

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka penelitian, dan batasan penelitian. Diawali dengan pembuatan latar belakang yang berisikan penjelasan kondisi yang menjadi alasan dilakukannya penelitian serta aspek yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dilakukan perumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian. Selanjutnya, dijelaskan terkait tujuan yang ingin dicapai dan manfaat yang dapat diberikan kepada pihak terkait. Terdapat pula kerangka pemikiran yang menggambarkan sebab dan akibat dari permasalahan yang terjadi, serta batasan dalam melakukan penelitian ini.

#### 1.1 Latar belakang

Perkembangan dari penggunaan *mobile payment* di Indonesia semakin meningkat. Hal tersebut didukung oleh data pada situs statista ([www.statista.com](http://www.statista.com)) yang menginformasikan bahwa jumlah pengguna *mobile payment* di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 158,6 juta pengguna, sedangkan pada bulan Oktober 2020 masih berada di angka 130 juta pengguna (Statista, 2021). Peningkatan pesat tersebut terjadi karena pandemi Covid-19 yang masih berlanjut di Indonesia hingga awal tahun 2021. *Mobile payment* merupakan bentuk inovasi dari proses pembayaran yang semulanya bersifat tradisional menjadi “Pembayaran yang dapat menginisiasikan, mengotorisasi, dan mengonfirmasi pertukaran nilai finansial dengan barang dan/atau jasa melalui perangkat seluler yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun” (Changsu, 2010). *Mobile payment* merupakan salah satu produk *fintech* yang populer di Indonesia pada tahun 2019 dan 2020 (DSResearch, Fintech Report 2020, 2020). Hal tersebut membuat perusahaan *fintech* bersaing dalam membuat layanan *mobile payment*. Pada tahun 2018 tercatat sebanyak 30 *mobile payment* yang telah diizinkan oleh Bank Indonesia, kemudian di tahun 2019 tercatat sebanyak 37 *mobile payment*. Pada tahun 2020, Bank Indonesia telah

memberikan izin kepada 6 layanan *mobile payment* baru, sehingga di Indonesia terdapat 43 *mobile payment* (DSResearch, Fintech Report 2020, 2020).

Dalam kategori pengguna *mobile payment* terbanyak, GO-PAY menduduki posisi pertama, kemudian disusul oleh OVO di peringkat kedua dan DANA di peringkat ketiga. Peringkat tersebut bertahan pada tahun 2018 dan 2019 (DSResearch, Fintech Report 2018, 2018). Selain dari survei yang dilakukan oleh DSResearch, pada bulan Desember 2019, Jajak Pendapat melakukan survei “Indonesia Digital Wallet Trend”. Survei tersebut mendapatkan 1.512 responden. Survei tersebut juga menghasilkan urutan yang sama yaitu GO-PAY menduduki posisi pertama dengan 869 pengguna, posisi kedua diduduki oleh OVO, dan DANA berada di posisi ketiga dengan jumlah pengguna sebanyak 670 orang (Jajak, Survey Report: Indonesia Digital Wallet Trend 2nd Semester of 2019, 2019). Pada bulan April tahun 2020, Jajak Pendapat kembali melakukan survei untuk mengetahui *trend digital wallet* di Indonesia. Survei yang dilakukan mendapatkan responden sebanyak 2.496 orang. Pada survei tersebut menunjukkan hasil yang berbeda dari survei sebelumnya karena DANA berhasil menduduki posisi pertama dengan pengguna sebanyak 1.048 orang. Posisi kedua diduduki oleh GO-PAY dengan pengguna sebanyak 980 orang dan OVO berada di posisi ketiga dengan pengguna sebanyak 927 orang (Jajak, Survey Report: Indonesia Digital Wallet Trend 1st Semester of 2020, 2020). Dengan berhasilnya menduduki posisi pertama, DANA harus tetap berusaha mempertahankan posisi tersebut untuk ke depannya. Mempertahankan atau bahkan meningkatkan jumlah pengguna merupakan hal yang harus menjadi perhatian bagi aplikasi DANA. Terlebih lagi, posisi pertama yang diraih oleh DANA juga didukung kondisi Indonesia yang sedang dilanda pandemi dan diterapkannya PSBB. Peningkatan penggunaan aplikasi DANA terjadi saat penerapan PSBB. Hal tersebut terjadi karena kekhawatiran kontak langsung dengan uang tunai yang menjadi salah satu media penyebaran virus. Peningkatan tersebut menjadi tantangan bagi penyedia aplikasi DANA untuk memastikan pengguna terus menggunakan aplikasi meski pandemi Covid-19 telah berakhir.

DANA merupakan salah satu dompet digital Indonesia yang memungkinkan setiap transaksi non-tunai dan non-kartu menjadi digital, baik *online* maupun *offline* (DANA, 2018). Pada survei yang dilakukan oleh Jakpat pada awal tahun 2020,

didapatkan pengguna aktif DANA sebanyak 1.048 orang yang terdiri dari 57% laki-laki dan 43% perempuan. Terdapat 5 jenis transaksi yang sering dilakukan oleh pengguna aktif DANA yaitu, membeli kuota internet, mentransfer uang, berbelanja *online*, membayar listrik, dan membayar kebutuhan *game*. Pada hasil survei tersebut membuktikan bahwa laki-laki dan perempuan mempunyai preferensi yang berbeda dalam menggunakan DANA. Selain itu, hasil survei juga memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna aktif DANA juga menggunakan *mobile payment* lain (Jajak, Survey Report: Indonesia Digital Wallet Trend 1st Semester of 2020, 2020). Perbedaan preferensi pada pengguna laki-laki dan perempuan disebabkan oleh tingkat kepercayaan mereka dalam menggunakan aplikasi. Perempuan cenderung lebih mudah merasa khawatir saat melakukan hal baru dan lebih memilih untuk menghindari risiko yang kemungkinan dapat terjadi. Hal tersebut dikarenakan, perempuan lebih peduli terhadap keamanan dan privasi saat hendak melakukan hal baru. Dibandingkan dengan perempuan, pengguna laki lebih mementingkan tampilan dan reputasi dari aplikasi (Martín, 2011). Pada survei tersebut juga didapatkan hasil bahwa 1.973 pengguna aktif *mobile payment* berpendapat bahwa masih terdapat beberapa hal yang dirasa kurang nyaman dari penggunaan *mobile payment* seperti membutuhkan koneksi internet yang stabil, sistem yang rentan mengalami gangguan, serta kurangnya kerja sama dengan *merchants*. Perasaan kurang nyaman yang dirasakan tersebut dapat timbul karena keyakinan pengguna terhadap kemungkinan hal negatif atau risiko yang dapat terjadi saat menggunakan *mobile payment* (Kim, 2008). Keyakinan akan hal negatif atau risiko membuktikan bahwa pengguna belum sepenuhnya percaya terhadap *mobile payment*. Dalam melakukan transaksi *online*, kepercayaan merupakan aspek yang sangat krusial (Chawla, 2019). Kepercayaan dan risiko yang dirasakan diidentifikasi sebagai dua anteseden penting yang memengaruhi penggunaan aplikasi (Teo, 2005). Keraguan yang dirasakan oleh pengguna terhadap risiko keuangan dan privasi dalam menggunakan *mobile payment* dianggap sebagai faktor yang sangat berdampak pada keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan (Yang, 2015).

Seiring dengan perkembangan *mobile payment*, maka pada penelitian ini akan dilakukan analisis faktor yang memengaruhi *continuance intention* pada *gender*



dalam menggunakan *mobile payment* secara keberlanjutan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Khususnya pada penelitian ini akan melibatkan salah satu pengguna aplikasi *mobile payment* yang ada di Indonesia yaitu DANA. *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan metode yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara 2 atau lebih variabel yang digunakan, variabel tersebut dapat berupa variabel laten maupun variabel yang bukan laten (Santoso, 2011).

