

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai makhluk yang konsumtif, manusia selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan tak terbatasnya. Untuk mencapai tujuan ini, manusia bersedia mengorbankan tenaga, uang, dan waktu. Kemajuan teknologi yang pesat merubah sikap dan kebiasaan manusia dalam memenuhi kebutuhannya (Agung, 2020). Manusia menetapkan untuk mempergunakan teknologi dikarenakan mereka memiliki alasan. Berhubung dengan alasan-alasan tersebut tersimpulah bahwa manusia berkeinginan untuk menghindari kesulitan dan ingin mempermudah dan memperaman semua tindakannya. Kemajuan teknologi terus didorong untuk menemukan solusi atas alasan-alasan permasalahan tersebut.

Pertumbuhan teknologi merupakan suatu hal yang tidak bisa dicegah, dikarenakan pertumbuhan teknologi berkembang seiring berkembangnya ilmu pengetahuan. Semua ide-ide yang dikemukakan menciptakan kegunaan yang bersifat positif untuk penggunaannya (Susanti et al., 2023). Teknologi juga membantu dalam mempermudah banyak hal, dan juga sebagai langkah pertama yang mungkin belum dilakukan sebelumnya. Banyak pengguna yang telah merasakan kemudahan dari perkembangan teknologi yang sudah berjalan dari ratusan tahun belakangan ini (Ngafifi, 2014).

Sektor keuangan memiliki peranan yang sangat krusial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu wilayah atau negara (Baroroh, 2012). Disektor keuangan sendiri teknologi banyak membawa kemudahan bagi penggunanya terutama masyarakat luas (Nugroho & Sundari, 2023). Teknologi merambat dan mendesain ulang tata cara kerja sector keuangan. Sistem keuangan yang dulu selalu dilakukan secara manual dan diharuskan untuk melengkapi semua surat-surat kepengurusannya untuk melakukan transaksi kini dapat dilakukan secara otomatis dan mudah dalam kepengurusan dan penggunaannya. Salah satu bukti lajunya kemajuan teknologi ialah dari segi kemajuan system pembayaran dalam aktivitas transaksi keuangan. Sistem Pembayaran yang berfungsi sebagai pondasi yang menadiah keseimbangan sistem keuangan telah jauh maju dari sebelumnya, yang dulu menerapkan sistem pembayaran tunai sekarang sudah beralih ke sistem pembayaran digital (Tarantang, 2018).

Tabel 1. 1 Persentase Tingkat Pembayaran Digital Beberapa Negara ASEAN

Negara	Persentase Penerimaan Pembayaran Digital	Persentase Pembelian Barang Secara Online	Persentase Perusahaan Yang Menggunakan Pembayaran Digital
Indonesia	34%	49%	51%
Vietnam	22%	10%	51%
Thailand	62%	-	-
Malaysia	76%	52%	57%
Cambodia	16%	-	-
Laos	12%	-	-
Philippines	23%	-	52%

Sumber: Ha & Chuah, (2023)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ha & Chuah, (2023) Dalam perbandingan dengan negara-negara ASEAN lainnya, penggunaan pembayaran digital di Indonesia dapat dikatakan berada di tingkat menengah dengan tingkat penerimaan pembayaran digital sebesar 34%, pembayaran pembelian barang secara online 49% dan tingkat persentase perusahaan yang menggunakan pembayaran digital sebagai sistem pembayarannya sebesar 51%. Sedangkan jika dibandingkan dengan negara tetangga yaitu Malaysia yang dimana tingkat penerimaan pembayaran digital sebesar 76%, pembayaran pembelian barang secara online 52% dan tingkat persentase perusahaan yang menggunakan pembayaran digital sebagai sistem pembayarannya sebesar 57%. Meskipun berada dibawah posisi Malaysia, tetapi Indonesia menduduki peringkat atas dari negara lain seperti Thailand, Laos, Filipina, Kamboja dan Vietnam. Hal ini mungkin disebabkan karna masih adanya kebiasaan yang melekat pada penggunaan system pembayaran tunai dan fasilitas-fasilitas pembayaran yang belum banyak tersedia dan memadai (Febriaty, 2019).

