

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang, teknologi sudah sangat berkembang pesat di era yang serba digital, dengan adanya perkembangan ini membuat aktivitas dan kehidupan masyarakat mengalami perubahan. Era digitalisasi yang berkembang mengakibatkan seluruh aspek ekonomi dalam masyarakat ikut berubah ke arah yang lebih canggih. Revolusi teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam metode pembayaran. Instrument uang non-tunai, yang semakin canggih dan beragam, telah menggantikan peran uang tunai secara bertahap. Hal ini didorong oleh anggapan masyarakat bahwa transaksi non-tunai menawarkan efisiensi yang tinggi.

Perkembangan teknologi digital ini telah banyak sekali menggeser dan mengubah kehidupan masyarakat pada kehidupan modern ini terutama bagi pengguna gadget dan terhubung ke internet, sehingga aktivitas dapat dilakukan lebih simple dan juga sederhana. Namun, menurut Ismail (2021) kontinuitas pengguna *e-wallet* sendiri masih cukup rendah dan juga kurang memuaskan. *World Health Organization* (WHO) telah menghimbau agar masyarakat dapat menerapkan *contactless payment*. *Contactless payment* merupakan istilah yang merujuk pada mengurangi kontak langsung dengan pembayaran tunai dengan langsung menggunakan dompet digital ataupun bertransaksi secara elektronik (Sulistyowati et al., 2020)

Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik No. 16/8/PBI/2014, uang elektronik merupakan media pembayaran non-tunai yang berbasis pada sistem elektronik, dan jumlah uang yang sudah disetorkan sebelumnya oleh pengguna kepada penerbit bernilai setara. Kemudian, uang ini disimpan secara digital dan dapat digunakan untuk transaksi. Namun, dana yang disetorkan tidak termasuk kedalam kategori simpanan sesuai peraturan undang-undang perbankan.

Menurut Bank Indonesia (2011) alat pembayaran non-tunai yang terbagi menjadi dua yaitu berbasis kertas dan yang tidak berbasis kertas. Pembayaran non-tunai yang termasuk ke dalam alat pembayaran yang berbasis kertas adalah bilyet giro dan cek. Sedangkan, yang termasuk ke dalam alat pembayaran yang tidak berbasis kertas adalah kartu debit dan kartu kredit yang mana kedua alat pembayaran ini sudah sangat berkembang dan semakin populer dikalangan masyarakat.

Perkembangan teknologi digital ini telah banyak sekali menggeser dan mengubah kehidupan masyarakat pada kehidupan modern ini terutama bagi pengguna gadget dan terhubung ke internet, sehingga aktivitas dapat dilakukan lebih simple dan juga sederhana. Namun, menurut Ismail (2021) kontinuitas pengguna *e-wallet* sendiri masih cukup rendah dan juga kurang memuaskan. World Health Organization (WHO) telah menghimbau agar masyarakat dapat menerapkan *contactless payment*. *Contactless payment* merupakan istilah yang merujuk pada mengurangi kontak langsung dengan pembayaran tunai dengan langsung

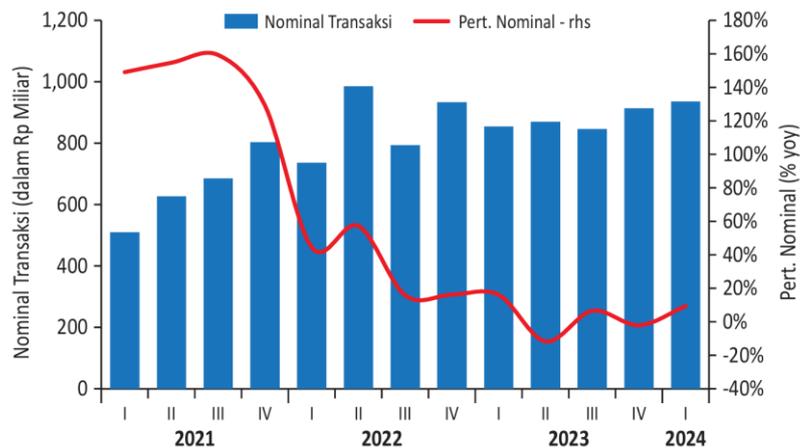
menggunakan dompet digital ataupun bertransaksi secara elektronik (Sulistiyowati et al., 2020).

Perkembangan uang elektronik semakin meningkat sejak adanya pandemi. Kemajuan teknologi yang modern ini telah banyak memberikan perubahan pada setiap negara salah satunya adalah Indonesia. Salah satu perkembangan uang elektronik ini ialah berawal dari munculnya pandemi yang menjadi salah satu alasan terjadinya peralihan minat konsumen dari pembayaran konvensional ke metode digital, seperti dompet elektronik dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional (Daragmeh et.al, 2021).

