

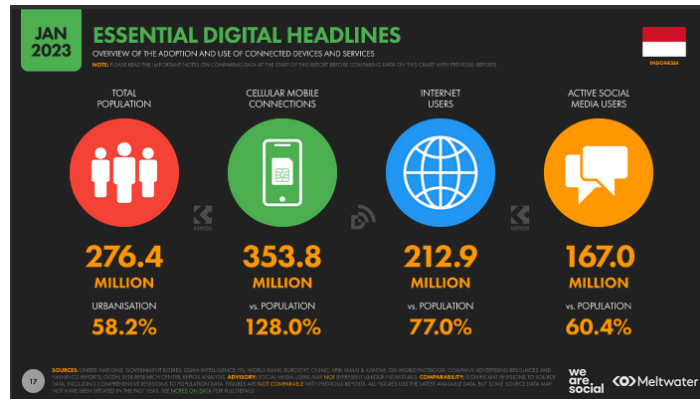
BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Semakin majunya teknologi di bidang informasi dan komunikasi membawa perubahan besar di berbagai bidang kehidupan kita. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, berbagai hal dalam transaksi juga semakin meningkat dan mudah. Pada jaman sekarang banyak masyarakat yang telah menggunakan *e-commerce* atau metode pembayaran yang di proses secara elektronik, biasa disebut e-money (Arent dkk., 2017).

Berdasarkan hasil laporan terbaru data dari Hootsuite & We Are Social secara berkala menyajikan data bahwa di Indonesia jumlah pengguna internet hingga tahun Januari 2023 telah mencapai angka 212,9 juta, artinya 77 % masyarakat Indonesia menggunakan layanan internet untuk berbagai keperluan. Banyaknya kemudahan yang didapat dari internet juga mengubah gaya hidup dan mulai mengubah kebiasaan masyarakat. Fungsi pasar dahulu harus bertatap muka antara penjual dan pembeli, kini telah berubah dengan adanya aplikasi layanan jual beli. Bagi perusahaan-perusahaan besar seperti Pos Indonesia, peningkatan penggunaan internet memberikan peluang baru karena perusahaan dapat memanfaatkan internet sebagai media untuk memberikan pelayanan.



Gambar 1. 1 Statistik Pengguna Internet di Indonesia 2023

Sumber: (WeAreSocial, 2023)

Kemunculan transaksi pembayaran dari tunai menuju nontunai di kalangan masyarakat telah menjadi tren dan tidak dapat dihindari. Perkembangan sistem pembayaran nontunai atau sistem pembayaran telah mengubah munculnya inovasi–inovasi baru dalam menggunakan metode pembayaran. Salah satunya yaitu munculnya alat pembayaran elektronik yang menggunakan perkembangan teknologi saat ini. Saat ini di Indonesia banyak sekali yang menyediakan sistem dompet digital seperti Allo Bank, Line Bank, I.Saku, LinkAja, Jenius, Pospay dan masih banyak yang lainnya. Meski demikian tiap-tiap dompet digital memiliki keunggulan dan pelanggan setia masing-masing. Misalnya, pengguna Allo Bank lebih sering menggunakan untuk belanja di Transmart, dan menyediakan berbagai fitur pembayaran tagihan sehari-hari bahkan menyediakan fitur pembayaran nontunai menggunakan QRIS. Line Bank lebih sering digunakan untuk membuka rekening tanpa biaya admin, membayar tagihan berbagai kanal seperti PLN pascabayar, pulsa/data dan aplikasi ini telah mendukung pembayaran dengan sistem

QRIS. Sedangkan i.saku lebih sering digunakan untuk memesan online atau transaksi di Indomaret, Indogrosir, Superindo dan aplikasi ini sudah bisa menggunakan fitur QRIS sehingga ketika berbelanja akan mendapat poin untuk ditukar dengan voucher belanja.

PT Pos Indonesia (Persero) telah mengeluarkan layanan digital pembayaran yaitu aplikasi Pospay untuk memudahkan para konsumen melakukan transaksi pembayaran seperti pembayaran listrik, pajak, belanja online, tagihan telepon, PDAM, cicilan kendaraan bermotor, BPJS, Tiket KAI, pembelian pulsa, listrik Prabayar atau token, dan beragam billing payment lainnya, hingga transaksi layanan syariah seperti zakat, infaq, shodaqoh, wakaf, dan kurban. Selain itu, Pospay sendiri juga bisa memudahkan masyarakat untuk mengirim uang. Aplikasi Pospay sendiri dapat di unduh dari App Store dan Play Store. Terbukti Pospay tembus 1 juta penggunaan hanya dalam waktu delapan bulan setelah peluncuran 13 April 2021. Pencapaian itu tentunya menjadi sinyal positif dari masyarakat atas kepercayaannya produk dan *channel* dari PT Pos Indonesia. Banyak perusahaan maupun bank yang melakukan kerjasama diantaranya bank BNI 46, BSI, BTN, BCA, dan Bank Mandiri.

