

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pesatnya kemajuan teknologi, khususnya di bidang industri informasi, telah mengantarkan era globalisasi yang telah mengubah kehidupan masyarakat dalam berbagai hal. Masyarakat disadarkan betapa pentingnya untuk terus bertindak cepat, menyenangkan, efektif, dan efisien saat menggunakan teknologi melalui beragamnya acara komunitas yang ditawarkan di kota, terutama dalam hal transaksi. Dengan pemanfaatan teknologi seperti internet, para pelaku bisnis dapat berkomunikasi dengan klien dan memperoleh informasi dengan cepat berkat kemajuan teknologi dunia bisnis yang pesat. Pengembangan aplikasi digital adalah bidang yang memantau kemajuan teknologi informasi. (Sulistiyarini, 2012)

Aplikasi digital sudah menjadi sebuah kebutuhan yang dapat membantu penggunanya melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah. Sistem aplikasi teknologi informasi telah menggantikan sistem transaksi manual menjadi digital seperti transaksi keuangan, pembayaran, transfer, pembelian dan lain-lain. (Setiawan et al., 2023).

Metode pembayaran digital yang tidak menggunakan mata uang sebenarnya dikenal dengan sistem pembayaran non-tunai. Memang benar menggunakan uang tunai untuk bertransaksi jauh lebih layak dibandingkan menggunakan sistem. Namun, sistem ini dianggap kurang praktis dan aman karena mudah beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan

teknologi informasi; Salah satu alasan persepsi ini adalah pendeknya umur mata uang. Hal ini dapat mendorong diperkenalkannya sistem pembayaran baru yang membantu terciptanya instrumen pembayaran non-tunai.

Aplikasi dana juga sering digunakan untuk transaksi belanja online di aplikasi Shopee, Tokopedia, dan platform lainnya. Aplikasi Dana juga sering digunakan untuk transfer uang yang banyak pelajarnya berasal dari luar kota. Cara mengirim dan menerima uang melalui aplikasi Dana sangatlah mudah. Temuan ini berdasarkan observasi langsung peneliti dan wawancara kepada siswa. Banyak pelajar yang menggunakan aplikasi dana untuk membayar belanja di minimarket. Beberapa pelajar juga menggunakan aplikasi dana untuk melakukan top up game.

Aplikasi digital menghadirkan banyak keuntungan dan kemudahan dalam melakukan transaksi online. Namun waktu pertama kali aplikasi itu muncul, belum terlalu dikenal dan yang mengetahui manfaat aplikasi tersebut masih sedikit serta belum ada promosi Secara optimal baik melalui tulisan atau elektronik, oleh karena itu jumlah penggunaannya masih terbatas. Pada tahun 2018 adanya Undang-Undang peraturan Bank Indonesia NOMOR 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik, aplikasi ini diluncurkan bekerja sama dengan banyak pusat perbelanjaan toko online seperti shoppe, tiktok shop, e-commerce, transaksi perbanPPkan non-tunai dan lain sebagainya. (Legi et al., 2020).

Secara keseluruhan, aplikasi digital membawa banyak manfaat bagi pengguna dan pemerintah. Bagi pengguna, penggunaan uang digital akan

menghindari resiko kehilangan uang karena uang disimpan di kartu elektronik atau aplikasi yang dapat digunakan kapan saja sebagai alat pembayaran resmi. Bagi pemerintah, jika kebanyakan masyarakat menggunakan uang digital, maka jumlah uang beredar dapat dikendalikan oleh bank indonesia untuk mencegah kenaikan harga barang dan jasa atau sering disebut inflasi.(Nustini & Adhinagari, 2020)

Aplikasi digital menggantikan pembayaran tunai, dana ini harus bergantung pada kesediaan pengguna untuk menggunakan program, sehingga memerlukan pengumpulan data yang merinci keuntungan pengguna. Keuntungan yang dirasakan adalah sejauh mana pengguna yakin suatu teknologi atau sistem akan meningkatkan produktivitas mereka. Istilah "kegunaan yang dirasakan" mengacu pada seberapa besar seseorang percaya bahwa sistem informasi tertentu akan berfungsi lebih efektif. Pengguna akan senang bila manfaat suatu aplikasi sesuai dengan harapannya. (Purba et al., 2020)

Aplikasi digital yang memungkinkan transaksi tanpa uang tunai harus mendapatkan kepercayaan dari penggunanya, bagi mereka yang menggunakan pembayaran online, kepercayaan sangatlah penting, jika pengguna tidak memiliki kepercayaan maka akan menghambat perkembangan industri pembayaran online ketika banyak pengguna mengkhawatirkan keamanan dan resiko saat bertransaksi menggunakan layanan pembayaran online. Oleh karena itu industri pembayaran online khususnya aplikasi dana dapat

menjaga kepercayaan penggunanya, karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Untuk menciptakan intensi penggunaan yang berkelanjutan, suatu bisnis harus terlebih dahulu memuaskan penggunanya. Kepuasan merupakan respon emosional konsumen setelah mempunyai pengalaman mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Kepuasan terjadi ketika pengguna yakin bahwa nilai yang diperoleh dari penggunaan suatu barang atau jasa memenuhi harapannya. Intensi untuk melanjutkan penggunaan merupakan persepsi positif konsumen terhadap nilai suatu produk atau jasa, yang menyebabkan mereka berniat untuk terus menggunakannya. Ketika pengguna puas mereka akan berperilaku positif dan terus menggunakannya. (Budirahardjo & Laksmidewi, 2022)

Terkadang, teknologi yang dikembangkan disetujui atau ditolak karena berbagai alasan. Model Adopsi Teknologi (TAM) dapat digunakan untuk memperkirakan adopsi dan penolakan teknologi baru. Model ini memperkirakan kemungkinan sekelompok orang atau organisasi akan menggunakan teknologi baru. Masyarakat menerima atau menolak penerapan teknologi informasi karena dua alasan. Yang pertama adalah bahwa penggunaan teknologi informasi oleh masyarakat dipengaruhi oleh persepsi mereka mengenai potensinya dalam memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan tugas. (Sukma et al., 2019)

Terdapat penelitian sebelumnya yang membahas mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM). Seperti peneliti yang dilakukan oleh Erlangga

Andi Sukma, Musthofa Hadi, Farika Nikmah, tentang “Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan Trust Terhadap Intensi Pengguna Instagram” yaitu memiliki pengaruh yang positif. Peneliti Rafi Irbah Kusumawati, Brady Rikumahu, tentang “Penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Analisis Niat Perilaku Penggunaan Internet Banking Pada Mahasiswa Universitas Telkom” memiliki pengaruh positif. Peneliti Andre Mayjeksen, Desi Pibriana, tentang “*Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ” memiliki pengaruh positif. Sedangkan peneliti Fitria Alamri, Arif Widyatama, tentang “*Technology Acceptance Model* (TAM) Sebagai Solusi Atas Minat Penggunaan Layanan E – Registration Wajib Pajak” tidak memiliki pengaruh. Peneliti Siti Kofsoh tentang “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Motivasi Hedonis, Kebiasaan, Promosi Penjualan, Terhadap Niat Menggunakan Dan Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Dompet Digital” persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh. Peneliti Azrial Ferdiansyah tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan Layanan Paylater Pada Aplikasi Shopee” trust tidak memiliki pengaruh.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ini ditantang untuk meneliti penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Technology Acceptance Model* (Tam) Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Dana di Universitas PGRI Palembang**”

1.2 Batasan masalah

Berdasarkan uraian yang disajikan di atas peneliti memberi batasan masalah, yaitu objek penelitian ini mahasiswa S1 Universitas PGRI Palembang.

1.3 Rumusan masalah

1. Bagaimana *Perceived Ease Of Use* (X1) berpengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi dana pada mahasiswa Universitas PGRI Palembang?
2. Bagaimana *Perceived Usefulness* (X2) berpengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi dana pada mahasiswa Universitas PGRI Palembang?
3. Bagaimana *Trust* (X3) berpengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi dana pada mahasiswa Universitas PGRI Palembang?
4. Bagaimana Intensi (Y) penggunaan aplikasi dana pada mahasiswa Universitas PGRI Palembang dipengaruhi oleh *Technology Acceptance Model* (tam)?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Dana Di Universitas PGRI Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. **Bagi Perusahaan Aplikasi Dana**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan penggunaan permohonan dana guna mendongkrak minat melakukannya.

b. Bagi Universitas PGRI Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber berharga bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran..