

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Penggunaan internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Tercatat per Januari 2024, pengguna internet di Indonesia mencapai 185,3 juta. Jumlah pengguna internet tersebut naik 0,8% dibandingkan dengan tahun sebelumnya [1]. Kenaikan jumlah pengguna internet ini sejalan dengan jumlah pengguna telepon seluler aktif di Indonesia yang mencapai 353,3 juta pada awal tahun 2024, yang setara dengan 126,8 persen dari total populasi penduduk di Indonesia [2]. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna internet dan telepon seluler di Indonesia, berbagai sektor memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan layanan dan efisiensi. Pada sektor keuangan, aplikasi digital dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi bank [3]. Salah satu aplikasi digital tersebut adalah dompet digital atau yang biasa dikenal dengan *e-wallet* [4]. *E-wallet* adalah aplikasi yang dikembangkan untuk mempermudah transaksi non-tunai [5]. Beragam aplikasi *e-wallet* telah banyak bermunculan seperti Gopay, Dana, OVO, ShopeePay, LinkAja!, i.Saku, OCTO Mobile, DOKU, Sakuku dan JakOneMobile yang merupakan 10 aplikasi terpopuler di Indonesia. Total pengguna *e-wallet* di Indonesia tercatat sebanyak 63,6 juta atau 25,6% terhadap total populasi. Angka ini diperkirakan akan terus meningkat menjadi 202 juta pengguna atau 76,5% pangsa di 2025 [6].

Peningkatan penggunaan *e-wallet* juga terlihat di kota - kota besar, didorong oleh tingginya literasi digital dan kebutuhan transaksi non-tunai [7]. Survei DANA tahun 2019 menunjukkan tingkat penggunaan *e-wallet* tertinggi di Kota Bandung (69,4%), disusul Yogyakarta (52,1%), dan Surabaya (37,5%) [8]. Survei Moka di tahun yang sama juga mencatat bahwa Jawa Timur merupakan provinsi dengan penetrasi *mobile payment* terbesar ketiga di Pulau Jawa, di mana Kota Surabaya menempati posisi kedua dalam provinsi tersebut dengan kontribusi

signifikan sebesar 7,45% [9]. Meskipun adopsi *e-wallet* di kota Surabaya relatif lebih rendah dibanding kota besar lainnya, kota ini tetap memiliki potensi besar untuk pengembangan layanan keuangan digital.

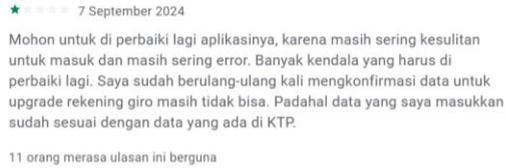
Melihat tingginya adopsi *e-wallet*, semakin banyak pelaku bisnis yang mulai menawarkan opsi pembayaran melalui *e-wallet* [10]. Dengan banyaknya pelaku bisnis yang menawarkan opsi pembayaran melalui *e-wallet*, maka hal tersebut menyebabkan meningkatnya persaingan. Perusahaan perlu menyesuaikan tren pasar dengan lebih efisien dan fleksibel [11]. Salah satu perusahaan yang terus melakukan inovasi dalam bidang teknologi agar tetap bersaing dan mempertahankan eksistensinya adalah PT. Pos Indonesia. Dalam perjalanannya, PT. Pos Indonesia pernah berada pada masa kejayaan, namun juga menghadapi periode krisis. Banyak beredar kabar yang menyebutkan bahwa PT. Pos Indonesia terancam gulung tikar akibat ketidakmampuannya bersaing di era digital. Dengan adanya hal tersebut, maka PT. Pos Indonesia terus menciptakan inovasi baru dengan meluncurkan aplikasi yang bernama aplikasi Pospay [12]. Pospay adalah platform digital milik PT. Pos Indonesia yang menyediakan layanan transaksi keuangan berbasis rekening. Aplikasi ini memungkinkan penyetoran, penarikan, transfer, penyimpanan dan pembayaran yang terintegrasi dengan layanan keuangan lainnya. Beberapa fitur yang dimiliki aplikasi Pospay antara lain adalah fitur transfer uang ke bank manapun, fitur pembayaran menggunakan scan QRIS, fitur lacak pengiriman, fitur cek ongkir, fitur order dan fitur top up *e-wallet* [13].



**Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Pospay di Google Play Store**

★ ★ ★ ★ 3 September 2024  
Servernya sering error, banyak kendala terkait akun yang gabisa masuk, langkah reset password dan lain lain sulit harus lewat customer service yang ngada ngada. Udah coba bikin akun baru pakai nomor hp lain tapi pengiriman kode otpnya 5-10 menit padahal kode berlakunya cuman 3 menit. Aplikasi kayak gini banyak yang ngasih bintang 5? Aku yakin itu pegawainya sendiri disuruh ngisi. Afterall, ini sebuah app yang sangat sangat buruk  
38 orang merasa ulasan ini berguna

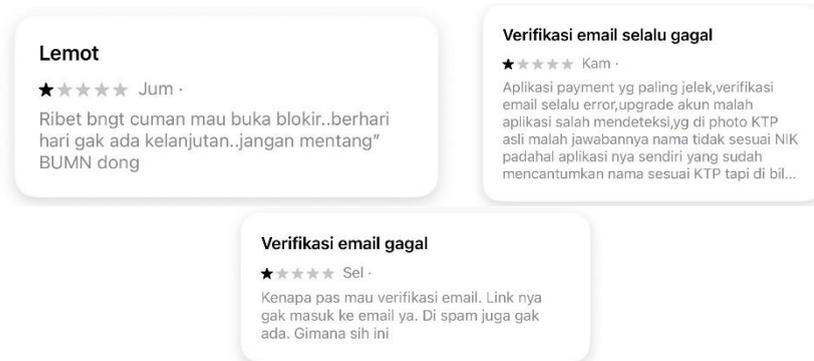
★ ★ ★ ★ 1 Oktober 2024  
Kalo apk nya belum layak pakai tolong gausah terburu buru dlu. Banyak bug. Beli pulsa ga masuk tapi saldo kepotong. Isi 2 kali tetep ga masuk. Malah butuh banget lagi. Pernah trf uang jutaan ga masuk sebelum di komplain. Ke pusat langsung.  
57 orang merasa ulasan ini berguna



**Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi Pospay di Google Play Store**



**Gambar 1. 3 Rating Aplikasi Pospay di App Store**



**Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Aplikasi Pospay di App Store**

Meskipun jumlah unduhan aplikasi Pospay sudah cukup banyak yaitu sebanyak 5 juta lebih unduhan, namun aplikasi Pospay masih memiliki jumlah rating bintang satu yang cukup tinggi. Rating bintang 1 yang cukup tinggi tersebut didapat melalui *Google Play Store* dan *App Store* seperti yang ada pada Gambar 1.1 dan 1.3. Beberapa pengguna yang menulis ulasan juga menghadapi kendala pada saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Pada Gambar 1.2 dan 1.4 yang merupakan beberapa ulasan pengguna di *Google Play Store* dan *App Store*, secara garis besar permasalahan yang dihadapi pada aplikasi Pospay mencakup gangguan sistem, kegagalan verifikasi, serta kinerja yang lambat dan tidak responsif. Pengguna mengeluhkan *error* saat transaksi, kesulitan *login*, saldo terpotong, hingga verifikasi email dan identitas yang gagal meskipun data sudah benar. Masalah - masalah tersebut menunjukkan rendahnya keandalan aplikasi

baik dari sisi teknis maupun pelayanan, Kemudian bukti itu diperkuat dengan adanya komposisi antara jumlah pengguna aplikasi *e-wallet* di Indonesia yang tercatat sebanyak 63,6 juta, sedangkan yang mengadopsi aplikasi Pospay masih berkisar 5 juta yang artinya aplikasi Pospay masing kurang diminati oleh berbagai kalangan masyarakat Indonesia [14].

