

## Pengaruh penggunaan fintech (*e-wallet*) terhadap minat masyarakat dalam pembayaran online akibat pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat

AKURASI  
95

Nelyumna, Amelia Oktrivina\* & Adindafi Kartika Salwa

Research Paper  
*Financial Management*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

### Abstract

*The increasingly large spread of the Covid-19 virus has made the government issue a regulation to limit people's activities outside the home, affecting people to use online services. Financial Technology (FinTech) is a financial service solution that utilizes digital technology in its operation, and Financial Technology can help people buy necessities without having to meet with sellers. The purpose of this study was to determine (1) the effect of perceived benefits on interest in using FinTech (e-wallet), (2) the effect of perceived convenience on interest in using FinTech (e-wallet), and (3) the effect of perceived risk on interest in using FinTech (e-wallet). The population in this study is the Jabodetabek community. The research method used is quantitative. The data used are primary data using a questionnaire filled out by respondents with a sample of 100 people. The analysis technique used in this research is using a multiple linear regression test. The results of this study indicate that: (1) There is a positive and significant effect of perceived benefits on interest in using FinTech (e-wallet), and (2) There is a positive and significant effect of perceived ease of use on interest in using FinTech (e-wallet), (3) There is a negative and insignificant effect of perceived risk on interest in using FinTech (e-wallet).*

Received: 10 Jan 2022  
Accepted: 25 Jun 2022  
Online: 22 Jun 2022



### Keywords:

*FinTech, E-wallet, Covid-19, Interest in Using, Perceived Benefits, Perception of Ease, Perception of Risk, TAM theory*

Akurasi: Jurnal Riset  
Akuntansi dan Keuangan,  
Vol 4, No.2, 2022,  
pp. 95-102

### Corresponding Author:

Amelia Oktrivina  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia  
E-mail : [ameliaoktrivina@univpancasila.ac.id](mailto:ameliaoktrivina@univpancasila.ac.id)  
DOI: <https://doi.org/10.36407/akurasi.v4i2.580>

eISSN 2685-2888



© The Author(s) 2022

CC BY This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, so long as attribution is given to the creator. The license allows for commercial use.

## PENDAHULUAN

Peningkatan teknologi digital dan pertumbuhan permintaan untuk transaksi tanpa uang tunai, pembayaran digital menjadi salah satu alternative yang telah berkembang pesat seiring dengan pandemic COVID-19. Termasuk dalam system ini adalah dompet digital yang dapat digunakan dengan cara menginstal aplikasi dompet seluler di smartphone, pengguna sudah dapat dapat menambah atau menyimpan uang di dompetnya dengan menautkan langsung ke rekening banknya. Demikian pula, pandemic COVID-19 telah meningkatkan frekuensi dan jumlah transaksi online transaksi yang juga menggunakan berbagai aplikasi dompet digital.

Berdasarkan hasil yang telah di survei oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), Dirjen Ramli menyatakan bahwa perubahan digital di Indonesia selama pandemi Covid-19 telah meningkat pada pemakaian internet, karena hampir semua kegiatan berbasis online seperti *Work From Home (WFH)*, sekolah secara daring, *online shop* dan juga penggunaan layanan keuangan online (*e-wallet*). Perkembangan positif FinTech di masa pandemi ini dapat dilihat dari data AppAnnie yang mencatat pengguna aktif bulanan FinTech di Indonesia meningkat 44% pada kuartal III 2020. Menjadi yang ketiga tertinggi di Asia Tenggara. Peringkat pertama dan kedua ditempati Vietnam (73%) dan Filipina (53%). Peningkatan penggunaan FinTech tersebut meliputi beberapa jenis FinTech contohnya yaitu *FinTech lending* dan *e-money* (Pusparisa, 2020), dan penggunaan FinTech ini juga diduga mengalami peningkatan selama pandemi Covid-19 berlangsung karena ciri penggunaan FinTech adalah minim interaksi fisik dari setiap individu sehingga hal ini sangat mendukung program pembatasan kegiatan masyarakat untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang lebih luas lagi (Pusparisa, 2020).

Penggunaan FinTech yang lain adalah *e-wallet*, FinTech (*e-wallet*) pendukung pelaksanaan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diberlakukan selama masa pandemi Covid-19. Dari hasil survei yang dilakukan analisis keuangan data pertumbuhan transaksi FinTech di Indonesia dari tahun 2015 hingga tahun 2021 akan terus mengalami peningkatan. Dengan adanya penggunaan FinTech dimasa pandemi dalam pelaksanaan Program Pembatasan Kegiatan Masyarakat sangat diharapkan bahwa FinTech dapat berperan aktif dalam menghambat penyebaran Covid-19.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk membantu organisasi yang menyediakan dompet seluler di Indonesia, sekaligus memahami factor yang mempengaruhi dari perspektif TAM. Pengujian informasi dari penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Meskipun studi serupa telah banyak dilakukan di berbagai Negara (misalnya, Kanchanatanee et al., 2014; Park, et al., 2014; Tahar et al., 2020; To & Trinh, 2021), studi kami lebih focus pada sampel mahasiswa akuntansi yang memiliki tingkat *awareness* lebih tinggi terkait dengan keuangan. Dengan demikian, studi ini menawarkan perspektif spesifik pada mahasiswa akuntansi sehingga dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi dompet digital.

