# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi telah mengakibatkan lahirnya banyak perusahaan *fintech* (*financial technology*) yang mendorong masyarakat untuk transaksi tanpa uang tunai, menciptakan inovasi dalam bentuk uang elektronik yang tersedia melalui sebuah aplikasi yang dikenal sebagai *e-wallet* (Taruni Risla Hanifah, 2022). Salah satu aplikasi *e-wallet* yang terkenal di Indonesia adalah LinkAja, yang merupakan satu-satunya aplikasi uang elektronik yang dimilik oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). LinkAja hadir untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder* dan secara konsisten meningkatkan fitur layanan yang ditawarkan dengan keprakisan, kecepatan, promo, harga yang relative lebih murah, dan manfaat lainnya. Saat ini, LinkAja telah mengembangkan lebih dari 120 fitur yang digunakan oleh lebih dari 200.000 pedagang di Indonesia. Jaringan mitra mereka juga melibatkan 134 moda transportasi, 500 pasar tradisional, lebih dari 14.000 mitra donasi digital, dan 1.600 *e-commerce* (Wilfan & Martini, 2021).

Walaupun memiliki berbagai fitur, LinkAja masih belum menjadi pilihan utama bagi penggunanya ketika ingin menggunakan aplikasi *e-wallet*. LinkAja menempati posisi ke tiga pada kuartal III 2018 sampai kuartal I 2019 sebelum posisi tersebut bergeser dan digantikan oleh DANA yang berhasil naik ke peringkat ketiga. LinkAja pun harus turun ke peringkat empat pada kuartal ke II 2020 (Iprice, 2020). LinkAja seharusnya melakukan optimalisasi pada fitur-fitur yang dimilikinya agar dapat meningkatkan minat (niat) pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja. Sehingga dengan adanya fenomena tersebut penulis tertarik untuk mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang menggunakan aplikasi LinkAja, serta seberapa besar minat (niat) seseorang untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain berdasarkan pengalaman pribadi. Selain itu, belum ada penelitian sebelumnya yang menerapkan model UTAUT 2 dalam menganalisis bagaimana penerimaan penggunaan LinkAja berkaitan dengan niat perilaku di Kota Malang.

Penelitian terdahulu oleh (Hasyim, 2022) berjudul “*Modification of UTAUT 2 in assessing the use of E-Money in Surakarta”* menggunakan model UTAUT 2, yang merupakan perluasan dari UTAUT yang dikembangkan oleh Venkantesh. Penelitian ini lebih fokus pada minat (niat) pengguna untuk menggunakan *e-money* dan memodifikasi model dengan menghilangkan variabel perilaku penggunaan, usia, jenis kelamin, dan pengalaman. Hasil penelitian meunjukan bahwa motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan berpengaruh pada minat pengguna untuk menggunakan *e-money.* Namun, harapan kinerja, faktor sosial, dan kondisi fasilitasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan *e-money.*

Penelitian lain oleh (Setyadi & Widagdo, 2023) berjudul "Faktor Penerimaan Pengguna Go-Pay Menggunakan Model UTAUT 2" bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna Go-Pay dengan menggunakan model UTAUT 2 dan menambahkan variabel *perceived security* ke dalam model tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy, perceived security*, dan habit berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna Go-Pay. Selain itu, variabel moderasi gender memengaruhi hubungan antara *facilitating conditions* dan habit dengan penerimaan pengguna, sementara variabel moderasi *age* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna.

Sementara itu, penelitian (Faridhal, 2019) berjudul "Analisis Transaksi Pembayaran Nontunai melalui *E-Wallet*: Perspektif dari Modifikasi Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2*". Hasil analisis dengan SEM-PLS menunjukkan bahwa kebiasaan, kepercayaan, ekspektasi kinerja, fasilitas, nilai harga, pengaruh sosial, dan motivasi hedonis berpengaruh positif pada niat penggunaan *e-wallet*. Selain itu, kebiasaan, niat, dan fasilitas berpengaruh positif pada penggunaan *e-wallet*. Variabel usia, gender, dan pengalaman tidak memoderasi niat dan penggunaan *e-wallet*. Implikasinya, organisasi harus memahami faktor-faktor ini saat mengadopsi e-wallet.

Dalam penelitian ini, penulis menggabungkan temuan dari tiga studi literatur terdahulu, yaitu penelitian dari (Hasyim, 2022), penelitian oleh (Setyadi & Widagdo, 2023), dan penelitian oleh (Faridhal, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk menguji model teori UTAUT 2 dengan melakukan modifikasi variabel pengukurannya. Variabel yang akan diujikan meliputi ekpektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, kepercayaan yang dirasakan, dan keamanan yang dirasakan. Perbedaan penelitian ini dibandingkan penelitian lainnya terletak pada variabel-variabel yang diujikan. Model UTAUT 2 digunakan dalam penelitian ini sebagai sebuah perluaasan dari model UTAUT yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2012). Penelitian ini memiliki fokus khusus pada penerapan model modifikasi UTAUT 2 dalam konteks penggunaan LinkAja. Penelitian ini dilakukan pada pengguna LinkAja yang mana jumlah populasi tidak diketahui, sehingga untuk perhitungan minimun sampel menggunakan rumus *Lameshow* dan sebagai sampel penelitian menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner melalui Google Forms kepada pengguna aktif LinkAja di Kota Malang. Terakhir, perangkat lunak analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS Statistik 23 dalam analisis regresi linier berganda.

## Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana penerapan teori UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna yang menggunakan aplikasi LinkAja sebagai media transaksi online?

## Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan aplikasi LinkAja dalam transaksi online.

## Manfaat

Berdasarkan permasalahan yang diangkat manfaat yang diharapkan meliputi:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerimaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi LinkAja.
2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi peluang bagi aplikasi LinkAja dalam memenuhi kebutuhan penggunanya dan memberikan layanan yang lebih baik dan efisien.
3. Dapat digunakan sebagai rujukan informasi untuk penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi LinkAja*.*

## Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Studi kasus penelitian ini pada aplikasi LinkAja.
2. Penelitian ini membatasi untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan layanan apliaksi LinkAjamenggunakan UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dengan konstruk yang digunakan untuk menganalisa meliputi Ekpektasi Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Kepercayaan yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan yang mempengaruhi Niat Penggunaan aplikasi LinkAja*.*
3. Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 responden di kota Malang yang pengukurannya hanya dilakukan oleh pengguna rentan usia 19 tahun sampai 25 tahun.
4. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS.

## Sistematika Penulisan

Bab ini bertujuan untuk mendeskripsikan, melihat, mengetahui pembahasan dalam menyusun Tugas Akhir ini, maka sistematika pembahasan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini mencangkup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika pembahasan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang tinjauan empiris dan tinjauan teoritis yang mana objek penelitian dijadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan objek penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III meliputi cara ilmiah untuk mengumpulkan data penelitian. Aspek-aspek yang akan dibahas seperti jenis penelitian, kerangka konsep penelitian, populasi dan sample penelitian, pengumpulan data, definisi operasional variable, rancangan pengujian termasuk teknik analisis data.