

# BAB I

## PENDAHULUAN

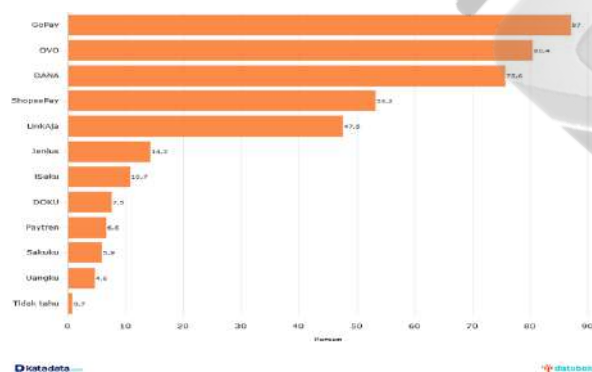
### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bergerak dengan sangat pesat dan canggih, tentunya berdampak pada kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mampu mengubah manusia dan tatanan ekonomi dunia. Salah satu perkembangan teknologi yang banyak digunakan saat ini adalah sistem pembayaran. Saat ini sistem pembayaran yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari banyak menggunakan ponsel yang mempermudah dan mempercepat pengaksesannya (Ardianto & Azizah, 2021).

Pembayaran merupakan bagian dari kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Proses pembayaran awalnya dilakukan secara tatap muka, tetapi sekarang dapat dilakukan dari jarak jauh. Dengan pembayaran berbasis teknologi dapat mendukung *Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)*. GNNT merupakan program yang digagas oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan pemerintah dengan tujuan untuk menekan transaksi tunai sehingga ke depannya masyarakat Indonesia akan mulai memilih untuk menggunakan instrumen non- tunai dalam kegiatan bertransaksi (Permana & Dewi, 2020) Salah satu dampak dari berkembangnya teknologi yaitu munculnya aplikasi dompet digital atau *e-wallet* yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. *E-wallet* merupakan salah satu produk *financial technology* (fintech) yang memuat konsep penggantian uang konvensional dengan uang digital. Di Indonesia telah banyak berkembang aplikasi *e-wallet* salah satunya adalah aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA). DANA dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe. Pertama kali diluncurkan pada Desember 2018 oleh CEO DANA Vincent Iswara yang beralamat di PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA),

Gd Capital Place Office Tower, Lantai 18, Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav.18, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia. DANA dapat digunakan untuk melakukan transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembayaran di *merchant* yang terintegrasi dengan DANA tersebut dan DANA dapat juga diintegrasikan ke dalam rekening bank pengguna, sehingga pengguna dapat melakukan pembayaran dengan saldo rekening bank mereka (Kawitan & Sulistyawati, 2021).

Menurut hasil survei *Daily Social* pada tahun 2020 diperoleh dompet digital yang paling populer di Indonesia, pada survei tersebut melibatkan 651 responden dari seluruh Indonesia dan menunjukkan bahwa *e-wallet* merupakan produk *fintech* paling populer di Indonesia dengan tingkat popularitas sebesar 82,7%. Aplikasi DANA menduduki posisi ke-3 sebagai *e-wallet* dengan pengguna terbanyak tingkat presentasinya sebesar 75,6%% setelah Gopay posisi ke-1 dengan tingkat presentasinya 87% dan diposisi ke-2 Ovo dengan tingkat presentasinya 80,4% (Databoks)



**Gambar 1.** Dompet Digital Populer di Indonesia (Databoks)

Pada penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa aplikasi DANA di Indonesia cukup digemari banyak pengguna karena hasil survei menunjukkan DANA menempati posisi ke-3 sebagai aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dibandingkan *e-wallet* lainnya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi DANA di Kota Palembang,

hal ini dikarenakan peneliti mendapatkan bahwa DANA dengan kueri pembayaran di Provinsi Sumatera Selatan menempati posisi ke-1 pada grafik penelusuran *google trends* tahun 2022-2023 seperti pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.** Popularitas Aplikasi Dana 2022-2023 (Google Trends n.d)

Berdasarkan fenomena tersebut, aplikasi DANA sebagai salah satu dari *e-wallet* diketahui memiliki banyak peminat. Dengan demikian, perusahaan DANA perlu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan kualitas layanan sebagai dasar strategi untuk mempertahankan pengguna yang sudah ada, menarik pengguna baru dan memenangkan persaingan antar perusahaan. Oleh karena itu, maka penyedia layanan perlu mengetahui apakah aplikasi DANA diterima dengan baik oleh penggunanya.