Peningkatan dramatis dalam penggunaan ponsel pintar telah mengubah kehidupan sehari-hari masyarakat, khususnya seperti hal yang berkaitan dengan transaksi keuangan dilakukan masyarakat. Akhir-akhir ini, platform pembayaran seluler (*mobile payment*) juga telah dimasukkan ke dalam berbagai macam aktivitas sehari-hari, contohnya saja aktivitas bisnis. Menurut penelitian yang dilakukan WorldPay, pembayaran seluler telah menyumbang sebanyak 22% dari pengeluaran *point-of-sale* yang terdapat diseluruh dunia pada tahun 2019, dan proporsisi tersebut diperkirakan akan mengalami peningkatan sebesar 29,6% pada tahun 2023 mendatang. Selain itu, semakin meluasnya penggunaan pembayaran di Tiongkok seperti Alipay dan WeChat Pay di beberapa aktivitas bisnis melalui kode QR telah menyumbang hampir setengah (48%) dari seluruh pembayaran titik penjualan pada tahun 2019. Beberapa penelitian sebelumnya juga telah mengeksplorasi persepsi adopsi pembayaran seluler di berbagai situasi.

Implementasi pembayaran non-tunai di Indonesia mendapatkan momentum signifikan setelah diterbitkannya peraturan pemerintah tentang peraturan menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat No. 16/PRT/M/2017 mengenai transaksi tol non-tunai. Kewajiban penggunaan *e-toll* atau *e-money* di jalan tol mendorong masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran elektronik. Fleksibilitas penggunaan *e-money*, yang tidak terbatas pada transaksi jalan tol, semakin mempercepat adopsi pembayaran digital di berbagai sektor (Nurdin, 2018).

Sejalan dengan pertumbuhan fintech di Indonesia, pembayaran digital yang menggunakan uang elektronik menjadi sangat populer. Dengan diterbitkannya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dibuat oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, masyarakat juga telah diperkenalkan pada gerakan tanpa uang tunai (*cashless society*). *Cashless society* adalah sebuah sebutan yang merujuk kepada masyarakat yang ketika sedang melakukan transaksi, mereka telah beralih dari penggunaan uang fisik ke transaksi keuangan secara digital. Bintarto (2018), mengatakan transaksi sehari-hari dari masyarakat telah bergeser dari penggunaan uang fisik menuju penggunaan uang digital. Berikut merupakan perkembangan nominal transaksi uang elektronik di wilayah Sumatera Barat:



Sumber : Bank Indonesia, diolah

**Gambar 1 Perkembangan Nominal Transaksi Uang Elektronik di Sumatera Barat**

Analisis data grafik diatas menunjukkan bahwa nilai transaksi uang elektronik di Sumatera Barat pada triwulan 1 tahun 2024 dilaporkan senilai Rp935,69 miliar atau berkontraksi 9,43% (yoy), meningkat signifikan bila dibandingkan dengan triwulan yang sebelumnya yang berkontraksi sebesar 2,09% (yoy). Peningkatan transaksi uang elektronik tersebut paling banyak dilakukan untuk tujuan berbelanja yang sudah digunakan sebanyak 7,98 juta transaksi dengan nilai sebesar 686,61 miliar. Bank Indonesia bersama pemerintah beserta lembaga perbankan akan meningkatkan implementasi kepada seluruh masyarakat dan akan terus meningkatkan implementasi elektronifikasi transaksi pemerintah di daerah Sumatera Barat.

Di Indonesia transaksi bisnis yang menggunakan pembayaran elektronik telah menjadi suatu fenomena yang sedang populer sehingga berdampak pada penggunaan internet pada masyarakat menjadi semakin meningkat. Selain dalam bidang bisnis, penggunaan internet telah mengubah cara masyarakat melakukan

transaksi di *e-commerce*, baik itu dalam pembelian barang atau jasa. Hal tersebut dipicu oleh banyaknya perusahaan yang telah mempromosikan produk mereka di internet melalui *e-commerce*.

Perkembangan ini juga yang memberikan dampak positif bagi masyarakat untuk menggunakan layanan uang elektronik. Adapun salah satu jenis pembayaran elektronik adalah *e-wallet*. *E-wallet* adalah platform pembayaran digital yang memfasilitasi penggunaannya untuk dapat menyimpan uang secara online dan dapat melakukan berbagai transaksi untuk menggunakan perangkat elektronik seperti ponsel pintar yang mengacu pada sistem pembayaran tanpa uang tunai melainkan menggunakan *smartphone*.

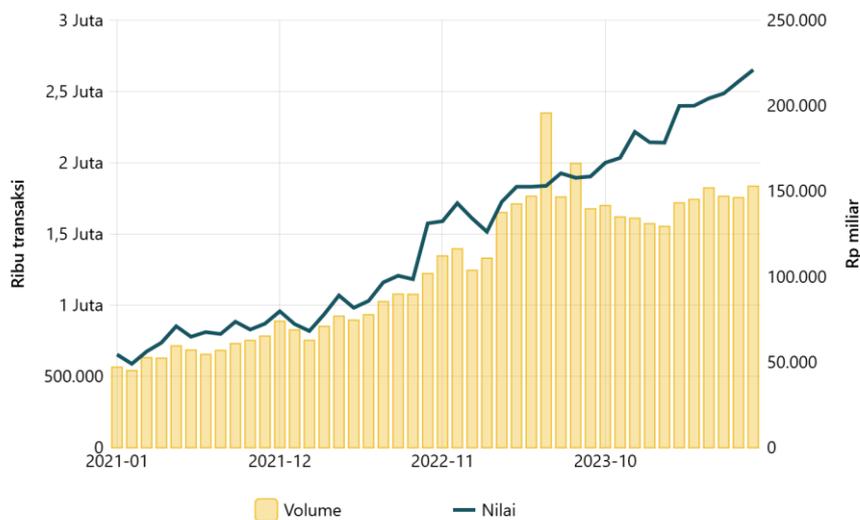
Menurut Bank Indonesia, dompet elektronik adalah layanan elektronik yang dapat digunakan untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana untuk melakukan pembayaran, dan juga memungkinkan penggunaannya untuk melakukan pembayaran secara elektronik. *E-wallet* disini identik dengan dompet digital yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam jenis pembayaran non-tunai seperti, berbelanja di minimarket, restaurant, membeli tiket film, mengatur perjalanan, membeli bahan makanan secara online, dan lain sebagainya. Adapun contoh bagian dari *e-wallet* seperti Gopay, Link-Aja, Dana, Ovo, dan Shopeepay. Semua pembayaran pada aplikasi tersebut telah didukung dengan metode pembayaran yang menggunakan metode QRIS.

Segala bentuk pembayaran elektronik tentunya sudah memiliki kode *QR* yang berlaku sesuai dengan peraturan default Bank Indonesia adalah QRIS. Hal ini yang membuat QRIS tersedia untuk semua merchant yang berhubungan langsung dengan Jasa Sistem Pembayaran (JSP) seperti GoPay, Dana, Ovo, Link-Aja dan Shopeepay. QRIS juga telah dimanfaatkan oleh banyak bisnis untuk meningkatkan volume penjualan mereka. *Technology Acceptance Model* (TAM) disini dapat digunakan untuk mengukur tingkat pemanfaatan dari layanan *E-Wallet* Gopay ini. Penggunaan layanan *e-wallet* merupakan solusi yang optimal dan praktis bagi masyarakat Indonesia, mengingat banyak pengguna aktif smartphone di Indonesia. Faktor peningkatan penggunaan smartphone selanjutnya akan menuju aksesibilitas internet yang kemudian berdampak pada pergeseran perilaku konsumen ke arah pembayaran digital yang akan mendorong konsumen untuk menggunakan layanan uang elektronik di berbagai kota di Indonesia.

Di Indonesia perilaku masyarakat mengenai *cashless society* sudah banyak digunakan mulai beberapa tahun kebelakang, banyak juga aplikasi-aplikasi yang bermunculan dan sudah berbasis *financial technology* (*fintech*). Terdapat banyak jenis penyedia layanan *e-wallet* ataupun layanan *fintech* yang sudah sangat familiar ditengah masyarakat dan juga mudah untuk operasikan diantaranya adalah GoPay,

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Ipsos dan bekerjasama dengan gojek, mereka mengumumkan bahwa yang mempunyai kemampuan finansial ialah generasi muda dan juga generasi muda merupakan salah satu mayoritas dari pengguna dompet digital di Indonesia (Ramadhan, 2020). Pembayaran *mobile* ini cukup menarik karena pengguna bisa melakukan transaksi

kapan saja dan didalam kondisi kapan saja tanpa perlu melakukan kontak langsung antara penjual dan pembeli. Beberapa tahun belakangan ini terjadi pertumbuhan yang cukup besar dari Transaksi Uang Elektronik, berikut data penggunaan uang elektronik di Indonesia.



**Gambar 2 Volume dan Transaksi Uang Elektronik (Januari 2021-Agustus 2024)**

Sumber : Databoks

Bank Indonesia, melaporkan bahwa volume transaksi uang elektronik (*e-money*) sebanyak 1,84 miliar transaksi pada Agustus 2024. Volume tersebut meningkat 4,56% dibanding bulan sebelumnya yang mencetak 1,76 miliar transaksi. Demikian pula nilai transaksi uang elektronik sebesar Rp. 220,87 triliun pada Agustus 2024, tumbuh 3,18% dibanding bulan sebelumnya. Secara akumulasi, sepanjang Januari-Agustus 2024, volume transaksi *e-money* mencapai 13,76 miliar kali transaksi. Angka tersebut turun 0,29% dibanding periode yang sama pada 2023. Sedangkan nilai transaksi uang elektronik secara akumulasi periode Januari-

Agustus tahun ini menjadi Rp1,6 kuadriliun, tumbuh 35,76% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp1,18 kuadriliun.