## KAJIAN PUSTAKA

### Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Davis (1989), TAM merupakan suatu teori yang didesain untuk menjelaskan bagaimana para pengguna mengerti apa yang dimaksud dengan teknologi informasi. Sebelum adanya TAM, terdapat suatu teori yang dikenal dengan nama Theory of Reasoned Action (TRA), teori tersebut dikemukakan

oleh (Ajzen, I., & Fishbein, 1980). Disebutkan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM dan TRA dipengaruhi oleh suatu keyakinan dari individu mengenai manfaat teknologi (Lewis, W., Agarwal, R., Sambamurthy, 2003). TAM mempunyai tujuan untuk menyampaikan penjelasan secara parsimoni atas faktor penentu adopsi dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi, (Davis, 1989).

### **Financial Technology (FinTech)**

Financial Technology adalah penggunaan teknologi dalam suatu sistem keuangan yang dapat menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan efisiensi kelancaran, keamanan, serta keandalan sistem pembayaran. Financial Technology tertuju pada penggunaan perangkat lunak dan platform digital untuk dapat memberikan layanan finansial pada konsumen. Financial Technology memiliki potensi yang tidak terbatas. Sebagai alat dan teknologi baru yang sedang berkembang, serta sebagai tantangan yang dihadapi oleh bisnis lama, pelayanan keuangan modern ini dapat disertai dengan kecepatan, reliabilitas, dan lebih efisien.

Teknologi Keuangan juga disebut sebagai FinTech, merupakan suatu model layanan keuangan baru yang dikembangkan dengan melalui sebuah inovasi teknologi informasi (Hsueh, S, 2017). Financial Technology merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern (Pribadiono, Hukum, Esa, 2016). Financial Technology adalah layanan yang menggabungkan teknologi dan keuangan di mana layanan ini menyediakan sebuah inovasi terbaru yang di mana sebuah inovasi ini dapat digunakan dengan mudah, memberikan suatu manfaat.

### **Hubungan manfaat positif dengan minat penggunaan FinTech (E-Wallet)**

Manfaat positif mengacu pada "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya," (Davis 1989). Dalam kerangka TAM, persepsi pada manfaat merupakan factor yang mempengaruhi niat perilaku menggunakan sebuah produk/jasa (Kanchanataneet et al., 2014; Park, et al., 2014; Tahar et al., 2020; To & Trinh, 2021). Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat berhubungan positif dengan niat menggunakan produk (Hamid et al., 2016). Dengan demikian hipotesis yang diajukan:

**H1:** Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan FinTech (E-Wallet).

### **Hubungan persepsi kemudahan penggunaan dengan minat penggunaan FinTech (E-Wallet)**

Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada perasaan individu tentang jumlah upaya fisik dan mental untuk menggunakan sistem tertentu (Davis, 1989). Dengan kata lain, seseorang akan menggunakan aplikasi jika dia merasa mudah atau tidak terlalu banyak usaha untuk digunakan. Oleh karena itu, untuk aplikasi e-wallet mungkin kemudahan belajar dan penggunaan sangat penting terutama untuk konsumen yang baru menggunakan. Di sisi lain, penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara positif terkait dengan niat perilaku untuk menggunakan (To & Trinh, 2021). Dengan demikian, hipotesis berikut ini kemudian dievaluasi:

**H2:** Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan FinTech (E-Wallet).

### **Hubungan persepsi risiko dengan minat penggunaan FinTech (E-Wallet)**

Eiser, Miles, dan Frewer (2002) berpendapat bahwa adopsi pada sebuah teknologi baru lebih mudah diterima oleh pengguna jika didesain sedemikian rupa sehingga pengguna memahami apa implikasi negatif dan positif dari menggunakannya. Dalam konteks ini, risiko yang dirasakan dianggap sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku konsumen (Park et al., 2019). Memahami faktor penentu dan implikasi risiko yang dirasakan pengguna sangat berguna bagi pemasar dalam proses desain strategi mereka dalam mengembangkan sebuah aplikasi (Kasilingam, 2020; Park et al., 2019). Karakteristik aplikasi yang terkait dengan keuangan memerlukan perhatian khusus terkait dengan risiko, sehingga persepsi risiko memainkan peran penting dalam minat penggunaan ewallet. Hipotesis yang diajukan adalah:

**H3:** Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan FinTech (E-Wallet).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif, metode kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, pada umumnya pengambilan sampelnya dilakukan sesuai dengan kriteria, dan data yang dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Sampel penelitian merupakan mahasiswa di prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila. Menggunakan pendekatan *convenience* sampel, sebanyak 100 orang mahasiswa terlibat dalam studi.

### **Pengukuran variabel**

Data ini dapat melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan formulir aplikasi google untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai masalah yang diteliti. Seluruh kuesioner menggunakan skala adaptasi yang sebelumnya digunakan oleh To dan Trinh (2021) yaitu 3 item untuk *perceived usefulness*, 3 item *perceived ease of use*, 3 item *perceived risk* (Lu et al., 2011), dan 3 item untuk minat menggunakan (Liu et al., 2011). Kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur masing-masing indikator. Indikator diukur dengan menggunakan skala likert 5 butir yaitu 1= sangat tidak setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden merupakan suatu gambaran mengenai identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Oleh karena itu karakteristik identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan serta frekuensi penggunaan. Selanjutnya, responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang responden. Yang terdiri dari 43 responden laki-laki atau sebanyak 43% dan 57 orang responden perempuan atau sebanyak 57%. Berdasarkan hasil Tabel 1 juga menerangkan bahwa jumlah responden yang berumur 17-27 tahun berjumlah 59 orang dengan persentase 59%. Responden yang berumur 28-38 tahun berjumlah 21 orang dengan persentase 21%. Responden yang berumur 39-49 tahun berjumlah 16 orang dengan persentase 16%. Responden yang berumur >50 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 4%.

**Tabel 1**  
*Karakteristik Responden*

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	57	57%
Laki-Laki	43	43%
Usia	Jumlah	Presentase
17-27	59	59%
28-38	21	21%
39-49	16	16%
>50	4	4%

### Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Dari hasil uji F diketahui bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi berisiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $26.768 > 2.699$  dengan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < \text{level of signifikansi } 0,05$ . Maka hal ini dapat dikatakan bahwa model regresi linier berganda layak sebagai model penelitian. Selanjutnya, untuk dapat mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,455 yang menunjukkan bahwa antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan FinTech (e-wallet) sebesar 45,5%, yang sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2**  
*Hasil Regresi*

Variabel	$\beta$	SE	t-value	sig
(Constant)	5.478	1.639	3.341	0.001
Persepsi Manfaat	0.336	0.106	3.164	0.002
Persepsi Kemudahan	0.302	0.093	3.257	0.002
Persepsi Risiko	-0.082	0.047	-1.736	0.086
F-statistics	26.768			
Adj. R square	0.438			

Sumber: Data Primer yang Telah Diolah, 2021

Seperti didalam suatu bidang jasa keuangan terdapat istilah FinTech, menurut OJK FinTech adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Produk FinTech itu sendiri berupa *e-wallet* dan pinjaman online, FinTech merupakan salah satu teknologi yang didalam pemakaiannya menggunakan internet, teknologi ini pertamakali ditemukan pada tahun 1966 yang memiliki tujuan untuk menghilangkan batasan-batasan dalam suatu bisnis. Perkembangan FinTech semakin maju pada saat perbankan mulai menerapkan teknologi ini untuk mempermudah operasionalnya pada tahun 1980, kemudian dilanjutkan pada tahun 1990 ketika dukungan internet semakin meningkat maka penggunaan FinTech juga ikut meningkat, contohnya pada penggunaan *online banking* atau *internet banking*.

Pengaruh persepsi kemanfaatan dengan niat perilaku didukung ( $\beta = 0,336, P < 0,01$ ). Dengan demikian dapat diketahui bahwa variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan FinTech (e-wallet). Temuan ini sejalan dengan studi

adopsi teknologi sebelumnya di berbagai Negara yang membuktikan bahwa persepsi manfaat menjadi predictor utama pada niat penggunaan aplikasi. Terkait dengan aplikasi sejenis, To & Trinh (2021) di Vietnam menekankan bahwa manfaat yang dirasakan adalah motivator penting untuk niat pengguna. Dampak dari manfaat yang dirasakan pada niat penggunaan telah ditunjukkan dalam penelitian empiris tentang penerimaan pembayaran elektronik (Kanchanataneet al., 2014; Park, et al., 2014; Tahar et al., 2020; To & Trinh, 2021). Singkatnya, pelanggan akan lebih banyak menggunakan layanan e-wallet berbasis seluler ketika mereka menemukan layanan seluler berguna untuk transaksi mereka.

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil ( $\beta = 0,302$ ,  $P < 0,01$ ) yang menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan FinTech (e-wallet). Hasilnya konsisten dengan penelitian TAM lainnya (Dwivedi et al., 2019; To & Trinh, 2021). Ini menunjukkan bahwa lebih kemampuan perusahaan mendesain system yang mudah digunakan memiliki konsekuensi pada penggunaan aplikasi itu sendiri. Oleh karena itu, penyedia aplikasi harus melakukan riset pasar untuk mengidentifikasi kebutuhan kemudahan dari sisi pengguna. Semakin mudah aplikasi digunakan dengan menawarkan fitur-fitur yang dapat dijalankan secara langsung, maka konsumen akan cenderung berminat menggunakannya.

Berbeda dua hipotesis sebelumnya, persepsi risiko dalam studi ini tidak berhasil dibuktikan mempengaruhi niat penggunaan FinTech. Hasil ini berbeda dengan temuan sebelumnya (Kasilingam, 2020; Park et al., 2019). Meskipun demikian, arah negative pada koefisien menunjukkan bahwa persepsi risiko berbanding terbalik dengan niat penggunaan sehingga sejalan dengan teori TAM. Penjelasan alternative dari hasil ini adalah pengguna kemungkinan sudah memiliki kepercayaan yang besar pengembang aplikasi.

## **KESIMPULAN**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis niat perilaku pengguna pada aplikasi FinTech (e-wallet) menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Menggunakan analisis regresi, manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan, dan risiko diuji sebagai prediktor penting untuk perilaku penggunaan e-wallet di Jakarta. Hasil penelitian mendukung sebagian besar hipotesis, dimana persepsi manfaat dan kemudahan merupakan dua predictor utama. Diluar dugaan persepsi risiko tidak berhasil dibuktikan sebagai penentu niat penggunaan aplikasi e-wallet. Penelitian ini berkontribusi pada bidang penelitian ini dengan menambahkan dampak kedua faktor ini pada penggunaan FinTech terutama e-wallet di Indonesia.

Penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti persepsi keamanan, kepercayaan, sikap penggunaan, lingkungan, fitur layanan, daya tarik, tingkat pemahaman, serta pendapatan. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah ruang lingkup sampel yang lebih luas, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*.
- Dowling & Staelin. (1994). *A Model of Perceived Risk and Intended Risk-Handling Activity*.

- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734.
- Featherman (2002). Predicting E-Service Adoption: A Perceive Risk Facets Perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*.
- Hamid, A. A., Razak, F. Z. A., Bakar, A. A., & Abdullah, W. S. W. (2016). The effects of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention to use e-government. *Procedia economics and finance*, 35, 644-649.
- Hsueh, S. C. (2017). Financial Teknologi (Fintech) di indonesia. kuliah umum Fintech, IBS, Jakarta.
- Kanchanatane, K., Suwanno, N., & Jarernvongrayab, A. (2014). Effects of attitude toward using, perceived usefulness, perceived ease of use and perceived compatibility on intention to use E-marketing. *Journal of Management Research*, 6(3), 1-13.
- Kasilingam, D. L. (2020). Understanding the attitude and intention to use smartphone chatbots for shopping. *Technology in Society*, 62, 101280.
- Lewis, W., Agarwal, R., Sambamurthy, V. (2003). Sources of Influence on Beliefs about Information Technology.
- Lu, Y., Yang, S., Chau, P. Y., & Cao, Y. (2011). Dynamics between the trust transfer process and intention to use mobile payment services: A cross-environment perspective. *Information & Management*, 48(8), 393–403
- Liu, Y., Wang, S., & Wang, X. (2011). A usability-centred perspective on intention to use mobile payment. *International Journal of Mobile Communications*, 9(6), 541–562
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Financial Technology. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/338>
- Park, N., Rhoads, M., Hou, J., Lee, K. M. (2014). Understanding the acceptance of teleconferencing systems among employees: An extension of the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior*, 39(0), 118-127
- Park, J., Amendah, E., Lee, Y., & Hyun, H. (2019). M-payment service: Interplay of perceived risk, benefit, and trust in service adoption. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 29(1), 31-43.
- Pribadiono, H Esa, & B. (2016). Retrieved from Coursehero. <https://www.coursehero.com/>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537-547.
- To, A. T., & Trinh, T. H. M. (2021). Understanding behavioral intention to use mobile wallets in vietnam: Extending the tam model with trust and enjoyment. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1891661.

**Declarations**

**Funding**

Not applicable

**Conflicts of interest/ Competing interests:**

The authors have no conflicts of interest to declare that are relevant to the content of this article.

**Data, Materials and/or Code Availability:**

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.