

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan bersama pesatnya perkembangan zaman, Indonesia saat sekarang ini sudah merambah era revolusi industri 4.0 yakni berbasis internet dan teknologi. Maka dari hal tersebut, Indonesia dengan seluruh sumber dayanya sangat berpotensi menjadi suatu negara yang memiliki perekonomian maju yaitu melalui pemanfaatan peluang revolusi industri 4.0 guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Perubahan revolusi industri ini mampu disesuaikan dengan kebutuhan manusia dan membuat hal-hal yang dilakukan secara manual berubah menjadi praktis dan lebih modern.

Dari waktu ke waktu, teknologi informasi dalam perkembangannya menyediakan berbagai dampak positif di era saat sekarang ini yang serba modern. (Mondego, 2018). Manusia menjadi lebih aktif dan bergerak cepat mengikuti perkembangan yang sedang terjadi. Kejadian tersebut merupakan salah satu bentuk dampak dari cepatnya perkembangan berbagai teknologi informasi yang mulai bermunculan. Tidak hanya dalam hal peningkatan komunikasi serta efisiensi saja, akan tetapi sistem teknologi informasi juga berperan dalam menciptakan berbagai inovasi yang pada akhirnya dapat membantu segala kegiatan pekerjaan manusia. Ini akan menarik minat para penduduk untuk memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.



Gambar 1.1 Perkiraan Pelanggan Internet di Indonesia pada Tahun 2021

Sumber: We Are Social, 2021

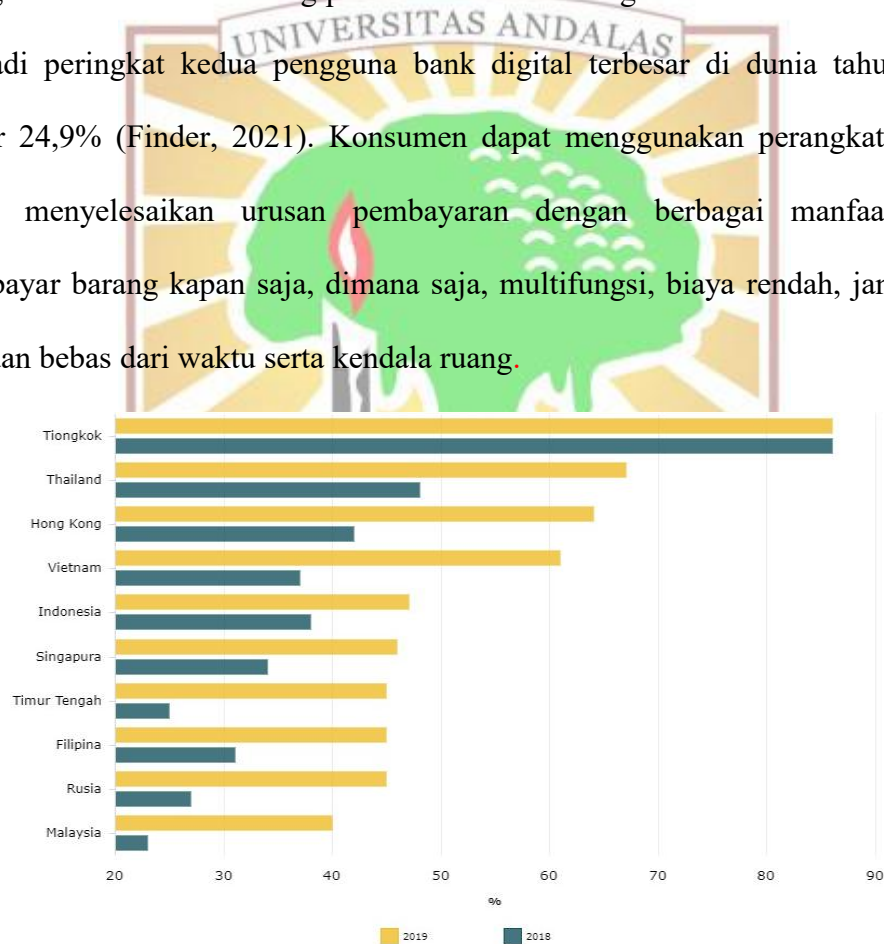
Berdasarkan gambar 1 yakni jumlah keseluruhan populasi Indonesia mencapai 274,9 juta jiwa, sementara untuk pengguna internetnya mencapai setengah dari populasi yang ada, yaitu sebesar 202,6 juta jiwa. Selain itu ada sekitar 345,3 juta yang terkait dengan ponsel dengan kekuatan klien media online dinamis mencapai 170 juta, dengan persentase 61,8%. Ini menyiratkan bahwa sebagian besar penduduk Indonesia dapat menemukan akses ke dunia maya.