Transaksi uang elektronik telah digunakan paling banyak adalah untuk isi ulang dan *top up* dan belanja. Banyaknya, *marketplace* seiring berubahnya cara belanja masyarakat dari *offline* ke *online* telah memberikan dampak meningkatnya transaksi uang elektronik di Indonesia. Belanja makanan serta adanya layanan transportasi *online* juga turut memicu melonjaknya nilai transaksi uang elektronik. Disimpulkan bahwa transaksi elektronik di Indonesia mengalami peningkatan tiap tahunnya, perkembangan ini tidak terlepas dari transaksi uang elektronik dengan menggunakan layanan pembayaran seluler.

Pada tahun 2019, dari sekian banyaknya pembayaran seluler yang terdapat di Indonesia, terdapat tiga aplikasi *e-wallet* yang mana penggunaannya mencapai pengguna aktif terbanyak di Indonesia, aplikasi tersebut ialah GoPay, OVO, dan Dana. GoPay adalah platform pembayaran seluler yang populer di Indonesia. Banyak merchant, restoran, dan toko online yang telah mengadopsi GoPay sebagai pilihan pembayaran. Pengguna juga dapat melakukan pembayaran di berbagai tempat seperti toko retail, restoran, area parkir, hingga transportasi umum. Pengguna *e-wallet* sekarang lebih banyak dimayoritasi oleh kalangan milenial (Anita, 2019). Kemudian generasi milenial akan merekomendasikan teknologi pembayaran elektronik ini kepada kalangan yang lebih tua. Penggunaan *e-wallet* di Indonesia pun juga dimayoritasi oleh masyarakat perkotaan.

GoPay adalah salah satu bagian dari dompet digital yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran semua transaksi yang terdapat dalam aplikasi Gojek. Mulai dari pembayaran transportasi seperti GoRide, GoCar, dan GoBusway, membeli makanan dengan GoFood, berbelanja dengan GoMart atau GoShop, mengirim barang dengan GoSend atau GoBox, membeli pulsa dan paket data melalui GoPulsa, sampai dengan pembelian tiket bioskop dengan cara GoTix, semua bisa dibayar menggunakan GoPay (Gojek, 2020)

*Technology Acceptance Model (TAM 3)* yang dikembangkan kembali oleh Venkathesh dan Bala (2008) akan menjadi landasan teori untuk penelitian ini. *Technology Acceptance Model* disini digunakan untuk mengetahui bagaimana konsumen mengadopsi suatu teknologi tertentu dan apa persepsi mereka terhadap teknologi tersebut. *Technology Acceptance Model (TAM)* pada penelitian ini akan direfleksikan akan menjadi tiga persepsi yakni, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived security*. Ketiga variabel ini penting untuk dijadikan topik pada penelitian ini karena persepsi kebermanfaatan, kemudahan serta keamanan akan menjadi faktor penentu seseorang berniat untuk menggunakan teknologi atau tidak.

Menurut Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* *perceived usefulness* merupakan sebuah keyakinan yang ada pada individu terhadap suatu teknologi dan ia yakin bahwa teknologi tersebut mampu meningkatkan kinerja mereka menjadi lebih baik. Peningkatan kinerja disini disebut dengan benefit atau manfaat yang di peroleh dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam hal ini fenomena GoPay terintegrasi langsung dengan aplikasi Gojek, yang menyediakan berbagai layanan

seperti ojek online, pesan makanan (*GoFood*), kirim barang (*GoSend*). Hal ini membuat pengguna merasakan kemudahan dan efisiensi, karena tidak perlu berpindah aplikasi atau metode pembayaran. Pengalaman terintegrasi ini meningkatkan persepsi bahwa GoPay sangat berguna dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini *e-wallet* GoPay dianggap akan mampu meningkatkan kinerja bagi penggunanya. Peningkatan yang dirasakan dapat berupa pekerjaan yang lebih cepat dan tidak mengganggu aktivitas lainnya.

Niat perilaku untuk menggunakan atau *behavioral intention to use* didefinisikan sebagai, seberapa besar ukuran kekuatan niat atau kemauan seorang individu untuk dapat melakukan suatu tindakan tertentu, atau dengan kata lain *behavioral intention to use* adalah seberapa besar niat/keinginan seorang individu dalam mengusahakan teknologi tersebut untuk mendukung produktivitasnya menjadi lebih baik. Sehingga dalam konteks pembayaran seluler, *behavioral intention to use* diartikan sebagai niat yang dimiliki seorang individu untuk menggunakan layanan GoPay. Dalam berbagai literatur *behavioral intention to use* juga dapat mengukur sejauh mana pengguna yang sudah pernah menggunakan suatu teknologi berniat untuk melanjutkan penggunaan secara berkelanjutan. Ini sangat umum digunakan dalam studi tentang teknologi informasi dan layanan digital.

