

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang terus berkembang ini memberikan perkembangan yang pesat dalam berbagai bidang, salah satunya yaitu teknologi. Perkembangan teknologi saat ini berkembang sangat pesat, sehingga membawa perubahan yang cukup besar dalam kehidupan kita. Semakin canggih teknologi maka akan mempermudah dalam aktivitas sehari-hari, salah satunya yaitu dalam hal bertransaksi. Setiap manusia pasti melakukan kegiatan bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pada umumnya, masyarakat menggunakan metode pembayaran menggunakan uang, kartu kredit, dan kartu debit untuk melakukan kegiatan transaksi. Namun semakin berkembangnya teknologi sehingga membuat pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Kemajuan teknologi ini dapat menggeser pola transaksi yang sebelumnya ada dikarenakan lebih praktis dan lebih mudah. Sekarang dalam bertransaksi sudah muncul sistem pembayaran dengan menggunakan *smartphone* untuk membayar baik dalam jumlah kecil maupun besar serta dilengkapi dengan sistem keamanan.

Menurut Gosal dan Linawati (2018), metode pembayaran menggunakan perangkat digital mudah digunakan dan lebih efisien untuk menyelesaikan suatu transaksi dibandingkan menggunakan uang tunai. Penggunaan uang tunai dalam transaksi jumlah yang besar akan membuat seseorang kesulitan untuk membawanya dan adanya kemungkinan resiko untuk dicuri. Uang tunai pun juga membutuhkan

biaya yang tidak sedikit untuk mengelola dan mencetaknya. Di era modern ini, rata-rata masyarakat menggunakan *smartphone* yang sudah terkoneksi dengan internet. Internet sebagai sistem yang menghubungkan pada komunikasi publik di dunia tanpa terhambat dengan jangkauan dan jarak (Laudon dan Laudon, 2015). Sehingga *smartphone* yang sudah terkoneksi dengan internet dapat membantu seseorang untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi jarak jauh, dan sekarang ini sudah dapat mengakses layanan untuk bertransaksi dengan sistem pembayaran non tunai.

Menurut Bukhori (2018), telah disampaikan oleh Menteri Perekonomian pada pencanangan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) tanggal 14 Agustus 2014 dengan adanya gerakan non tunai dapat memberikan manfaat peningkatan efisiensi dan produktifitas keuangan yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diindikasikan oleh peningkatan *velocity of money*. Sistem pembayaran dengan menggunakan kartu debit atau kartu kredit sebenarnya sudah mempermudah masyarakat dalam sistem pembayaran. Namun, beberapa perbankan dan penyedia layanan telekomunikasi sudah mulai mengeluarkan sistem pembayaran menggunakan *mobile* yang disebut *mobile payment*. Sekilas dalam penggunaan kartu debit, kartu kredit, dan layanan *mobile payment* untuk bertansaksi terlihat tidak ada bedanya karena sama-sama tidak perlu membawa uang kertas, namun terdapat satu perbedaan dari ketiganya yaitu dalam menggunakan layanan *mobile payment* tidak perlu memberikan data informasi pribadi layaknya ketika bertransaksi menggunakan kartu kredit atau kartu debit (Adiyanti, 2015).

Menurut Pramono, Purusitawati, Emmy (2006), kehadiran layanan transaksi non tunai tidak hanya disebabkan dari inovasi teknologi saja namun didorong dari kebutuhan masyarakat yang menginginkan alat pembayaran yang praktis dan mudah dalam melakukan transaksi. Sehingga muncullah layanan *mobile payment* dikarenakan masyarakat menyukai hal yang praktis dan mudah serta sekarang masyarakat selalu membawa *handphone* dimanapun dan kapanpun. Menurut Tee (2017) dalam Gosal dan Linawati (2018), penerapan *cashless society* dapat mendorong efisiensi ekonomi negara, karena dengan menggunakan transaksi non tunai akan menimbulkan penghematan biaya pencetakan dan distribusi uang tunai, *cash handling*, hingga administratif manajemen.

Menurut Dahbelrg et. al dalam Nugroho, Winarno, Hartanto (2017), *mobile payment* merupakan sistem pembayaran untuk membayar barang, jasa dan tagihan dengan menggunakan perangkat *mobile* yang tersambung dengan jaringan nirkabel sehingga dapat melakukan proses transaksi. *Mobile payment* merupakan suatu sistem pembayaran yang menggunakan *smartphone* yang terhubung dengan internet dalam bertransaksi barang atau jasa serta dilengkapi dengan sistem keamanan. Sistem pembayaran menggunakan *mobile payment* membuat pengguna merasa lebih praktis, mudah digunakan, transparan, cepat, fleksibel, aman dan ada beberapa promo menarik yang hanya didapatkan dengan bertransaksi *mobile payment* (Ariyanto, 2018).