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Unduhan Aplikasi Pembayaran Digital di Play Store

No	Nama Perusahaan	Jumlah unduhan	Bintang
1	Allo Bank	1.000.000+	3.4
2	Line Bank	1.000.000+	3.2
3	Pospay	1.000.000+	3.6
4	I.saku	5.000.000+	3.1

Sumber: observasi di Google Play Store

Menurut data yang peneliti dapat dari *Play Store*, Perbandingan pengunduhan aplikasi Allo Bank, Line Bank, I.saku, Jenius, dan Pospay. Total pengunduhan Pospay dari awal peluncuran sampai saat ini sebesar 1.500.000, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Pospay peluncuran awal pada tahun 2021 itu masih terbilang baru akan tetapi jumlah pengunduhannya sudah cukup banyak dan dapat disimpulkan aplikasi Pospay ini sudah dikenal oleh masyarakat.

Pospay merupakan aplikasi *smartphone* dengan sistem operasi Android dan iOS yang diberikan kepada pelanggan sebagai *digital channel* untuk mengakses layanan Giropos dan layanan transaksi keuangan lainnya secara mandiri. Kehadiran Pospay ini sebagai upaya PT Pos Indonesia menyesuaikan diri di era digital ini. Selain itu, keberadaan layanan Pospay ini menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, mulai dari pelaku bisnis konvensional dan syariah, milenial, UMKM, pedagang kecil dan menengah yang dapat dengan mudah bertransaksi, cepat, aman, serta tidak terbatas jarak dan waktu.



Gambar 1. 2 Tampilan PosPay di Google Play Store

Sumber: hasil tangkapan layar penulis

Meskipun terdapat kemudahan dari penggunaan Pospay, ada juga kebermanfaatan dari penggunaan Pospay. Sebelum memutuskan untuk

menggunakan suatu aplikasi dompet digital, pengguna memiliki beberapa faktor yang akan menjadi pertimbangan. Salah satunya adalah persepsi manfaat, apabila *pengguna* memutuskan untuk menggunakan suatu layanan digital, pengguna tentunya memikirkan manfaat apa saja yang akan diperoleh dari menggunakan layanan digital tersebut.

Manfaat tersebut pengguna bisa mendapatkan *cashback* atau keuntungan promo ketika kita melakukan transaksi. Selain itu kita juga bisa mendapatkan bonus maupun *voucher*. Proses pembayaran cepat dan mempersingkat waktu tidak perlu lama menunggu antrean, selain menghemat waktu juga lebih praktis karena tidak perlu membawa banyak uang tunai saat bertransaksi. Jika pengguna memiliki masalah dan ingin penjelasan lebih lanjut, pengguna Pospay bisa berkonsultasi langsung dengan mengunjungi kantor pos terdekat maupun agen pos. Kantor pos banyak tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Beda dengan *fintech* yang lain. Tempat lain jauh dari kantor bahkan tidak memiliki kantor fisik, jadi sangat sulit jika dimintai keterangan.

Pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian tentang minat penggunaan *E-Wallet*. Penelitian tersebut dilakukan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang dikatakan paling tepat dalam menjelaskan bagaimana pengguna menerima sebuah sistem. TAM yang akan digunakan pada penelitian ini adalah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sesuai dengan teori dari Davis (1989) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan penentu dasar dari penerimaan pengguna.

Penelitian Prasetya & Putra (2020) menyatakan bahwa manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan. Selain itu penelitian Ernawati & Noersanti (2020) menyatakan bahwa manfaat dan kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan. Penelitian Safitri & Diana (2020) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan.

Berdasarkan latar belakang dan berbagai hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas memberikan kesimpulan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP NIAT PENGGUNAAN APLIKASI POSPAY DI KOTA YOGYAKARTA”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *perceived usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh terhadap niat penggunaan Pospay di Kota Yogyakarta?
- 2) Apakah *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) berpengaruh terhadap niat penggunaan Pospay di Kota Yogyakarta?

3. Batasan Masalah

Batasan masalah untuk penelitian ini adalah:

- 1) Responden penelitian ini mengetahui adanya aplikasi Pospay yang bisa digunakan dalam bertransaksi

- 2) Usia responden dibatasi pada rentang 18-50 tahun, hal ini dikarenakan pada rentang usia tersebut, responden dinilai lebih banyak menggunakan teknologi. Menurut DataBoks, rentang usia tersebut menjadi kelompok usia yang paling banyak menggunakan teknologi yang terhubung internet dengan banyak pengaplikasiannya (DataBoks, 2018).
- 3) Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023.
- 4) Variabel penelitian ini terbatas pada 2 variabel bebas yakni *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, dan 1 variabel terikat yakni niat penggunaan.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Pospay di Kota Yogyakarta sebagai alat transaksi dengan menggunakan TAM. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini, yaitu:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* (persepsi manfaat) terhadap penggunaan Pospay di Kota Yogyakarta.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) terhadap penggunaan Pospay di Kota Yogyakarta.

5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat adanya penelitian ini adalah :

- 1) Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah ilmu dan wawasan mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan aplikasi Pospay di kota Yogyakarta.

2) Bagi STIM YKPN

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan informasi dan referensi untuk menjadi *acuan* dalam melakukan penelitian selanjutnya maupun sebagai pengembang wawasan pengetahuan dalam dunia pasar.

3) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dipergunakan sebagai masukan atau bahan pembandingan peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis ataupun penelitian yang lebih luas khususnya di bidang manajemen pemasaran.