

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Teknologi yang berkembang pesat saat ini telah menjadi media yang paling berperan dalam menopang berbagai bidang kehidupan manusia. Pada saat yang sama, seiring terus berkembangnya teknologi dan internet telah memberi dampak yang signifikan pada perubahan perilaku masyarakat. Selain itu, dari perspektif ekonomi dan keuangan, perkembangan teknologi memiliki dampak besar pada sistem pembayaran, terutama pergerakan uang dari satu sisi ke sisi lain. Sistem pembayaran pada awalnya didasarkan pada barter, namun kemudian berkembang hingga menggunakan uang sebagai alat pembayaran.

Kemudian dengan mengikuti perkembangan teknologi sistem pembayaran yang mengikuti perkembangan internet, maka sistem pembayaran terbagi menjadi sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non-tunai. Sistem pembayaran non-tunai merujuk pada pembayaran elektronik atau uang elektronik atau yang lebih dikenal dengan sebutan *e-money* (Visakha & Keni, 2022). Dalam literatur yang lain Richowanto and Susanti, (2021) menyebutnya dengan istilah sistem transaksi komunitas daring. Dan menurut Kumar et al., (2024) dompet elektronik adalah jenis kartu elektronik yang dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi daring. Hal ini dipengaruhi oleh pertumbuhan eksponensial para pengguna computer dan telepon pintar di berbagai belahan dunia (Abdul-Halim et al., 2022).

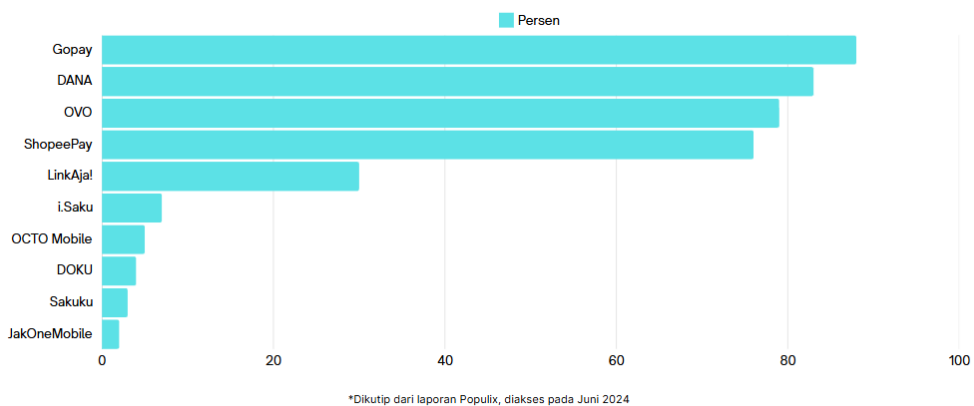
Fenomena sosial ini memungkinkan para pengguna sistem pembayaran lebih mudah melakukan berbagai transaksi pembelian melalui sistem pembayaran non-tunai (*daring*). Kemungkinan salah satunya dapat dilakukan melalui munculnya sistem pembayaran dompet elektronik (*e-wallet*) sebagai alat pembayaran non-tunai yang difasilitasi melalui pemanfaatan teknologi internet. Dewasa ini dompet elektronik (*e-wallet*) merupakan teknologi terkini dan paling inovatif serta merupakan wujud revolusi digital di sektor keuangan yang mampu memberikan kemudahan bagi penggunaannya dan memberikan manfaat lebih dalam bertransaksi keuangan (Hapsoro & Kismiatun, 2022). Menurut Salepa & Ni (2022), dompet elektronik adalah jenis uang elektronik yang digunakan untuk mengoperasikan sistem pembayaran melalui Kode Respon Cepat (*QR Code/QR Payment*), *Near Field Communication* (NFC), dan *One-Time Password* (OTP). Dompet elektronik adalah salah satu bentuk uang elektronik berupa kartu pintar berbasis chip atau aplikasi (Karim et al., 2020). Dompet elektronik memungkinkan pengguna untuk menyimpan dana secara digital dan melakukan transaksi dengan lancar melalui perangkat seluler atau komputer (Shrestha et al., 2024).

Dompet elektronik (*e-wallet*) merupakan salah satu inovasi teknologi masa kini yang telah merambah dan mendominasi perekonomian di negara berkembang maupun negara maju. Oleh karena itu, masih ada fokus ilmiah terhadap penggunaan teknologi informasi secara terus-menerus oleh pengguna, khususnya aplikasi *e-wallet* (Abdul-Halim et al., 2022). Dompet elektronik merupakan uang elektronik yang termasuk dalam kategori data yang disimpan di server atau *server-based* (Umiyati et al., 2021). Mengikuti perkembangan internet dan juga

seiring berkembangnya pasar, *e-wallet* muncul sebagai salah satu metode pembayaran yang tergolong inovatif dan baru yang dapat digunakan untuk transaksi bisnis baik secara *online* maupun *offline*. Berbagai metode tersebut hadir untuk memfasilitasi pengguna untuk menyimpan informasi keuangan mereka di server sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat, dimana kehadiran *platform* tersebut dapat mendorong konsumen untuk berbelanja tanpa harus mendatangi pusat perbelanjaan (Kow et al., 2019; Qasim & Abu-Shanab, 2019).

Banyak negara telah mengadopsi dan menggunakan aplikasi dompet elektronik sebagai opsi pembayaran karena memiliki berbagai kelebihan, kenyamanan, hemat waktu dan biaya (A. Hasan & Gupta, 2024). Selain memiliki kesederhanaan dan fleksibilitas atau mudah digunakan, dompet digital (*e-wallet*) juga dipandang lebih bermanfaat dibandingkan sistem pembayaran lainnya. Di Indonesia, ada banyak dompet elektronik yang populer di kalangan masyarakat, seperti *DANA*, *OVO*, *ShopeePay*, *GoPay*, *LinkAja*, dan lain-lain. Di bidang *e-commerce*, mengintegrasikan kemudahan penggunaan *e-wallet* ke dalam *platform* pembelajaran akan memudahkan pengguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, Misalnya, belanja kebutuhan pokok, beli pulsa, paket data, belanja kebutuhan pokok, pembayaran *online*, pembayaran tagihan listrik, *Wi-Fi*, iuran BPJS, pembelian tiket, dan lain sebagainya. *E-wallet* merupakan *platform* pembayaran *e-commerce* yang sepenuhnya didukung oleh Bank, perusahaan telekomunikasi, *fin-tech* dan bahkan di Indonesia dompet elektronik juga ditawarkan oleh perusahaan non perbankan.

Selain itu, dompet elektronik mudah digunakan, karena hanya memerlukan pemindaian kode respons cepat (QR) dan memasukkan nomor identifikasi pribadi (PIN) di telepon pintar, sehingga lebih cepat digunakan daripada uang tunai atau kartu debit/kredit. Fitur ini dapat meningkatkan keamanan pengaturan keuangan pengguna. Berikut ini ditampilkan sepuluh aplikasi *e-wallet* yang mendominasi sistem pembayaran di Indonesia.



### Gambar 1.1 Sepuluh *e-Wallet* Terbaik di Indonesia

Sumber: <https://www.inilah.com/aplikasi-e-wallet-terpopuler-di-indonesia>

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Populix* terhadap seribu pengguna *e-wallet* di Indonesia, menjelaskan bahwa *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah *Gopay* yang mencapai 88%, Aplikasi *Dana* 83%, *OVO* 79%, *ShopeePay* 76 % dan *Link Aja* mencapai 30%. Selain itu terdapat beberapa aplikasi lain yang juga banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia termasuk Aceh yaitu *i-saku* yang mencapai 7% pengguna, *OCTO Mobile* 5%, *DOKU* 4%, *sakuku* 3%, dan *jakONEMobile* 2%. *Populix* juga melaporkan bahwa frekuensi penggunaan aplikasi terbanyak dilakukan sebanyak 2 sampai 3 kali dalam seminggu, dengan jenis transaksi

paling banyak untuk pembelian *e-commerce* yang mencapai 85 persen. Sedangkan 71 persen menggunakannya untuk biaya transportasi. Serta 69 persen lainnya menggunakan aplikasi dompet digital untuk membeli pulsa dan kuota internet atau telepon. Selain itu, dompet elektronik ini diperkirakan akan diterima oleh konsumen dari berbagai umur yang paham teknologi karena perangkat ini berpotensi untuk menjalankan berbagai layanan dengan teknologi seluler yang sedang berkembang dibandingkan sebelumnya (Abdul-Halim et al., 2022).

Provinsi Aceh, khususnya Kota Lhokseuwawe merupakan salah satu daerah dengan pertumbuhan pengguna dompet di Indonesia, dimana beberapa faktor mungkin perlu dieksplorasi kembali untuk memberikan wawasan penting mengenai tantangan dan peluang yang unik dalam mengadopsi dompet elektronik di kalangan masyarakat. Meskipun penggunaan pembayaran berbasis elektronik terus meningkat di Kota Lhokseumawe, namun masih sedikit yang diketahui mengenai adopsi layanannya terkait dengan transaksi pembayaran. Selain mempertimbangkan profil demografi yang sangat heterogen, berbagai faktor internal dan eksternal juga mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan dompet digital (*e-wallet*).