Penerimaan pengguna merupakan kemauan dari pengguna untuk menerapkan atau menggunakan sistem teknologi informasi dalam melakukan suatu pekerjaan (Sukmawati et al., 2021). Penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh keinginan untuk menggunakan lebih lanjut. Keberhasilan atau kegagalan suatu produk memiliki dampak besar, yang ditentukan oleh kemauan pengguna untuk menerima teknologi tersebut. Pengguna umumnya mempertimbangkan faktor kegunaan dan kemudahan saat menggunakan teknologi itu sendiri. Jadi dapat

disimpulkan berhasil atau tidaknya sebuah teknologi salah satunya aplikasi DANA tergantung pada tingkat penerimaan masing-masing individu.

Dari penjelasan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat penerimaan terhadap pengguna aplikasi DANA, peneliti menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Alasan peneliti menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai metode yang sering digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan individu akan suatu teknologi tertentu (Ardianto & Azizah, 2021). Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dipilih karena metode ini telah terbukti efektif dalam menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Metode TAM menggambarkan bagaimana faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap individu mempengaruhi niat untuk menggunakan suatu teknologi. Selain itu, metode ini relatif mudah digunakan dan dapat diaplikasikan pada berbagai jenis teknologi yang ada. Oleh karena itu, banyak penelitian tentang penerimaan teknologi menggunakan metode TAM sebagai salah satu alat analisisnya. Dengan demikian, alasan peneliti menggunakan model TAM di dalam penelitian ini karena menurut Venkatesh dan Davis dalam (Sayekti and Putarta, 2016) dan juga selain itu TAM merupakan konsep model yang dianggap paling baik, serta menurut Alomary & Woollard dalam (Pamuji, 2020) model TAM dianggap paling efektif dan relevan dalam menjelaskan dan memprediksi niat atau keinginan pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi baru. TAM yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan perilaku user terhadap penerimaan sebuah sistem teknologi informasi baru dan TAM 40% terbukti secara empiris (Supriyati & Cholil, 2017).

Terdapat beberapa model penerimaan teknologi selain TAM antara lain *Diffusion of Innovation Theory* (DOI), *Social Cognitive*

*Theory* (SCT), *Theory of Reasoned Action* (TRA), dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Dengan demikian, alasan peneliti menggunakan model TAM di dalam penelitian ini oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model TAM yang bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan variabel-variabel yang terdapat pada TAM yaitu variabel kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*), variabel kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), variabel minat perilaku penggunaan (*Behavior Intention To Use*), dan variabel penggunaan sistem sesungguhnya (*Actual System Usage*).

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan atau pedoman untuk penelitian skripsi ini adalah penelitian oleh (Aprilia & Santoso, 2020) menggunakan model TAM untuk menganalisis dan memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dan didapatkan hasil bahwa pengujian pada sampel seluruh pengguna aplikasi Ovo di Indonesia menunjukkan variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Attitude Toward Using* dan variabel *Attitude Toward Using* berpengaruh positif signifikan *Behavioral Intention to Use*.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Azalia & Susanti, 2021) yang berjudul “Penerimaan Pengguna Aplikasi *Marketplace* Shopee sebagai Media Belanja *Online* (TAM)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Using* secara signifikan *Behavioral Intention to Use* berpengaruh positif.

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan terhadap penggunaan aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) di Kota Palembang berdasarkan variabel pada metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, juga sudah

terdapat banyak merchant di Kota Palembang yang telah bekerja sama dengan DANA sebagai sistem pembayaran salah satunya yaitu *Le Garden* di Palembang Indah Mall (PIM) . Para pengguna di Kota Palembang tentunya mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam menggunakan DANA dalam membantu kegiatan sehari-hari. Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan di atas maka judul penelitian ini adalah **“Analisis Penerimaan Minat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (DANA) di Kota Palembang dengan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana tingkat penerimaan minat terhadap penggunaan aplikasi dompet digital (DANA) di Kota Palembang dengan menggunakan *Metode Technology Acceptance Model* (TAM)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan minat terhadap penggunaan aplikasi Dompot Digital (DANA) di Kota Palembang berdasarkan metode *Technology Acceptance Model*(TAM).