Menurut Davis (1989), *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan ialah kepercayaan seorang individu bahwa mengadopsi suatu teknologi tidak membutuhkan upaya yang lebih dalam menggunakannya. Jika, dikaitkan dengan penggunaan GoPay yakni bagaimana karakteristik didalam GoPay ini seperti

mudah untuk dipelajari, tampilan yang jelas, fleksibel dan kemudahan yang dirasakan saat penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hutami et.al, (2021) juga mendukung pendapat tersebut yang mana pada penelitian tersebut mengatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) dianggap sebagai salah satu aspek yang paling berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan suatu teknologi baru. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mia Andika Sari et.al, (2019), juga menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh secara parsial terhadap niat bertransaksi secara online. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan GoPay yang semakin mudah digunakan akan dianggap semakin bermanfaat dan selanjutnya akan membentuk sikap positif dan mendorong niat perilaku untuk menggunakan layanan GoPay tersebut.

Menurut Teory *Tecnhology Acceptence Model* yang dikemukakan oleh Davis (1989) *Perceived Usefulness* merupakan derajat kepercayaan akan suatu teknologi bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja atau produktifitas mereka. Peningkatan kinerja ini disebut juga dengan *benefit* atau manfaat yang di peroleh dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam hal ini penggunaan GoPay dianggap bisa meningkatkan kinerja orang yang menggunakannya. Peningkatan kinerja yang dirasakan adalah pekerjaan lebih cepat, efisien, dan tidak mengganggu aktivitas kerja lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Naufaldi (2020), menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh pada *behavioral intention to use* dengan nilai positif. Dapat disimpulkan bahwa semakin

bermanfaat GoPay dirasakan maka semakin positif sehingga akan menimbulkan niat perilaku untuk menggunakan layanan GoPay tersebut.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan layanan GoPay adalah *Perceived Security* yang mana hal ini merujuk pada kerugian yang disebabkan oleh pelanggaran keamanan konsumen online oleh peretas. Jenis kegiatan kriminal yang dikenal sebagai *phising* melibatkan akses ke data rahasia, termasuk nama pengguna, kata sandi dan informasi tentang kartu kredit. *Phising* biasanya menyamar sebagai individu yang dapat diandalkan dan mendapatkan data rahasia dari komunikasi elektronik (Reavley, 2005). Dalam hal ini penggunaan GoPay diharapkan mampu meminimalisir resiko privasi yang dirasakan dan keamanan yang dirasakan.

Namun, pada kenyataannya tidak sepenuhnya masyarakat merasa bahwa teknologi baru dapat dengan mudah untuk digunakan oleh semua kalangan, ada beberapa hal yang menjadi pengaruh/hambatan untuk menerima teknologi baru tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oktina, (2022) pembayaran secara tunai lebih sering digunakan dibandingkan dengan menggunakan pembayaran elektronik, hal ini disebabkan karena sebagian dari mereka menganggap bahwa penggunaan layanan elektronik terbilang cukup merepotkan karena diharuskan untuk melakukan *top-up* saldo terlebih dahulu baru dapat melakukan transaksi.

Pernyataan serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Utami et.al, (2018) yang menyatakan bahwa masyarakat lebih suka menggunakan

uang tunai sebagai alat pembayaran dibandingkan dengan *digital payment*. Rendahnya penggunaan *digital payment* ini juga disebabkan karena masih belum meratanya *merchant* yang didukung dengan fasilitas *digital payment* tersebut. Hambatan lain yaitu seperti usia, disini usia dapat menjadi hambatan atau hal yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang ketika menggunakan layanan GoPay. Menurut penelitian yang dilakukan Teo, (2012) orang pada usia lanjut ditemukan kurang tertarik dan bahkan merasa kesulitan dengan adanya inovasi pada teknologi baru. Sedangkan, generasi muda atau lulusan universitas akan merasa tidak memiliki masalah ketika menggunakan teknologi layanan elektronik.

Pada kenyataannya, di zaman sekarang pun masih banyak sekali pengguna yang merasa tidak percaya dan khawatir yang berlebihan dengan aplikasi *e-wallet* karena penggunaan *e-wallet* ini memerlukan beberapa informasi pribadi seperti data pribadi yang akan dihubungkan pada aplikasi. Kurangnya kepercayaan konsumen terhadap layanan *e-wallet* lainnya seperti transaksi yang dilakukan secara online, hal tersebut membuat beberapa dari individu ataupun orang yang sudah berminat menggunakan *e-wallet* merasa khawatir dengan beberapa resiko keuangan, seperti penyalahgunaan data pribadi yang ditakutkan akan menimbulkan kerugian finansial pada pengguna, atau resiko terjadinya eror pada layanan aplikasi yang juga ditakutkan akan berisiko kehilangan uang.

