

BAB I

PENDAHULUAN

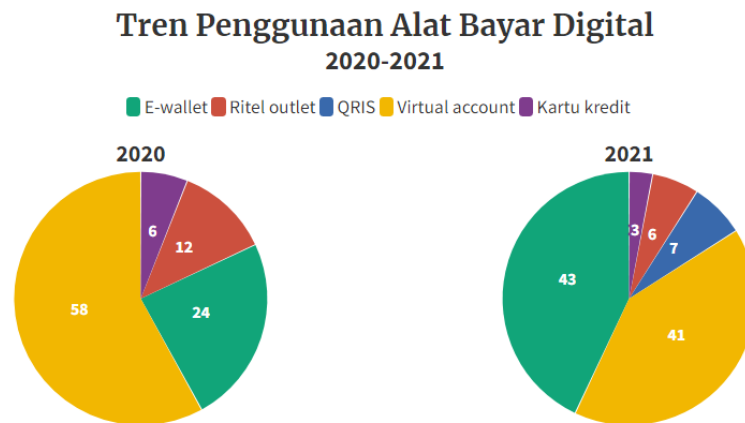
1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini sangat berkembang sangat cepat. Perkembangan teknologi informasi telah memunculkan berbagai inovasi, salah satunya pada sistem pembayaran atau transaksi [1]. Salah satu inovasi pada sistem pembayaran yaitu *e-wallet*. Perubahan sistem pembayaran terjadi karena besar volume dan nilai transaksi, peningkatan resiko, kompleksitas transaksi, dan dukungan dari pembelanjaan untuk sistem transaksi menggunakan *e-wallet* [2].

Inovasi pembayaran dengan *e-wallet* di Indonesia dimulai pada tahun 2014 setelah Bank Indonesia memulai Gerakan Nasional Non Tunai, sehingga berbagai produk *e-wallet* muncul [3]. *E-Wallet* merupakan generasi baru dari teknologi transaksi keuangan, *e-wallet* merubah bentuk transaksi *offline* menjadi *online* dengan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, dimanapun dan kapanpun yang hanya memerlukan *smarthphone* dan koneksi *internet* [4].

E-Wallet saat ini telah menjadi *tren* yang mendunia dengan jutaan peminat baik di berbagai negara. *E-wallet* terus tumbuh dan berkembang. Di Indonesia *e-wallet* terus meningkat dan menjadi alat pembayaran paling populer, saat ini banyak masyarakat memilih pembayaran dengan *e-wallet* dan perkiraan penggunaannya akan terus meningkat hingga 2023 [5]. Berdasarkan data dari *Xendit* yang merupakan perusahaan teknologi finansial atau *fintech*, pada tahun 2021 *e-wallet* telah menjadi metode pembayaran digital paling populer di Indonesia. Pada Gambar 1.1 terlihat grafik yang menunjukkan *tren* penggunaan alat bayar digital pada tahun 2020 dan 2021 *e-wallet* memperlihatkan pertumbuhan signifikan setiap tahunnya

sebagai metode pembayaran. *Xendit* melaporkan bahwa 43% dari 150 juta transaksi digital menggunakan *e-wallet* [6].



Gambar 1. 1 Tren Alat Bayar Digital [6]

Perkembangan *e-wallet* yang pesat telah membuat persaingan di antara penyedia *e-wallet* semakin ketat [7]. Di Indonesia, terdapat banyak platform *e-wallet* yang berkembang dan populer. Lebih dari 38 *e-wallet* telah mendapat lisensi resmi. Pada kuartal II 2019, *Go-Pay*, *OVO*, *DANA*, dan *LinkAja* menjadi empat platform *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak [8]. *OVO* dan *DANA* selalu menjadi salah satu dari tiga platform *e-wallet* terbesar di Indonesia berdasarkan jumlah pengguna aktif bulanan. Berbeda dengan *GoPay* yang terintegrasi dalam *super app* (*GoJek*) dan *LinkAja* yang dimiliki oleh perusahaan milik negara, *OVO* dan *DANA* merupakan *e-wallet* independen dan non-pemerintah yang bersaing dengan ketat dengan tetap konsisten berada pada posisi kedua dan ketiga dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbanyak [9].

