

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia telah mengalami berbagai perkembangan terutama dari segi teknologi informasi. Seiring berjalannya waktu teknologi informasi seringkali berevolusi guna mencukupi tuntutan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi mampu memberikan kemudahan pada masyarakat dalam menjalankan aktivitas, salah satunya untuk kegiatan bertransaksi dengan sistem pembayaran *e-money*

E-money merupakan salah satu dampak dari perkembangan teknologi yang mengakibatkan munculnya inovasi baru dalam metode pembayaran secara non-tunai. Penggunaan *e-money* diharapkan mampu meningkatkan kemudahan dalam menjalankan aktivitas terutama dalam hal bertransaksi.

GoPay merupakan sistem pembayaran elektronik yang diberikan kepada pengguna dengan mengunduh aplikasi Gojek terlebih dahulu untuk memudahkan dalam proses bertransaksi, dimana dalam kegiatan transaksi tersebut membutuhkan jaringan internet. Dengan adanya sistem pembayaran *GoPay*, transaksi dapat dilakukan tanpa menggunakan uang tunai, para pengguna *GoPay* diberi kemudahan dalam melakukan pembayaran yaitu cukup dengan membawa *smartphone* tanpa repot-repot membawa dompet.

Transaksi pembayaran melalui *GoPay* bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan Gojek dalam melakukan pembayaran jasa-jasa yang tersedia di aplikasi Gojek. *GoPay* dapat dilakukan untuk transaksi pembayaran dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada seperti *GoRide*, *GoFood*, *GoSend* dan masih banyak lagi. Selain itu, *GoPay* telah bekerja sama dengan berbagai *franchise* seperti indomaret, alfamart, bahkan saat ini beberapa UMKM telah menyediakan pelayanan dengan metode pembayaran menggunakan *GoPay*. Meskipun *GoPay* bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, namun tidak semua orang menggunakan layanan tersebut.

GoPay merupakan sebuah inovasi baru dari sistem *e-money*. Saat ini penggunaan *e-money GoPay* sedang marak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan data yang didapatkan dari Iprice pada Februari 2019, *GoPay* menempati peringkat pertama dengan pengguna aktif terbanyak di Indonesia dan sebanyak 70% sarana pembayaran di aplikasi Gojek menggunakan *Gopay*.

Namun kenyataannya layanan *GoPay* masih memiliki beberapa risiko. Berdasarkan kompas.com pada tanggal 4 Desember 2019, *server GoPay* sedang mengalami gangguan yang mengakibatkan proses transaksi melalui *GoPay* tidak bisa dilakukan, sehingga pengguna terpaksa harus membayar secara tunai. Selain itu, pengiriman saldo ke sesama pengguna *GoPay* tidak berhasil, sehingga banyak pengguna yang mengeluhkan hal ini.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat menggunakan suatu teknologi pada sistem pembayaran *e-money GoPay*. Penelitian ini menggunakan teori TAM yang merupakan suatu teori yang digunakan untuk mengetahui perilaku pengguna terhadap teknologi dan faktor-faktor yang berkaitan. Penelitian ini menggunakan beberapa faktor yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan juga faktor kepercayaan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Andriyano & Rahmawati (2016) yang memiliki judul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah CIMB Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta). Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyano & Rahmawati (2016), perbedaan tersebut yaitu pada objek dan subjek yang diteliti. Jika pada penelitian Andriyano & Rahmawati (2016) memiliki objek penelitian berupa rekening ponsel dan bersubjek kepada nasabah dari CIMB Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah *GoPay* dan bersubjek pada masyarakat di Kota Madiun. Alasan yang mendasari dipilihnya masyarakat sebagai subjek dalam penelitian ini karena *GoPay* dapat digunakan diberbagai kalangan usia. Menurut Depkes 2009 kategori remaja akhir yaitu pada usia 17-25 tahun, kategori dewasa awal yaitu

usia 26-35 tahun, katogori dewasa akhir yaitu usia 36-45 tahun, dan usia lebih dari 45 tahun dikategorikan memasuki masa lansia.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *E-money GoPay* pada Masyarakat Kota Madiun”**.

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay* ?
3. Apakah persepsi risiko memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*?
4. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuktikan pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*.
2. Membuktikan pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*.
3. Membuktikan pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*.
4. Membuktikan pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-money GoPay*.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa yang memiliki penelitian serupa dalam hal minat menggunakan *e-money GoPay* yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan juga kepercayaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi penyedia layanan *e-money* khususnya *GoPay* sehingga minat pengguna yang menggunakan *e-money GoPay* dapat meningkat.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada BAB 1 berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian ini dilakukan, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB 2 berisikan mengenai tinjauan pustaka yang membahas tentang teori-teori yang dijadikan landasan, penelitian-penelitian terdahulu, hipotesis-hipotesis dari penelitian, dan model yang digunakan untuk penelitian ini juga kerangka konseptualnya.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada BAB 3 berisikan mengenai desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, jenis dan sumber data yang akan diambil, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, populasi, sampel beserta cara penyampelannya, dan analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada BAB 4 berisikan mengenai data-data penelitian, hasil beserta pembahasannya.

BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada BAB 5 berisikan mengenai kesimpulan, batasan dan saran dari hasil penelitian.