

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, perkembangan teknologi yang semakin cepat dari tahun ke tahun telah membuat teknologi informasi menjadi fokus utama dalam semua aspek kehidupan (Hamdani 2023). Kemajuan dalam teknologi dan informasi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan menyediakan informasi yang memungkinkan mereka untuk memahami perubahan yang terjadi. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi dan bersosialisasi dengan siapa pun dan di mana pun dengan cara yang sesuai (Khansa et al., 2022). Tidak hanya untuk berkomunikasi dan sosialisasi, berkembangnya teknologi informasi telah mempengaruhi aktivitas bisnis sehari-hari dan mendukung dalam mengatur keuangan (Khansa et al., 2022; Saad, 2021).

Peraturan Bank Indonesia N0.18/40/PBI/2016 menyatakan bahwa kemajuan teknologi dan sistem informasi terus menghasilkan berbagai inovasi, terutama dalam bidang *financial technology*, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam jasa sistem pembayaran. Inovasi ini mencakup instrumen, penyelenggara, mekanisme, dan infrastruktur dalam proses transaksi pembayaran (Saad, 2021). Salah satu inovasi dalam perkembangan teknologi informasi adalah perubahan alat pembayaran di mana masyarakat telah beralih menggunakan pembayaran non-tunai (*digital Payment*) dalam berbagai aktivitas transaksi.

Penggunaan pembayaran *digital* di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Saat ini, banyak perusahaan yang menghadirkan *platform* dengan berbagai fitur untuk mengelola keuangan secara digital yang menggunakan sistem informasi akuntansi untuk mempermudah masyarakat (Khansa et al., 2022). Penerapan sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan mutu informasi, mengurangi biaya informasi, meningkatkan ketepatan dalam pengambilan keputusan, dan memperkuat penyebaran pengetahuan. *Output* dari sistem ini berupa informasi yang berguna untuk menilai kinerja keuangan dan menyusun laporan keuangan yang akurat (Paranoan dalam Khansa et al., 2022).

Menurut literatur, banyak sistem akuntansi berbasis *cloud* memungkinkan integrasi dengan platform *e-marketplace* dengan menyediakan Antarmuka Program Aplikasi (API). Situasi serupa juga terjadi pada perangkat lunak *Point of Sale* (POS) berbasis *cloud*, yang memudahkan pencatatan penjualan sederhana. Laporan akuntansi sederhana dapat dihasilkan dari transaksi penjualan di *e-marketplace* dan diimpor ke aplikasi akuntansi utama. Transfer data dari *e-marketplace* ke sistem akuntansi berbasis *cloud* sebaiknya tidak dilakukan secara manual. Hal tersebut dapat diotomatisasi oleh kedua aplikasi tanpa campur tangan pengguna.

BI mencatat, pada April 2023 ada 744.59 juta unit kartu atau instrumen *e-Money* yang tersebar di seluruh Indonesia. Dari jumlah tersebut, sekitar 93.79 juta unit berbasis *chip* dan 650.8 juta unit berbasis server. Secara kumulatif, jumlah kartu atau instrumen *e-Money* di Indonesia pada April 2023 sudah tumbuh 109% (yoy) atau bertambah 123.81 juta unit dibanding April tahun lalu. Selain itu, merujuk data Bank Indonesia (BI), pada April 2023 nilai transaksi belanja

menggunakan *e-Money* di dalam negeri mencapai Rp37.46 triliun. Nilai tersebut meningkat 1.4% dibanding Maret 2023, serta lebih tinggi 5.8% dibanding April 2022 (Adihat 2023).

PT SeaBank Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menghadirkan bank digital dengan membawa inovasi layanan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan. Sistem informasi yang digunakan oleh SeaBank adalah *platform digital* yang menyediakan layanan perbankan secara *online* kepada nasabahnya. Melalui sistem ini, nasabah dapat mengakses informasi rekening, melakukan transfer dana, membayar tagihan, mengelola investasi, dan melakukan transaksi keuangan lainnya secara mudah dan aman. Selain itu, SeaBank juga mungkin memiliki sistem informasi internal yang digunakan untuk mengelola data nasabah, menganalisis kinerja keuangan, dan mengoptimalkan operasional bank secara keseluruhan.

Sementara itu, sistem informasi akuntansi pada SeaBank mungkin dirancang sesuai dengan kebutuhan. Namun, umumnya, bank menggunakan sistem yang terintegrasi untuk memantau transaksi keuangan, pelaporan, manajemen risiko, dan kepatuhan regulasi. Sistem semacam itu juga dapat menyediakan fungsionalitas untuk manajemen aset, pelacakan kredit, dan analisis keuangan. SeaBank, menerapkan *Application Programming Interface* (API) untuk memfasilitasi integrasi dengan sistem internal dan eksternal. API memungkinkan akses terprogram ke data dan layanan bank, memungkinkan pengembang dan mitra untuk membuat aplikasi dan layanan yang terhubung dengan sistem SeaBank. Ini

bisa mencakup pengembangan aplikasi perbankan digital, integrasi dengan sistem pembayaran pihak ketiga, atau bahkan solusi keamanan tambahan.