Dengan adanya permasalahan tersebut, kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap aplikasi Pospay berpotensi menurun. Hambatan seperti *error* saat transaksi, kesulitan *login*, serta kegagalan dalam proses verifikasi membuat penggunaan aplikasi menjadi tidak optimal. Ketika sistem dinilai tidak responsif dan layanan yang diberikan kurang memadai, pengalaman penggunaan cenderung negatif. Kondisi ini dapat mengurangi minat untuk terus menggunakan aplikasi dan menjadi hambatan dalam menarik pengguna baru. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang tidak hanya mampu mengidentifikasi kelemahan sistem, tetapi juga mengevaluasi faktor - faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan tersebut adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM), yang telah banyak diterapkan dalam menilai penerimaan teknologi oleh pengguna.

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model penelitian yang dirancang untuk mengevaluasi penerimaan teknologi dan menilai bagaimana sebuah teknologi dapat diterima oleh penggunanya [15]. Penentuan penggunaan model TAM pada penelitian ini didasarkan pada studi literatur dari berbagai jurnal dengan studi kasus yang serupa yaitu penerimaan pengguna aplikasi *e-wallet*, namun dengan berbagai model. Salah satu penelitian yang menggunakan model TAM adalah penelitian pada *e-wallet* DANA dan OVO. Penelitian tersebut dilakukan untuk membandingkan penerimaan pembayaran *e-wallet* DANA dan OVO yang respondennya di khususkan untuk generasi Z di Kota Karawang [16]. Selain itu model TAM juga pernah digunakan dalam menganalisis penerimaan pengguna ShopeePay di wilayah Kota Bogor [17]. Dengan adanya penelitian sebelumnya yang menggunakan model TAM, maka dapat disimpulkan bahwa model TAM cocok digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna pada aplikasi *e-wallet*.

Model TAM mencakup lima variabel utama, yaitu : Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Kemanfaatan (*Perceived*

*Usefulness*), Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), Kecenderungan Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), dan Kondisi Nyata Penggunaan (*Actual System Usage*) [15]. Sementara pada penelitian lain menambahkan variabel *Facilitating Conditions*, *Lifestyle Compatibility*, *Quality of Internet Connection*, *Perceived Security*, *Perceived Trust*, *Perceived Risk*, *Self-Efficacy* dan *Satisfaction*, karena dari hasil studi literatur didapatkan bahwa kedelapan variabel tersebut berpengaruh signifikan. Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang juga menggunakan model TAM dan juga menggabungkan beberapa variabel dari model UTAUT untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan penggunaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mukhtar, Y.A. dkk. pada tahun 2024 berjudul “*Determinants of Consumers’ Attitude Towards Mobile Wallet Adoption in Somalia*”. Penelitian ini mengidentifikasi variabel yang meliputi *Attitude (ATT)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Lifestyle Compatibility (LC)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Quality of Internet Connection (QIC)*, *Perceived Security (SEC)*, *Perceived Trust (TR)* dan *Intention to Use Mobile Wallet*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Attitude (ATT)*, *Lifestyle Compatibility (LC)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, dan *Perceived Usefulness (PU)* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Use Mobile Wallet*. Namun, *Facilitating Conditions (FC)*, *Quality of Internet Connection (QIC)*, *Perceived Security (SEC)* dan *Perceived Trust (TR)* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Intention to Use Mobile Wallet* [18].

Penelitian terdahulu kedua yang juga menggunakan model TAM adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur, T. pada tahun 2021 dengan judul “*Determination of E-Wallet Usage Intention : Extending The TAM Model With Self Efficacy*”. Penelitian ini mengkaji pengaruh *Self-Efficacy (SE)* pada *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Attitude Toward Usage (ATU)* dan *Behavioral Intention to Use (IU)*. Penelitian ini menemukan bahwa *Self-Efficacy (SE)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, dan *Perceived Usefulness (PU)* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Usage (ATU)* dan *Behavioral Intention to Use (IU)*. Penelitian ini juga mengemukakan bahwa *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Usage (ATU)* [19].