Melihat kecenderungan penggunaan *m-payment* menggunakan aplikasi ponsel di Indonesia yang semakin lama semakin meningkat, maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui faktor determinan keberlanjutan penggunaan aplikasi GoPay di Indonesia. Tren transaksi non-tunai melalui aplikasi

dompet digital pada saat ini semakin populer dikalangan masyarakat. Kemudahan, keuntungan, dan berbagai fitur yang ditawarkan membuat uang elektronik diterima dengan baik, khususnya dikalangan masyarakat perkotaan.

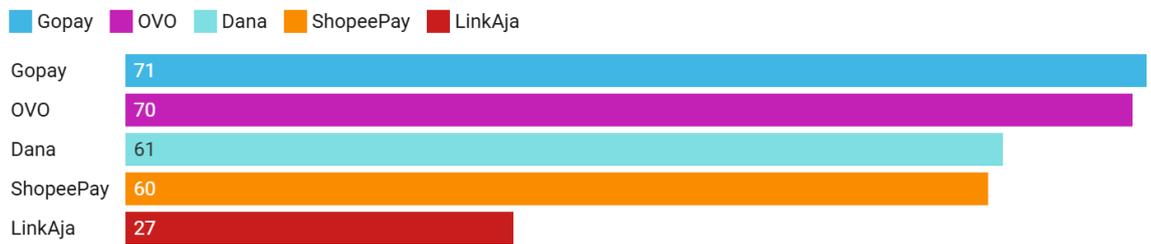
Gopay adalah adalah contoh aplikasi dompet elektronik yang sudah banyak sekali digunakan diindonesia dan termasuk kedalam aplikasi *e-wallet* yang populer. GoPay sendiri merupakan bagian dari aplikasi Gojek yang diluncurkan pada tahun 2013, dan sudah memperoleh izin resmi sebagai penyedia uang elektronik dari Bank Indonesia sejak bulan September 2014. Untuk mendapatkan aplikasi GoPay pengguna bisa mengunduhnya melalui *Play Store* dan *App Store IOS*. Gopay juga salah satu platform pembayaran seluler yang populer di Indonesia. Saat ini banyak para pedagang, restoran, ataupun toko online yang memilih GoPay sebagai pilihan pembayaran. Pengguna GoPay sendiri dapat melakukan pembayaran di berbagai tempat seperti toko retail, restoran, area parkir, hingga transportasi umum dengan menggunakan fitur GoPay yang ada di dalam aplikasi Gojek.

Berbagai jenis transaksi sudah bisa dilakukan dengan menggunakan GoPay, mulai dari pembelian, pembayaran, transfer, pengisian saldo, dan layanan lainnya yang terdapat pada aplikasi GoPay. Berbagai transaksi pembayaran juga dapat dilakukan pada aplikasi GoPay seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa dan paket data, Top-up e-money, pembelian google play, serta dapat melakukan transaksi pembayaran dan keuangan yang juga dapat dilakukan di aplikasi Gojek. Pada tahun 2022, Gopay meraih penghargaan internasional dari *The Asian Banker Excellence and Strongest Banks in Asia Awards 2022*. Penghargaan yang diberikan oleh platform industri keuangan di Asia tersebut diberikan kepada layanan dompet

elektronik GoPay sebagai *Best Digital Wallet in Indonesia* dan layanan *payment gateway Midtrans sebagai Best Merchant Service in Indonesia*.

Berbagai macam fitur layanan yang diberikan oleh perusahaan Gojek melalui sistem pembayaran dengan menggunakan Gopay yang saat ini tidak hanya berfokus pada perusahaan saja, sehingga hal ini meningkatkan minat dan daya Tarik masyarakat khususnya kalangan milenial saat ini dengan fitur kemudahan dalam melakukan transaksi. Menurut riset pengguna GoPay yang telah diunggah di blog resmi Gojek, adapun alasan utama pengguna lebih memilih menggunakan GoPay karena promosi yang beragam, menawarkan kenyamanan, dan mudah untuk digunakan.