Penelitian sebelumnya tentang dompet elektronik (*e-wallet*) telah menjelaskan berbagai faktor penting mengenai aspek adopsi dan keberlanjutan penggunaan dompet digital (*intention to continues use*) (Lestari et al., 2024; Novira et al., 2024; Nuralam et al., 2024; Visakha & Keni, 2022). Namun penelitian ini berfokus pada faktor kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kepuasan masyarakat

(*perceived satisfaction*) dalam penggunaan dompet digital. Model keberlanjutan penggunaan dompet elektronik telah dikembangkan untuk menyelidiki niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi teknologi, termasuk *Technology Acceptance Model* (TAM) dan difusi inovasi (DOI) dan secara ekstensif menyelidiki faktor-faktor kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan (Al-Hattami et al., 2023; Senali et al., 2023; Shrestha et al., 2024).

Selanjutnya penelitian yang ada tidak memiliki pemahaman yang komprehensif tentang keterlibatan kepuasan pengguna dengan perilaku niat mengadopsi teknologi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh perbedaan tingkat kepuasan pengguna. Pernyataan ini dikatakan relatif karena perbedaan sistem pembayaran, termasuk dengan menggunakan seluler. Studi ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan yang teridentifikasi melalui penyelidikan sebelumnya, khususnya terkait faktor persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi, persepsi kegunaan dan persepsi kepuasan pengguna terhadap niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi *e-wallet* secara berkelanjutan.

Menurut Kowang et al., (2020), persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan dua faktor penting untuk mengadopsi *e-wallet*, hal yang sama juga disampaikan oleh (Al-Hattami et al., 2023; Visakha & Keni, 2022). Namun hasil penelitian Hapsoro & Kismiatun, (2022), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan tidak secara langsung mempengaruhi niat kelanjutan penggunaan *e-wallet*. Demikian juga kajian Luthfyyah & Istanti, (2025), menemukan *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat menggunakan *e-wallet*.

Selanjutnya dalam konteks persepsi kepuasan penggunaan *e-wallet*, Visakha & Keni, (2022), mengatakan kepuasan pengguna *e-wallet* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Jadi kepuasan pengguna aplikasi tersebut penting untuk keberhasilan pembayaran secara digital (Fainusa et al., 2019). Namun hasil penelitian Al-Hattami et al., (2023), menunjukkan perspektif yang berbeda, dimana PEU dan PU tidak secara signifikan meningkatkan niat pelanggan untuk menggunakan aplikasi, namun pengguna lebih menyoroti aspek kualitas layanan dan kepercayaan merupakan faktor penentu utama dalam meraih loyalitas pelanggan terhadap dompet digital.

Penelitian empiris yang telah dilakukan sebelumnya menyimpulkan bahwa dompet elektronik (*e-wallet*) merupakan instrumen penting untuk inklusi keuangan diberbagai negara berkembang, termasuk Indonesia, dimana sebagian besar penduduknya mungkin tidak memiliki akses atau karena dipengaruhi oleh terbatasnya infrastruktur perbankan. Kajian ini juga menjadi sumber edukasi bagi masyarakat untuk menghilangkan kesenjangan ditengah-tengah masyarakat tentang kemudahan dan kebermanfaatan dalam penggunaan sistem pembayaran digital dalam aspek kehidupan ekonomi dan keuangan, khususnya pada masyarakat di wilayah Kota Lhokseumawe.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah penelitian yang uji dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *customer Satisfaction* pengguna *e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *customer Satisfaction* pengguna *e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
5. Apakah *customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
6. Apakah *Customer Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Perceived ease of Use* dengan *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
7. Apakah *Customer Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Perceived Usefulness* dengan *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *customer Satisfaction* pengguna *e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *customer Satisfaction* pengguna *e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer Satisfaction* terhadap *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis peran *Customer Satisfaction* sebagai pemediasi dalam hubungan *Perceived Ease of Use* dengan *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis peran *Customer Satisfaction* sebagai pemediasi dalam hubungan *Perceived Usefulness* dengan *Intention Continue Use e-wallet* pada Masyarakat Kota Lhokseumawe.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat secara praktis dan secara teoritis, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

1. Secara praktis penelitian diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi *e-wallet* dalam transaksi pembelian produk barang dan jasa. Memahami sistem pembayaran

digital diharapkan mampu memberikan efisiensi dan efektivitas dalam kebiatan bisnis masyarakat.

2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi penting bagi para peneliti selanjutnya, dimana penelitian-penelitian tentang teknologi keuangan dapat menjadi salah satu kegiatan penting untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya untuk pengembangan teknologi pembayaran dalam kegiatan bisnis.