

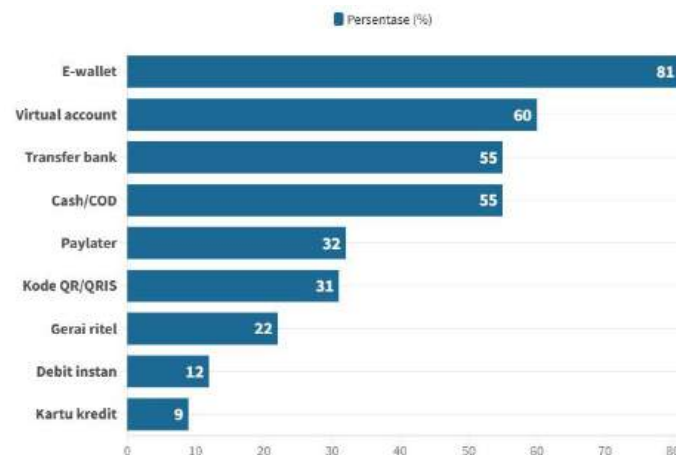
# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era digital telah meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup manusia. Inovasi teknologi ini mengalihkan pekerjaan ke mesin otomatis yang dahulunya memerlukan keterampilan fisik. Perkembangan teknologi informasi saat ini juga telah masuk ke bidang sistem pembayaran (*payment*). Dimana, sistem pembayaran tunai telah beralih ke sistem digital berupa pembayaran secara nontunai atau *cashless* yang lebih praktis dan mudah dengan berbagai aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat. Pembayaran digital ini tidak dimaksudkan untuk menghilangkan keberadaan uang tunai. Namun dengan adanya sistem digital, inflasi yang terjadi di Negara ini akibat dari banyaknya uang yang beredar di masyarakat juga dapat diminimalisir (Tarantang et al., 2019).

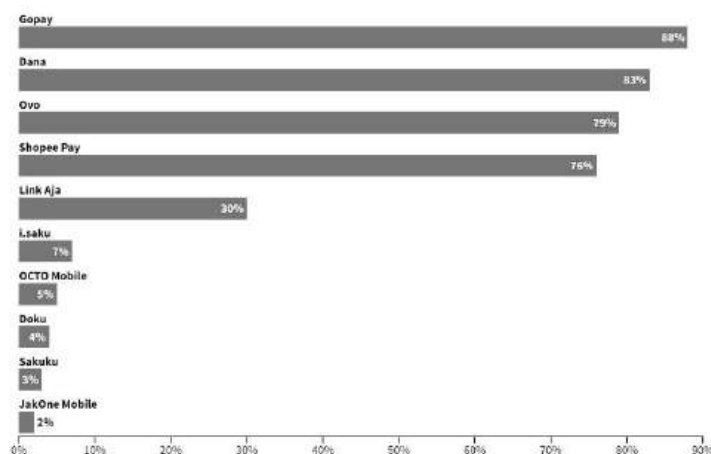
Transaksi nontunai di Indonesia meningkat sejak diterapkannya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014. Sistem pembayaran berbasis digital telah memberikan dampak besar bagi kehidupan masyarakat. Pesatnya perkembangan industri di Indonesia dan meningkatnya adopsi *smartphone* oleh masyarakat juga mendorong perusahaan teknologi dan keuangan untuk memanfaatkan teknologi sebagai media pembayaran retail. Hal ini menjadikan layanan pembayaran *mobile* di *smartphone* sebagai media pembayaran baru bagi masyarakat, sekaligus sebagai sarana peningkatan inklusi keuangan di Indonesia (Bank Indonesia, 2022).

Inovasi teknologi digital dalam industri keuangan disebut dengan *financial technology* (*fintech*). *Fintech* mengacu pada teknologi modern yang keberadaannya merupakan terobosan baru bagi masyarakat luas. *Fintech* juga berperan dalam memperluas jangkauan layanan keuangan di Indonesia yang sekarang telah merambah ke berbagai sektor, mulai dari pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan pembandingan produk keuangan (Kurniansyah, 2019). Keberadaan *fintech* sangat bermanfaat bagi masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhannya di bidang jasa keuangan. Selain itu, pesatnya tren jual beli online juga menjadi penyebab pertumbuhan arus keuangan yang dihasilkan oleh dunia digital (Purwanto et al., 2022).



**Gambar 1.** Metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia tahun 2022 (Sumber: goodstat.id)

Terdapat beragam metode pembayaran digital yang dapat digunakan dalam bertransaksi. Salah satu produk dari *financial technology* dalam pembayaran *mobile* yang berkembang pesat saat ini di Indonesia adalah dompet digital (e-wallet) (Hasya, 2022). Dompet digital (e-wallet) adalah produk elektronik keuangan dengan fitur penyimpanan yang dikembangkan sebagai sistem pembayaran alternatif agar lebih mudah digunakan untuk bertransaksi. Penggunaan e-wallet relatif praktis, aman, dan menguntungkan. Dengan menggunakan e-wallet, proses transaksi juga terhitung lebih cepat karena pengguna hanya perlu memindai *barcode* yang diberikan. Memanfaatkan e-wallet dalam bertransaksi juga dapat meminimalisir peredaran uang palsu, serta terjamin keamanannya (Bank Indonesia, 2022).



**Gambar 2.** E-Wallet yang paling sering dipakai di Indonesia (Sumber: Populix)

Di Indonesia, terdapat survei yang dilakukan oleh Populix, menempatkan beberapa *brand* e-wallet kian populer dan mendominasi. Populix menyebutkan, Gopay, Dana, dan Ovo merupakan tiga *brand* yang paling banyak digunakan. Gopay memiliki *organic users* terbanyak yakni 88%. Gopay awalnya digunakan untuk pembayaran semua layanan Gojek. Namun kini telah menjadi metode pembayaran resmi di sebagian besar kios di Indonesia. Sementara 83% disusul oleh Dana yang memiliki empat lisensi yang terdaftar di Bank Indonesia, yaitu uang elektronik, e-wallet, transfer uang, dan likuiditas keuangan digital. Lalu, 79% diikuti oleh Ovo. Grab meningkatkan kepemilikannya di Ovo hingga 79,5%. Ovo menawarkan banyak layanan lain seperti pinjaman, investasi, dan asuransi (Hasya, 2022).

Meskipun GoPay populer, uang tunai tampaknya masih menjadi metode pembayaran yang dominan di Indonesia. Fenomena ini terjadi karena adanya kepercayaan masyarakat bahwa uang tunai dapat digunakan di mana saja dan kapan saja, bersifat rahasia, tidak dapat diretas, dan tidak bergantung pada kecepatan internet. Inilah sebabnya mengapa banyak orang masih ragu menggunakan GoPay. Selain itu, banyak orang memiliki persepsi negatif tentang risiko yang terkait dengan penggunaan GoPay, seperti masalah saat mengisi saldo GoPay mereka. Banyak pengguna GoPay yang mengeluh saldo mereka tidak bertambah bahkan setelah isi ulang. Keluhan ini datang dari pengguna yang mengisi saldo melalui berbagai bank. Pengguna yang menggunakan alternatif seperti isi ulang melalui *driver* atau Alfamart mengeluhkan saldonya tidak bertambah atau terisi kembali. Hal ini akan mempengaruhi persepsi dan niat masyarakat dalam menggunakan GoPay, yang pada akhirnya akan mempengaruhi pertumbuhan GoPay dan perekonomian Indonesia di masa depan.

Salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah sistem adalah dari sisi penerimaan pengguna, yaitu suatu keinginan dari pengguna sistem untuk menggunakan atau menolak menggunakan sistem tersebut dalam mendukung pekerjaannya. Merujuk pada fenomena di atas, hal tersebut dianggap penting karena mengarah pada perubahan perilaku dan budaya transaksi secara nontunai. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk memilih GoPay sebagai objek pada penelitian ini karena e-wallet dengan pengguna terbanyak saat ini. Banyak teori yang mampu mendeskripsikan tingkat penerimaan dan penggunaan suatu teknologi yang digunakan dalam penelitian sebelumnya. Teori model yang digunakan yaitu *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM) dikarenakan berdasarkan penelitian Oii & Tan

(2016), MTAM merupakan model yang lebih komprehensif dalam memahami penerimaan individu berdasarkan karakteristik pengguna *mobile* (Ooi & Tan, 2016).

MTAM dikembangkan guna mengatasi keterbatasan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) asli oleh Davis (1989). Meskipun TAM merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam menguji adopsi teknologi inovatif, tetapi dalam penerapannya banyak pengguna teknologi yang merespon secara berbeda terhadap pengaturan elektronik dan *mobile*. Misalnya, kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna ponsel akan berbeda dari mereka yang menggunakan komputer desktop dalam hal daya tahan baterai dan ukuran layar (Tan et al., 2014). Oleh karena itu, Ooi & Tan (2016) mengembangkan MTAM secara khusus menyesuaikan dengan lingkungan *mobile*. Teori tersebut relevan dengan penelitian ini karena subjek penelitian ini berkaitan dengan layanan *mobile*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul “ANALISIS PENERIMAAN GOPAY MENGGUNAKAN PENDEKATAN *MOBILE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (MTAM)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerimaan Gopay berdasarkan pendekatan *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerimaan Gopay berdasarkan pendekatan *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini memberikan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh dari variabel *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM) terhadap penggunaan Gopay.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang penerimaan Gopay.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada pengguna e-wallet Gopay yang berdomisili di Kota Jambi.