Pada penelitian terdahulu, dijelaskan bahwa penggunaan *mobile payment* di Bangladesh belum signifikan dikarenakan masyarakat lebih memilih menggunakan uang tunai untuk bertransaksi. Terlebih lagi, pengadopsian *mobile payment* ternyata menimbulkan persepsi yang berbeda pada laki-laki dan perempuan. Karena itu, dilakukan penelitian untuk mendeskripsikan perbedaan *gender* dalam mengadopsi *mobile payment* di Bangladesh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan mendapatkan 264 data kemudian data tersebut diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Berdasarkan data tersebut, didapatkan hasil bahwa *perceived trust* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty*, *perceived risk* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived trust* dan *customer satisfaction*, laki-laki lebih mengutamakan *perceived trust* dalam pengadopsian *mobile payment*, sedangkan perempuan lebih mengutamakan *customer satisfaction* dalam pengadopsian *mobile payment* (Hossain, 2019). Di tahun yang sama, dilakukan penelitian dengan yang membahas intensi dari pengguna yang menjadi tantangan dalam menggunakan *mobile payment*. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan variabel moderasi *gender* dan melakukan penyebaran kuesioner di negara Spanyol. Sebanyak 701 data telah terkumpul dan dilakukan pengolahan dan analisis dengan menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan adalah laki-laki di Spanyol lebih mendominasi dalam penggunaan *mobile payment*. Hal tersebut dikarenakan perempuan lebih memiliki banyak pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan berusaha menghindari kemungkinan risiko yang dapat terjadi. Yang menjadi faktor pendorong laki-laki dalam menggunakan *mobile payment* adalah *social environment* seperti cerita pengalaman yang disampaikan oleh orang-orang terdekat dan keinginan untuk mengikuti tren di lingkungan

sekitar, sedangkan perempuan lebih berhati-hati sehingga faktor yang mendorong untuk menggunakan *mobile payment* adalah *personal innovativeness* (Kalinic, 2019).

Penelitian ini menggunakan sebuah *paper* acuan yang ditulis oleh Zhen Shao, Lin Zhang, Xiaotong Li, dan Yue Guo pada tahun 2018. Penelitian tersebut mengidentifikasi perbedaan faktor yang memengaruhi individu dalam melakukan *continuance intention* pada suatu *mobile payment*, khususnya pengguna Alipay dan WeChat untuk masyarakat di Cina. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan mendapatkan 740 data yang diolah menggunakan metode SEM. Berdasarkan data tersebut, didapatkan hasil bahwa terdapat 4 antecedent dari kepercayaan dalam menggunakan *mobile payment* yaitu, *mobility*, *customization*, *security*, dan *reputation*. Untuk efek dari *moderating gender*, didapatkan hasil bahwa *mobility* dan *reputation* memiliki pengaruh terhadap kepercayaan laki-laki, kemudian *customization* dan *security* memiliki pengaruh terhadap kepercayaan perempuan dalam menggunakan *mobile payment* (Shao, 2018).

Penelitian ini menetapkan beberapa kriteria yang harus dipenuhi responden yaitu responden merupakan pengguna aplikasi DANA yang pernah melakukan transaksi minimal 3 kali, berusia antara 17-40 tahun, berdomisili di Kota Balikpapan, dan tidak terbatas pada profesi. Penetapan jumlah transaksi yakni minimal 3 kali dilakukan guna memastikan responden adalah pengguna DANA. Untuk penetapan rentang usia yakni 17-40 tahun didasarkan oleh hasil sensus penduduk kota Balikpapan pada bulan September 2020 yang di dominasi oleh generasi milenial (generasi Y) dan generasi Z. Pemilihan tersebut juga didasarkan oleh karakteristik generasi Y dan generasi Z yang tumbuh di era perkembangan teknologi, pemakai media sosial dan cenderung melibatkan teknologi di dalam kegiatan sehari-hari (Wijoyo, 2002). Penelitian ini menggunakan variabel moderasi *gender* dan variabel mediasi *trust*. Penggunaan variabel mediasi *trust* didasarkan oleh teori yang dikemukakan oleh Chawla (2019) bahwa *trust* atau kepercayaan merupakan aspek yang sangat krusial saat melakukan transaksi *online* (Chawla, 2019). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Shao (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan aspek yang memengaruhi kepercayaan perempuan dan