Layanan *Mobile Payment* dapat digunakan sebagai alat pembayaran setelah dilakukan pengisian saldo terlebih dahulu (*top up*). Pengisian saldo dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan langsung ke gerai yang bersangkutan, ATM,

SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dsb (Yulianto, Ferdinand, dan Soesanto, 2016).

Menurut Nugroho, Winarno, Hartanto (2017), penggunaan *mobile payment* di Indonesia masih di bawah rata-rata dalam keakraban, frekuensi, dan kemauan dalam menggunakan *mobile payment* dibandingkan dengan negara-negara lainnya. Hal ini disebabkan masyarakat di Indonesia lebih menyukai metode pembayaran tunai atau kartu debit atau kartu kredit dibandingkan metode pembayaran menggunakan layanan *mobile payment*. Karena masyarakat Indonesia belum terbiasa menggunakan layanan *mobile payment* dan masih belum percaya atas keamanan dari layanan *mobile payment*. Namun seiring waktu berjalan di Indonesia penggunaan *mobile payment* semakin meningkat tiap tahunnya (Juhri dan Dewi, 2017).

Menurut survei yang dilakukan PricewaterhouseCoopers (PwC) berkaitan *Global Consumer Insights 2019* bahwa 47% responden di Indonesia saat ini telah menggunakan sistem pembayaran menggunakan *mobile payment* untuk bertransaksi, sedangkan tahun 2018 masyarakat Indonesia tercatat sekitar 38% yang menggunakan *mobile payment* untuk bertransaksi. Hal ini menunjukkan penggunaan *mobile payment* di Indonesia semakin meningkat tiap tahunnya.

Pengguna sudah merasakan manfaat yang didapatkan dari bertransaksi menggunakan *mobile payment* dan masyarakat sudah mulai terpengaruhi oleh orang-orang yang sudah menggunakannya. Sehingga, masyarakat menggunakan layanan *mobile payment* untuk bertransaksi kebutuhan sehari-hari meningkat. Karena, selain penggunaan layanan *mobile payment* dianggap praktis, layanan

mobile payment memberikan promo-promo yang menarik untuk konsumen seperti diskon dan *cashback*. Hal ini, membuat masyarakat merasakan kemudahan dalam bertransaksi dan merasa lebih untung dalam menggunakan layanan *mobile payment* sehingga semakin banyak yang menggunakan layanan *mobile payment* untuk berbelanja.

Nugroho, Winarno, Hartanto (2017) menjelaskan bahwa layanan *mobile payment* merupakan sistem pembayaran non tunai yang dapat memberikan kemudahan, keamanan, kecepatan, kenyamanan sebagai metode pembayaran serta meningkatnya niat belanja dikarenakan adanya promo-promo yang menarik. Dalam hal ini, masyarakat sudah mempunyai gambaran atas manfaat dan kemudahan dalam penggunaan layanan *mobile payment* sehingga akan membuat sikap masyarakat positif dengan adanya layanan *mobile payment*. Oleh karena itu, perlu untuk diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan layanan *mobile payment*.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan responden yang berasal dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo (2017) menyatakan bahwa peran mahasiswa sangat penting dalam masa era globalisasi seperti ini melalui pemberdayaan ideologi, sosial budaya dan teknologi sehingga untuk mencapai kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan (Nurmalasari, 2018). Sehingga mahasiswa yang diharapkan mempunyai keberagaman pemikiran dan pemahaman dapat memberikan peran sebagai kontrol sosial untuk memperkuat wawasan bangsa serta diharapkan

memiliki sifat terbuka terhadap perkembangan teknologi. Karena mahasiswa dituntut melakukan kegiatan sehari-hari menggunakan teknologi internet.

Peneliti juga melihat peluang dalam mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile payment*, masih ada beberapa mahasiswa yang belum menggunakan layanan *mobile payment* sebagai metode pembayaran dikarenakan masih belum terbiasa dengan hal itu dan ada beberapa mahasiswa yang sudah menggunakan layanan *mobile payment* sehingga peneliti menggunakan responden yang berasal dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang belum menggunakan layanan *mobile payment* dan yang sudah menggunakan layanan *mobile payment*.