Pada era saat ini, untuk mengembangkan bisnis baik dari perusahaan ataupun dari individu banyak sekali pemanfaatan dari perkembangan teknologi informasi yang digunakan. Teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan untuk pengembangan bisnis yakni berbasis jejaring sosial. Sebagai salah satu contoh dari perkembangan teknologi informasi ini yaitu membantu penasihat keuangan dalam memperkirakan manakah prospek yang sangat berharga dalam siklus penjualan dan mengambil keputusan terbaik di masa yang akan datang (Savitri, 2019).

Selain itu teknologi keuangan juga sangat banyak dimanfaatkan untuk perkembangan bisnis yaitu berbasis pembayaran non tunai. Menurut (Lee dan Shin, 2018), dampak dari munculnya teknologi keuangan yakni sanggup menyediakan akses untuk keterbukaan yang lebih besar, informasi mengenai keuangan, pengurangan biaya, dan juga sanggup meningkatkan loyalitas pelanggan dan pengalaman pelanggan. Teknologi keuangan mempunyai nilai komersial yang besar yang mana dapat mewujudkan daya tarik yang kuat pada sektor keuangan. Perubahan metode pembayaran yang dimana pada awalnya sistem pembayaran dilakukan secara tunai beralih menjadi non-tunai. Saat ini berbagai perusahaan sudah banyak yang mengeluarkan sistem pembayaran nontunai berbasis aplikasi ataupun *mobile payment*.

Mobile payment adalah salah satu contoh produk dari *financial technology*. Produk dari *financial technology* ini merupakan sebuah bentuk pendukung pada transaksi keuangan dengan memanfaatkan layanan virtual dengan melalui perangkat seluler. *Mobile payment* ini sebagai salah satu bentuk uang elektronik yang merupakan metode pembayaran dimana pengirim dan penerima menggunakan digital dalam transaksinya, dengan kata lain semua transaksi dilakukan secara online (UPI Payments, 2018). Penggunaan *mobile payment* saat ini telah memasuki berbagai bidang yang mendukung gaya hidup masyarakat, seperti hiburan, energi, retail, kesehatan, bahkan transportasi. Selain itu, *mobile payment* mendorong masyarakat bertransaksi non-tunai sehingga hampir keseluruhan masyarakat, karyawan dan generasi milenial bergantung dengan smartphone untuk melakukan transaksi belanja dengan *mobile payment*.

Mobile payment diharapkan bisa memberi peluang bagi masyarakat untuk menjadi andil dalam kemajuan ekonomi digital. Selain hal tersebut, masyarakat juga diharapkan dapat mendapatkan dampak positif dari penggunaan *mobile payment*, contohnya yakni lebih cepat dalam bertransaksi, biaya transaksi yang jauh lebih murah, serta mendukung literasi dan inklusi keuangan. Berbagai manfaat lainnya yaitu telah banyak dinikmati masyarakat Indonesia karena tingkat penggunaan internet di bidang perbankan terus meningkat di Indonesia. Indonesia menjadi peringkat kedua pengguna bank digital terbesar di dunia tahun 2021 sebesar 24,9% (Finder, 2021). Konsumen dapat menggunakan perangkat seluler untuk menyelesaikan urusan pembayaran dengan berbagai manfaat yaitu membayar barang kapan saja, dimana saja, multifungsi, biaya rendah, jangkauan luas dan bebas dari waktu serta kendala ruang.



