

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang relatif sangat cepat telah mempengaruhi pertumbuhan perekonomian dunia. Dalam kurun waktu 20 tahun terakhir ini, negara - negara yang sedang berkembang di wilayah Asia Pasifik, telah menunjukkan bahwa teknologi informasi saat ini berkorelasi positif terhadap tingkat pendapatan perkapita dan menjadi salah satu alat untuk mengukur kesejahteraan sebuah negara. Hal tersebut tentunya telah menimbulkan perubahan yang signifikan dalam aktivitas kehidupan manusia sehari – hari, dimana segala aspek yang dulunya masih dilakukan secara konvensional sekarang perlahan - lahan mulai berubah ke arah digital, baik dalam bidang budaya, perekonomian, pertahanan dan keamanan serta pendidikan.

Saat ini berbagai jenis teknologi sudah sangat umum digunakan di dunia baik dalam bidang medis, komunikasi, konstruksi dan informasi. Akan tetapi, perkembangan teknologi tidak hanya sebatas itu saja, beberapa tahun terakhir belakangan ini telah muncul suatu inovasi teknologi baru yang dinamakan dengan *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi, dimana teknologi ini telah merubah model bisnis konvensional menjadi bisnis modern, yang pada awalnya transaksi pembayaran dilakukan dengan cara bertatap muka dan membawa sejumlah nominal uang, namun sekarang dapat diproses dari jarak yang jauh dan juga cepat. Hal ini tentunya telah membawa suatu perubahan bagi masyarakat terhadap alat pembayaran yang

dapat memenuhi kecepatan, keamanan serta ketepatan dalam setiap transaksinya. *Fintech (financial technology)* bukanlah suatu layanan yang diberikan oleh perbankan melainkan bisnis dengan model baru. Bank Indonesia mengklasifikasikan *fintech* kedalam 4 bagian yaitu *Crowdfunding dan Peer to Peer, Lending, Market Aggregator, Risk and Investment Management dan Payment, Settlement dan Clearing.* (Adiyanti, 2015)

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs [katadata.co.id](http://katadata.co.id) pada tahun 2018 Transaksi *Fintech* di Indonesia diperkirakan mencapai US\$ 23,8 miliar. Angka ini akan melonjak terus hingga tahun 2022 menjadi US\$ 37,15 miliar, dengan *Compound Annual Growth Rate (CAGR)* 2017 - 2021 sebesar 18,8 persen. Hal ini dapat kita lihat pada gambar 1.1 dibawah ini tentang Transaksi *Fintech* Indonesia tahun 2017 – 2021.



Sumber : (Katadata.co.id, diakses 22 Oktober 2019)

Gambar 1.1

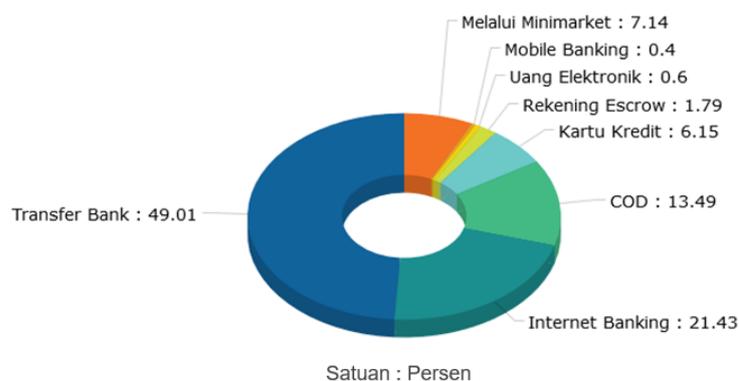
Pertumbuhan Transaksi Fintech Indonesia tahun 2017 – 2021

Jenis *fintech* yang banyak digunakan saat ini adalah alat pembayaran (*payment*) seperti uang elektronik (*E-Money*) dompet digital (*E-Wallet*). Berbeda dengan uang

elektronik (*E-Money*), dompet digital didefinisikan sebagai suatu aplikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi secara *online* melalui *smartphone*, dimana memiliki fungsi hampir sama dengan dengan kartu kredit atau debit. (bisnis.tempo.co, 2017)

Meskipun pertumbuhan *fintech* di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan namun jika dilihat dari segi pemanfaatannya terbilang masing rendah. Masyarakat Indonesia masih memilih menggunakan transfer bank dari pada menggunakan *e-money* atau *e-wallet*. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh dailysocial.id menunjukkan bahwa 49,0% transaksi perdagangan digital di Indonesia masih menggunakan transfer bank, kemudian menggunakan internet banking, mencapai 21,4%, diikuti COD (*Cash On Delivery*) 13,49% sedangkan pembayaran menggunakan *e-money* dan *e-wallet* hanya sebesar 0,6%. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini, pangsa nilai penjualan *e-commerce* berdasarkan metode pembayaran di Indonesia.