### **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

#### **1.4.1 Ruang Lingkup**

Fokus permasalahan yang ada pada penelitian ini dilakukan agar tidak ada penyimpangan pokok bahasan dalam proses kedepannya pengerjaan skripsi maka peneliti memusatkan ruang lingkup permasalahan yaitu mengenai **“Analisis Penerimaan Minat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (DANA) di Kota Palembang dengan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)”**. Peneliti mencari informasi sekaligus melakukan pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk memungkinkan penelitian agar fokus yang diharapkan pada pemahaman

masalah, yang dimana merupakan tujuan utamanya. Karena fokus penelitian, informasi sekunder tertentu dapat diinterpretasikan sesuai dengan konteks permasalahan maka fokus penelitian ini dibahas secara jelas, rinci dan spesifik mengenai penerimaan minat terhadap penggunaan aplikasi dompet digital DANA kepada masyarakat di kota Palembang. Penulis memutuskan subjek penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas.

#### **1.4.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan khususnya untuk masyarakat di kota Palembang yang menggunakan aplikasi Dompet Digital (DANA) minimal bertransaksi sebanyak 2 kali dan akun DANA (Premium) atau sudah terverifikasi
2. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat penerimaan minat terhadap penggunaan aplikasi Dompet Digital (DANA) di Kota Palembang dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* berdasarkan variable-variable nya yaitu *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use* dan *Actual Use*.
3. Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan Kuantitatif dan Analisis data menggunakan PLS-SEM dengan *software SmartPLS 4*.
4. Kuesioner dilakukan dalam bentuk pertanyaan tertutup (*close-ended question*) dengan menggunakan skala Likert dan dibagikan kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang terbagi menjadi dua hal, yaitu :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi terhadap pembaca agar mendapatkan menambah wawasan terkait teori yang berkaitan dengan tingkat penerimaan

terhadap penggunaan aplikasi Dompot Digital (DANA) berdasarkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

## **2. Manfaat Praktis**

### **A. Bagi penyedia aplikasi DANA**

Dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan agar semakin hari semakin banyak pengguna aplikasi DANA.

### **B. Bagi Masyarakat**

Dapat memberikan informasi bagi masyarakat kota Palembang mengenai aplikasi DANA sebagai penyedia jasa dompet digital yang bermanfaat untuk memudahkan bertransaksi tanpa harus memiliki rekening Bank dan melakukan pengiriman uang tanpa biaya administrasi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

### **C. Bagi Wirausahawan/Pemilik Usaha**

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai alternatif melakukan pembayaran baik secara online ataupun offline dengan pemanfaatan teknologi pembayaran yang lebih praktis dan efisien.

### **D. Bagi OJK (Otoritas Jasa Keuangan)**

Dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi terhadap penggunaan teknologi jasa keuangan/*fintech* untuk mewujudkan kegiatan dalam sektor jasa keuangan yang adil transparan dan akuntabel serta guna melindungi kepentingan konsumen.

## **1.6 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **A. Pengumpulan Data**

Metode ini dilakukan dengan berbagai cara di antaranya seperti:

#### **1. Observasi**



Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan mengamati serta meninjau langsung bagaimana penerimaan pengguna mobile aplikasi DANA

2. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan variabel penelitian kepada responden untuk dijawab.

3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi atau data yakni seperti melalui penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal, buku, dan juga situs-situs yang dapat menyediakan informasi mengenai penelitian yang bersangkutan dengan penelitian ini.

**B. Pemodelan Penelitian**

Metode ini dilakukan untuk membudahkan penulis serta pembaca dalam memahami bentuk model penelitian, agar lebih sistematis dan dimengerti. Dalam model penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

**C. Analisis**

Analisis dilakukan setelah mendapatkan data, kemudian data tersebut diolah pengukuran PLS-SEM menggunakan *software SmartPLS 4*

**D. Evaluasi**

Tahapan evaluasi dilakukan setelah mendapatkan hasil dan menarik kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut terdapat beberapa hal yang nantinya perlu dipertimbangkan.

**E. Rekomendasi**

Tahapan ini dilakukan paling akhir setelah melihat hasil analisis serta evaluasi, sehingga dapat memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak yang terkait khususnya DANA.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan jelas, berikut ini merupakan rincian sistematika skripsi yang disusun dalam lima bab yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, Identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, model penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian ini mengenai analisis penerimaan pengguna dompet digital DANA menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisa data. Bab ini menjelaskan secara terperinci mengenai hal-hal yang terkait pelaksanaan penelitian.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian, seluruh proses dan hasil analisis penerimaan pengguna dompet digital DANA menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) sehingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan metode yang digunakan

### **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran yang diberikan, baik untuk penyempurnaan penelitian ini, penelitian yang berhubungan dengan variabel yang diteliti dimasa mendatang, serta saran untuk organisasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**