Gambar 1.2 Perkiraan Pelanggan *Mobile payment* pada Tahun 2019

Sumber: PwC, 2019

Berdasarkan informasi di atas, pada tahun 2019 dalam tinjauan *Global Consumer Insight* oleh *Pricewater Coopers* (PwC), Indonesia merupakan

pemakai *mobile payment* yang berada pada tingkat ke lima dalam urutannya, dengan penetrasi di 2018 sebesar 38% hingga 2019 47% dan pada tahun 2020 terus meningkat bersamaan dengan pertumbuhan masyarakat Indonesia hingga sekarang ini.

Disisi lain, berdasarkan *Consumer Payment Attitudes 2021* yang dirilis oleh Visa. Survei yang dilakukan kepada 7.526 konsumen yang berusia 18-65 tahun di beberapa negara Asia Tenggara menyatakan Indonesia menjadi peringkat pertama untuk niat dalam mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan transaksi berbelanja sebesar 20% kemudian disusul oleh Singapore sebesar 18% dan yang ketiga Kamboja sebesar 18%. Menurut survei tersebut 84 % konsumen Asia Tenggara lebih suka menggunakan ponsel mereka untuk melakukan transaksi berbelanja daripada menggunakan uang tunai. Kemudian, ulasan ini dapat memberikan klarifikasi bahwa pola hidup dengan transaksi nontunai lebih banyak diminati oleh berbagai kalangan pada masyarakat Indonesia melainkan transaksi non tunai.

Transaksi digital yang sejauh ini telah mengalami peningkatan kritis, karena transaksi ini dapat dikatakan aman, cepat, produktif, menikmati berbagai penawaran kengunaan dan dianggap lebih terlindungi untuk pertukaran transaksi berbelanja sehingga sesuai dengan protokol kesehatan selama pandemi virus corona yang dijelaskan oleh WHO dan bisa mengurangi tertularnya virus covid antar masyarakat. Dengan demikian, transaksi digital dapat membantu mengembangkan lebih lanjut ketangguhan keuangan Indonesia karena pandemi melalui perluasan konsumsi dan perluasan investasi (Hamidi, et al., 2020).

Perluasan konsumsi seperti sebagian orang lebih banyak menggunakan uang digital daripada uang tunai agar industri dapat berkembang dengan pesat. Perluasan investasi bisa dengan berinvestasi pada investasi lokal melalui bisnis digital agar keseimbangan ekonomi Indonesia lebih meningkat.

Transaksi digital banyak diminati oleh berbagai kalangan pada masyarakat Indonesia melainkan transaksi tunai. Dari hasil observasi awal dan wawancara awal yang telah peneliti lakukan terhadap salah satu aparat sipil negara yang juga sebagai pemilik usaha rendang di Kota Payakumbuh. Peneliti mendapatkan informasi bahwa ia menggunakan layanan *mobile payment* berupa dompet digital dan juga *mobile banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dalam kesehariannya untuk menerima transaksi pembayaran non tunai. Layanan dompet digital digunakan dalam kesehariannya untuk pengantaran bahan baku dari supplier. Penggunaan layanan *mobile payment* tersebut dimaksudkan agar penggunaan waktu lebih efisien terhadap progress usaha miliknya.

Pra-survei lain yang dilakukan yaitu pada salah satu aparat sipil negara yang bekerja di instansi pendidikan di Kota Payakumbuh. Peneliti memperoleh informasi bahwa aparat sipil negara tersebut menggunakan salah satu layanan *mobile payment* yaitu *mobile banking*. Aparat sipil negara tersebut merasakan manfaat penggunaannya untuk memudahkannya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dalam hal transaksi keuangan. Dia juga mengatakan bahwa banyak dari rekan kerjanya yang sudah banyak menggunakan layanan *mobile payment* tersebut.

