

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Dunia di kala ini dihadapkan dengan adanya wabah corona virus (*covid*) yang kian merajalela. *Covid* (coronavirus) adalah sebuah penyakit yang sulit disembuhkan karena penularannya begitu cepat. Penyakit ini dimulai di wilayah Wuhan, Cina pada Desember 2019. Setelah itu meluas ke semua negeri serta pada bulan April 2020, Indonesia jadi bagian berarti dari penyebaran itu. Dampak dari wabah *covid-19* di Indonesia begitu besar dan secara langsung telah mempengaruhi kehidupan masyarakat, sehingga perlu adanya penanganan yang tanggap dari pemerintah dalam menekan persebaran *covid-19*. Berbagai upaya sudah dicoba pemerintah dalam menganggulangi pandemi *covid-19*, seperti membuat beberapa kebijakan diantaranya adalah melakukan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *social distancing*, penerapan protokol kesehatan dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) (Aji et al., 2020). Penerapan kebijakan tersebut memberikan dampak yang signifikan bagi kegiatan masyarakat, yang mana membuat orang-orang harus menetap di dalam rumah dan menjaga jarak serta tidak diperbolehkan bepergian menjalankan aktivitas seperti biasanya. Keadaan tersebut mengganti kehidupan masyarakat baik dari aspek kesehatan ataupun sosial serta ekonomi. Waktu pandemi ini menekan transformasi asumsi serta tindakan masyarakat dalam melaksanakan semua kegiatan dari offline ke online (Indriyani & Sartika, 2022). Hal tersebut mengubah perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi pada sistem pembayaran yang tidak lagi menggunakan uang fisik melainkan secara digital untuk mengurangi risiko terinfeksi *covid-19*.

Pertumbuhan teknologi beserta informasi juga terus bertumbuh pesat menjadikan masyarakat lebih memilih memakai layanan serba digital. Perihal ini memunculkan akibat kepada kemajuan sistem pembayaran dalam bisnis ekonomi ataupun bidang usaha. Majunya teknologi dalam sektor pembayaran menggeser andil uang kas selaku perlengkapan pembayaran kedalam wujud pembayaran non kas yang lebih murah serta berdaya guna (Tarantang et al., 2019). Adanya revolusi industri 4.0 memberikan dampak pada bidang ekonomi khususnya dalam menggerakan dan mengembangkan ekonomi digital (Aulia & Suryanawa, 2019). Ekonomi digital dapat diartikan transaksi bisnis yang ada di internet. Internet menjadi kebutuhan penting dalam menjalankan segala aktivitas digital. Siapapun yang memiliki computer atau akses ke media korespondensi akan dapat menjelajahi dunia internet (McLeod, 2008). Dengan adanya internet seseorang mampu melakukan segala macam kegiatan ekonominya dengan mudah dan praktis.

Di Indonesia penggunaan internet cukup besar. Dari jumlah penduduk 270,6 juta jiwa setengah diantaranya sudah menggunakan internet. Bagi hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia (APJII) dengan pencampuran nilai dari proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS) rentang waktu 2019- kuartal II atau 2020, konsumen internet di Indonesia berkisar 196,7 juta jiwa (Irawan et al., 2020). Dengan memperluas akses ke internet sudah mengganti metode hidup orang dalam bermacam sudut. Nyaris seluruh aktivitas yang dilakukan terhubung dengan internet. Kehadiran internet membuat segala jenis aktivitas menjadi lebih mudah, menarik, efisien, dan biaya dapat ditekan sehingga lebih murah dengan penggunaan inovasi. Dengan jumlah pengguna yang besar menjadikan banyaknya perusahaan *start up* yang tertarik menggeluti