laki-laki saat menggunakan *mobile payment*. Karena itu, penelitian ini menggunakan variabel moderasi *gender*.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode SEM, akan diperoleh faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* berdasarkan perbedaan jenis kelamin. Diharapkan dari hasil analisis tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk masukan terhadap *mobile payment* di Indonesia, khususnya aplikasi DANA dalam meningkatkan layanan secara berkelanjutan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka didapatkan rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *continuance intention* pada penggunaan *mobile payment* DANA?
2. Bagaimana hubungan faktor-faktor yang berpengaruh pada *continuance intention* penggunaan *mobile payment* DANA terhadap variabel moderasi *gender* dan variabel mediasi *trust*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka dibuat tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* pada penggunaan *mobile payment* DANA.
2. Mengetahui hubungan *structural* dari faktor-faktor yang berpengaruh pada *continuance intention* penggunaan *mobile payment* DANA terhadap variabel moderasi *gender* dan variabel mediasi *trust*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari sudut pandang teoritis: proses serta hasil analisis pada penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya

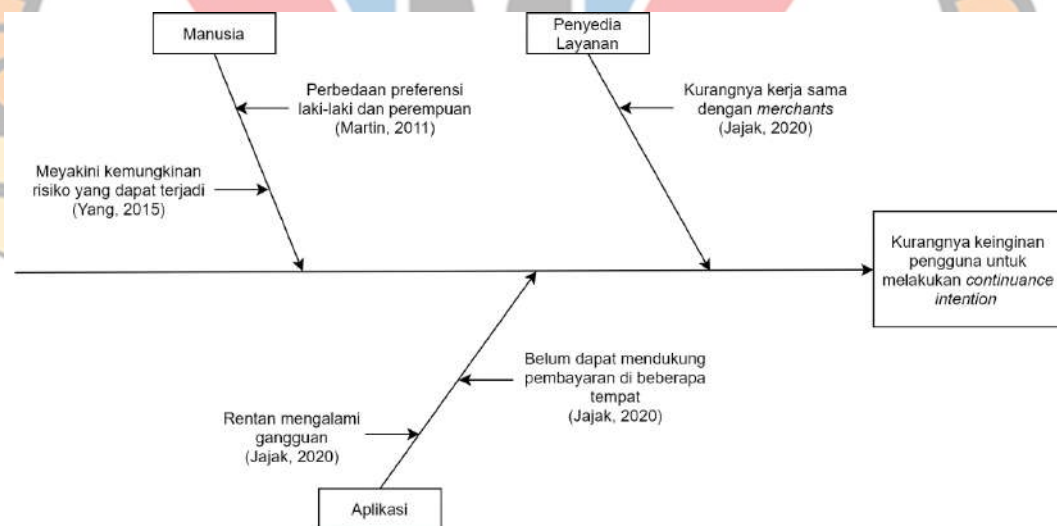


terkait perbedaan preferensi *gender* yang memengaruhi keputusan *continuance intention* pada penggunaan *mobile payment*.

2. Dari sudut pandang penyedia layanan *mobile payment*: hasil dari analisis penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam mengembangkan layanan pada *mobile payment* ke depannya.