Penelitian terdahulu ketiga yang dilakukan oleh Chong, V., S., W, dkk. pada tahun 2022 berjudul “*Empirical Study on Intention to Use of Touch’n Go E-Wallet among Millennial in Malaysia during Covid-19 Endemic*”. Jurnal ini membahas mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi niat penggunaan e-wallet bernama Touch’n Go di kalangan milenial di Malaysia selama masa pandemi covid-19. Jurnal ini menggunakan model TAM yang diperluas dengan menambahkan variabel risiko yang dirasakan (*Perceived Risk*) dan kepuasan (*Satisfaction*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) dan kepuasan (*Satisfaction*) memiliki dampak signifikan pada niat penggunaan *e-wallet* Touch’n Go [20].

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, maka terdapat beberapa variabel yang perlu ditambahkan pada penelitian ini. Variabel tersebut ditambahkan berdasarkan hasil studi literatur dari berbagai jurnal yang kemudian dilakukan tabulasi untuk mengetahui variabel yang paling banyak digunakan, namun juga berpengaruh signifikan pada penelitian. Dari hasil studi literatur, variabel *Perceived Risk*, *Self-Efficacy* dan *Satisfaction* berpengaruh signifikan. Sehingga penelitian ini akan menggunakan 12 variabel yang meliputi *Attitude (ATT)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Lifestyle Compatibility (LC)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Quality of Internet Connection (QIC)*, *Perceived Security (PS)*, *Perceived Trust (PT)*, *Perceived Risk (PR)*, *Self-Efficacy (SE)*, *Satisfaction (SAT)* dan *Intention to Use (INT)*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang telah dimodifikasi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi hal - hal yang perlu diperbaiki pada aplikasi Pospay untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi permasalahan pada aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 523 responden aktif pengguna Pospay di Surabaya, ditemukan bahwa dari 21 hipotesis yang diajukan, hanya 8 hipotesis yang diterima dan 13 lainnya ditolak. Variabel *Facilitating Conditions*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Attitude*, sementara *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security*, *Self-Efficacy*, dan *Satisfaction* secara signifikan memengaruhi

*Intention to Use*. Hasil ini menegaskan bahwa meskipun aplikasi Pospay memiliki potensi besar, keberhasilan adopsinya tetap bergantung pada persepsi pengguna terhadap kemudahan, manfaat, keamanan, efikasi diri, dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor – faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan untuk menjaga fokus dan kejelasan penelitian, yaitu :

1. Model yang digunakan untuk menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Attitude (ATT)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Lifestyle Compatibility (LC)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Quality of Internet Connection (QIC)*, *Perceived Security (PS)*, *Perceived Trust (PT)*, *Perceived Risk (PR)*, *Self-Efficacy (SE)*, *Satisfaction (SAT)* dan *Intention to Use (INT)*.
3. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Pospay yang berada di Kota Surabaya.
4. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling*.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor - faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya berdasarkan model TAM yang dimodifikasi, meliputi *Attitude (ATT)*, *Facilitating*

*Conditions (FC), Lifestyle Compatibility (LC), Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Quality of Internet Connection (QIC), Perceived Security (PS), Perceived Trust (PT), Perceived Risk (PR), Self-Efficacy (SE), Satisfaction (SAT) dan Intention to Use (INT).*

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor - faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi, terutama dalam konteks aplikasi keuangan digital di Indonesia.
3. Memberikan masukan kepada pengembang aplikasi Pospay agar dapat memahami kebutuhan dan harapan pengguna di Kota Surabaya berdasarkan faktor - faktor yang diteliti.
4. Berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi, khususnya dalam memahami penerimaan pengguna aplikasi keuangan digital.

### **1.6. Relevansi SI**

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi guna membantu pengambilan keputusan dan pengelolaan dalam suatu organisasi. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi menggabungkan teknologi dan proses organisasi untuk mengelola informasi dengan baik, mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kinerja bisnis [21]. Berdasarkan definisi tersebut, aplikasi Pospay merupakan salah satu penerapan sistem informasi yang dirancang untuk mendukung proses transaksi keuangan dan layanan pengiriman.