Separuh Pembayaran e-Commerce Indonesia Menggunakan Transfer Bank  
 Sumber : Bank Indonesia, 2018

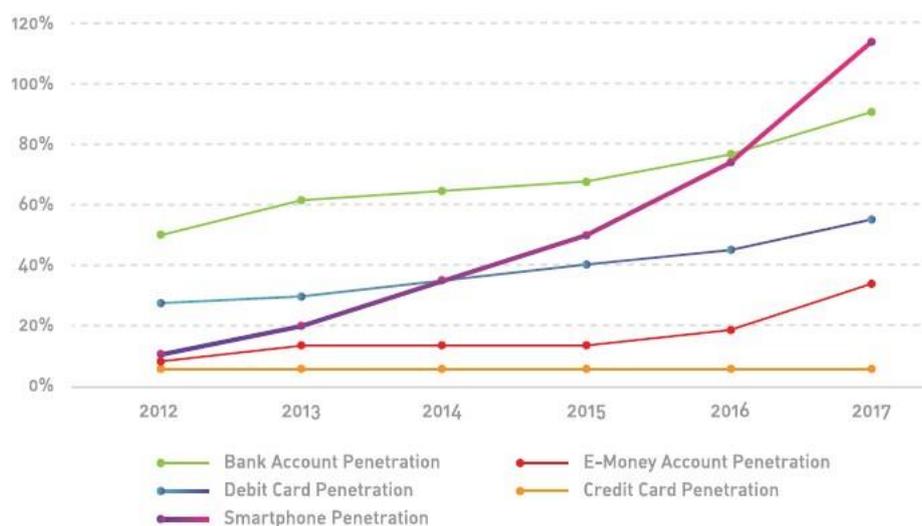


Sumber : (dailysocial.id, diakses tanggal 22 Oktober 2019 )

Gambar 1.2

Nilai penjualan *e-commerce* di Indonesia berdasarkan metode pembayaran

Meskipun pemanfaatannya masih terbilang cukup rendah, namun pertumbuhannya diyakini akan terus meningkat seiring bertambahnya pengguna *smartphone* saat ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs *dailysocial.id* pada tahun 2018 jumlah rekening bank yang ada di Indonesia saat ini mencapai 246,29 juta pengguna dan jumlah kartu seluler yang terdaftar hingga Februari 2018 adalah sebanyak 290 juta (Wang, Putri, Christianto, & W, 2019), ini dapat diartikan bahwa pengguna kartu seluler lebih banyak jika dibandingkan dengan pemegang rekening bank yang ada di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.3 yang menunjukkan bagaimana penetrasi *smarthphone* setiap tahunnya mengalami kenaikan yang signifikan, jika dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya, dimana hingga tahun 2017 telah mencapai 120 %, ini disebabkan karena penggunaan *smartphone* dinilai memiliki kecepatan dalam melakukan transaksi.



Sumber : MDV Ventures & Mandiri Sekuritas Research

Gambar 1.3  
*Smartphone Subscription Penetration Versus Electronic Banking Platforms Penetration*

Pertumbuhan jumlah pengguna *smartphone* di Asia Pacific setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada triwulan II tahun 2019 jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia adalah sebesar 1.438.400.000 dan akan terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini mengenai jumlah pengguna *smartphone* di Asia-Pacific tahun 2017 – triwulan II 2019.