Nawawi, (2020) menyatakan bahwa untuk mengejar ketinggalannya dan agar dapat bersaing dengan pasar luar Bank Indonesia memutuskan untuk memberlakukan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Bank Indonesia melalui kebijakan GNNT memperkenalkan *e-wallet* sebagai salah satu sistem pembayaran digital. *E-wallet* atau dompet digital adalah suatu sistem pembayaran digital yang membutuhkan akses internet dan merupakan salah satu metode pembayaran yang diakui. *E-wallet* menawarkan beragam fitur canggih yang dapat digunakan oleh semua kalangan. Di Indonesia, penggunaan sistem pembayaran *e-wallet* telah

dimulai sejak tahun 2006. Meskipun pembayaran tunai masih tetap digunakan, namun pembayaran digital sedang populer dan *e-wallet* menjadi salah satu metode yang banyak digunakan, *e-wallet* memiliki dampak besar dan berkemungkinan menjadi system pembayaran yang unggul (Marita, 2012).

Menurut Bank Indonesia, (2023), terjadi peningkatan yang berkelanjutan dalam transaksi digital dari tahun ke tahun. Peningkatan ini terutama disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19, yang membatasi interaksi langsung antara penjual dan pembeli. Sebagai akibatnya, konsumen dihadapkan pada keharusan untuk melakukan pembayaran secara digital, dan inilah yang menyebabkan sistem pembayaran digital mengalami pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun. Adapun produk dari sistem pembayaran digital itu sendiri ialah GoPay, OVO, Dana, ShopeePay dan LinkAja yang banyak digunakan di Indonesia (Sulistianingsih et al., 2021).

Tabel 1.2 Aplikasi *e-wallet* yang populer di Indonesia

No.	Nama Aplikasi	Pengguna	Developer
1.	ShopeePay	51 juta (per Juni 2022)	PT Shopee Internasional Indonesia
2.	OVO	80 Juta (per Januari 2020)	PT Visionet Internasional
3.	GoPay	142 Juta (per Januari 2021)	PT Aplikasi Karya Anak Bangsa
4.	Dana	40 Juta (per April 2020)	PT Elang Sejahtera Mandiri
5.	LinkAja	61 juta (per Desember 2019)	PT Fintek Karya Nusantara

Sumber: Rajasa, (2021)

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, terdapat 38 dompet digital dengan lisensi resmi dan telah banyak di unduh oleh penggunanya, *e-wallet* yang menduduki posisi teratas ialah Gopay yang memperoleh persentase unduh sebesar 83,3 persen, Ovo menduduki peringkat kedua dengan persentase 81,4 persen selanjutnya disusul oleh Dana dan LinkAja dengan persentase 68,2 persen dan 53 persen, keempat aplikasi tersebut merajai pasar dompet digital di Indonesia dan telah banyak diunduh oleh penggunanya (Jayani, 2019) . Menurut Bank Indonesia, (2023) kegiatan transaksi yang menggunakan *e-wallet* sebesar 74% mengungguli metode pembayaran lainnya seperti uang tunai sebesar 49%, transfer bank sebesar 24%, QRIS 21%, Paylater sebesar 18%, kartu debit sebesar 17% dan VA transfer sebesar 16%.

Tabel 1. 3 Data *e-wallet* (dalam jutaan)

Provinsi	Pegguna yang terdaftar			Transaksi <i>E-wallet</i>		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Banten	3,10	3,72	3,27	3,37	4,46	4,95
Kepulauan Riau	0,24	0,59	0,55	0,36	0,67	0,73

Sumber: Bank Indonesia, (2023)

Di wilayah Kepulauan Riau, penggunaan *e-wallet* dan jumlah transaksinya mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah pengguna *e-wallet* mencapai 0,24 juta, kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 0,59 juta, dan terus berlanjut dengan jumlah pengguna mencapai 0,55 juta pada tahun 2022. Jika di bandingkan dengan provinsi Banten, yang dimana di kedua provinsi ini terdapat dua kota industri terbesar di indonesia yaitu kota Batam dan kota Serang. Jumlah pengguna *e-wallet* di provinsi Banten pada tahun 2020 sebesar

3,10 juta, di tahun 2021 naik menjadi 3,72 juta dan di tahun 2022 menjadi sebanyak 3,27 juta. Jika diperhatikan dari data tersebut walaupun masih berada di bawah Banten, tetapi tingkat penggunaan dan jumlah pengguna *e-wallet* yang berada di Kepulauan Riau terus meningkat dari tahun ke tahun (Indonesia, 2023).

Peningkatan penggunaan dan jumlah pengguna *e-wallet* dari tahun ke tahun tidak lepas dari berbagai manfaat positif dan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi tersebut. Hal ini mendorong konsumen untuk terus menggunakan *e-wallet*, sehingga sektor pembayaran digital mengalami kemajuan yang signifikan. Keberhasilan adopsi *e-wallet* ini telah memotivasi peneliti untuk mengadakan penelitian guna memahami faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat individu dalam mengadopsi teknologi baru. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diterapkan dalam adopsi teknologi baru di sektor lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Venkatesh et al., (2012) dengan menggunakan versi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Penelitian dengan model UTAUT2 ini sendiri, sebenarnya telah ramai digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menganalisis apakah sesuatu memiliki pengaruh terhadap penggunaan teknologi baru diberbagai negara. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andrianto, (2020). Hasil akhir dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* pengguna aplikasi dompet digital yaitu hanya nilai harga (*price value*) yang berpengaruh terhadap *behavioral intention*

sedangkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivations* dan *habit* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi dompet digital. Penelitian ini dilakukan untuk menguji implementasi pengguna aplikasi dompet digital LinkAja di daerah Jakarta yang dimana tingkat adopsinya tidak mencapai pada ekspektasi Jakarta sebagai kota bisnis.

Putri & Suardikha, (2020) melakukan penelitian mengenai penerapan model UTAUT2 untuk menjelaskan niat dan perilaku penggunaan e-money di kota Denpasar. Temuan penelitian ini ialah menunjukkan faktor-faktor terkait UTAUT2, yaitu kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, dan nilai harga memengaruhi niat pengguna sedangkan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor social budaya tidak berpengaruh terhadap niat pengguna e-money. Penerapan penelitian ini diharapkan bisa memicu pemerintah dan perusahaan penerbit e-money agar lebih peduli terhadap aspek yang memengaruhi pengguna e-money, dengan cara mengeluarkan fasilitas-fasilitas menarik untuk menarik perhatian konsumen dalam memakai e-money dalam transaksi keuangan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alfansi & Daulay, (2021). Temuan dari penelitian ini ialah bisa disimpulkan bahwa faktor utama pemilihan dan pemakaian layanan uang elektronik ialah ekspektasi bisnis, pengaruh sosial, fasilitas, kepercayaan, dan kebiasaan. Beberapa versi konstruksi di UTAUT 2 lainnya, seperti ekspektasi kinerja, nilai harga, dan motivasi hedonis, tidak memiliki keterkaitan yang signifikan dalam adopsi penerimaan teknologi. Entitas uang elektronik perlu memperpanjang cakupan fitur agar bisa menyentuh semua

lini aktivitas pemakainya. Beberapa studi empiris menjelaskan bahwa faktor kinerja memiliki korelasi yang lemah dengan minat dan penggunaan teknologi dan perlu adanya pengembangan lebih lanjut untuk dapat menarik minat nasabah menggunakan uang elektronik.

