

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, inovasi dalam teknologi finansial telah merevolusi cara masyarakat bertransaksi. Pada 14 Agustus 2014, Bank Indonesia memperkenalkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Salah satu tujuan utama dari gerakan ini adalah untuk mendorong serta memperluas penggunaan uang elektronik sebagai metode pembayaran non-tunai. [1]. Seiring perkembangannya, penggunaan berbagai alat pembayaran dan kartu elektronik seperti kartu kredit, ATM/debit, serta *e-money* terus mengalami peningkatan. *E-money* menjadi solusi yang ideal untuk transaksi dengan nominal kecil. Pembayaran yang sebelumnya dilakukan secara tradisional, baik di gerai fisik yang umumnya menggunakan uang tunai maupun melalui *platform* berbasis internet, kini menjadi lebih praktis dan efisien berkat kehadiran *e-money*.

E-money bukan sekadar pengganti uang tunai, tetapi juga memungkinkan pembayaran barang atau jasa secara digital dengan mengirimkan kode antar perangkat. Teknologi ini menawarkan transaksi yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Selain itu, *e-money* mendukung inklusi keuangan bagi yang tidak memiliki rekening bank, sekaligus meningkatkan keamanan dan mengurangi risiko kehilangan uang tunai. [2] .

E-money terbagi menjadi dua jenis: berbasis chip dan berbasis server. *E-money* berbasis chip menyimpan saldo langsung di kartu fisik, sementara yang berbasis server menyimpan saldo secara online dan diakses melalui aplikasi. Keduanya mempermudah transaksi non-tunai sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu, *e-money* mengurangi risiko seperti kehilangan atau kerusakan uang tunai serta mempercepat pembayaran dibanding metode tradisional. Dengan kepraktisan dan keamanannya, *e-money* semakin populer di masyarakat. Dalam penelitian ini, penelitian terfokus pada produk

e-money berbasis server yang merupakan satu bagian terpisah dari sebuah perusahaan penyedia jasa berbasis internet yang layanannya dapat akses melalui ponsel. Salah satu produk *e-money* berbasis server yang sangat populer di Indonesia adalah GoPay yang dikeluarkan oleh perusahaan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal sebagai Gojek. Pada beberapa tahun terakhir, produk ini telah menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi elektronik via telepon seluler.

GoPay memiliki keunggulan dibanding *e-money* lain seperti Dana dan OVO karena terintegrasi langsung dengan aplikasi Gojek, memudahkan transaksi untuk layanan seperti Go-Ride, Go-Food, dan Go-Tix tanpa perlu berpindah platform. Sebagai dompet digital serbaguna, GoPay mendukung transfer uang, pembayaran ke ribuan mitra usaha, serta fitur e-parking melalui kerja sama dengan merchant dan mall. Pembayaran dapat dilakukan dengan *QR Code* atau mesin EDC, sementara fitur autopay mempermudah pembayaran lebih dari 680 jenis tagihan di Indonesia. Isi saldo bisa melalui transfer bank, mitra driver, atau minimarket, serta tersedia bebas transfer antar bank dan penarikan tunai tanpa kartu ATM. Keamanan juga menjadi prioritas, dengan fitur verifikasi sidik jari dan wajah, kebijakan "satu perangkat, satu akun," serta perlindungan saldo untuk menghindari penyalahgunaan akun. Dengan berbagai fitur, promo eksklusif, serta sertifikasi keamanan bertaraf internasional, GoPay” bukan hanya alat pembayaran, tetapi juga solusi finansial yang praktis dan aman bagi pengguna di era digital.[3].

Meskipun keuangan digital berkembang pesat, adopsi GoPay” masih menghadapi tantangan. Faktor seperti kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan literasi digital memengaruhi penerimaan pengguna. Beberapa orang masih meragukan keamanan transaksi, sementara yang lain kurang terbiasa dengan teknologi ini. Memahami hambatan ini penting untuk menyusun strategi yang meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan Davis (1989) untuk memahami faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna GoPay”. TAM menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi

berdasarkan dua faktor utama: persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Dalam penelitian ini, faktor persepsi keamanan juga ditambahkan untuk melihat pengaruhnya terhadap minat pengguna dalam menggunakan GoPay. [4]

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi dompet digital GoPay di Kota Probolinggo dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Fokus utama penelitian ini adalah memahami bagaimana persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memengaruhi sikap serta niat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu pengembang dalam meningkatkan kualitas dan layanan GoPay agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna di Kota Probolinggo.

Urgensi penelitian ini di Kota Probolinggo terletak pada kebutuhan masyarakat akan layanan transaksi digital yang aman, mudah, dan bermanfaat di tengah pertumbuhan ekonomi serta gaya hidup masyarakat perkotaan yang semakin dinamis. Mengingat tingkat penggunaan dompet digital di kota ini belum setinggi kota besar lainnya, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi penyedia layanan seperti GoPay dalam menyusun strategi peningkatan adopsi yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat Probolinggo.