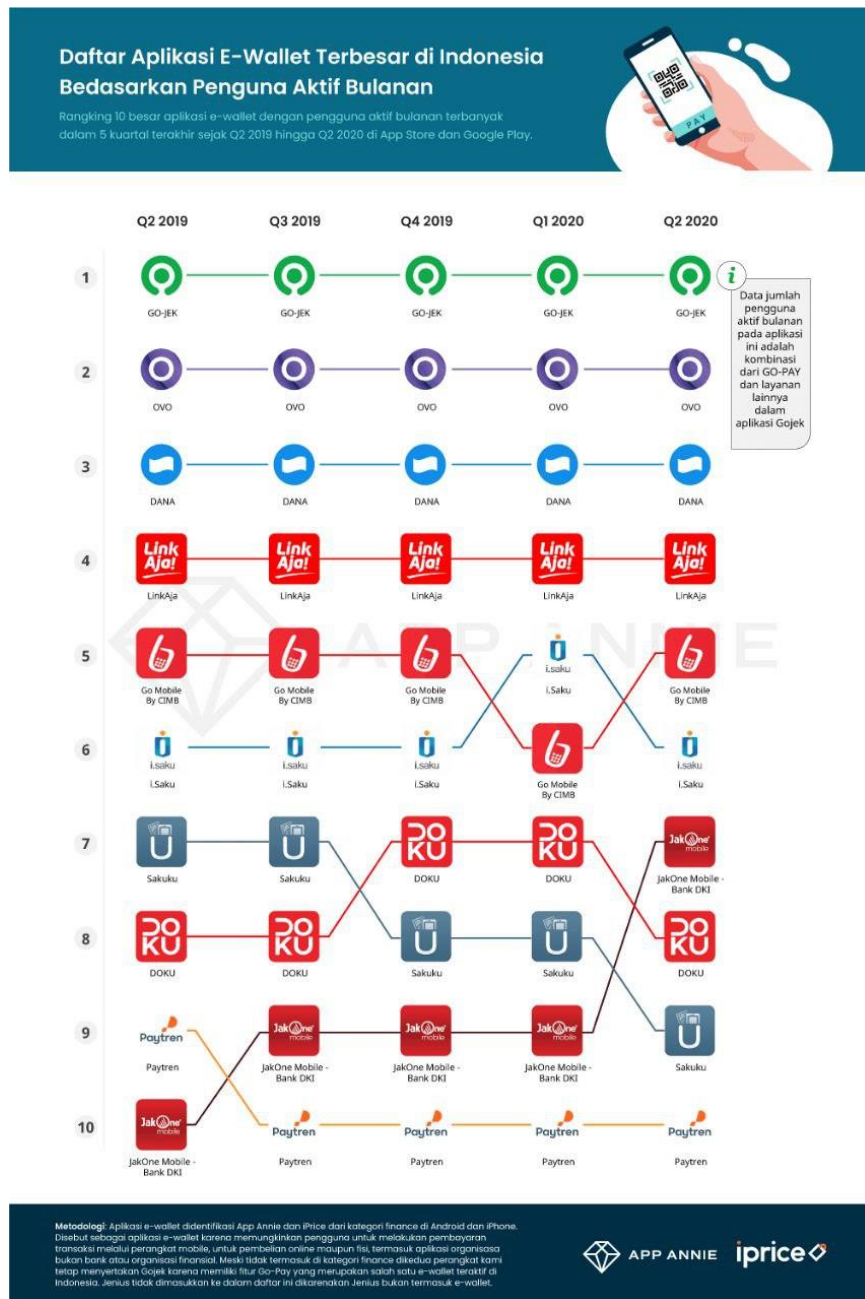
dan mengembangkan produk teknologi informasi terkait dengan pengelolaan keuangan secara digital (Utari & Pertiwi, 2021).

Hadirnya finansial teknologi ini seiring dengan pergantian gaya hidup pada warga yang saat ini dikontrol oleh konsumen teknologi informasi dan desakan hidup yang serba praktis dan cepat. Salah satu produk teknologi digital yang berhasil dikembangkan oleh perusahaan finansial teknologi yaitu *e-wallet*. *E-wallet* bisa diartikan sebagai alat pembayaran *online* berupa aplikasi yang dapat diinstal pada fitur *smartphone* semacam iOS serta android (Kustono et al., 2020). *E-wallet* juga bisa disebut uang elektronik namun terdapat perbedaan antara keduanya, seperti halnya perbedaan pada penyimpanan. *E-wallet* menggunakan *server based* sedangkan uang elektronik menggunakan *chip based*. Begitu pula perbedaan dalam bentuknya, *e-wallet* berbentuk digital berupa *software* yang dapat diakses melalui *smartphone* sedangkan uang elektronik berbentuk kartu atau *chip* (Kumala et al., 2020).

Pada kondisi seperti ini *e-wallet* adalah *platform* yang berguna dalam melakukan transaksi non tunai untuk menghindari serangan virus *covid-19* dan sangat membantu untuk menjaga jarak sosial, dan menghindari sentuhan fisik selama transaksi tunai (Revathy & Balaji, 2020). *E-wallet* juga menawarkan beberapa aspek yang lebih efisien, kilat, nyaman, serta profitabel, disebabkan dalam penggunaannya dikira lebih nyaman serta cocok dengan anjuran pemerintah tentang penerapan protokol kesehatan.

Di Indonesia sendiri ada sekitar 38 jenis *e-wallet* yang telah mempunyai lisensi resmi dari Bank Indonesia (BI) dan diantaranya 10 yang paling populer menurut hasil riset dari iPrice Group yang merupakan situs *meta research* dengan mitranya industri analisa informasi terpercaya *App Annie* yaitu GoPay,

OVO, DANA, LinkAja, Go Mobile by CIMB, i.saku, Sakuku, Doku, JakOne Mobile, Bank DKI dan Paytren.



Gambar 1.1
Aplikasi E-wallet
Sumber: (https://iprice.co.id, 2020)

Tercatat dalam beberapa tahun terakhir terdapat peningkatan peredaran uang elektronik dan volume transaksi uang elektronik. Pada akhir tahun 2020 peredaran uang elektronik tercatat 432.281.380 meningkat pesat di bulan Desember tahun 2021 mencapai 575.323.419. Begitu pula dengan volume transaksi uang elektronik. Tercatat pada Januari tahun 2021 volume transaksi mencapai 381.705.947 mengalami peningkatan pada Desember 2021 yang mencapai 602.293.039. Peningkatan ini searah dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang digagas Bank Indonesia pada tahun 2014 guna dapat mewujudkan ekosistem *cashless society* serta memacu penggunaan metode pembayaran tanpa uang tunai sebagai alat pembayaran dengan sasaran penggunanya yaitu seluruh masyarakat Indonesia (Bank Indonesia, 2020).

Pengguna dari *e-wallet* melingkupi sebagian golongan, baik dari anak-anak, remaja, orang dewasa, maupun lansia. Dari sumber Ipsos Group yang merupakan perusahaan riset pasar dan konsultasi multinasional, pengguna *e-wallet* saat ini di kontrol oleh generasi milenial (Y) serta generasi Z. Karena generasi muda ini sedang menjelajahi teknologi, mereka ingin merasakan aplikasi baru dan kemudahan penggunaan, keamanan, dan privasinya dalam menggunakannya (Karim et al., 2020).

Teori yang relevan untuk mengukur tingkat penerimaan sesuatu teknologi yang hendak dipakai dalam riset ini ialah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Menurut Davis et al., (1989) *TAM* ialah suatu bentuk penerimaan sistem teknologi informasi yang hendak dipakai oleh pemakai. Dalam *TAM*, penerimaan pemakai sistem informasi ataupun teknologi ditentukan oleh 2 konstruk penting ialah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Dengan menguji pengaruh *perceived usefulness (PU)* dan *perceived ease of use (PEOU)* sebagai

sarana untuk melakukan analisis penerimaan individu terhadap penerimaan sebuah inovasi dalam bidang teknologi informasi terhadap *behavioral intention to use (BITU)*. Namun, menurut Karim et al., (2020) variabel *TAM* yang dikemukakan Davis dalam risetnya mungkin belum cukup untuk menangkap keyakinan yang mempengaruhi sikap individu terhadap sistem pembayaran non tunai. Untuk memperkuat model, pada penelitian ini menambahkan beberapa variabel seperti privasi dan keamanan serta *perceived playfulness (PP)*. Privasi dan keamanan adalah salah satu variabel yang ditemukan positif pada *behavioral intention to use* untuk memakai teknologi baru (Karim et al., 2020). Serta variabel *perceived playfulness* yang berpengaruh positif *intention of use* (Tehdi & Kurniasari, 2021).