Perbedaan dan kebaruan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terletak pada pemilihan model teori, variabel yang digunakan, dan fokus penelitian pada populasi mahasiswa di kota Batam. Hal ini akan menghasilkan temuan yang lebih spesifik dan terarah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa khususnya di kota Batam. Berdasarkan peningkatan pengguna *e-wallet* dan Batam sebagai kota industri yang dimana banyak mahasiswa yang sudah berkerja dan berpenghasilan, penulis ingin mengangkat topik penelitian tentang faktor yang memengaruhi pengguna *e-wallet* dilingkungan mahasiswa daerah Batam dengan menggunakan pendekatan teori UTAUT dengan beberapa modifikasi yang dilakukan agar penelitian ini dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang memerlukannya. berlandaskan uraian dan penjabaran, maka judul penelitian ini adalah **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNA *E-WALLET* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA MAHASISWA DI KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah disajikan, dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Peningkatan penggunaan teknologi yang masih tidak stabil.
2. Penerapan kebijakan dan ketentuan untuk meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan *e-wallet*.
3. Penentuan faktor yang meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi agar bisa diterapkan terhadap teknologi dibidang lainnya.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti melakukan pembatasan terhadap permasalahan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, sehingga dapat mencapai hasil penelitian yang lebih akurat dan komprehensif, yaitu:

1. Penelitian ini mengulas tentang elemen-elemen yang memengaruhi niat perilaku penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa di kota Batam, yaitu efektivitas upaya (*effort expectancy*), motivasi hedonis, dan nilai harga (*price value*) sebagai faktor-faktor yang berperan dalam adopsi teknologi baru.
2. Penelitian ini berfokus pada populasi mahasiswa akuntansi yang aktif dan terdaftar di Universitas Ibnu Sina, Politeknik Negeri Batam, dan Universitas Universal, serta pengguna aplikasi dompet digital seperti ShopeePay, OVO, GoPay, Dana, dan LinkAja, sebagaimana tercatat pada website DIKTI (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi).

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *effort expectancy* (ekspektasi usaha) berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada mahasiswa di kota Batam?
2. Apakah *hedonic motivations* (motivasi hedonis) berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada mahasiswa di kota Batam?
3. Apakah *price value* (nilai harga) berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada mahasiswa di kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* (ekspektasi usaha) terhadap *behavioral intention* pada mahasiswa di kota Batam?
2. Mengetahui pengaruh *hedonic motivations* (motivasi hedonis) terhadap *behavioral intention* pada mahasiswa di kota Batam?
3. Mengetahui pengaruh *price value* (nilai harga) terhadap *behavioral intention* pada mahasiswa di kota Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan tambahan informasi, pengetahuan, dan wawasan yang lebih mendalam terkait perkembangan ilmu pengetahuan dalam sektor adopsi teknologi dan informasi baru di kota Batam. Selain itu, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan dasar atau acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Dari perspektif penulis, penelitian ini merupakan upaya penulis untuk memperluas pemahaman mengenai sikap atau faktor-faktor yang memengaruhi seseorang dalam mencoba hal-hal baru, dengan tujuan untuk meningkatkan informasi dan pengetahuan.
2. Bagi mahasiswa, dengan harapan dapat membantu mahasiswa lain yang belum menyadari manfaat penggunaan *e-wallet* dalam mempermudah kehidupan sehari-hari, penelitian ini ingin menunjukkan bahwa dengan perkembangan zaman, kita juga perlu ikut berkembang.
3. Bagi Universitas Putera Batam, peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Universitas Putera Batam sebagai referensi atau panduan dalam melakukan penelitian lebih lanjut.
4. Bagi pengguna *e-wallet*, peneliti berharap pengguna *e-wallet* menyadari bahwa *e-wallet* merupakan salah satu alat transaksi keuangan non tunai yang dapat memberikan berbagai manfaat, termasuk efisiensi dalam hal waktu, biaya, dan tenaga.