Saat ini SeaBank telah menjalin kerja sama dengan Shopee. Dengan adanya kerja sama yang terjadi antara Shopee dan SeaBank, terdapat banyak penawaran-penawaran menarik untuk penggunanya seperti promo *voucher* gratis ongkos kirim. *Voucher* tersebut dapat dinikmati oleh pengguna sebanyak satu kali dalam satu minggu dan akan diperbarui pada minggu berikutnya, sehingga pengguna tetap dapat menikmati promo *voucher*. Di samping kelebihan dari adanya kerja sama antara Shopee dan SeaBank, masih terdapat kekurangan dari fitur SeaBank Shopee, yakni fitur SeaBank yang masih sedikit, tidak adanya kartu kredit, tidak dapat menarik uang tunai melalui ATM, serta verifikasi akun yang mengharuskan melalui panggilan video.

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Tingkat penerimaan dan pemahaman pengguna terhadap suatu teknologi menjadi kunci untuk menilai keberhasilan implementasinya. Penerimaan oleh pengguna, atau yang biasa disebut *user acceptance* adalah faktor krusial yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan teknologi informasi. Dari hal tersebut, maka perlu adanya identifikasi untuk mengetahui mengenai faktor yang menjadi penentu penerimaan pengguna pada suatu sistem. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna adalah model UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

Penggunaan penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dikarenakan teori ini telah terbukti berhasil sebesar 70% dalam

menjelaskan varian niat (*intention*) dari teori-teori lainnya (Puspaningrum 2023). Menurut UTAUT, minat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*, kedua ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), ketiga pengaruh sosial (*social influence*), keempat kondisi fasilitas (*facilitating conditioanal*) (Venkatesh dalam Auliya 2023).

Menurut penelitian terdahulu, *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Audriyani 2023; Auliya 2023; Gina 2023). Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian lainnya, *Performance Expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Andrianto 2020; Puspaningrum 2023).

Aspek selanjutnya ialah *Effort Expectancy*, menurut penelitian *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Auliya 2023; Gina 2023; Pangestu 2022). Namun, hasil penelitian lainnya, *Effort Expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Audriyani,2023).

Kemudian, aspek lainnya adalah pengaruh sosial, penelitian terdahulu memberikan hasil bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Audriyani 2023). Namun, data lain menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Andrianto 2020; Nurabiah 2023; Pangestu, 2022; Indah, 2019).

Aspek terakhir adalah kondisi fasilitas di mana penelitian terdahulu memberikan hasil bahwa memberikan hasil bahwa kondisi fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Auliya 2023; Fatihanisyah 2021; Gina 2023; Puspaningrum 2023). Namun, hasil lainnya menunjukkan bahwa kondisi fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Andrianto 2020; Audriyani 2023; Nurabiah et al., 2023).

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka pada penelitian ini akan dilakukan **“Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence* dan *Facilitating Conditions* Terhadap E-Payment SeaBank Shopee”**.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan SeaBank Shopee?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap minat pengguna SeaBank Shopee?
3. Apakah *Facilitating conditions* berpengaruh terhadap minat penggunaan SeaBank Shopee?
4. Apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap penggunaan SeaBank Shopee?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-Payment* SeaBank Shopee.
2. Untuk mengetahui apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan SeaBank Shopee.
3. Untuk mengetahui apakah *Facilitating conditions* berpengaruh terhadap minat penggunaan SeaBank Shopee.
4. Untuk mengetahui apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap minat penggunaan SeaBank Shopee.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah referensi dan ilmu pengetahuan dalam mengenai penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dalam analisis faktor penerimaan penggunaan berbasis *e-Payment* SeaBank Aplikasi Shopee.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence* dan

*Fasilitating Conditions* terhadap minat penggunaan dalam sebuah aplikasi yaitu SeaBank Shopee.

- b. Bagi Mahasiswa, dapat memberikan pemahaman dan solusi mengenai *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence* dan *Fasilitating Conditions* yang diharapkan dapat bermanfaat di masa yang akan datang, sehingga dapat mengetahui pentingnya dalam minat penggunaan aplikasi tersebut.
- c. Bagi Masyarakat, dapat memberikan informasi mengenai pentingnya *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence* dan *Fasilitating Conditions* dalam penggunaan suatu aplikasi pembayaran digital yaitu SeaBank Shopee.
- d. Bagi Perusahaan, dapat memberikan informasi mengenai minat dalam penggunaan aplikasi SeaBank Shopee dipengaruhi oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence* dan *Fasilitating Conditions*.