Pada riset ini menggunakan 4 variabel yang dipakai diantaranya ialah variabel pertama adalah *perceived usefulness (PU)*. Menurut Davis, (1989), *Perceived usefulness* bisa dimaksud selaku keyakinan individu dalam cara pengumpulan keputusan. Bila orang yakin kalau sistem bermanfaat buat dirinya maka ia bakal memakainya. *Perceived usefulness* merupakan faktor paling kuat dari *TAM* yang mempunyai akibat penting kepada kemauan sikap (Davis et al., 1989). Semakin besar *perceived usefulness* yang dialami oleh konsumen, hingga hasrat guna menggunakan balik bakal terus menjadi besar (Davis et al., 1989).

Perkembangan *e-wallet* dengan mempermudah proses transaksi baik dikalangan masyarakat luas maupun dikalangan pelajar terkhusus mahasiswa diperkuat dengan terdapatnya bermacam kegunaan yang ditawarkan dari penyedia dompet digital. Seperti halnya berguna dalam berbagai macam pembayaran seperti pembayaran tagihan, belanja *online*, hingga transportasi. Timbulnya *perceived usefulness* yang dirasakan dikarenakan pembayaran

dengan memakai *e-wallet* menjadi cepat, efektif, serta terasa lebih mudah yang akhirnya pengguna akan memiliki niat agar terus menggunakan *e-wallet* (Kumala et al., 2020). *Perceived usefulness* dalam memakai *e-wallet* yang sungguh gampang dipakai serta dimengerti, alhasil sesuai guna dipakai dalam kegiatan tiap hari. Tidak cuma itu, dengan memakai *e-wallet* mereka bisa dengan gampang melangsungkan *top-up* kapanpun serta dimanapun (Indriyani & Sartika, 2022).

Variabel kedua yang disebut *perceived ease of use (PEOU)* adalah kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem. Davis, (1989) menjelaskan bahwa *perceived ease of use* dapat diinterpretasikan sebagai tingkat kemudahan yang akan mengurangi upaya yang harus dilakukan seseorang dalam mempelajari sistem tersebut. Manfaat sistem pembayaran non tunai hendak dikenal nilai faedahnya pada saat orang telah memakai teknologi informasi yang merepresentasikan timbal balik antara kala memakai serta sehabis memakai. Sesuatu usaha yang dicoba dirasa lebih berdaya guna kala memakai teknologi informasi daripada memakai dengan cara panduan. Dengan demikian, tanpa disadari bakal memunculkan ketertarikan untuk perlu memanfaatkan inovasi secara berkelanjutan. Pengguna *e-wallet* akan mendapatkan banyak keuntungan dalam melakukan aktivitas transaksi seperti kirim uang antar pengguna ataupun bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transaksi *e-commerce*. Pengguna juga diberikan penawaran yang beragam seperti diskon, maupun pemberian *cashback*. Maka, pengguna *e-wallet* tidak merasa merugi ketika menggunakan aplikasi ini dalam melakukan transaksi pembayaran (Utari & Pertiwi, 2021).