Selanjutnya observari awal lainnya yang dilakukan yaitu salah satu aparat sipil negara yang bekerja di instansi pemerintahan di Kota Payakumbuh. Selain sebagai aparat sipil negara di instansi pemerintah dia juga seorang pemilik usaha gelamai. Peneliti mendapatkan informasi bahwa ia menggunakan layanan *mobile payment* berupa dompet digital dan juga *mobile banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dalam kesehariannya untuk menerima transaksi pembayaran non tunai. Layanan dompet digital digunakan dalam kesehariannya untuk pengantaran bahan baku dari supplier. Penggunaan layanan *mobile payment* tersebut dimaksudkan agar penggunaan waktu lebih efisien dalam usahanya.

Dari hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan, peneliti menarik pendapat bahwa masyarakat pada umumnya aparat sipil negara di Kota Payakumbuh sudah menggunakan layanan *mobile payment* dalam kesehariannya untuk mengefisiensikan waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi keuangan.

Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menyukai hal secara praktis, menyebabkan mereka berencana untuk tetap menggunakan pembayaran secara digital. Mereka juga menganggap layanan ini memberikan manfaat yang besar untuk kesehariannya agar lebih efisiensi waktu dan tenaga, sehingga mereka berencana untuk menggunakan kembali transaksi digital tersebut. *Continuous Intention* (CI) dicirikan sebagai kecenderungan seseorang yang memiliki desain pasti untuk menggunakan kembali keunggulan *m-payment* secara lanjut di kemudian hari. Tahap selanjutnya pasca penerimaan (*post-adoption*). Perilaku pasca-penerimaan yang mengungkap unsur-unsur yang mengarahkan pembeli agar tetap memanfaatkan aplikasi sesudah mereka mengunggah aplikasi ponsel

tersebut. Menurut (Amoroso,D., & Lim,R dalam jurnal Gerald Tekaqnetha dan Rodhiah, 2020). *Continuous Intention* merupakan tingkat kekuatan niat berkelanjutan individu untuk melakukan pembelian berulang kali melalui aplikasi seluler finansial. Karena dengan mengetahui kekuatan niat menggunakan suatu aplikasi mobile secara berulang juga dapat membantu dalam mengembangkan dan meningkatkan suatu layanan aplikasi.

Tingginya tingkat penggunaan layanan fintech yaitu *mobile payment* dibandingkan dengan layanan fintech lainnya akan terus meningkat seiring dengan kompleksnya kebutuhan masyarakat. Hal tersebut juga memungkinkan meningkatkan niat masyarakat untuk memakai *mobile payment* serta berdampak pada perilaku niat penggunaan kembali layanan *mobile payment* tersebut. Penerimaan ataupun niat untuk menggunakan kembali suatu layanan digital oleh pengguna dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan kembali suatu layanan dapat diidentifikasi menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) yang dicetuskan dari perubahan metode sebelumnya oleh Venkatesh, Thong, dan Xu di tahun 2012. Sebelumnya metode tersebut adalah efek lanjutan dari salah satu teknik penerimaan inovasi terbaru yang dibuat oleh Venkatesh, dkk pada tahun 2003 dimana UTAUT menggabungkan karakteristik dari delapan variabel menjadi sebuah ide, sehingga diperlukan modifikasi untuk perpanjangan dari model UTAUT ke model yang baru yaitu UTAUT2 karena perkembangan teknologi semakin cepat dan maju (Oktafani, Sisilia, 2020).