Melalui GoPay, akan memberikan kemudahan pada pengguna dalam melakukan jenis pembayaran, baik secara online maupun offline dapat dilakukan dengan singkat tanpa memerlukan waktu yang lama untuk melakukan pembayaran. Jika dibandingkan dengan aplikasi dompet digital lainnya di Indonesia, GoPay lebih memiliki keunggulan dan sudah berkembang dengan sangat pesat. Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2024 GoPay telah menduduki posisi pertama sebagai dompet digital terbesar dan paling banyak peminatnya di Indonesia, yang terlihat pada gambar 3 :



Data dalam persen

### Gambar 3 Survei Dompot Digital Paling Favorit di Indonesia Sepanjang

Tahun 2024

Sumber: *Survei Dompot Digital Paling Favorit di Indonesia [2024] Jubelio*

*(Databoks)*

Survey pada data diatas sudah dilakukan kepada kurang lebih 1.300 responden yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia khususnya kota-kota besar, diantaranya adalah wilayah Jabodetabek, Bandung, Medan, Makasar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. Berdasarkan data diatas, Gopay telah memimpin platform dompet digital yang paling populer di beberapa kalangan masyarakat dengan presentase pengguna sebanyak 71% dan kemudian pada peringkat kedua ada OVO yaitu sebesar 70%. Sementara itu, pengguna aplikasi dompet digital seperti ShoopePay, Dana dan LinkAja memiliki jumlah pengguna yang lebih sedikit dibandingkan dengan Gopay dan OVO.

Dalam data ini hasil diperkuat oleh laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari Insight Asia, juga telah disebutkan bahwa dari 1.300 warga perkotaan yang menjadi responden survey ini, sebanyak 74% dari mereka telah pernah atau masih menggunakan dompet digital.

Sistem Gopay yang selama ini hanya digunakan untuk pembayaran berbagai layanan Gojek juga telah diubah. Gopay dirancang sebagai alat pembayaran terintegrasi untuk online, toko offline, dan penyedia layanan *e-commerce* lain. Layanan yang ditawarkan oleh Gojek selama ini telah mendapatkan banyak respon positif dari masyarakat. Sehingga Gojek mendapatkan kesuksesan besar yang menyebabkan nama perusahaan Gojek semakin naik dan berkembang di masyarakat (Priyono, 2017).

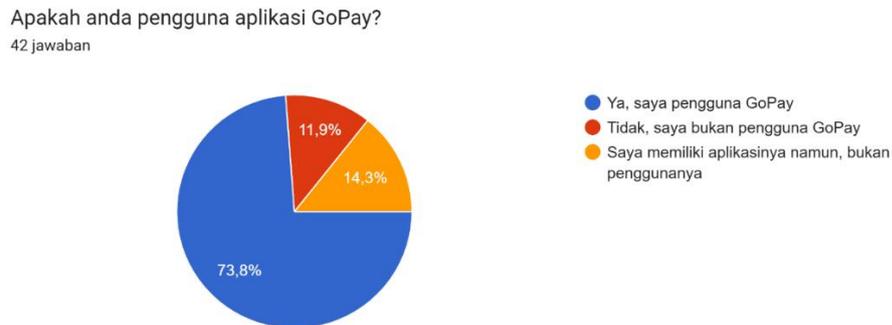
Berdasarkan data *real rating* (penilaian) yang didapatkan dari *App Store* dan *Play Store* mengenai pengalaman pengguna GoPay. Pertama data didapatkan dari *Play Store* telah didapatkan bahwa aplikasi GoPay mendapatkan total penilaian sebesar 4,6/5 dengan rata-rata penilaian pengguna dengan memberikan rentang point dari 1-5. Rata-rata penilaian dari pengguna mereka menyatakan telah merasa puas dengan layanan yang mereka rasakan didalam GoPay, pengguna menyatakan mereka senang menggunakan aplikasi ini karena biaya layanan/biaya admin yang terdapat dalam GoPay jauh lebih murah untuk melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa/data, top-up, dan juga banyak promo saat melakukan pembelian pulsa dan paket data, dan juga lengkapnya fitur, terhubungnya aplikasi dengan Gojek yang ada di GoPay yang membuat GoPay unggul jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis. Pengguna GoPay juga menyatakan bahwa GoPay memiliki keunggulan yang dirasa lebih unggul jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis, karena GoPay hanya memiliki sedikit bug sedangkan aplikasi sejenis sering mengalami bug.

Kemudian, berdasarkan data dari *App Store* rating/penilaian GoPay lebih memiliki keunggulan yaitu dengan total penilaian 4,7/5 dengan rating yang sama yaitu dengan rentang point penilaian 1-5. Terdapat beberapa penilaian pengguna yang menyatakan bahwa mereka kurang suka dengan fitur yang terdapat di Gopay yaitu fitur GoPay Later, yang terkadang membuat pengguna tidak nyaman dengan fitur tersebut. Namun untuk fitur lainnya GoPay memiliki keunggulan yang tidak kalah jauh jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis.