Variabel ketiga adalah privasi dan keamanan. Privasi adalah upaya untuk menjaga data diri dari akses yang tidak disetujui. Sedangkan pengertian keamanan adalah metode yang terlibat dengan menjaga risiko yang tampak supaya terletak pada tingkat yang diterima (Rahardjo, 2015). Ketika tingkat keamanan meningkat, tingkat kepercayaan individu terhadap inovasi juga meningkat, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk memanfaatkan inovasi tersebut secara lebih luas. Sebagai salah satu bentuk pembayaran non-tunai, *e-wallet* tentunya memiliki risiko keamanan yang perlu diperhatikan. Risiko keamanan yang bisa saja terjadi pada penggunaan *e-wallet* seperti pencurian, perubahan data, dan sebagainya. Maka dari itu masalah ini juga berdampak pada masalah privasi. Masalah privasi dan keamanan yang dirasakan adalah karakteristik budaya yang tertanam yang pada akhirnya mempengaruhi sejauh mana individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* atau tidak (Mombeuil, 2020). Menurut Karim et al., (2020) salah satu aspek prasyarat yang harus ditekankan oleh penyedia *e-wallet* untuk menciptakan niat positif di kalangan konsumen yaitu tentang masalah privasi dan keamanan. Peningkatan keamanan tersebut dikarenakan individu merasa bahwa pembayaran memakai *e-wallet* lebih nyaman serta tidak terdapat lagi yang harus dikhawatirkan, sehingga individu memiliki tujuan untuk tetap menggunakan *e-wallet* tersebut.

Variabel keempat yaitu *perceived playfulness*. Definisi *perceived playfulness* menurut Davis et al., (1989) yaitu setiap aktivitas menggunakan sebuah sistem menimbulkan rasa senang dalam diri penggunanya dan penggunaan dari suatu sistem tersebut merupakan konsekuensi kinerja yang disebabkan dari penggunaan suatu sistem. Timbulnya kesenangan yang dirasakan dapat terlihat dari kegiatan penggunaan layanan teknologi informasi

dianggap sesuatu yang menyenangkan bagi dirinya dikarenakan memudahkan segala aktivitas pengoperasian. Pengguna berharap mendapatkan kesenangan dan informasi ketika mereka menggunakan suatu teknologi atau aplikasi. Ketika harapan ini terpenuhi maka pengguna akan merasakan kepuasan yang akhirnya membuat pengguna menggunakan kembali suatu teknologi atau aplikasi (Lestari & Jaka, 2021).

Penggunaan *e-wallet* dalam aktivitas pembayaran dirasa menyenangkan ketika pengguna dimudahkan dari penggunaannya baik itu dari segi fitur yang disediakan, efisiensi dan efektifitas yang dirasakan ataupun manfaat lainnya. Menurut Tehdi & Kurniasari, (2021) Inovasi teknologi pada aplikasi *e-wallet* memberikan persepsi bahwa *e-wallet* mudah digunakan, sangat menyenangkan untuk digunakan, menawarkan fitur menarik dan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Adanya *perceived playfulness* ini akan membawa pengaruh positif terhadap implementasi terhadap suatu sistem.

Penerimaan teknologi dan inovasi seperti *e-wallet* dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya faktor *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, privasi dan keamanan serta *perceived playfulness*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Davis et al., (1989) mengemukakan bahwasannya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use*. Penelitian tentang *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, privasi dan keamanan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Karim et al., (2020) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, privasi, dan keamanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet*. Namun hasil berbeda dari penelitian yang dilakukan Sandy, (2020) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak

berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Reuse* GoPay di Jakarta. Serta penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2019) yang mengemukakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan *e-wallet* GoPay dan LinkAja. Hal serupa dengan penelitian yang dilakukan Balapour et al., (2020) yang menyatakan bahwa risiko privasi yang dirasakan secara negatif mempengaruhi keamanan yang dirasakan dari aplikasi seluler. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Irawan & Affan, (2020) yang menyatakan bahwa pengaruh tidak signifikan antara persepsi privasi terhadap niat menggunakan *fintech*. Sedangkan untuk variabel *perceived playfulness* dari penelitian yang dilakukan Tehdi & Kurniasari, (2021) ditemukan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-wallet*. Sedangkan menurut hasil penelitian Lestari & Jaka, (2021) mengungkapkan bahwa *perceived playfulness* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

