digunakan dalam proses pemecahan masalah, termasuk alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, model konseptual, penyusunan hipotesis penelitian, teknik pengumpulan data, penetapan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan bagian yang memuat mengenai penjelasan secara deskriptif mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta memberikan solusi untuk masalah yang telah dirumuskan.

BAB V PENUTUP

Bab V merupakan bagian penutup yang memuat penjelasan mengenai kesimpulan yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan serta saran yang diberikan oleh peneliti yang memuat berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian Daftar Pustaka memuat sumber literatur yang digunakan sebagai referensi dalam skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian Lampiran memuat beberapa dokumen pendukung yang relevan dan digunakan sebagai penunjang dalam skripsi ini.

Halaman ini sengaja dikosongkan