

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi telah menyatu dengan kehidupan masyarakat dan terus berkembang dari masa ke masa sesuai dengan tingkat kecanggihannya. Teknologi memungkinkan informasi dan kejadian di seluruh dunia tersebar dengan cepat melalui internet tanpa batas geografis. Pada awalnya, perkembangan teknologi berlangsung perlahan tetapi pasti, seiring dengan pertumbuhan kebudayaan dan tingkat peradaban manusia. Namun, dalam beberapa dekade terakhir, teknologi mengalami kemajuan yang pesat (Rais dkk., 2018).

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang demikian pesat telah membawa manfaat yang luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Kemajuan ini memberikan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari (Tarantang dkk., 2019). Salah satu aspek yang mengalami dampak signifikan dari perkembangan teknologi adalah sistem pembayaran dalam transaksi bisnis. Sistem pembayaran, yang merupakan salah satu pilar penopang stabilitas sistem keuangan, telah mengalami transformasi dari metode pembayaran tunai menjadi sistem pembayaran digital yang lebih efisien dan ekonomis.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tarantang dkk. (2019) menunjukkan bahwa kemajuan teknologi pada era ekonomi digital (Revolusi Industri 4.0) tidak dapat dihindari, terutama dalam perkembangan sistem pembayaran digital yang semakin pesat. Sistem pembayaran digital memiliki kelebihan dan kekurangan, tetapi secara umum, kelebihannya lebih besar dibandingkan kekurangannya. Kehadiran sistem pembayaran digital bukan berarti menghilangkan eksistensi uang tunai, tetapi justru membantu mengurangi jumlah uang tunai yang beredar sehingga dapat meminimalisir terjadinya inflasi. Saat ini, sebagian besar kegiatan ekonomi melibatkan penggunaan teknologi dalam setiap transaksinya (Purnamasari et al., 2021).

Dengan demikian, pesatnya perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran telah mendorong pergeseran dari penggunaan uang tunai ke pembayaran non-tunai yang lebih efisien. Transformasi ini menunjukkan bagaimana teknologi memberikan dampak besar terhadap aktivitas ekonomi dan stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

Sistem pembayaran yang semakin maju saat ini, mendorong dompet digital untuk terus bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen. Dompet digital, atau juga dikenal sebagai *E-wallet*, adalah suatu bentuk teknologi yang memungkinkan individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. Dompet digital berfungsi sebagai pengganti fisik dari dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit. Dalam konteks Indonesia, dompet digital telah menjadi fenomena yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir.

Masyarakat Indonesia semakin mengadopsi penggunaan dompet digital sebagai alternatif yang lebih praktis dan efisien dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari (Suyanto, 2023).

Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital dan penggunaan uang elektronik (Annurria dkk., 2023). Selain perbankan adapun beberapa bidang yang telah melakukan transformasi serupa seperti pendidikan dengan e-learningnya, bisnis dengan e-bisnis, pemerintah dengan *e-government* dan masih banyak lagi yang lain (Danuri, 2019). Transformasi digital ini juga didukung dengan lajunya pertumbuhan *E-commerce* dan marketplace seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, dan platform lainnya di Indonesia yang dimana itu memberikan berbagai layanan pembayaran digital. Para penulis juga mencatat bahwa *E-commerce* juga menggunakan sistem pembayaran digital sebagai fasilitasi pertukaran informasi digital (Irwansyah et al., 2024). Melalui sistem tersebut konsumen akan dimudahkan karena hanya perlu mengisi saldo untuk melakukan pembayaran atas barang dan jasa yang akan dibeli (Virginia & Puspitasari, 2023).

Adapun beberapa jenis produk *E-wallet* yang sering digunakan diantaranya GoPay, OVO, DANA, LinkAja, dan ShopeePay adalah beberapa contoh produk dompet digital di Indonesia yang menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran online, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan investasi, serta terintegrasi dengan berbagai layanan seperti transportasi online, e-commerce, dan pembayaran di toko fisik. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, persaingan antar produk *E-wallet* semakin

ketat dimana itu mendorong inovasi fitur dan layanan baru untuk menarik minat para pengguna.

Mereka mengintegrasikan fitur-fitur baru, seperti transaksi menggunakan teknologi NFC (*Near Field Communication*) atau QR Code, program loyalitas, dan kolaborasi dengan mitra usaha untuk memberikan penawaran eksklusif kepada pengguna dompet digital. Menurut (Suyanto, 2023) faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *E-wallet* yaitu ketersediaan dan kepopuleran faktor, fitur dan fungsi, keamanan, kompatibilitas dan integrasi, biaya dan tarif, dukungan pelanggan dan layanan pendukung kemudahan, dan reputasi dan kepercayaan. Dalam memilih dompet digital, penting bagi pengguna untuk mempertimbangkan faktor-faktor ini sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Setiap pengguna dapat memiliki prioritas yang berbeda-beda tergantung pada kebutuhan dan preferensi pribadi mereka.

Masyarakat khususnya mahasiswa saat ini dimanjakan dengan kemudahan dari perkembangan teknologi (Dharmayasa et al., 2020), aktivitas kehidupan generasi milenial yang begitu akrab dengan suasana globalisasi, memperlihatkan beragam informasi yang begitu mudah diakses melalui perangkat teknologi yang melekat pada generasi sekarang (Rais dkk., 2018). Sebagai generasi muda penerus bangsa, mahasiswa dituntut untuk mampu memahami dengan baik mengenai tata cara pengelolaan, pengaturan serta perencanaan keuangan dengan benar. Sebagai mahasiswa yang telah dianggap dapat berpikir kritis dan mampu memanfaatkan fungsi serta peran sebagai mahasiswa (Mengga dkk., 2023).

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024 menjadi salah satu yang perlu memahami beberapa aspek terkait penggunaan dompet digital, seperti efisiensi transaksi dan peminjaman uang pribadi. Dengan semakin maraknya penggunaan dompet digital di kalangan mereka, penting untuk menggali aspek positif seperti kemudahan bertransaksi dan manajemen waktu. Selain itu, mereka perlu mewaspadaikan potensi risiko, seperti keamanan data dan penipuan. Mahasiswa juga perlu proaktif mencari informasi mengenai fitur-fitur dari berbagai aplikasi dompet digital, seperti program yang ada, potongan harga, dan promosi yang dapat meningkatkan biaya transaksi. Dengan mempertimbangkan aspek kegunaan dan manfaatnya, mahasiswa dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam menggunakan platform dompet digital. Pemahaman ini memungkinkan mahasiswa untuk lebih bisa mengoptimalkan penggunaan dompet digital dengan memperhatikan dua faktor yaitu kemudahan penggunaan dan nilai manfaat yang diperoleh.

Sebagian besar mahasiswa berada pada fase perubahan, yang dimana pengelolaan keuangan tidak lagi diawasi oleh orang tua (Kamel & Sahid, 2021). Mahasiswa akan menghadapi permasalahan yang mungkin baru dan menghadapi lingkungan yang baru tanpa adanya pengawasan dan dukungan dari orang tua. Mahasiswa harus bisa secara mandiri mengatur keuangannya dengan baik dan juga harus bisa bertanggung jawab atas keputusan yang telah mereka buat. Permasalahan-permasalahan keuangan yang sering timbul pada mahasiswa adalah mereka belum memiliki pendapatan, sebagian dari mahasiswa masih bergantung kepada orang tua. Selain itu, sikap boros dari mahasiswa merupakan permasalahan yang sering dihadapi (Margaretha &

Pambudhi, 2017). Dalam hal ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024 juga termasuk kedalamnya, hal ini dikarenakan sifat mahasiswa yang cenderung sulit mengatur keuangan ketika menggunakan *E-wallet* sebagai alat pembayaran saat bertransaksi diikuti juga dengan kurangnya pemahaman tentang mengatur keuangan yang baik sehingga mereka menggunakan uang mereka secara berlebihan dimana itu akan merugikan bagi mereka sendiri.

Perolehan data awal menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024 menggunakan produk *E-wallet*, dimana sebanyak 303 responden sebanyak 285 mahasiswa (94,1%) menjawab menggunakan *E-wallet* sebagai alat transaksi dan sisanya sebanyak 18 mahasiswa (5,9%) menjawab tidak menggunakan. Adapun produk *E-wallet* yang digunakan yaitu Dana sebanyak 117 mahasiswa (38,6%), LinkAja sebanyak 50 mahasiswa (16,5%), GoPay sebanyak 48 mahasiswa (15,8), ShopeePay sebanyak 45 Mahasiswa (14,9%), Ovo sebanyak 25 mahasiswa (8,3%), dan sebanyak 18 mahasiswa (5,9) menjawab tidak menggunakan. Data diatas menunjukkan banyaknya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024 yang menggunakan produk *E-wallet* sebagai alat transaksi non tunai.

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa perilaku penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Model ini menunjukkan bahwa perilaku seseorang (*behavior intention*) dalam

mengadaptasi teknologi informasi sangat ditentukan oleh kedua faktor tersebut (Arif, 2012). Dalam konteks *E-wallet*, kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana mahasiswa percaya bahwa menggunakan *E-wallet* akan mempermudah transaksi yang mereka lakukan, sedangkan kegunaan merujuk pada tingkat kepercayaan mahasiswa bahwa menggunakan *E-wallet* akan meningkatkan kinerja transaksi mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yogananda & Dirgantara, 2017) memperkuat teori TAM dengan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi niat perilaku mahasiswa dalam menggunakan instrumen uang elektronik. Hal ini terjadi karena instrumen uang elektronik dinilai mudah digunakan sebagai sarana pembayaran dan mudah dipelajari cara penggunaannya.

Berdasarkan fenomena tersebut dan mengacu pada model TAM, peneliti ingin menganalisis sejauh mana pengaruh kemudahan penggunaan dan kegunaan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini tidak hanya akan melihat hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut, tetapi juga bagaimana perilaku seseorang (*behavior intention*) mahasiswa terbentuk dalam proses adopsi teknologi *E-wallet* sebagai media pembayaran yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, diambil judul penelitian **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kegunaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi yaitu sebagai berikut :

1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024 memiliki tantangan saat mengatur keuangan ketika menggunakan *E-wallet* sebagai alat pembayaran saat bertransaksi, sehingga mahasiswa cenderung menggunakan uang secara berlebihan yang dapat merugikan diri mereka sendiri.
2. Maraknya penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024 namun belum diketahui secara pasti sejauh mana pengaruh faktor kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha. Subjek penelitian adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan tahun 2024. Penelitian ini tidak mencakup mahasiswa dari luar fakultas atau diluar Universitas.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran saat bertransaksi di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024?
2. Bagaimana pengaruh kegunaan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan dan kegunaan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi keputusan penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran saat bertransaksi di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024.
2. Menganalisis pengaruh kegunaan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024.
3. Menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan kegunaan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan tahun 2024.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan juga referensi pada kegunaan dan teknologi pembayaran digital, yang dimana mampu menjadi acuan untuk mengambil keputusan penggunaan produk – produk *E-wallet*. Dengan memahami berbagai aspek kegunaan mahasiswa diharapkan dapat lebih kritis dalam mengevaluasi pilihan aplikasi *E-wallet* yang tersedia, serta memahami manfaat dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan produk-produk tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran tentang kemudahan penggunaan yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-wallet*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang pertama yaitu untuk menjadi dasar pengembangan program edukasi keuangan di universitas sehingga mahasiswa lebih memahami pentingnya persepsi kegunaan untuk pengambilan sebuah keputusan yang bijak. Kedua yaitu dengan memahami pengaruh kemudahan penggunaan yang dimana mahasiswa diharapkan mampu untuk dapat lebih sadar akan pentingnya keamanan dalam penggunaan *E-wallet* sehingga dapat mengurangi potensi potensi yang tidak diinginkan seperti penipuan, kesalahan transaksi, dan lain sebagainya.