Penggunaan dompet digital sebagai alat pembayaran telah menjadi trend yang semakin populer dikalangan masyarakat Kota Padang. Layanan pembayaran elektronik ini telah memberikan banyak dampak kepada masyarakat dalam menjalankan kegiatan kesehariannya. Saat ini siapapun bisa melakukan transaksi keuangan tanpa terkendala waktu, keadaan geografis, jauh dekatnya lokasi atau keamanan. Namun, walaupun GoPay saat ini telah beroperasi dan mulai banyak menarik perhatian calon konsumen, bukan berarti keberadaan dari layanan ini akan selalu berjalan mulus.

Terdapat banyak hal yang perlu dibenahi dan dikembangkan agar selanjutnya layanan ini akan selalu dapat di andalkan dengan memberikan rasa aman dan nyaman bagi penggunannya. Transaksi elektronik melalui GoPay kini tidak hanya terbatas pada gerai-gerai besar, namun transaksi GoPay ini sudah bisa dilakukan di toko-toko kecil seperti toko sembako, swalayan, pedagang kaki lima, SRC, dan UMKM lainnya. Dari fenomena tersebut disimpulkan bahwa masyarakat di kota Padang sudah semakin maju dan berminat dalam penggunaan *e-wallet* GoPay karena masyarakat dapat melakukan pembayaran elektronik untuk

kemudahan dalam bertransaksi. Berikut merupakan data hasil pra-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti :



*Sumber : data hasil pra-survey peneliti*

#### **Gambar 4 Data Hasil Pra-Survey Peneliti**

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada 42 responden yang tersebar di beberapa wilayah Kota Padang. Berdasarkan data yang sudah diperoleh peneliti dari tujuh pertanyaan yang sudah dipaparkan dalam kuesioner bahwa didapatkan data 41 responden mengetahui *e-wallet* GoPay dan 1 responden tidak mengetahuinya. Dari 42 responden didapatkan data sebanyak 31 responden telah menggunakan *e-wallet* GoPay dengan presentase (73,8%). Dari 42 responden sebanyak 17 orang menggunakan/mengoperasikan GoPay setiap harinya. Dari 42 responden didapatkan data bahwa sebanyak 28 responden menyatakan tujuan mereka menggunakan GoPay ialah untuk pembayaran transportasi, dan fitur/layanan yang paling sering mereka gunakan dalam GoPay ialah transfer uang dan fitur promo/diskon. Dan dari beberapa responden menyatakan bahwa alasan mereka tidak menggunakan GoPay adalah, mereka merasa tidak ada kebutuhan untuk menggunakannya, namun dari beberapa

responden yang belum menggunakan GoPay mereka bersedia untuk menggunakan GoPay dimasa depan.

Dari fenomena yang telah dipaparkan, peneliti bermaksud akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intention to Use E-wallet GoPay* di Kota Padang”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka di rumuskan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan/manfaat (*perceived usefulness*) terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-wallet GoPay* di Kota Padang
2. Bagaimana pengaruh kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-wallet GoPay* di Kota Padang
3. Bagaimana pengaruh keamanan yang dirasakan (*perceived security*) terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-wallet GoPay* di Kota Padang

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirincikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji :

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use e-wallet GoPay* di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use e-wallet GoPay* di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *behavioral intention to use e-wallet GoPay* di Kota Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis / Akademis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru mengenai variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived security* dan kaitannya dengan *behavioral intention to use e-wallet GoPay* khususnya di Kota Padang, dan penelitian ini diharapkan akan memperkuat hubungan dari penelitian terdahulu mengenai hubungan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived security* dan kaitannya dengan *behavioral intention to use* dengan kemampuan bisnis untuk menemukan hal yang baru. Penelitian yang sudah dilakukan juga diharapkan mampu menjadi pedoman untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh variable

*perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security* dan *behavioral intention to use*.

## **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat positif bagi pengguna dan pihak perusahaan GoPay. Penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan masukan untuk perusahaan agar aplikasinya semakin lebih baik dalam melayani pengguna.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Fokus pada penelitian adalah untuk melihat bagaimana pengaruh persepsi kegunaan/manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan persepsi keamanan (*perceived security*) dalam minat menggunakan (*behavioral intention to use*) layanan *e-wallet* GoPay yang ada di Kota Padang

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar lebih mudah untuk dipahami, peneliti akan memberikan Gambaran singkat tentang struktur keseluruhan dengan pembagian menjadi lima bab sebagai berikut :

#### **BAB I – PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II – TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini berisikan tentang kerangka teoritis, review literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya, pengembangan hipotesis, dan konsep kerangka kerja penelitian.

## **BAB III – METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang desain penelitian, operasional variable, teknik pengumpulan data, proses pengambilan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas bagaimana data penelitian dikelola, hasil analisis data, dan uji hipotesis.

## **BAB V – PENUTUP**

Bab ini berisikan ringkasan temuan penelitian, batasan penelitian, implikasi dan kendala yang mungkin dihadapi, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.