## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap perubahan pada dunia saat ini. Salah satu dampak positif yang diberikan teknologi informasi adalah membantu manusia dalam berbagai aspek untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Berbagai aspek kebutuhan manusia dimudahkan seperti mudahnya untuk mendapatkan informasi dan juga berkomunikasi. Oleh karena itu banyak orang beralih dari kehidupan konvensional ke dunia digital yang mana sudah banyak aplikasi yang tersedia untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kehidupan sehari-hari (Saintz, 2019).

Perubahan gaya hidup mansyarakat yang serba digital secara tidak langsung mengubah kebiasaan dan gaya hidup setiap orang dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Sebelumnya masyarakat membeli barang harus datang ke toko dan bertransaksi secara tunai. Dengan perkembangan teknologi saat ini, masyarakat dapat melakukan pembelian barang secara online. Tidak hanya itu, pembayaran pun dapat dilakukan secara online melalui pembayaran non tunai menggunakan uang elektronik yang dapat berupa kartu (*e-money*) atau berbasiskan aplikasi (*e-wallet*). Dengan begitu masyarakat dengan mudah melakukan transaksi dengan hanya menggunakan *digital payment* (Suhendry, 2020).

Digital payment merupakan cara pembayaran yang menggunakan uang digital yang berbasis non-cash (non-tunai). Digital payment merupakan cara yang praktis untuk bertransaksi. Selain itu, keuntungan dari menggunakan digital payment salah satunya adalah adanya promosi-promosi yang diberikan kepada pengguna. Didalam digital payment, uang disimpan lalu diproses didalam sistem dan dapat diambil dalam rupa digital yang mana proses pemindahannyapun melalui alat pembayaran elektronik yang dapat berupa kartu pembayaran, uang elektronik ataupun dalam bentuk aplikasi (Houston, 2020).

Salah satu aplikasi *digital payment* yang ada di indonesia adalah aplikasi *digital payment* OVO yang resmi diluncurkan pada bulan maret tahun 2017. OVO dibangun oleh PT. Visionet Internasional yang mana perusahaan ini berada dalam naungan LippoX yang merupakan bagian dari Group Lippo devisi bisnis *digital payment*. OVO dibuat untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan *cashless* dan *mobile payment*. Dengan aplikasi OVO, masyarakat dapat melakukan transaksi dengan metode pembayaran elektronik atau secara digital yang mana didalam OVO terdapat saldo OVO *Cash*. Dengan OVO *cash* penggunanya dapat menggunakan aplikasi untuk melakukan pembayaran sepenuhnya melalui mobile phone. Aplikasi OVO memberikan banyak penawaran dan juga melakukan kerja sama dengan *e-commerce* lainnya dan penyedia jasa transportasi (Safitri & Andriansyah, 2020).

Pada Kota Batam, sudah banyak *outlet* yang menyediakan pembayaran menggunakan aplikasi OVO. Dengan diberikan banyak penawaran salah satunya adalah *cashback* jika melakukan transaksi menggunakan OVO. Dengan begitu OVO dapat memberikan daya tarik untuk masyarakat khususnya mahasiswa untuk

menggunakan aplikasi untuk mendapat penawaran yang diberikan oleh OVO, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pengguna dari aplikasi OVO yang mana dapat menggunakan model penelitian terhadap penggunaan teknologi informasi yaitu UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan oleh vankatesh. UTAUT merupakan sebuah model yang dapat menjelaskan prilaku pengguna terhadap sebuah sistem yang mana merupakan gabungan dari delapan metode lainnya yaitu TRA(*Theory Of Reasoned Action*), TAM(*Technology Acceptance Model*), MM(*Motivational Model*), TPB(*Theory Of Planned Behavior*), gabungan TAM dan TPB, MPTU(*Model Of PC Utilization*), IDT(*Innovation Diffusion Theory*) dan SCT (*Social Cognitive Theory*). Dapat dibuktikan bahwa penggunaan teori UTAUT lebih berhasil hingga 70 persen memberikan pernjealasan dibandingkan dengan penggunaan dari delapan teori lainnya (Mulyani, 2018)

Dari penjelasan yang sudah dijabarkan diatas, penulis memiliki niat untuk melakukan sebuah penilitian sebagai topik skripsi yang berjudul "Analisis Penggunaan Aplikasi *Digital Payment* OVO Menggunakan Metode UTAUT (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Internasional Batam)".

