

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jumlah *e-Commerce* dan *m-Commerce* transaksi telah meningkat secara besar-besaran dalam beberapa tahun terakhir (eCommerce, 2014). Peningkatan jumlah transaksi ini salah satunya disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin maju pesat di bidang metode pembayaran. Salah satu metode pembayaran telah maju dan menjadi tren adalah metode pembayaran dengan *mobile phone* atau yang lebih dikenal dengan istilah termutakhir, yaitu *smartphone*. Perkembangan ini pun menyebabkan pengguna *smartphone* di seluruh dunia pun semakin meningkat (Yang, et al., 2012). Hal ini dapat diketahui karena *smartphone* atau perangkat seluler diperkirakan telah mencapai 85% sebagai alternatif cara bertransaksi dari total berbagai macam cara bertransaksi di pasar untuk kebutuhan rumah tangga secara global (Insight, 2012).

Bentuk perkembangan ini dapat terlihat dengan perubahan metode pembayaran dari yang kontan atau tunai menjadi tidak tunai, baik dengan cek, transfer bank, kartu kredit, kartu debit dan seterusnya. Teknologi yang memfasilitasi cara pembayaran yang tidak secara tunai ini pun berkembang, salah satunya cara pembayaran dengan bantuan *smartphone* atau *mobile payment* yang mempunyai sarana *QR Code*, *OTP Code*, *NFC*, *e-Wallet* dan *smartcard* untuk melakukan transaksi (Jeffus, et al., 2015; Liébana-Cabanillas, et al., 2014). Selain itu, dengan bantuan *smartphone* dan *mobile payment* ini dapat digunakan untuk mengubah cara orang melakukan berbagai macam aktivitas seperti membayar tagihan, membeli

tiket, berinteraksi teman atau pelanggan dan kemampuan fitur *smartphone* lainnya (Confidential, 2012; Cox & Sanchez, 2012).

Berbagai macam kelebihan *mobile wallet* sebagai salah satu fasilitas pembayaran yang paling nyaman adalah kemudahan dalam mempersiapkannya yang tanpa memerlukan uang tunai fisik, sehingga sewaktu-waktu dapat ditransaksikan di tengah-tengah aktivitas. Contoh kemudahan lain: isi ulang atau *top up* yang bebas biaya administrasi terutama bila berada dalam satu manajemen perusahaan, aplikasi yang mudah ditemukan dan diunduh untuk digunakan dan verifikasi pembayaran yang makin lama makin nyaman dan aman seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, seperti tinggal mendekatkan *smarthphone* ke *reader* atau mesin pembaca pada *merchant* untuk langsung bertransaksi dapat diperoleh dengan menggunakan *mobile wallet*.

Semua hal tersebut telah banyak mendorong penelitian tentang *mobile payment*, tetapi khusus tentang *mobile wallet* terutama di Indonesia masih terbatas atau baru. Sebagaimana sesuatu hal baru, perlu suatu cara agar *mobile wallet* ini dapat diterima atau diadopsi dengan cepat (Mallat & Dahlberg, 2009). Salah satu caranya adalah dengan memahami pengalaman dan kebiasaan dari perspektif calon pengguna (Miliani, et al., 2013; Wang, et al., 2015). Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi penggunaan *mobile wallet* sebagai salah satu metode *mobile payment*, kemudian dapat dikembangkan untuk penggunaan berkelanjutannya (Deng, et al., 2010; Zhou, 2014). Teknologi *mobile wallet* telah diadopsi dan diteliti di beberapa negara maju seperti China, Jerman (Wurster, 2013), Amerika Serikat dan bahkan Afrika Selatan

(Glajcen, 2011), tetapi untuk negara berkembang seperti Indonesia cenderung kurang mengadopsi teknologi *mobile wallet* ini dan penelitian di bidang ini pun belum berkembang.

Berdasarkan data yang telah diperoleh oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), & Puskakom UI pada survey profil pengguna internet Indonesia tahun 2014, diketahui bahwa sudah banyak pengguna internet di Indonesia yaitu sebesar 34,9%. Pengguna internet akan terus berkembang, hal ini diketahui dari data pengguna internet tahun 2012 sebelumnya yang sebanyak 24,23%, sehingga dapat disimpulkan jika peningkatan penggunaan internet terus terjadi dari tahun ke tahun. Penggunaan internet yang terus berkembang dari tahun ke tahun ini merupakan peluang dari *mobile payment* untuk berkembang dan beradaptasi pula. Selain itu dari data tersebut dapat diketahui bahwa perangkat *mobile (smartphone)* lah yang paling banyak (85%) digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk mengakses internet dan melakukan transaksi. Tetapi, pengguna internet yang pernah melakukan transaksi *online* hanya sekitar 27%. Hal ini disebabkan paling banyak karena proses yang lama sebanyak 59,5%. Beberapa hal lain yang menyebabkan masyarakat Indonesia tidak melakukan transaksi *online* adalah masalah keamanan dan ketidaktahuan cara menggunakan layanan yang ada. Dari pengguna internet yang memiliki alat transaksi elektronik hanya sebanyak 24%, metode pembayaran transfer dengan SMS banking menjadi pilihan utama sebanyak 67,4%, sedangkan salah satu metode pembayaran dengan *mobile payment* jenis *mobile wallet* kurang begitu dikenal atau diminati, hanya T-Cash sebanyak 0,8% dan dompetku XL sebanyak 0,2% (Marius, 2015; eCommerce, 2014).

Berdasarkan informasi yang diperoleh ini, dapat diketahui bahwa metode pembayaran dengan *mobile payment* khususnya *mobile wallet* belum begitu diminati oleh masyarakat Indonesia. Penelitian ini kemudian mencari faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi, agar teknologi yang berkembang, yaitu *mobile wallet* dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Phonthanakitithaworn, et al. mengenai adopsi pengguna *m-Payment* di Thailand. Hasil dari penelitian ini adalah lebih dari 60% pengguna yang pernah menggunakan *m-Payment*, ingin menggunakan inovasi teknologi *m-Payment* terbaru. Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan pengguna untuk memakai atau mengadopsi *m-Payment* adalah budaya, norma dan sosial yang berlaku di masyarakat Thailand, sedangkan faktor yang perlu diperhatikan dari penyedia layanan *m-Payment* adalah layanan, biaya masuk akal dan transparan serta yang paling penting kepercayaan (Phonthanakitithaworn, et al., 2014).

Penelitian oleh Shin, et al. tentang penelitian perbandingan pengguna *smartphone* menuju *m-Payment* di Amerika Serikat dan Korea Selatan. Penelitian ini menggunakan tiga faktor utama untuk membandingkan, yaitu *security* (keamanan), *cost* (biaya) dan *convenience* (kenyamanan). Kesimpulan utama dari penelitian ini menyebutkan bahwa faktor keamanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling kuat baik bagi pengguna *smarthphone* di Amerika Serikat maupun di Korea Selatan (Shin, et al., 2014).

Beberapa penelitian lain lagi: penelitian membangun model adopsi *mobile*

wallet yang cocok pada *mobile* Suica di Jepang oleh Amoroso, D. Dan Magnier-Watanabe, R. (Amoroso & Magnier-Watanabe, 2012), penelitian model bisnis untuk *mobile payment* di China oleh Guo, et al. (Guo, et al., 2015), dan penelitian model pengembangan adopsi *mobile wallet* konsumen di Kanada oleh Sanaz, Kafsh, Z. (Kafsh, 2015), dan penelitian oleh de Kervenoael, et al. tentang pengaruh retail online di Singapura (Kervenoael, et al., 2014)

Berdasarkan penelitian yang telah ada, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kesuksesan adopsi atau perilaku dan penerimaan teknologi *mobile wallet* di Indonesia. Analisis dalam penelitian ini menggunakan kerangka berpikir model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang merupakan gabungan dari model-model adopsi atau perilaku dan penerimaan teknologi pada penelitian-penelitian sebelumnya (Venkatesh, et al., 2012). Diharapkan hasil temuan dalam penelitian ini secara konkret dapat mengidentifikasi dan merekomendasikan faktor-faktor adopsi atau perilaku dan penerimaan *mobile wallet* yang cocok dan sesuai dengan masyarakat Indonesia sehingga dapat menjadi acuan yang baik bagi peneliti selanjutnya maupun perusahaan atau industri penyedia layanan *mobile wallet*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah peneliti mencoba untuk melakukan:

1. Pencarian terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi teknologi *mobile wallet* masyarakat Indonesia dengan menggunakan model UTAUT2.