### 1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran untuk penelitian ini dimodelkan dengan menggunakan diagram *fishbone* seperti pada gambar 1.1. Terdapat 3 kategori yang merupakan penyebab dari kurangnya keinginan pengguna untuk melakukan *continuance intention* pada penggunaan aplikasi DANA yaitu Manusia, Penyedia Layanan, dan Aplikasi.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Pada gambar 1.1 diatas dijelaskan bahwa terdapat 3 kategori yang menjadi penyebab permasalahan pada penelitian ini. Permasalahan pada penelitian ini didasarkan pada hasil survei Jajak Pendapat pada bulan April 2020 yang menampilkan fakta bahwa pengguna DANA juga menggunakan aplikasi *digital wallet* lain selain DANA. Ketiga kategori yang menjadi penyebab permasalahan adalah manusia, aplikasi, dan penyedia layanan. Dalam kategori manusia, didapatkan 2 penyebab yaitu perbedaan preferensi laki-laki dan perempuan serta keyakinan akan risiko yang dapat terjadi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Martin pada tahun 2011 dijelaskan bahwa terdapat perbedaan preferensi atau

minat yang menjadi landasan laki-laki dan perempuan dalam mengambil suatu keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi (Martín, 2011).

Menurut Yang, keyakinan akan kemungkinan risiko yang didapat merupakan salah satu permasalahan wajar yang dirasakan bagi pengguna *mobile payment*. Keyakinan akan kemungkinan risiko dapat terjadi karena kekhawatiran akan adanya kerugian finansial, pelanggaran privasi atau perasaan tidak puas terhadap kinerja aplikasi. Hal tersebut dapat menimbulkan prasangka-prasangka buruk dalam penggunaan aplikasi *mobile payment* (Yang, 2015).

Pada kategori aplikasi, terdapat 2 hal yang menjadi penyebab permasalahan yaitu aplikasi rentan mengalami gangguan dan aplikasi belum dapat mendukung pembayaran di beberapa tempat. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jajak Pendapat, didapatkan hasil bahwa pengguna *digital wallet* masih merasakan keterbatasan dalam menggunakan aplikasi. Aplikasi yang rentan mengalami *error* dan belum dapat mendukung beberapa jenis pembayaran membuat *digital wallet* tidak dapat digunakan dimana pun dan kapan pun. Sama dengan kategori penyedia layanan yang memuat penyebab kurangnya kerja sama dengan *merchants* juga mengakibatkan keterbatasan penggunaan aplikasi (Jajak, Survey Report: Indonesia Digital Wallet Trend 1st Semester of 2020, 2020). Dari berbagai penyebab yang telah dijelaskan, didapatkan satu akibat yaitu kurangnya keinginan untuk melakukan *continuance intention*. Oleh karena itu, guna mengatasi dampak dari akibat yang ditimbulkan, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* pada penggunaan aplikasi DANA.

## 1.6 Batasan Penelitian

Berikut adalah batasan-batasan dalam pengerjaan penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya fokus pada *mobile payment* dengan jenis *e-wallet*, khususnya aplikasi DANA.
2. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan variabel moderasi terhadap *gender* serta variabel mediasi terhadap *perceived risk* yang dirasakan pengguna.
3. Penelitian ini terbatas pada pengujian model yang telah dibuat oleh Zhen Shao, Lin Zhang, Xiaotong Li, dan Yue Guo pada tahun 2018 (Shao, 2018).



4. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner dan *Smart PLS* untuk menguji model pengukuran dan model struktural metode SEM.
5. Cakupan penyebaran kuesioner pada penelitian ini hanya sebatas kota Balikpapan.
6. Kriteria responden yang diperlukan pada penelitian ini ialah pengguna aplikasi DANA yang pernah melakukan transaksi minimal 3 kali, berusia antara 17-40 tahun, berdomisili di Kota Balikpapan, dan tidak terbatas pada profesi.
7. Jumlah minimum untuk responden pada penelitian ini adalah 200 laki-laki dan 200 perempuan.