Dampak pandemi *covid-19* mempengaruhi berbagai faktor mulai dari ekonomi, social, politik dan keuangan. Tidak banyak penelitian yang telah menginvestigasi dampak pandemi *covid-19* terhadap perilaku konsumen dalam melakukan pembayaran. Seperti yang diketahui, virus corona dengan mudah dapat menyebar melalui kontak dengan uang fisik yang telah disentuh oleh individu yang terinfeksi. Oleh sebab itu, penting untuk memiliki opsi sistem pembayaran non-tunai, salah satunya melalui penggunaan *e-wallet*. Penggunaan *e-wallet* tidak hanya terbatas pada masyarakat umum, perusahaan swasta, dan lembaga pemerintah atau pendidikan tinggi. Namun, *e-wallet* juga digunakan oleh berbagai kelompok pelajar, termasuk mahasiswa. Mahasiswa Akuntansi angkatan 2020 dan Angkatan 2021 Universitas Trunojoyo Madura dijadikan

subjek penelitian dikarenakan mahasiswa dianggap memiliki tingkat pembelajaran yang tinggi, kemampuan berpikir yang baik, dan memiliki perencanaan yang efektif dalam tindakan mereka. Perilaku mahasiswa Akuntansi angkatan 2020 dan Angkatan 2021 dianggap dinamis dan cerdas dalam hal teknologi informasi yang dilakukan untuk transaksi di era digital. Selain itu, mahasiswa Akuntansi angkatan 2020 dan Angkatan 2021 juga termasuk dalam kelompok yang terdampak oleh *covid-19*, dan dimudahkan produktifitasnya ketika menggunakan *e-wallet*. Pemilihan Universitas Trunojoyo Madura sebagai tempat penelitian dikarenakan banyak layanan yang memberikan pilihan penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran, baik itu di dalam kampus maupun di luar wilayah kampus. Maka dari itu, peneliti fokus pada mahasiswa jurusan Akuntansi angkatan 2020 dan angkatan 2021 Universitas Trunojoyo Madura sebagai subjek penelitian.

Berfokus pada konteks yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, Privasi dan Keamanan serta *Perceived Playfulness* terhadap *Behavioral Intention to Use E-wallet* sebagai Alternatif Sistem Pembayaran Non Tunai di Masa Pandemi *Covid-19* (Studi pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Angkatan 2020 dan Angkatan 2021 Universitas Trunojoyo Madura)

1.2. Rumusan masalah

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi *covid-19*?

2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19?
3. Apakah privasi dan keamanan berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19?
4. Apakah *perceived playfulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19?
5. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* melalui *perceived usefulness* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan *e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19.
2. Untuk mengetahui apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19.
3. Untuk mengetahui apakah privasi dan keamanan berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi covid-19.

4. Untuk mengetahui apakah *perceived playfulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi *covid-19*.
5. Untuk mengetahui apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* melalui *perceived usefulness* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan *e-wallet* sebagai alternatif pembayaran non tunai di masa pandemi *covid-19*.

1.4. Manfaat Penelitian

Harapan dari penelitian ini agar dapat memberikan keuntungan bagi berbagai pihak yang tertarik untuk memahami dampak *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, privasi dan keamanan serta *perceived playfulness* terhadap *behavioral intention to use e-wallet* sebagai alternatif sistem pembayaran non tunai di masa pandemi *covid-19*. Sebagai hasilnya, berbagai keuntungan dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritis:
 - a. Penelitian ini memberikan informasi mengenai pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, privasi dan keamanan, serta *perceived playfulness* terhadap penggunaan *e-wallet* sebagai alternatif sistem pembayaran non tunai di masa pandemi *covid-19*.
 - b. Sebagai informasi dasar dan sumber referensi dalam keputusan menggunakan *e-wallet* di masa pandemi *covid-19*.
2. Secara praktis:

- a. Bagi pembaca, untuk menambah wawasan dan informasi tentang penggunaan *e-wallet* sebagai alternatif sistem pembayaran non tunai di masa pandemi *covid-19*.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya terkait penggunaan *e-wallet* di masa pandemic *covid-19*.