

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan teknologi yang pesat di era digital ini sangat mempermudah manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Manusia banyak menggunakan teknologi untuk mempermudah berbagai aktivitas yang mereka lakukan. Fungsi teknologi inilah yang mendorong manusia memasuki era digital [1]. Hal ini terlihat dari banyaknya *platform* digital yang membuat kegiatan sehari-hari menjadi lebih mudah, termasuk dalam transaksi keuangan [2]. Dengan adanya hubungan teknologi dan keuangan inilah yang menciptakan sebuah inovasi bernama *financial technology (fintech)* [3].

Sebelum era digitalisasi, sistem pembayaran dan transaksi jual beli pada umumnya hanya menggunakan uang tunai. Namun, dengan seiring waktu, transaksi pada saat ini dapat dilakukan menggunakan berbagai instrumen non-tunai, termasuk kartu debit, kartu kredit, hingga dompet digital atau *e-wallet* [4].

Dengan terjadinya pandemi beberapa tahun terakhir ditambah diberlakukannya kebijakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) serta sistem kerja *Work From Home (WFH)* turut mempercepat penggunaan transaksi digital. Kebijakan tersebut mendorong masyarakat untuk bertransaksi secara non-tunai membentuk yang disebut dengan *cashless society*, yaitu kondisi di mana masyarakat dalam aktivitas transaksinya tidak lagi menggunakan uang fisik, melainkan melalui transfer informasi keuangan digital [5].

Penggunaan *e-wallet* menjadi semakin meluas di berbagai lapisan masyarakat dengan terlihatnya banyak pelaku usaha termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) lebih memilih metode pembayaran melalui *e-wallet* karena dinilai lebih praktis, efisien, serta mempercepat proses transaksi. Selain untuk pembayaran langsung di *merchant*, *e-wallet* juga dapat dimanfaatkan untuk membayar tagihan pascabayar, pembelian produk digital, dan layanan keuangan lainnya.

Menurut data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi uang elektronik secara akumulasi pada periode Januari-Agustus tahun 2024 mencapai Rp1.600 triliun, meningkat sekitar 35,76% dibanding periode yang sama pada tahun sebelumnya sebesar Rp1.180 triliun. Data dari Databoks juga menunjukkan bahwa Go-Pay dan OVO merupakan platform *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak di Indonesia, diikuti oleh DANA. Selain itu, survei Indonesia *Fintech Trends* 2024 oleh Jajak Pendapat (JakPat) menyatakan bahwa 96% responden mengaku telah memiliki atau menggunakan *e-wallet* [6]. Temuan ini menunjukkan betapa pentingnya peran *e-wallet* dalam kehidupan digital masyarakat Indonesia saat ini.

Walaupun penerimaan *e-wallet* menunjukkan tren positif, dalam prosesnya tidak selalu berjalan mulus. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa, meskipun 83% responden menerima sistem Go-Pay karena kemudahannya, masih terdapat beberapa keluhan terhadap aspek keamanannya, seperti saat dana *top-up* yang tidak masuk atau saldo yang berkurang sendiri [7]. Selain itu, penerimaan *e-wallet* juga dipengaruhi oleh faktor *trust*, *social influence*, dan juga promosi [8].

Dari berbagai penelitian terkait dalam penerimaan *e-wallet* menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), belum ditemukan penelitian yang membandingkan tingkat penerimaan tiga platform *e-wallet* populer seperti Go-Pay,

OVO, dan DANA dalam satu kerangka teoritik yang di lingkungan tertentu, contohnya seperti pada lingkup kelurahan, yang terdiri dari campuran kelompok remaja hingga dewasa yang aktif dalam penggunaan layanan teknologi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana penerimaan *e-wallet* di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, sekaligus membandingkan tingkat penerimaan terhadap tiga *e-wallet* populer di Indonesia menggunakan pendekatan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan dua variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU), untuk menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi penerimaan teknologi tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEU) terhadap *intention to use e-wallet* (Go-Pay, OVO, dan DANA) di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan?
2. Variabel mana diantara *perceived usefulness* (PU) atau *perceived ease of use* (PEU) yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap *intention to use e-wallet* di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan?
3. Apakah terdapat perbedaan tingkat penerimaan (*intention to use*) antara Go-Pay, OVO, dan DANA di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan?

1.3 Rumusan Masalah

Meskipun penggunaan *e-wallet* meningkat tiap tahunnya, masih terdapat kendala dalam penerimaan teknologi secara menyeluruh di kalangan masyarakat, terutama terkait faktor kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan. Selain itu, belum terdapat

penelitian yang secara langsung membandingkan penerimaan terhadap beberapa *platform e-wallet* dalam kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, sehingga belum diketahui faktor dominan serta platform mana yang diterima baik oleh pengguna dari komunitas tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEU) terhadap *intention to use* (ITU) *e-wallet* (Go-Pay, OVO, dan DANA) di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.
2. Menentukan variabel mana diantara *perceived usefulness* (PU) atau *perceived ease of use* (PEU) yang paling dominan dalam mempengaruhi *intention to use* (ITU) *e-wallet* di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.
3. Membandingkan tingkat penerimaan *intention to use* (ITU) antara Go-Pay, OVO, dan DANA di kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.

1.5 Ruang Lingkup

1. Objek Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis tiga *platform e-wallet* populer di Indonesia, yaitu Go-Pay, OVO, dan DANA.

2. Responden

Masyarakat yang berada dalam wilayah kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.

3. Variabel Penelitian

- a. Variabel bebas (*Independent*), *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Trust*, dan *Attitude Towards Use* (ATU).
- b. Variabel terikat (*Dependent*), *Intention to Use* (ITU).

4. Model Teoritis

Penelitian ini menerapkan model *Technology Acceptance Model* (TAM), berfokus pada dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU).

5. Metode Analisis

Pengumpulan data melakukan kuesioner daring menggunakan *Google Form* dan dianalisis menggunakan SPSS.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI