

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem merupakan suatu kesatuan utuh dari berbagai prosedur yang saling berhubungan untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan sasaran tertentu yang terdiri dari sejumlah karakteristik utama yaitu komponen, batas, lingkungan, *input*, *output*, proses, dan tujuan [9]. Dalam dunia digital, sistem berperan penting dalam memproses data, memonitor kinerja, serta mengoptimalkan berbagai proses kerja untuk meningkatkan produktivitas [10].

2.1.2 Pembayaran

Sistem pembayaran adalah mekanisme perpindahan hak atas sejumlah uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai bentuk penyelesaian transaksi jual-beli, hal ini menjadi salah satu unsur penting dalam kegiatan ekonomi sehari-hari [11]. Sistem pembayaran di Indonesia terbagi menjadi dua kategori, yaitu pembayaran tunai dan non-tunai. Pembayaran tunai dilakukan dengan menggunakan uang fisik, seperti uang kertas dan logam, yang merupakan alat pembayaran sah sesuai ketentuan Bank Indonesia. Di sisi lain, sistem pembayaran non-tunai mengalami perkembangan dan terbagi menjadi beberapa bentuk, seperti berbasis kartu (kartu debit dan kartu kredit), berbasis uang elektronik menggunakan *chip* (*TapCash* BNI, *BRIZZI*, *Flazz* BCA, dan *e-money* Mandiri), serta *e-wallet* (*Go-Pay*, *OVO*, *DANA*, dan lainnya).

2.1.3 E-Wallet

Dompot digital atau *e-wallet* adalah sebuah perangkat lunak yang memungkinkan pengguna menyimpan data keuangan secara elektronik untuk melakukan transaksi secara *online* maupun *offline* tanpa harus menggunakan uang tunai fisik [12].

Di Indonesia terdapat beberapa *e-wallet* populer seperti Go-Pay, OVO, dan DANA yang sudah menjadi bagian gaya hidup masyarakat dengan layanan yang *user-friendly*. Jika dilihat dari sisi keamanannya, *e-wallet* menerapkan berbagai teknologi seperti autentifikasi dua faktor, PIN, OTP (*One Time Password*), dan enkripsi data.

Regulasi *e-wallet* di Indonesia saat ini masih diawasi oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang mengatur faktor perizinan, perlindungan konsumen, serta mitigasi risiko untuk menjaga integritas sistem keuangan digital nasional [13].

2.1.4 Aplikasi Mobile

Aplikasi *mobile* merupakan bagian dari perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat bergerak seperti *smartphone* dan *tablet*. Aplikasi ini bekerja dengan sistem operasi *mobile* seperti Android dan iOS, dan biasanya diunduh melalui platform distribusi aplikasi seperti *Google Play Store* dan *Apple App Store* [14].

Penggunaan aplikasi *mobile* membawa perubahan besar dalam pola transaksi masyarakat *modern* dikarenakan aplikasi *mobile* dapat mempercepat proses transaksi bisnis, meningkatkan kenyamanan pelanggan, dan menjadi katalisator transformasi dalam sistem perdagangan elektronik.

2.1.5 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model teoritis yang berpengaruh dalam menjelaskan perilaku pengguna terkait penerimaan teknologi informasi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 dan merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. TRA menyatakan bahwa niat individu untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh sikap dan keyakinan suatu individu, dan prinsip inilah yang kemudian menjadi dasar dalam pengembangan TAM [15].

Model TAM bertujuan untuk menggambarkan dan memprediksi bagaimana pengguna menerima teknologi informasi melalui dua variabel utama, yaitu:

1. *Perceived Usefulness (PU)*

Perceived Usefulness diartikan sebagai ukuran tingkat keyakinan seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi yang dapat meningkatkan performa kerjanya. Apabila pengguna merasa bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat yang signifikan dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka mereka cenderung untuk menerima teknologi tersebut [15].

2. *Perceived Ease of Use (PEU)*

Perceived Ease of Use merujuk pada sejauh mana seorang individu meyakini penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan upaya yang signifikan. Teknologi yang dianggap mudah digunakan akan mempermudah proses belajar dan interaksi, sehingga meningkatkan probabilitas pengguna untuk menerima dan terus menggunakan sistem tersebut [15].

2.1.6 Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang disusun dalam bentuk pertanyaan tertulis, digunakan untuk memperoleh informasi dari responden secara sistematis dan terstruktur [16]. Dalam penelitian kuantitatif, kuesioner berfungsi sebagai instrumen utama untuk mengukur variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya, serta memudahkan dalam mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien. Penyusunan kuesioner harus melalui tahapan penting yang meliputi identifikasi tujuan pengumpulan data, perumusan pertanyaan yang jelas dan tidak *bias*, pemilihan skala pengukuran yang sesuai serta uji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitas sebuah instrumen [17].

Tabel III.1 Tabel Pertanyaan Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Kode
1	<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	Efektivitas	PU1
2		Efisiensi	PU2
3		Keuntungan	PU3
4		Relevansi	PU4
5	<i>Perceived Ease of Use</i> (PEU)	Kemudahan belajar	PEU1
6		Kemudahan penggunaan	PEU2
7		Kejelasan fitur	PEU3
8		Interaksi jelas	PEU4
9	<i>Trust</i>	Keamanan data	T1
10		Integritas penyedia	T2
11		Kenyamanan transaksi	T3
12		Keandalan sistem	T4
13	<i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	Pandangan positif	ATU1
14		Kenyamanan penggunaan	ATU2
15		Preferensi penggunaan	ATU3
16		Keputusan bijak	ATU4
17	<i>Intention to Use</i> (ITU)	Niat berkelanjutan	ITU1
18		Rekomendasi	ITU2
19		Preferensi transaksi	ITU3
20		Kesediaan	ITU4

2.1.7 Skala Likert

Skala *Likert* adalah instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sikap atau pendapat individu terhadap suatu pernyataan tertentu. Skala ini terdiri dari lima tingkatan jawaban yang menggambarkan derajat kesetujuan responden terhadap pernyataan yang disajikan. Setiap tingkat pada skala tersebut diberikan sebuah label yang merepresentasikan persepsi responden, mulai dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” [18].

2.1.8 Populasi

Populasi dalam konsep penelitian merujuk pada keseluruhan entitas atau unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan [19]. Populasi biasanya dapat mencakup individu, objek, kejadian, maupun fenomena yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian.

2.1.9 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mempresentasikan keseluruhan populasi dalam suatu penelitian. Pengambilan sampel bertujuan untuk memilih sejumlah individu dari populasi sehingga kelompok tersebut dapat menggambarkan karakteristik populasi secara menyeluruh [20]. Pada praktiknya, pemilihan sampel dilakukan dengan menerapkan berbagai teknik *sampling* yang disesuaikan dengan jenis data serta tujuan penelitian. Teknik pengambilan sampel secara umum terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* meliputi metode-metode seperti *simple random sampling*, *stratified sampling*, *cluster sampling*, dan *systematic sampling*.

sementara itu, *non-probability sampling* mencakup teknik-teknik *convenience sampling*, *purposive sampling*, *quota sampling*, dan *snowball sampling* [21].

Dalam proses penentuan ukuran sampel yang diperlukan, para peneliti mengaplikasikan berbagai pendekatan matematis. Salah satu metode yang umum digunakan di Indonesia dan beberapa negara Asia Tenggara adalah rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* merupakan teknik perhitungan yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum dalam survei populasi (*finite population survey*) dengan tujuan mengestimasi proporsi populasi secara representatif [22]. Rumus *slovin* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan n sebagai jumlah sampel yang diperlukan. N sebagai jumlah populasi, dan e sebagai tingkat kesalahan atau *margin of error* yang diinginkan.

2.2 Penelitian Terkait

Terdapat penelitian yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan *e-wallet* di Indonesia menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Fokus penelitiannya pada empat variabel utama, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepercayaan, dan sikap pengguna. Melalui data yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden pengguna *e-wallet* di Yogyakarta dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS), hasil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan, namun tidak signifikan terhadap kepercayaan. Sementara itu, persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap sikap pengguna, yang selanjutnya berdampak pada minat penggunaan [23].

Penelitian lain mengangkat masalah terhadap perbandingan tingkat kepuasan pengguna *e-wallet* Dana dan OVO pada generasi Z di Kota Malang, khususnya terkait pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *attitude toward use* terhadap kepuasan pengguna. Dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala *Likert* yang disebarakan kepada 100 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian ini menganalisis serta membandingkan ketiga variabel utama TAM untuk kedua *e-wallet* untuk mengetahui aplikasi mana yang lebih unggul dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Dana lebih banyak dipilih oleh generasi Z (55 responden) dibandingkan OVO (45 responden), namun OVO memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pengguna dari segi manfaat yang dirasakan dibandingkan Dana [24].

Penelitian lainnya membahas mengenai masalah rendahnya pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-wallet* di Jakarta Barat, khususnya selama masa pandemi, di mana perubahan perilaku transaksi masyarakat semakin mengarah ke non-tunai namun belum sepenuhnya dipahami faktor pendorong utamanya. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner *online* berbasis skala *Likert* kepada 162 responden pengguna *e-wallet*. Data yang didapat lalu dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan variabel mediasi sikap serta uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Pada saat menganalisis, diuji juga pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-wallet* terhadap sikap pengguna sebagai variabel mediasi. Hasilnya menunjukkan bahwa baik persepsi kegunaan maupun persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*, dan sikap pengguna terbukti memediasi hubungan tersebut

sehingga peningkatan persepsi kegunaan dan kemudahan dapat mendorong sikap positif dan akhirnya meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* di Jakarta Barat [25].

2.3 Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil objek masyarakat kelurahan Pondok Labu, kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan sebagai responden, dikarenakan sudah mewakili kelompok remaja dan dewasa muda yang aktif dalam kegiatan sosial, sehingga dianggap relevan untuk melihat penerimaan sistem pembayaran dompet digital menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*).