**Gambar 1. 5 Manajemen Sistem Informasi**

Sistem Informasi (SI) dibagi menjadi dua pendekatan yaitu *Technical Approach* dan *Behavioral Approach*. *Technical Approach* adalah pendekatan secara teknis pada sistem informasi yang menekankan aspek teknologi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, pemrosesan data, dan algoritma. Sedangkan *Behavioral Approach* adalah pendekatan perilaku dalam sistem informasi yang berfokus pada aspek manusia dan organisasi dalam penerapan dan pemanfaatan sistem informasi. *Behavioral Approach* mempelajari bagaimana orang menggunakan sistem informasi dan dampaknya terhadap individu serta organisasi [21]. Penelitian ini termasuk dalam *Behavioral Approach* karena menganalisis faktor - faktor dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Pospay di Kota Surabaya. Faktor yang dianalisis meliputi *Attitude (ATT)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Lifestyle Compatibility (LC)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Quality of Internet Connection (QIC)*, *Perceived Security (PS)*, *Perceived Trust (PT)*, *Perceived Risk (PR)*, *Self-Efficacy (SE)*, *Satisfaction (SAT)* dan *Intention to Use (INT)*.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi memiliki peran penting untuk menjaga agar laporan yang disusun tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Dengan adanya sistematika yang jelas, penulis dapat mengikuti alur yang terstruktur, sehingga setiap bagian dari skripsi saling mendukung dan berkontribusi pada keseluruhan laporan. Sistematika penulisan dalam penelitian ini meliputi :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan latar belakang yang mendasari penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, dan sistematika penulisan. Bab ini dirancang untuk memberikan pemahaman awal mengenai alasan penelitian dilakukan dan konteks permasalahan yang akan dianalisis.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan kajian pustaka yang relevan dari segi teori, konsep maupun hasil penelitian terdahulu. Tinjauan pustaka ini mencakup kajian terkait penggunaan aplikasi digital dalam sektor keuangan yang meliputi aplikasi *e-wallet*, aplikasi Pospay, konsep penerimaan pengguna, teori - teori terkait model *Technology Acceptance Model* (TAM), teori terkait SEM-PLS dan penelitian terdahulu dengan studi kasus yang serupa. Bab ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan perspektif akademis yang mendukung analisis dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, penentuan model konseptual, penyusunan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian, penyebaran kuesioner, pengolahan dan analisis data, dan penarikan kesimpulan serta saran. Bab ini ditambahkan agar proses penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil - hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Selain itu, bab ini juga berisi pembahasan mendalam mengenai temuan penelitian dan kaitannya dengan teori serta penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada Bab II. Pembahasan dalam bab ini bertujuan untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai signifikansi hasil penelitian dan implikasinya terhadap penggunaan aplikasi Pospay di Kota Surabaya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, serta memberikan saran - saran praktis atau teoritis berdasarkan temuan penelitian. Bab penutup ini juga menyampaikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan yang dapat mengembangkan topik ini lebih jauh di masa mendatang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini mencantumkan semua sumber referensi yang digunakan dalam penelitian, baik buku, jurnal, artikel, maupun sumber - sumber lain yang relevan. Daftar pustaka disusun dengan format yang sesuai untuk memberikan referensi yang akurat bagi pembaca yang ingin menelusuri sumber tersebut.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini berisi dokumen - dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian namun tidak dimuat dalam isi utama karena sifatnya sebagai informasi tambahan. Lampiran dapat mencakup kuesioner penelitian, hasil uji validitas dan reliabilitas, tabel data hasil survei atau wawancara, serta grafik atau visualisasi mendetail yang digunakan dalam proses analisis. Tujuannya adalah menyediakan referensi yang memperkuat transparansi dan validitas data serta metode penelitian, memungkinkan pembaca atau peneliti untuk memahami detail teknis yang digunakan dalam penelitian ini secara lebih mendalam.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*