

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan inovasi terjadi diberbagai bidang publik, salah satunya bidang keuangan. Perkembangan ini membawa dampak positif, seperti evolusi transaksi finansial yang sebelumnya menggunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) kini beralih ke mobile banking dan internet banking. Selain itu, pemerintah Indonesia bersama Bank Indonesia telah memperkenalkan inovasi berupa uang elektronik. Inovasi ini diadopsi oleh hampir semua perusahaan, termasuk lembaga keuangan, untuk meningkatkan produktivitas. Kemajuan ini mempengaruhi perilaku konsumen secara umum untuk menggunakan alat transaksi yang lebih efektif, salah satunya adalah transaksi tanpa uang tunai (*cashless transaction*). Saat ini, transaksi non-tunai dilakukan dengan menggunakan *e-wallet*. (Akinci dkk., 2004; Uddin dkk., 2014).

Dompot elektronik (*e-wallet*) adalah aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi elektronik dengan menyimpan dana di server. Saat ini, pembayaran dengan *e-wallet* dianggap sebagai salah satu metode bisnis paling populer karena menawarkan kenyamanan, fleksibilitas, dan perlindungan. *E-wallet* juga dikenal dengan manfaat inovatifnya seperti kustomisasi dan komunikasi instan (Osakwe dan Okeke, 2016; Uddin dkk., 2014). Penggunaan *e-wallet* dalam transaksi non-tunai terus meningkat setiap hari karena efisiensi yang ditawarkan oleh penyedia *e-wallet* (Wijayanthi, 2019). Kemunculan *e-wallet* mempercepat pemrosesan barang dan jasa keuangan bagi masyarakat. Inovasi teknologi informasi telah memudahkan masyarakat dalam mengelola transaksi keuangan dengan cepat, mudah, dan terpercaya di mana saja dan kapan saja. *E-wallet* tidak hanya bermanfaat bagi pembeli, tetapi juga bagi pedagang karena merupakan metode pembayaran dengan pemrosesan transaksi tercepat, pengelolaan uang yang efisien,

dan biaya tenaga kerja yang lebih rendah. Jenis transaksi ini biasanya dilakukan di toko, di mana pelanggan memindai kode QR (*Quick Response Code*) milik pedagang dengan ponsel untuk mengonfirmasi pembayaran. (Lu dan Yang, 2014).

Meskipun perkembangan *e-wallet* sangat pesat, ada beberapa kekurangan yang menyertainya. Kemudahan yang ditawarkan oleh *e-wallet* memerlukan biaya transaksi yang cukup besar, yang digunakan oleh penyedia *e-wallet* untuk menjalankan bisnis mereka. Selain itu, kemudahan ini dapat membuat pengguna menjadi lebih konsumtif jika tidak dapat mengatur dan menahan diri, sehingga lebih sering berbelanja. Keterbatasan merchant yang menjadi mitra serta saldo yang tidak dapat dicairkan juga menjadi kendala *e-wallet* (Sari dkk., 2021; Widiyati dkk., 2021). Beragam aplikasi yang tersedia membuat beberapa pengguna berpindah ke aplikasi *e-wallet* yang menawarkan lebih banyak keuntungan, meskipun ada juga yang tetap setia pada pilihan mereka. Oleh karena itu, pengembang aplikasi *e-wallet* perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat berkelanjutan penggunaan aplikasi *e-wallet* agar pengguna tetap setia (Musyaffi dkk., 2021).

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan model yang membantu pengembang memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah kerangka kerja yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, yang berfokus pada identifikasi kemudahan penggunaan dan manfaat sistem informasi. Kemudahan penggunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan mengurangi usaha yang diperlukan (Davis, 1989; Krisdina dkk., 2022). Semakin masyarakat percaya bahwa teknologi mudah digunakan, minat mereka untuk menggunakannya juga meningkat. Namun, jika teknologi tersebut rumit dan memerlukan waktu lama untuk dipelajari, minat untuk menggunakannya akan berkurang karena usaha yang diperlukan lebih besar daripada manfaatnya (Huang dkk., 2007). Penggunaan model TAM diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*. TAM mencakup empat

variabel yang disusun oleh Davis, yaitu: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention*, dan *actual behavior*.

Model yang telah terbukti menambah penjelasan TAM dengan memberikan penelitian signifikan tentang hubungan antara pekerjaan dan penggunaan teknologi adalah *Task-Technology Fit* (TTF). Pada tahun 1995, Goodhue dan Thompson mengembangkan TTF sebagai kerangka teoritis untuk penelitian sistem informasi, membantu menganalisis integrasi teknologi dengan tugas dan kinerja untuk menyeimbangkan aspek kerja dan dukungan teknologi. Model ini juga menunjukkan seberapa baik sistem mendukung kinerja tugas berdasarkan kebutuhan pekerjaan. Tujuan TTF adalah mengukur keberhasilan sistem informasi yang diterapkan di organisasi melalui evaluasi pengguna (Dishaw dan Strong, 1999). Penggunaan model TTF diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesesuaian pada minat berkelanjutan penggunaan aplikasi *e-wallet*. Menurut Goodhue dan Thompson, model TTF memiliki lima variabel: *task characteristics* (TAC), *technology characteristics* (TEC), *task-technology fit* (TTF), *performance impact* (PI), dan *utilization* (U). Integrasi model TAM dan TTF dilakukan karena kedua model dapat menggambarkan pengaruh antar variabel dan mempertimbangkan perilaku pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* dengan mengintegrasikan model TAM dan TTF, serta mempertimbangkan persepsi pengguna *e-wallet* di Kota Semarang (Goodhue dan Thompson, 1995; Wu dan Chen, 2017).

Metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan untuk mengukur hasil dalam menggabungkan model TAM dan TTF. PLS-SEM, dikembangkan oleh Wold pada tahun 1966 dan Lohmoller pada tahun 1989, adalah jenis SEM berbasis varians yang hanya memungkinkan hubungan satu arah antar variabel. Dalam penelitian prediktif, PLS-SEM lebih cocok dibandingkan SEM berbasis kovarian, yang lebih sesuai untuk menguji dan memvalidasi teori yang ada (Dijkstra, 2010; Gholami dkk., 2019). Selain itu, PLS-

SEM lebih cocok untuk penelitian dengan jumlah sampel terbatas (Sarstedt dkk., 2020). Dalam PLS-SEM, model uji didasarkan pada pengukuran prediktif non-parametrik, yang berarti data sampel tidak berdistribusi normal dan ukuran sampel biasanya kecil dan sederhana. Di antara beberapa masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penting untuk memahami faktor-faktor yang terkait dengan minat berkelanjutan aplikasi *e-wallet*, karena setiap pengguna memiliki pandangan yang berbeda dalam menggunakan *e-wallet*. Untuk pengalaman yang didapat setelah menggunakan aplikasi *e-wallet*, melalui penelitian ini diharapkan pengembang *e-wallet* dapat memaksimalkan aplikasinya dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkelanjutan aplikasi *e-wallet* khususnya di kota Semarang.

1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi minat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*. Studi ini ditujukan kepada masyarakat Kota Semarang yang menggunakan berbagai layanan *e-wallet*.

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang meningkatkan aplikasi *e-wallet* dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat berkelanjutan pengguna, sehingga faktor-faktor tersebut dapat dipertahankan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap kajian mengenai pengaruh minat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* berdasarkan aktivitas pengguna