Pada penelitian yang dilakukan Rahma dan kawan-kawan dengan judul “Analisis Penerimaan Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)” Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan, sementara keterlibatan pengguna memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Namun, dukungan manajemen tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan, dan pelatihan tidak berdampak pada kegunaan maupun kemudahan penggunaan. Selain itu, wewenang juga tidak memengaruhi kemudahan penggunaan. Studi ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan,

meski minat tersebut tidak selalu berujung pada pemanfaatan sistem. Temuan ini membantu memahami faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dan dapat menjadi dasar untuk pengembangan sistem yang lebih optimal. [5].

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Erwina dan kawan-kawan dengan judul penelitian “Analisis Penerimaan Implementasi *Smart Classroom* Berdasarkan Perspektif Pengguna di Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model*(TAM) Termodifikasi” Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan pengguna tergolong tinggi. Namun, beberapa aspek seperti kemudahan kontrol, kejelasan sistem, keterampilan penggunaan, efektivitas, dan penerapan dalam praktik masih perlu ditingkatkan. Untuk mengoptimalkan *Smart Classroom*, disarankan dilakukan penyuluhan, penyesuaian fitur agar lebih ramah pengguna, peningkatan fasilitas kelas, penyempurnaan desain sistem, serta pemanfaatan *e-learning*. Fakultas juga dianjurkan melibatkan mahasiswa dalam pengoperasian teknologi dan menyediakan fasilitas tambahan seperti layar proyektor lebih besar serta sistem penyimpanan materi yang lebih terorganisir. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pembelajaran.[6].

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Fani dan kawan-kawan dengan judul penelitian “Analisis Penerimaan Aplikasi SiapKerja pada Guru ASN di Kabupaten Malang” Penerimaan guru ASN di Kabupaten Malang terhadap aplikasi SiapKerja berada dalam kategori sedang dengan rata-rata persentase sebesar 74,7%. Untuk meningkatkan penerimaan pengguna, diperlukan perbaikan pada variabel *perceived ease of use*, *behavioral intention to use*, dan *actual system usage*. Beberapa rekomendasi yang disarankan meliputi penyelenggaraan pelatihan dan kampanye berkelanjutan, penyediaan modul atau video panduan, pengembangan antarmuka yang lebih interaktif dan fleksibel, serta peningkatan kesadaran dan kedisiplinan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut[7] .

Penelitian yang dilakukan oleh Saharah dan Mifta Amalia (2022) dengan judul “Analisis Penerimaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) di Kota Jambi Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”,

menyimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi DANA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Temuan ini menegaskan pentingnya faktor kegunaan dan kemudahan sebagai pendorong utama penerimaan teknologi finansial digital [8].

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Irmawati Handayani Saputri dan Kiky Rizky Nova Wardani (2023) dengan judul “Analisis Penerimaan Minat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (DANA) di Kota Palembang dengan Metode TAM”, penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat menjadi faktor dominan dalam membentuk minat penggunaan dompet digital. Namun, penelitian ini juga menyoroti bahwa faktor eksternal seperti promosi dan kebiasaan masyarakat turut memengaruhi penerimaan pengguna. Oleh karena itu, strategi pengembangan aplikasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pendekatan sosial dan edukatif untuk meningkatkan adopsi [9].

Penelitian yang dilakukan oleh Heppy Rosalina Siahaan dan Cahyani Budihartanti (2023) dengan judul “Analisa Penerimaan Pengguna *e-wallet* Sebagai Transaksi Digital Menggunakan Metode TAM”, penelitian ini menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived trust* berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pengguna terhadap layanan *e-wallet*. Kepercayaan terhadap keamanan transaksi menjadi faktor yang sangat menentukan, selain manfaat yang dirasakan. Penelitian ini menekankan bahwa penyedia layanan perlu memperkuat aspek keamanan dan transparansi agar pengguna semakin yakin untuk menggunakan *e-wallet* dalam berbagai konteks transaksi digital [10].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi dengan judul “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi GOPAY Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Kota Probolinggo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka didapatkan perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Seberapa besar pengaruh persepsi manfaat penggunaan layanan GoPay” terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut di Kota Probolinggo?
- b. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan layanan GoPay” terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut di Kota Probolinggo?
- c. Seberapa besar pengaruh persepsi keamanan penggunaan layanan GoPay” terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut di Kota Probolinggo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi manfaat penggunaan layanan GoPay” terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut di Kota Probolinggo.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan layanan GoPay” terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut di Kota Probolinggo.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi keamanan penggunaan layanan GoPay” terhadap minat penggunaan aplikasi tersebut di Kota Probolinggo

1.4 Batasan Penelitian

- a. Penelitian dilakukan terhadap masyarakat di Kota Probolinggo
- b. Penelitian ini terbatas pada analisis minat atau penerimaan pengguna *e-money* GoPay”
- c. Penelitian ini terbatas pada penggunaan metode *Technology Acceptance Model*