2. Rekomendasi agar *mobile wallet* dapat diadopsi dengan baik oleh masyarakat Indonesia berdasarkan bidang keilmuan adopsi teknologi.

1.3. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang terkait dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menggunakan uji sampel acak (*random sample*) masyarakat pengguna internet di Indonesia.
2. Penelitian ini meneliti tentang adopsi atau perilaku dan penerimaan masyarakat Indonesia yang cukup dewasa (SMP atau berumur di atas 12 tahun) untuk menggunakan teknologi *mobile wallet* ini secara mandiri.
3. Variabel *experience* (pengalaman) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sudah pernah atau belum pernah mempunyai pengalaman dalam menggunakan *mobile wallet* sebelumnya. Jumlah responden yang sudah pernah atau belum pernah menggunakan *mobile wallet* sebelumnya diseimbangkan dalam penelitian ini untuk mendapatkan respon pengalaman penggunaan yang seimbang.

1.4. Keaslian Penelitian

Seluruh bagian dalam laporan penelitian tesis ini adalah hasil karya pribadi peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sendiri oleh peneliti dengan panduan dari pembimbing. Topik dan metode yang telah digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya dengan topik yang relevan. Kontribusi atau manfaat yang diberikan pada penelitian ini adalah

menerapkan metode yang telah disebutkan pada penelitian sebelumnya pada teknologi dan masyarakat yang belum pernah diujikan pada penelitian sebelumnya. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memberi pernyataan bahwa laporan penelitian tesis yang telah dibuat adalah bebas plagiat dan bukan merupakan kutipan ataupun duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Menemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi teknologi *mobile wallet* di Indonesia dengan menggunakan model UTAUT2.
2. Memberikan rekomendasi agar *mobile wallet* dapat diadopsi dengan baik oleh masyarakat Indonesia berdasarkan bidang keilmuan adopsi teknologi, baik bagi peneliti atau pengembang teknologi *mobile wallet* di Indonesia selanjutnya.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah penemuan hasil identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi atau perilaku dan penerimaan teknologi *mobile wallet* di Indonesia. Selain itu penelitian ini juga memberikan usulan rekomendasi agar *mobile wallet* dapat diadopsi dengan baik. Sehingga manfaat penemuan dalam penelitian ini akan dapat digunakan sebagai saran maupun pedoman bagi perusahaan atau industri yang bergerak dalam pengembangan *mobile wallet* di Indonesia maupun bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian terkait selanjutnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun secara sistematis sesuai tata cara penulisan tesis yang telah ditetapkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan urutan penyajian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan secara urut terdiri dari latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian dalam tesis ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tinjauan pustaka yang merupakan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang serupa mengenai penerapan model-model adopsi atau perilaku dan penerimaan terhadap suatu teknologi terutama penelitian-penelitian dengan menggunakan model UTAUT2 sebagai kerangka berpikirnya.

BAB III LANDASAN TEORI

Landasan teori berisikan teori-teori dan penjelasan-penjelasan yang digunakan sebagai dasar dari penelitian ini.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Langkah-langkah ini mencakup: metode penentuan alat dan bahan penelitian yang terdiri dari tinjauan pustaka, kuisioner dan *tools* yang digunakan; dan tahap penelitian yang terdiri dari metode pencarian sumber data, metode perancangan pertanyaan, metode pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dan pelaporan akhir yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian secara sistematis yang kemudian dianalisis menggunakan metodologi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya kemudian dilakukan pembahasan sesuai dengan hasil analisis yang telah didapatkan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, kelebihan dan keterbatasan dari penelitian ini, serta saran yang didapatkan dari penelitian ini