Ada tiga perubahan yang akan dilakukan dalam tinjauan ini. Pertama, variabel behavioral intention akan diganti menjadi *continuous intention* untuk menggunakan *mobile payment*. Kedua, penyesuaian variabel nilai harga akan diubah menjadi *price saving orientation* yang dicirikan sebagai nilai investasi dana yang diperoleh pembeli. Perubahan ini dianggap akan terbentuknya citra *price low* dimata konsumen. Ketiga, adanya variabel yang ditambahkan yaitu *perceived trust*. Niat sepenuhnya untuk mengetahui seberapa besar kepastian dan kepercayaan yang dimiliki konsumen dalam memanfaatkan layanan *mobile payment*.

Berdasarkan dari paparan tersebut, bahwa penelitian ini bermaksud guna memahami faktor yang mempengaruhi *continuous intention* penggunaan *m-payment* dengan judul “Analisis *Continuous Intention Mobile Payment* menggunakan Model *Extending Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)*” yang objek penelitiannya yaitu (Studi Kasus Aparat Sipil Negara (ASN) aktif di Kota Payakumbuh).

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang tersebut, sehingga permasalahan yang diambil pada penelitian ini yaitu faktor apa saja yang memberi pengaruh pada *continuous intention* penggunaan *mobile payment*. Sehingga rumusan permasalahan yang didapat pada penelitian ini yaitu : bagaimana pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*,

habit, price saving orientation, perceived trust terhadap *continuous intention* pada aparat sipil negara (ASN) yang aktif di Kota Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka dalam penelitian ini tujuannya menguji beberapa hal yaitu ntuk mengidentifikasi pengaruh *performance expectancy effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, price saving orientation, perceived trust* terhadap *continuous intention* pada aparat sipil negara (ASN) yang aktif di Kota Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penelitian

Berlandaskan perumusan permasalahan serta tujuan penelitian yang sudah dipaparkan tersebut, maka dalam penelitian ini bisa memberikan manfaat yakni:

1. Bagi Peneliti

Mampu memperluas pemahaman serta wawasan mengenai analisis *continuous intention* penggunaan *mobile payment* dengan mengaplikasikan model *extending unified theory of acceptance and use of technology 2 (utaut2)*. Selain itu juga sebagai tugas akhir untuk syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

2. Bagi Perusahaan

Bisa menginformasikan pada perusahaan yang menerapkan *mobile payment* tentang hasil perkiraan faktor-faktor apa saja yang memberi

pengaruh pada *continuous intention* terhadap penggunaan *mobile payment*. Sehingga kedepannya perusahaan dapat mengetahui dan memperbaharui *mobile payment* yang dimilikinya agar lebih baik lagi dan juga para pelanggan mempunyai niat untuk terus melakukan transaksi menggunakan *mobile payment*.

3. Bagi akademisi

Harapannya hasil penelitian yang mampu dijadikan referensi dan perbandingan oleh peneliti berikutnya dan dapat meningkatkan perkembangan berbagai teori-teori yang erat berhubungan dalam penelitian ini. Serta bisa berkontribusi dalam pengembangan literatur mengenai analisis *continuous intention mobile payment* dan sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis pada pelaksanaan penelitian ini memberikan batasan untuk beberapa ruang lingkup dalam penelitian yaitu mengenai pengaruh *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, price saving orientation* terhadap niat keberlanjutan (*continuous intention*) dalam pemakaian *mobile payment* dengan metode *extending unified theory of acceptance and use of technology (utaut2)* ditambah variabel *perceived trust*. Pelaksanaan penelitian ini pada aparat sipil negara (ASN) yang aktif di Kota Payakumbuh.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika yang digunakan pada penelitian ini meliputi lima bab yakni:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini yang diuraikan yaitu latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini diuraikan dari teori yang mendukung serta penelitian terdahulu yang mendukung penelitian, teori yang membahas masing-masing variabel, penjelasan hipotesis dan juga kerangka konseptual.

Bab III Metode Penelitian

Memuat terkait penetapan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Memuat terkait hasil analisis data, hasil dari pengujian hipotesis dan pembahasannya.

Bab V Penutup

Menerangkan terkait simpulan, implikasi dari penelitian, keterbatasan serta saran penelitian mendatang.