Tabel 1.1  
Jumlah Pengguna *Smartphone* dan Penetrasi di Asia Pasifik

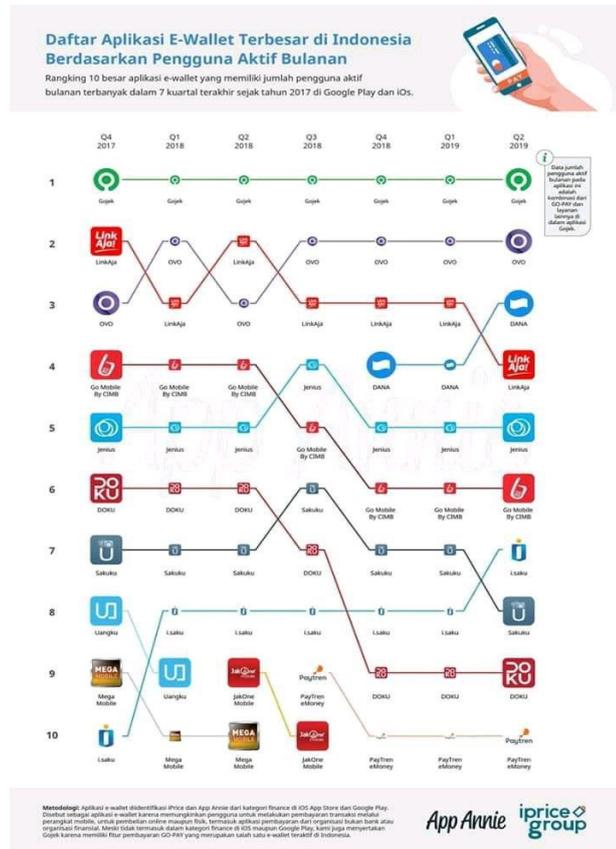
Negara	2017	2018	2019
<b>Smartphone Users (Millions)</b>			
China	599.3	640.5	687.7
India	243.8	279.2	317.1
<b>Indonesia</b>	<b>74.9</b>	<b>83.5</b>	<b>92.0</b>
<b>Asia Pacific</b>	<b>1.254.7</b>	<b>1.366.3</b>	<b>1.483.4</b>

Sumber: digitaldm.com (diakses tanggal 21 Oktober 2019)

Jumlah pengguna *smartphone* yang terus meningkat setiap tahunnya mejadi potensi besar bagi pertumbuhan dompet digital (*E-Wallet*). Kemajuan teknologi saat ini telah memungkinkan *e-wallet* memiliki berbagai fungsi untuk mendukung beberapa jasa keuangan, seperti transfer rekening, pembayaran tagihan pembayaran jarak jauh, serta jenis lain dari layanan seperti berbasis lokasi, pemasaran seluler, tiket, diskon, atau kupon. Saat ini, rata – rata mobile payment memanfaatkan tiga platform untuk pembayaran seperti *QR Code*, *NFC* (*Near Field Communication*) dan *OTP* (*One Time Password*). (Oliveira, Thomas, Baptista, & Campos, 2017)

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh iPrice Group yang berkolaborasi dengan App Annie yang merupakan salah satu perusahaan analisis data terpercaya, mengemukakan bahwa terdapat 10 aplikasi e-wallet paling populer di Indonesia

dimana riset ini menggunakan data jumlah download aplikasi dan pengguna aktif setiap bulannya, dimana 5 aplikasi *e-wallet* buatan Indonesia berhasil menduduki peringkat teratas, Go-Pay di perangkat pertama kemudian disusul oleh OVO, DANA, LinkAja dan iSaku.



Sumber : (Iprice.co.id, diakses 25 Oktober 2019)

Gambar 1.4  
 10 aplikasi e-wallet paling populer di Indonesia

Pada tahun 2018, salah satu *mobile survey* nomor 1 di Indonesia Dailysocial.id melakukan penelitian terhadap jumlah pemakai *e-wallet* di Indonesia, dimana Hasil survei ini menunjukkan bahwa generasi Y dan Z merupakan kalangan yang paling cepat menyerap dan menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan teknologi. Mereka selalu *up to date* serta mencari informasi terbaru untuk menambah wawasannya, salah satunya adalah penggunaan *mobile payment*,

