

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

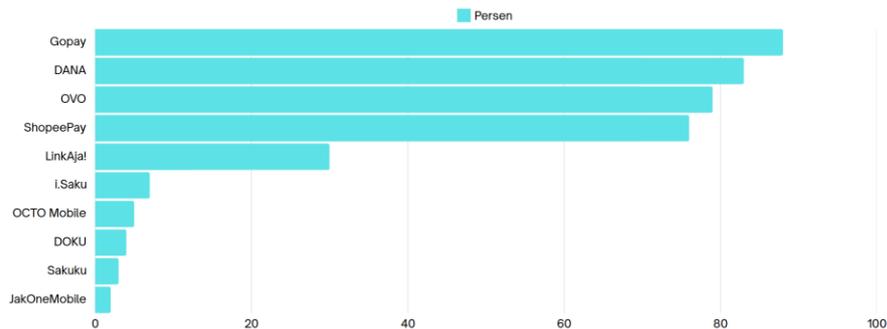
Perkembangan teknologi yang pesat mengubah berbagai aktivitas masyarakat di era modern ini, terutama dalam bidang perekonomian. Teknologi dan sistem informasi terus berinovasi dalam sektor keuangan seiring dengan kemajuan zaman. Era digital mendorong transformasi sistem pembayaran dari tunai ke non-tunai atau digital yang lebih efisien dan praktis. Berbagai layanan dan solusi keuangan modern bermunculan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap sumber pendanaan, baik melalui pembiayaan konvensional maupun digital. *Financial technology (fintech)* merupakan inovasi yang mengkombinasikan layanan keuangan dengan teknologi modern. *Fintech* menggantikan sistem keuangan tradisional dengan menawarkan solusi yang lebih praktis dan aksesibel bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan (Kumbara et al., 2023). Kehadiran *fintech* tidak hanya mengubah cara masyarakat bertransaksi, tetapi juga membuka peluang inklusi keuangan yang lebih luas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Indonesia menjadi salah-satu negara yang memanfaatkan teknologi untuk mengubah sistem perekonomian terutama dalam melakukan transaksi, terutama transaksi berbasis konvensional beralih menjadi digital. Saat ini beberapa *platform fintech* paling banyak digunakan di Indonesia adalah *fintech e-wallet*. Pengguna *e-wallet* untuk transaksi digital semakin berkembang dikarenakan kemudahan dan kepraktisan (meliputi dari efektif transaksi nominal besar, efisiensi secara waktu,

dan benefit lainnya yang diberikan) yang ditawarkan oleh penyedia *platform e-wallet* (Pasaribu, 2020).

Perkembangan *e-wallet* atau dompet digital di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif, dengan jumlah pengguna yang terus bertambah setiap tahunnya. Peningkatan ini ditandai dengan adanya dompet elektronik berbasis dana digital yang dilegitimasi oleh peraturan bank Indonesia 22/23/PBI/2020 mengenai sistem pembayaran elektronik dan PBI 23/6/PBI/2021 mengenai penyedia layanan pembayaran. Setelah beberapa tahun terakhir saat pertama kali muncul, telah banyak penyedia jasa sistem pembayaran (PJSP) yang memperkenalkan layanan pembayaran digital seperti Gojek dengan Gopay, Shopee dengan ShopeePay, OVO, Dana, Link Aja, Doku dan lembaga perbankan juga menghadirkan mobile banking (*m-banking*).

Dilansir dari *Kompas.id* (2025), jumlah pengguna *platform e-wallet* di Indonesia mencapai sekitar 130 juta orang, menunjukkan peningkatan sekitar 9 juta pengguna dibandingkan tahun sebelumnya. Angka ini menggambarkan adopsi yang cepat terhadap teknologi pembayaran digital di tengah masyarakat Indonesia. Lembaga keuangan elektronik menawarkan pembayaran digital berbasis server yang memberikan pelayanan transaksi pada pembayaran, penyimpanan, pengiriman uang secara *real time* dan online. Pertumbuhan ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan akses internet, penetrasi smartphone yang tinggi, dan dorongan pemerintah untuk menciptakan ekosistem pembayaran tanpa uang tunai (Arner et al., 2020).



Gambar 1 Platform E-wallet Terpopuler di Indonesia 2024

Sumber: *inilah.com*

Berdasarkan hasil survei yang dikutip dari Inilah.com (2024), GoPay tercatat sebagai layanan *e-wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia, dengan tingkat penggunaan mencapai 88%, disusul oleh DANA (83%), OVO (79%), ShopeePay (76%), dan LinkAja (30%). Survei tersebut melibatkan sebanyak 1.000 responden, dimana mayoritas menyatakan bahwa mereka merasa senang menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran digital. Sebanyak 81% responden menyatakan bahwa *e-wallet* lebih praktis dibandingkan dengan layanan mobile banking (*m-banking*), sementara 80% lainnya menyukai penggunaan *e-wallet* karena telah terintegrasi secara langsung dengan berbagai *platform e-commerce*. Selain itu, sebanyak 79% pengguna menilai bahwa *e-wallet* lebih mudah digunakan dibandingkan dengan layanan keuangan digital lainnya, termasuk *m-banking*. Dalam hal frekuensi penggunaan, sebagian besar responden mengaku menggunakan layanan *e-wallet* sebanyak tiga hingga empat kali dalam seminggu. Jenis transaksi yang paling sering dilakukan meliputi pembelian dan pembayaran melalui *platform e-commerce* (85%), pembayaran melalui QRIS (71%), serta pembayaran tagihan dan pembelian pulsa (69%).

Tingginya tingkat adopsi penggunaan *platform e-wallet* di Indonesia dipengaruhi oleh kemudahan akses dan kegunaan layanan yang dianggap lebih unggul dibandingkan dengan layanan *fintech* lainnya, seperti *mobile banking* atau kartu debit. *Platform e-wallet* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara cepat, aman, dan efisien hanya melalui perangkat *smartphone*, tanpa perlu membawa uang tunai atau menggunakan kartu fisik.

Dominasi *platform e-wallet* sebagai metode pembayaran digital menunjukkan bahwa teknologi ini tidak hanya menyederhanakan proses transaksi, tetapi juga menjadi pemicu dalam mendorong transformasi sistem keuangan menuju masyarakat non-tunai (*cashless society*). Fenomena ini memperlihatkan perubahan perilaku konsumen dalam memilih metode pembayaran yang lebih praktis, khususnya di kalangan generasi muda dan masyarakat urban (Bank Indonesia, 2023). Indonesia merupakan salah satu pasar *e-wallet* terbesar di Asia Tenggara, dengan jumlah pengguna dompet digital yang diperkirakan melebihi 90 juta pada tahun 2025 (Statista, 2023). Hal ini juga didukung oleh kebijakan strategis dari Bank Indonesia dalam mendukung digitalisasi sistem pembayaran melalui implementasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang semakin memperluas adopsi *e-wallet* di berbagai lapisan masyarakat (Bank Indonesia, 2022).

Di Indonesia, penggunaan *platform e-wallet* masih terkonsentrasi di sejumlah kota besar, seperti Jakarta, Bandung, Medan, dan Palembang. Fakta ini menunjukkan bahwa adopsi *e-wallet* sebagai alat transaksi di banyak kota lain masih belum merata. Kota Padang, sebagai salah satu kota besar di Sumatera Barat,

berkontribusi signifikan terhadap transaksi uang elektronik digital. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) Cabang Sumatera Barat menunjukkan nominal transaksi digital di Padang mencapai Rp781 miliar pada tahun 2023 dan meningkat menjadi Rp862 miliar pada tahun 2024. Kenaikan sekitar 10,37% ini menunjukkan pertumbuhan transaksi digital yang tinggi. Bank Indonesia (BI) menyatakan pertumbuhan tinggi ini berpotensi mendorong perkembangan transaksi digital lebih lanjut. Potensi ini dapat dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis, UMKM, dan masyarakat umum untuk terus meningkatkan aktivitas ekonomi melalui penggunaan *platform e-wallet* sebagai sarana transaksi harian.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan penggunaan *platform e-wallet* sebagai digital payment, penyedia *e-wallet* terus mengembangkan dan menyempurnakan berbagai fitur layanan guna memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan konsisten. Dalam konteks ini, *convenience* atau kemudahan penggunaan menjadi aspek fundamental yang tidak hanya mendorong adopsi awal pengguna baru, tetapi juga dapat menciptakan fondasi kuat mempertahankan pengalaman positif pengguna lama *platform e-wallet*. Ketika pengguna merasakan bahwa *platform e-wallet* mampu memberikan kemudahan akses, proses transaksi yang efisien, dan kenyamanan penggunaan yang konsisten dalam berbagai situasi, hal ini secara langsung maupun tidak langsung akan membangun dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dan memperkuat persepsi positif terhadap *platform e-wallet*.

Perkembangan adopsi *platform e-wallet* di Kota Padang menunjukkan tren yang semakin meningkat seiring dengan luasnya penggunaan *smartphone* dan

koneksi internet. Beberapa layanan yang ditawarkan *platform e-wallet* seperti; transaksi cepat dan hemat waktu menjadi daya tarik utama bagi masyarakat di Kota Padang untuk menggunakan sebagai pembayaran digital sehari-hari. Namun demikian, dengan semakin tingginya penggunaan *platform e-wallet*, tidak sedikit pengguna yang merasa ragu untuk terus menggunakannya dalam waktu jangka panjang. Munculnya berbagai kasus yang terjadi pada *platform e-wallet*, seperti kebocoran data, kegagalan dalam melakukan transaksi dan kehilangan saldo atau uang memunculkan pandangan negatif pengguna terkait sistem keamanan *platform e-wallet*. Hal ini berdampak terhadap kepercayaan pengguna yang merasa tidak yakin akan data pribadi dan keamanan pada *platform e-wallet*, pada akhirnya menunda pada niat untuk menggunakan ulang kembali pada *platform* tersebut.

Penelitian ini mengadopsi dan mengembangkan model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989) dengan mengintegrasikan beberapa variabel eksternal guna menjelaskan perilaku pengguna dalam konteks *digital payment*, khususnya penggunaan *e-wallet*. Namun, mengingat perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna di era digital saat ini, model TAM perlu diperluas dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang lebih kontekstual, seperti *convenience* dan *trust*, yang memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini mengimplementasikan model *Extended TAM* dengan menambahkan *convenience* dan *trust* sebagai variabel eksogen. Selain itu, variabel *satisfaction* dimasukkan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kedua variabel tersebut terhadap *reintention to use* atau niat menggunakan ulang *platform e-wallet*.

Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran digital.

Menurut Berry et al. (2002), *convenience* merupakan sejauh mana layanan dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh konsumen tanpa banyak usaha, waktu, atau tenaga. Dalam konteks penggunaan *platform e-wallet*, *convenience* menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi layanan digital tersebut. Kemudahan dalam melakukan transaksi, fleksibilitas waktu, serta proses pembayaran yang cepat dan praktis merupakan aspek utama yang dicari oleh pengguna *e-wallet*.

Layanan *e-wallet* yang menawarkan antarmuka ramah pengguna, navigasi yang sederhana, serta integrasi yang baik dengan berbagai merchant digital akan meningkatkan persepsi kenyamanan pengguna. Hal ini diperkuat oleh temuan Alalwan (2020) yang menyatakan bahwa kenyamanan penggunaan (*convenience*) berpengaruh signifikan terhadap niat seseorang untuk terus menggunakan layanan digital berbasis teknologi, termasuk *e-wallet*. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah diperluas *Extended TAM*, *convenience* dapat disejajarkan sebagai determinan eksternal yang mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan dan niat penggunaan ulang. Di era digital saat ini, masyarakat cenderung menginginkan sistem pembayaran yang efisien, minim hambatan, dan dapat diakses kapan saja. Ketika pengguna merasa bahwa penggunaan *e-wallet* dapat menghemat waktu dan tenaga

dibandingkan metode pembayaran tradisional, maka mereka akan lebih termotivasi untuk tetap menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Dengan demikian, *convenience* tidak hanya menjadi nilai tambah dalam layanan, melainkan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengguna (Kumbara et al., 2023; Guan Hui et al., 2025)

Menurut Mayer dan Davis (1995), *trust* atau kepercayaan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi suatu layanan berbasis teknologi. Dalam konteks penggunaan *platform e-wallet*, kepercayaan menjadi elemen fundamental yang menentukan apakah pengguna merasa aman dan nyaman untuk melakukan transaksi maupun menyimpan informasi keuangan secara digital. Agar pengguna bersedia menggunakan *e-wallet, platform* tersebut harus mampu memenuhi ekspektasi terkait keamanan dan integritas sistem. Pengguna perlu diyakinkan bahwa layanan *e-wallet* dapat diandalkan, tidak menyalahgunakan data pribadi, serta memiliki perlindungan yang memadai terhadap risiko kebocoran informasi. Ketika *platform e-wallet* telah memenuhi standar keamanan yang ditetapkan oleh otoritas keuangan seperti lembaga perbankan dan penyedia layanan digital, maka tingkat kepercayaan konsumen akan meningkat, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Menurut Oliver (1980), *satisfaction* merupakan tingkat respons konsumen atau pengguna yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang sebenarnya dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks penggunaan *e-wallet*, kepuasan berperan sebagai respons evaluatif pengguna terhadap pengalaman mereka selama

bertransaksi melalui platform tersebut. Kepuasan menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk kembali menggunakan layanan *e-wallet* di masa mendatang. Ketika pengguna merasa bahwa pengalaman mereka sebelumnya sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, maka kemungkinan besar mereka akan merasa puas dan memiliki niat untuk menggunakan kembali (*reintention to use*) platform *e-wallet* tersebut. Sebaliknya, apabila pengalaman penggunaan tidak memenuhi harapan, maka tingkat kepuasan cenderung menurun dan dapat menghambat niat untuk menggunakan ulang platform tersebut.

Niat untuk menggunakan ulang (*reintention to use*) dapat didefinisikan sebagai dorongan atau keinginan yang kuat dari individu maupun kelompok untuk kembali melakukan suatu tindakan tertentu setelah pengalaman sebelumnya. Dalam konteks teknologi digital, *reintention to use* merujuk pada keinginan konsumen untuk kembali menggunakan suatu platform atau sistem teknologi berdasarkan pengalaman, kepuasan, dan persepsi mereka terhadap manfaat serta kemudahan yang diberikan. Konsep ini memiliki keterkaitan yang erat dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), dimana persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berperan penting dalam membentuk sikap dan niat perilaku pengguna. Dalam hal ini, *reintention to use* mencerminkan kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan platform *e-wallet* sebagai sarana pembayaran digital yang dianggap efisien, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, niat menggunakan ulang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberlanjutan adopsi teknologi, terutama dalam era digital

yang sangat bergantung pada pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap sistem.

Tabel 1 Pra-Survei

	Frekuensi Penggunaan	Platform E-Wallet	Jumlah Responden
Gen Z	3-4 Dalam Seminggu	Dana, Ovo, Link Aja	15
Gen Milenial	1-2 Dalam Seminggu	Dana dan Ovo	20

Sumber; Data Penelitian Awal, 2025

Berdasarkan tabel 1 diatas, hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 25 responden yang terdiri dari generasi Z dan generasi milenial yang berdomisili di Kota Padang, diperoleh temuan mengenai frekuensi dan tujuan penggunaan *platform e-wallet*. Sebanyak 15 responden dari generasi Z tercatat menggunakan *platform e-wallet* (DANA, OVO, dan LinkAja) dengan frekuensi rata-rata 3–4 kali transaksi per minggu. Tujuan utama penggunaan *e-wallet* oleh generasi Z meliputi transaksi digital seperti pembayaran melalui QRIS, pengisian pulsa dan game, serta transaksi *di e-commerce*. Sementara itu, 10 responden dari generasi milenial menggunakan platform *e-wallet* (DANA dan OVO) dengan frekuensi rata-rata 1–2 kali per minggu. Penggunaan *e-wallet* oleh generasi milenial umumnya ditujukan untuk transaksi non-tunai seperti pembayaran melalui QRIS serta pembayaran tagihan rumah tangga seperti listrik dan air.

Namun, di sisi lain, sejumlah responden masih mengungkapkan kekhawatiran terhadap aspek keamanan dalam penggunaan *platform e-wallet*, khususnya terkait penyalahgunaan akun, kebocoran data pribadi, serta meningkatnya kasus penipuan online. Kekhawatiran ini menunjukkan bahwa

sebagian pengguna di Kota Padang belum sepenuhnya merasa aman dan percaya untuk terus menggunakan kembali layanan *e-wallet* dalam jangka panjang. Fenomena ini sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa tingkat kepercayaan (*trust*) menjadi faktor utama dalam menentukan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan teknologi finansial, termasuk *e-wallet*. *Trust* tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan fitur dan tampilan antarmuka, tetapi juga oleh persepsi terhadap keamanan sistem, transparansi penyedia layanan, dan kecepatan penanganan masalah oleh pihak penyedia layanan (Kim et al., 2009; Alalwan et al., 2018).

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, peneliti tertarik dan ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *CONVENIENCE*, *TRUST* MELALUI *SATISFACTION* PADA *REINTENTION TO USE E-WALLET* SEBAGAI *DIGITAL PAYMENT* DI KOTA PADANG “.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh *convenience* terhadap *reintention to use* pengguna *platform e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
2. Apakah pengaruh *convenience* terhadap *satisfaction* pengguna *platform e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
3. Apakah pengaruh *satisfaction* terhadap *reintention to use* pengguna *platform e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang

4. Apakah pengaruh *trust* terhadap *reintention to use* pengguna *platform e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
5. Apakah pengaruh *convenience* terhadap *reintention to use* pengguna *platform e-wallet* melalui *satisfaction* sebagai *digital payment* di Kota Padang

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *convenience* terhadap *reintention to use* penggunaan *e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *convenience* terhadap *satisfaction* penggunaan *e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *reintention to use* penggunaan *e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
4. Menguji dan menganalisis pengaruh *trust* terhadap *reintention to use* penggunaan *platform e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang
5. Menguji dan menganalisis pengaruh *convenience* terhadap *reintention to use* melalui *satisfaction* penggunaan *e-wallet* sebagai *digital payment* di Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah manfaat yang ingin dicapai peneliti:

- a. Manfaat Teoritis

Diharapkan studi ini dapat memberikan wawasan literatur dalam bidang Dompot Elektronik (*E-wallet*), khususnya yang berkaitan dengan faktor mempengaruhi *reintention to use* seperti *convenience*, *trust*, dan *satisfaction*

sebagai mediasi dalam menggunakan *e-wallet* sebagai salah-satu *digital payment* di Kota Padang. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi penelitian lain di bidang yang sama, sehingga memungkinkan adanya penelitian yang lebih akurat di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

- a) Kepada masyarakat, diharapkan kepada masyarakat terkhususnya pengguna *e-wallet* dapat memperdalam pemahaman dalam menggunakan *e-wallet* dan dapat memanfaatkannya dengan baik dan dapat untuk terus menggunakan ulang *platform e-wallet* sebagai *digital payment*.
- b) Kepada penyedia *platform e-wallet*, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memahami terkait membangun hubungan yang baik dengan pengguna dan memelihara kepercayaan pengguna dengan memberikan *feedback* sehingga dapat menjadikan pengguna yang loyal dan terus menggunakan ulang *platform*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana *convenience*, *trust*, melalui *satisfaction* mempengaruhi *reintention to use* penggunaan *e-wallet* sebagai salah-satu *digital payment* dalam melakukan transaksi di Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bagian ini mengkaji mengenai latar belakang meliputi fenomena terkait permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Pada bagian ini mengkaji mengenai tinjauan literatur, landasan teori, literatur penelitian sebelumnya, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bagian ini mengkaji mengenai desain penelitian, metode penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan metode pengumpulan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini mengkaji mengenai pengelolaan data dan hasil dari penelitian, baik analisis data yang dilakukan dan pembahasan mendalam terkait hasil data yang diperoleh

BAB V: PENUTUP

Pada bagian ini mengkaji mengenai kesimpulan penelitian, keterbatasan peneliti dalam penelitian, implikasi, dan saran pada peneliti selanjutnya.

