

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini, memberikan dampak yang positif bagi masyarakat. Selain penggunaan teknologi, penggunaan pada fasilitas jaringan internet juga memberikan dampak yang positif bagi masyarakat. Penggunaan jaringan internet tidak hanya memberikan informasi yang dapat diakses melalui media sosial tetapi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk bertransaksi. Dengan berkembangnya teknologi dan fasilitas jaringan internet semakin mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari terutama dalam hal bertransaksi. Sehingga masyarakat yang melakukan transaksi secara tunai kini perlahan mulai melakukan transaksi secara non tunai dengan menggunakan *smartphone*. Selain lebih mudah dalam melakukan transaksi, melakukan transaksi dengan menggunakan *smartphone* dianggap lebih praktis dan efisien karena dilengkapi dengan sistem keamanan (Gosal & Linawati, 2015).

Tingginya minat masyarakat dalam menggunakan alat transaksi yang mudah dan praktis, mendorong manajemen perusahaan untuk menciptakan layanan *mobile payment* yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun (Pramono *et al.*, 2006). *Mobile payment* merupakan alat pembayaran dalam melakukan transaksi dengan menggunakan perangkat elektronik (*smartphone*) yang terhubung dengan jaringan internet (Chen & Nath, 2008). Sistem pada layanan *mobile payment* dapat digunakan sebagai alat transaksi setelah melakukan pengisian saldo (*top up*) terlebih dahulu. Pengisian saldo (*top up*) dapat dilakukan dengan cara pergi ke gerai

yang bersangkutan secara langsung, via transfer melalui ATM, SMS *Banking*, *Mobile Banking*, dan sebagainya (Yulianto *et al.*, 2016). Beberapa contoh dari *mobile payment* yaitu dana, ovo, gopay, linkaja dan sebagainya.

Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan responden yang berasal dari mahasiswa di daerah Yogyakarta. Menurut Tjahjo Kumolo Menteri Dalam Negeri (Mendagri) menyatakan bahwa di era globalisasi saat ini mahasiswa mempunyai peran penting dalam hal sosial budaya, pemberdayaan ideologi dan teknologi sehingga dapat mencapai kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan. Sehingga mahasiswa dapat memberikan peran sebagai kontrol sosial untuk memperkuat wawasan bangsa serta diharapkan memiliki sifat terbuka terhadap perkembangan teknologi. Karena mahasiswa dikesehariannya dituntut untuk selalu menggunakan teknologi (Nurmalasari, 2018).

Penelitian terdahulu yang melakukan penelitian mengenai *mobile banking* di Yordania menggunakan model UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dan dikolaborasikan dengan kepercayaan yang diteliti oleh Alalwan *et al.*, (2017). Penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kepercayaan mempengaruhi minat penggunaan, sedangkan pengaruh sosial tidak mempengaruhi minat penggunaan.

Peneliti lainnya yang melakukan penelitian mengenai penggunaan TCash di Universitas Telkom dengan menggunakan UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) yang diteliti oleh Radiansyah & Ariyanti (2017). Penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh

sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, dan nilai harga berpengaruh pada minat penggunaan, ekspektasi usaha dan kebiasaan tidak berpengaruh pada minat penggunaan, sedangkan kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan minat pengguna berpengaruh pada perilaku penggunaan.

Penelitian terdahulu yang mengkolaborasikan UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dengan penambahan variabel keamanan, kepercayaan dan privasi yang diteliti oleh Merhi *et al.*, (2019) mengenai *mobile banking* di Lebanonese dan British. Mendapatkan kesimpulan bahwa kebiasaan, keamanan, kepercayaan, privasi, ekspektasi kinerja, dan nilai harga berpengaruh positif pada minat penggunaan, sedangkan ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan motivasi hedonis tidak berpengaruh pada minat penggunaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile payment* dengan menggunakan teori UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dan dikolaborasikan dengan kepercayaan dan keamanan. Karena menurut penulis kepercayaan dan keamanan merupakan faktor penting yang menjadi penentu bagi pengguna untuk menggunakan layanan *mobile payment*. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Payment*” (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Yogyakarta).**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
3. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
4. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
5. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
6. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
7. Apakah motivasi hedonis berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
8. Apakah nilai harga berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
9. Apakah kebiasaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*?
10. Apakah minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan layanan *mobile payment*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
3. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
4. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
5. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh sosial terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
6. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
7. Untuk mengetahui pengaruh motivasi hedonis terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
8. Untuk mengetahui pengaruh nilai harga terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
9. Untuk mengetahui pengaruh kebiasaan terhadap minat penggunaan layanan *mobile payment*
10. Untuk mengetahui pengaruh minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan layanan *mobile payment*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen perusahaan pada layanan *mobile payment* untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan layanan *mobile payment*.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pemahaman teori yang berkaitan dengan akuntansi keperilakuan, mengenai bagaimana aspek perilaku yang ada pada pengguna teknologi informasi, sehingga dapat mempengaruhi penggunaan layanan pada *mobile payment*.



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 : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan dan saran dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.