### 1.2 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah untuk mendapatkan hasil analisa

efisiensi penggunaan digital payment OVO yang disusun secara sistematis:

- 1. Apakah harapan kerja (*performance expectancy*) memepengaruhi penggunaan digital payment OVO terhadap efektivitas transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional Batam?
- 2. Apakah harapan usaha (effort expectancy) mempengaruhi penggunaan digital payment OVO terhadap efektivitas transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional Batam?
- 3. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) mempengaruhi penggunaan digital payment OVO terhadap efektivitas transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional Batam?
- 4. Apakah kondisi pendukung (*facility conditions*) mempengaruhi penggunaan digital payment OVO terhadap efektivitas transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional Batam?

### 1.3 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah yang penulis rumuskan sehingga riset

yang dilakukan oleh penulis tidak lari dari permasalahan yang di analisa:

1. Penulis melakukan riset ini dengan didasarkan fakta yang didapat dan juga terjadi pada saat berlangsungnya riset ini dan bersifat kuentitatif.

## Universitas Internasional Batam

- Untuk mengetahui tingkat diterimanya digital payment OVO sebagai alat transaksi oleh mahasiswa Universitas Internasional Batam yang merupakan tujuan dari dirancangnya riset ini.
- 3. Pada riset ini, penulis menggunakan metode yang didasari oleh model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dengan variabel-variabel berikut; harapan kerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*) terhadap yang mana nantinya akan dianalisa dengan menggunakan media perangkat lunak SPSS versi 25.
- 4. Kuesioner online akan dibaginakan saat riset ini dengan bantuan *google* form yang mana sebagai media dan akan disebarkan ke salah satu kampus yang ada di Kota Batam yaitu Universitas Internasional batam (UIB) yang merupakan koresponden dari kuesioner yang disebarkan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari riset ini yang didasari oleh rumusan dan juga batasan masalah yang telah penulis jabarkan dan diambil kesimpulannya:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara harapan kerja (performance expectancy) terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan digital payment OVO sebagai alat transaksi bagi mahasiswa Universitas

Internasional Batam (behavioral intention)

- 2. Untuk mengetahui apakah terdapat harapan usaha (effort expectancy) terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan digital payment OVO sebagai alat transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional Batam (behavioral intention).
- 3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh sosial (social influence) terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan digital payment OVO sebagai alat transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional Batam (behavioral intention).
- 4. Untuk mengetahui apakah terdapat kondisi pendukung (facility conditions) terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan digital payment

  OVO sebagai alat transaksi bagi mahasiswa Universitas Internasional

  Batam (behavioral intention).
- 5. Merupakan salah satu syarat kelulusan S1 dari Universitas Internasional Batam.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Riset yang dilakukan penulis memiliki manfaat diantaranya:

1. Bagi masyarakat

Manfaat riset ini bagi masyarakat adalah untuk dapat mengetahui tingkat penerimaan penggunaan digital payment OVO sebagai alat transaksi oleh mahasiswa dari Universitas Internasional Batam.

**Universitas Internasional Batam** 

### 2. Bagi akademis

Bagi yang melakukan riset dengan metode sama dengan penulis dapat menggunakan riset ini sebagai referensi sebagai kontribusi terhadap pengetahuan, khususnya pada digital payment.

### 3. Bagi penulis

Bagi penulis, riset ini merupakan lahan untuk mendalamai ilmu dan pengetahuan penulis serta mengasah dan memperluas bagaimana cara menganalisis untuk menyelesaikan permasalah yang merupakan inti permasalahan dari topik penulis analisa.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan riset yang dilakukan oleh penulis:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang dimana penulis memberikan jabaran mengenai riset yang akan dilakukan. Jabaran yang dijelakan mengenai latar belakang dari permasalah dalam riset ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari dilakukannya riset dan juga sistematika penulisan pada laporan riset.

### **Universitas Internasional Batam**

# **BAB II** TINJAUAN PUSTAKA Pada bab ini berisikan tinjauan pustaka dari riset yang dilakukan oleh penulis. Adapun tinjauan pustaka berisikan teori-teori penting yang mana akan mendukung riset yang dilakukan penulis serta mencantumkan beberapa riset terdahulu untuk dijadikan sebagai landasan pada saat penulis melakukan riset. **BAB III** METODE RISET Pada bab metode riset ini, merupakan bab yang menjabarkan metode yang digunakan oleh penulis untuk menganalisis permasalahan dan juga menentukan alur riset. **BAB IV** IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN Pada bab ini memuat hasil dan pembahasan dari riset yang dilakukan oleh penulis. Penulis membahas hasil uji dari hasil analisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang telah didapatkan penulis dari hasil uji dan penelitian