OVO dan *DANA* adalah perusahaan penyedia layanan *e-wallet* yang didirikan pada tahun 2017 dan 2018. *OVO* dan *DANA* merupakan salah satu *e-wallet* terbesar dan memiliki jumlah pengguna terbanyak di Indonesia [5]. *OVO* dan *Dana* adalah aplikasi *e-wallet* yang populer di Indonesia untuk transaksi non tunai [10]. *OVO* dan *DANA* menawarkan fitur yang lebih lengkap dibandingkan dengan *e-wallet* lain. Kedua aplikasi ini

memiliki integrasi pembayaran dengan mitra, sehingga pengguna dapat melakukan pembayaran menggunakan OVO dan DANA di berbagai tempat yang menjadi mitra. Fitur ini membuat cakupan pembayaran dengan OVO dan DANA semakin luas, OVO dan Dana memiliki persaingan yang ketat, keduanya konsisten di nomor 2 dan 3 [11].

Berdasarkan tingkat persaingan pada OVO dan Dana ini menandakan adanya perbedaan minat dan pandangan dalam memilih kedua aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna kedua *e-wallet* tersebut. Analisa suatu penerimaan teknologi oleh pengguna telah dilakukan berbagai penelitian dengan berbagai metode seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Kelebihan TAM yang paling penting adalah TAM merupakan model yang sederhana tetapi valid. Selain itu, TAM juga telah diuji dengan banyak penelitian yang hasilnya TAM merupakan model yang baik khususnya jika dibandingkan dengan model TRA [12]. Kelebihan lainnya TAM lebih sederhana penerapannya dari pada model lain seperti model TRA dan UTAUT, yang mana penggunaan TAM lebih mudah dalam mengaplikasikannya [13]. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam analisa penerimaan teknologi. TAM adalah model penerimaan teknologi yang dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989. TAM memberikan gambaran dalam mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi [14].

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat perbandingan penerimaan OVO dan Dana oleh pengguna menggunakan metode *Technology Acceptance Model*. Alasan memilih metode *Technology Acceptance Model* di penelitian ini karena metode TAM berfokus pada penerimaan pengguna terhadap teknologi, TAM telah banyak digunakan untuk penelitian terhadap penerimaan pengguna teknologi. Metode TAM

dianggap sebagai konsep terbaik dan tepat untuk menjelaskan perilaku dan menjelaskan bagaimana penerimaan pengguna terhadap teknologi [15].

Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat penerimaan *e-wallet* OVO dan Dana oleh pengguna melalui analisis terhadap faktor yang berpengaruh dalam pemilihan pengguna akan *e-wallet* menggunakan metode TAM. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “**Analisis Perbandingan Tingkat Penerimaan OVO Dan Dana Oleh Pengguna Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dari penelitian ini adalah ketatnya persaingan bisnis *e-wallet* OVO dan Dana di Indonesia yang menunjukkan perbedaan minat masyarakat dalam menggunakan teknologi ini, namun belum pernah dilakukan penelitian yang menganalisis perbandingan penerimaan pengguna *e-wallet* OVO dan Dana menggunakan pendekatan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk mencari *e-wallet* mana yang paling diterima oleh pengguna

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana hasil perbandingan tingkat penerimaan OVO dan Dana.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, tujuan penelitian adalah mengetahui perbedaan tingkat penerimaan pengguna *e-wallet* OVO dan Dana untuk menentukan *e-wallet* yang paling diterima oleh pengguna diantara kedua *e-wallet*.

1.5 Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Berdasarkan pemaparan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka dihasilkan batasan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Technology Acceptance Model* merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini.
2. OVO dan Dana merupakan objek *e-wallet* yang digunakan di penelitian ini.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Bagi Penulis
 - a. Lebih memahami dan mengerti tentang analisa penerimaan teknologi, khususnya menggunakan metode TAM.
 - b. Menambah pengetahuan terhadap pemilihan metode dalam melakukan analisa.
2. Bagi OVO dan Dana
 - a. Sebagai pertimbangan OVO dan Dana dalam upaya perbaikan layanan yang sesuai dengan minat pengguna.
3. Bagi Peneliti Lainnya
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait analisis penerimaan pengguna.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan ilmu pengetahuan.