Penelitian sebelumnya dalam penerimaan teknologi baru sudah banyak dilakukan. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang sering digunakan peneliti terkait kepercayaan masyarakat terhadap teknologi baru dan penerimaan teknologi (Juhri dan Dewi, 2017). *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989) yang menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan bagi pengguna teknologi (Juhri dan Dewi, 2017). Dalam teori TAM terdapat dua konstruk utama yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi manfaat dapat diartikan sebagai tingkat dimana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kemudahan dapat diartikan sebagai tingkat dimana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan bebas dari usaha. Dalam dua konstruk tersebut, diharapkan dapat memberikan penjelasan atas penerimaan pengguna

sistem informasi terhadap sistem informasi itu sendiri serta dua konstruk tersebut berpengaruh terhadap sikap seseorang yang kemudian mempengaruhi minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku.

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1985), teori ini menjelaskan pada faktor-faktor yang menentukan suatu perilaku individu. Pada TPB, sikap perilaku dan norma subjektif dapat dinyatakan memengaruhi minat, dan memasukkan unsur kontrol perilaku sebagai faktor tambahan yang dapat memengaruhi perilaku sebagai faktor yang memengaruhi minat individu untuk melakukan suatu perilaku (Yudhi, Arthana, dan Rukhviyanti, 2015). Konstruk utama pada TPB yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Ketiga konstruk tersebut akan mempengaruhi seseorang untuk berminat menggunakan teknologi informasi.

Pada penjelasan diatas maka peneliti menggunakan kombinasi antara teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Karena dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdapat dua konstruk dapat berpengaruh terhadap sikap seseorang yang kemudian dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan layanan *mobile payment* serta pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang memiliki tiga konstruk dapat langsung mempengaruhi seseorang untuk berminat untuk menggunakan layanan *mobile payment*. Sehingga dari konstruk TAM yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan akan mempengaruhi ke sikap seseorang yang merupakan salah satu konstruk TPB yang akan dihubungkan dengan norma subjektif dan kontrol perilaku sehingga dapat mempengaruhi minat seseorang untuk melakukan suatu

perilaku dan dapat mengetahui seberapa besar seseorang memiliki minat untuk menggunakan layanan *mobile payment* dalam bertransaksi.

Penelitian yang dilakukan Yudhi, Arthana, dan Rukhviyanti (2015) yang meneliti tentang pengaruh minat individu terhadap penggunaan *mobile banking* (*m-banking*): model kombinasi *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Hasil penelitiannya yaitu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap minat individu dalam menggunakan sistem informasi yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan sikap terhadap perilaku. Variabel yang tidak berpengaruh terhadap minat individu dalam menggunakan sistem informasi yaitu kontrol perilaku.

Penelitian yang dilakukan Safeena, Date, Hundewale, dan Kammani (2013) yang meneliti tentang *Combination of TAM and TPB in Internet Banking Adoption*. Hasil penelitiannya yaitu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap minat individu yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi kontrol perilaku dan norma subjektif.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan *mobile payment* khususnya mahasiswa yang belum menggunakan layanan *mobile payment* dan mahasiswa yang sudah menggunakan layanan *mobile payment*. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Mobile Payment* Dalam Bertransaksi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan layanan *mobile payment*?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile payment*?
3. Bagaimana pengaruh sikap penggunaan layanan *mobile payment* terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment*?
4. Bagaimana pengaruh norma subyektif terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment*?
5. Bagaimana pengaruh kontrol perilaku terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan layanan *mobile payment*
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile payment*
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap penggunaan layanan *mobile payment* terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment*

4. Untuk mengetahui pengaruh norma subyektif terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment*
5. Untuk mengetahui pengaruh kontrol perilaku terhadap minat menggunakan layanan *mobile payment*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat, yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan perusahaan yang menyediakan layanan *mobile payment* dapat menjadi referensi dalam mengambil keputusan perusahaan guna meningkatkan layanan *mobile payment*. Sehingga dari meningkatkan layanan *mobile payment* akan dapat mendorong efisiensi ekonomi negara

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang layanan *mobile payment* terhadap masyarakat. Serta masyarakat dapat mengetahui manfaat yang akan didapatkan dari layanan *mobile payment* sehingga masyarakat tertarik menggunakan layanan *mobile payment*.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau referensi bagi peneliti lain dalam hal variabel-variabel yang terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur dan sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari 5 Bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN.

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA.

Bab ini berisi tentang landasan teoritis yang menjelaskan teori pada perumusan hipotesis. Sebagai pendukung, terdapat penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang menjelaskan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN.

Bab ini berisi tentang populasi dan sampel dalam penelitian, definisi operasional yang mendeskripsikan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum responden, metode analisis, dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang ada di dalam pembahasan.

Saran sebagai masukan pada penelitian yang mendatang dan digunakan untuk perbaikan dalam penelitian selanjutnya.