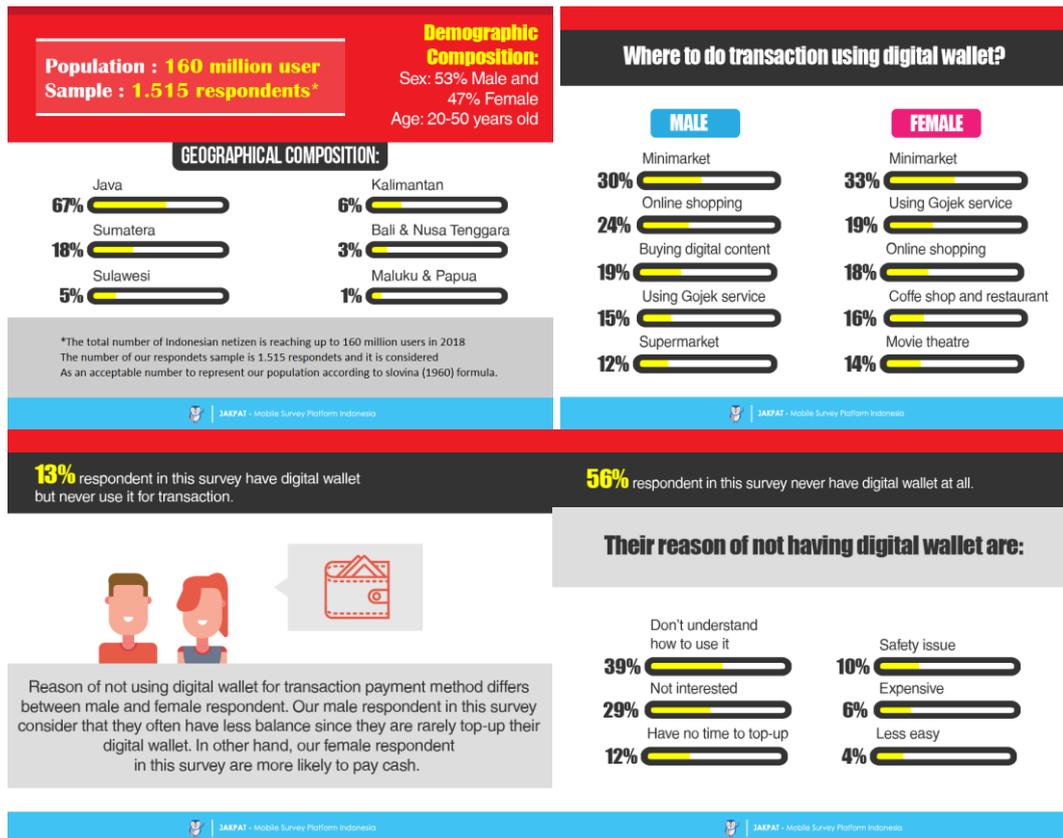
dimana generasi Z dengan rentang usia 19 - 24 tahun menjadi pengguna terbesar sebesar 54,29 % kemudian generasi Y (millennial) dengan rentang usia 25 – 38 tahun 37,12% dan generasi X dengan rentang usia 39 – 58 tahun 8,59% dari 1055 jumlah responden.

Tabel 1.2  
 Persentase Pengguna *E-Wallet* di Indonesia

Generasi	Usia (Tahun)	Persentase (%)
X	39 - 58	8,59
Y (millennial)	25 – 38	37,12
Z	19 - 24	54,29

Sumber : (Dailysocial.id, 2017)

Pada tahun 2018, salah satu *mobil survey* bernama jakpat.net melakukan survei mengenai dompet digital di kalangan pengguna internet Indonesia untuk memahami penggunaannya dalam melakukan transaksi elektronik. Populasi dalam survei ini adalah sebanyak 160 juta pengguna yang dihitung dari jumlah total pengguna internet Indonesia pada tahun 2018, dimana 53% diantaranya adalah pria dan 47% adalah wanita, dengan komposisi terbesar yaitu Pulau Jawa 67%. Hasilnya menunjukkan responden pria dan wanita cenderung menggunakan dompet digital di tempat yang berbeda, namun yang umum digunakan adalah transaksi di minimarket. Akan tetapi dari hasil survei tersebut 13% diantaranya mempunyai dompet digital tetapi tidak pernah menggunakannya untuk bertransaksi. Responden pria dan wanita menunjukkan alasan yang berbeda – beda, selain tidak mengerti cara penggunaannya, rata – rata pengguna pun masih ragu akan isu keamanan dan proses pengisian saldo yang tergolong rumit. Sehingga mereka masih berfikir dengan membayar tunai jauh lebih efisien.



Sumber : (jakpat.net, 2018)

Gambar 1.5  
Penggunaan *E-Wallet* Berdasarkan Perbedaan Gender

Meskipun banyak kelebihan yang diberikan oleh *e-wallet* tetap diperlukan adaptasi oleh konsumen agar dapat menerima jenis metode pembayaran seperti ini. Misalnya bagaimana melakukan transaksi melalui verifikasi berbasis OTP, bagaimana melakukan pembelian di *merchant* menggunakan NFC yang dihubungkan dengan sistem EDC, atau bagaimana transaksi antar pengguna bisa dilakukan secara cepat dengan membidik *QR Code* yang di-*generate* oleh aplikasi. (dailysocial.id diakses 30 Oktober 2019). Selain itu, dampak masih rendahnya minat konsumen untuk menggunakan sistem pembayaran non tunai (*online*) menjadi masalah utama karena sangat berhubungan terhadap proses penerimaan konsumen pada penggunaan sistem pembayaran ini. Hingga saat ini konsumen belum secara

optimal menggunakan semua layanan yang tersedia didalam dompet digital (*e-wallet*). (Luturlean, Hurriyati, & Wibowo, 2018).

Salah satu teori yang banyak digunakan untuk melihat tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan suatu model teori yang dikembangkan oleh Vankatesh, et al. pada tahun 2003. Terdapat 4 konstruk utama yang berpengaruh terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakai, diantaranya *performance expectancy* yang diartikan sebagai suatu tingkatan dimana dengan menggunakan sistem tersebut akan membantunya untuk memperoleh keuntungan dalam pekerjaan. *Effort expectancy* yang didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

*Social influence* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mempersepsikan pilihan orang lain yang akan mempengaruhinya untuk menggunakan sistem yang sama. *Facilitating conditions* yang didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan organisasional yang dapat mendukung penggunaan sistem tersebut. Selain itu terdapat juga empat variabel moderator yaitu *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada *behavioral intention* dan *use behavior*.

Brown dan Vankatesh (2005) berpendapat bahwa terdapat dua variabel lain yang juga menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh penggunanya, antara lain *trust* dan *hedonic motivation*. Brown dan Vankatesh (2005)

mendefinisikan *hedonic motivation* sebagai kesenangan yang diperoleh seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Sedangkan *trust* diartikan sebagai penilaian seorang individu setelah memperoleh, memproses, dan mencerna informasi dan menghasilkan berbagai penilaian dan anggapan, dimana hal tersebut akan berpengaruh terhadap minatnya untuk menggunakan suatu teknologi.

Model UTAUT telah banyak digunakan dalam penelitian diberbagai negara untuk melihat tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi dengan berbagai macam karakteristik contoh yang berbeda. Beberapa hasil penelitian menggunakan model UTAUT antara lain Yi Chun Liu & yong- Ming Huang (2018), Anil Gupta & Nikia Dogra (2018), Maria Aristeia Kalamatian ou & Flora Malamateni ou (2018), Bella M Caroline (2018), Rahmatillah, dkk (2018) dan Alkhunaizan, Abdul Mohsin (2018), dan Nur Diana (2018) namun tidak semua hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil yang konsisten.

Terdapat beberapa variabel antara satu penelitian dengan penelitian lainnya yang menunjukkan hasil yang berbeda seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Bella M Caroline (2018), yang menyimpulkan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*, akan tetapi dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Yi Chun Liu & yong- Ming Huang (2018), Anil Gupta & Nikia Dogra (2018), dan Nur Diana (2018) menyimpulkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi. Rahmatillah, dkk (2018) dan Nur Diana (2018), dalam penelitian menyimpulkan bahwa variabel *hedonic motivation*, *social influence* dan

*trust* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi, akan tetapi dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Maria Aristeia Kalamatian ou & Flora Malamateni ou (2018), dan Bella M Caroline (2018), menunjukkan hasil yang berbeda dimana variabel *social influence* dan *hedonic motivation* tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan teknologi.

Penelitian kali ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya guna memverifikasi kembali teori UTAUT dengan fenomena penggunaan dompet digital saat ini. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel moderasi yaitu gender dan klasifikasi usia, dimana hal tersebut berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkates et al (2003) yang menyatakan bahwa gender dan usia menjadi faktor utama yang memoderasi antar variabel dalam model UTAUT.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Terhadap *Use Behaviour Digital Wallet (Application Based)* Dengan Moderasi Gender dan Klasifikasi Usia”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik ?

3. Apakah *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
4. Apakah *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
5. Apakah *hedonic motivation* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
6. Apakah *trust* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
7. Apakah *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
8. Apakah *behavioral intention* yang di moderasi oleh perbedaan *gender* berpengaruh positif terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik ?
9. Apakah *behavioral intention* yang di moderasi oleh perbedaan klasifikasi usia berpengaruh positif terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
3. Untuk mengetahui *social influence* terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik

4. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
5. Untuk mengetahui pengaruh *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
6. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap *behavioral intention e-wallet* di Kabupaten Gresik
7. Untuk mengetahui pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik
8. Untuk mengetahui pengaruh *behavioral intention* yang di moderasi oleh perbedaan *gender* terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik
9. Untuk mengetahui pengaruh *behavioral intention* yang di moderasi oleh perbedaan klasifikasi usia terhadap *use behavior e-wallet* di Kabupaten Gresik

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini dilakukan agar memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Akademik

Menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih untuk melihat tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi di Kabupaten Gresik selain itu bisa menjadi bahan acuan dan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menerima dan menggunakan dompet digital di Kabupaten Gresik.