

Motivasi Dan Tantangan Adopsi *Mobile Payment*: Perubahan Perilaku Konsumen Dan Transformasi Industri Keuangan

Made Mulia Handayani¹, Ni Luh Laksmi Rahmantari²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ngurah Rai,
Denpasar, Bali

²Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tabanan,
Kediri-Tabanan, Bali

e-mail: handayanimade937@gmail.com , lrahmantari@gmail.com

Received : September, 2024

Accepted : September, 2024

Published : September, 2024

Abstract

The development of digital technology has transformed transaction methods with innovations in mobile payment. This study aims to explore the motivations behind mobile payment adoption, focusing on psychological aspects, internal and external motivations, as well as the challenges encountered. Previous research highlights convenience and efficiency as key factors in the adoption decision, while challenges such as security and digital identity risks must be addressed. A qualitative method was used, employing semi-structured interviews with 20 participants from Ngurah Rai University and Tabanan University, based on the Theory of Planned Behavior. The findings reveal that internal motivations, such as ease of use and practical benefits, as well as external factors, including social influence, affect adoption. The main obstacles include technical issues and initial adaptation challenges.

Keywords: *mobile payment, adoption motivation, Theory of Planned Behavior, ease of use, social norms, technical constraints*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara bertransaksi dengan inovasi pembayaran melalui perangkat seluler (mobile payment). Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi motivasi adopsi mobile payment, fokus pada aspek psikologis, motivasi internal dan eksternal, serta tantangan yang ada. Penelitian sebelumnya menunjukkan kemudahan dan efisiensi sebagai faktor utama dalam keputusan adopsi, sementara tantangan seperti keamanan dan risiko identitas digital perlu diatasi. Metode kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur pada 20 partisipan dari Universitas Ngurah Rai dan Universitas Tabanan digunakan, berdasarkan teori Planned Behavior. Hasil penelitian menunjukkan motivasi internal, seperti kemudahan dan manfaat praktis, serta faktor eksternal, termasuk pengaruh sosial, memengaruhi adopsi. Hambatan utama termasuk masalah teknis dan kendala adaptasi awal.

Kata kunci: *mobile payment, motivasi adopsi, teori Planned Behavior, kemudahan penggunaan, norma sosial, kendala teknis*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi cara masyarakat dengan salah satu inovasi yang semakin diminati adalah pembayaran melalui perangkat seluler atau *mobile payment*. Topik mengenai motivasi adopsi *mobile payment*

menarik untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan perubahan perilaku konsumen dan dampaknya terhadap transformasi industri keuangan. Penelitian sebelumnya telah dilakukan seperti yang oleh Kim et al. (2010) bahwa sistem pembayaran

seluler menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi didukung oleh literatur. Marginingsih et al. (2019) mengidentifikasi persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor signifikan yang memengaruhi niat untuk menggunakan sistem pembayaran seluler, menunjukkan bahwa konsumen menghargai kenyamanan dan efisiensi yang diberikan oleh sistem ini (Marginingsih et al., 2019). Demikian pula, Ramdhani et al. (2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan secara positif memengaruhi keputusan untuk menggunakan QRIS, metode pembayaran digital, di kalangan Generasi Z di Kota Bandung, yang semakin menekankan pentingnya kenyamanan dalam adopsi teknologi pembayaran seluler (Ramdhani et al., 2024)

Namun, meskipun manfaat dari sistem pembayaran seluler jelas, terdapat tantangan dan pertimbangan yang juga harus diatasi. Misalnya, Jayanthi et al. (2020) menyoroti masalah keamanan, pencurian identitas, dan potensi keterlambatan pembayaran studi di India sebagai isu yang dapat muncul dalam transaksi dompet digital, menunjukkan bahwa meskipun pembayaran seluler itu nyaman, mereka juga memperkenalkan risiko baru yang harus dikelola (Jayanthi et al., 2020). Meskipun telah banyak penelitian mengenai adopsi mobile payment, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dieksplorasi yaitu aspek psikologis berkaitan dengan pemahaman mendalam faktor-faktor psikologis seseorang yang memotivasi penggunaan *mobile payment* dan tantangannya dengan adanya integrasi dengan teknologi terbaru.

Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah 1) Memberikan wawasan yang berharga bagi industri fintech untuk mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan motivasi pengguna. 2) Membantu pembuat kebijakan merancang regulasi yang mendukung adopsi mobile payment secara aman dan efektif. 3) Berkontribusi pada pemahaman lebih mendalam mengenai perubahan perilaku konsumen di era digital. 4) Menyediakan dasar yang kokoh untuk pengembangan strategi

inklusi keuangan yang lebih efektif. 5) Membantu mengidentifikasi risiko serta peluang dalam perkembangan sistem pembayaran digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara semi terstruktur secara mendalam yang dibangun berdasarkan konsep *Theory Planned Behavior* yang dikutip pada penelitian sebelumnya (Rahmantari et al., 2024). Wawancara dilakukan kepada 20 orang yang terdiri 10 mahasiswa Universitas Ngurah Rai dan 10 mahasiswa Universitas Tabanan, Adapun pertanyaan wawancara yang akan diajukan adalah 4 pertanyaan berkaitan dengan *attitude toward behavior*, 4 pertanyaan berkaitan *subjective norms*, dan 4 pertanyaan berkaitan dengan *Perceived Behavioral Control*.

Wawancara berdurasi 20 menit direkam dengan perekam audio atas persetujuan partisipan. Data audio diubah menjadi transkrip yang dianalisis dengan seksama sesuai dengan kode yang merepresentasikan pemikiran serupa. Kode-kode ini dikumpulkan menjadi tema besar, yang kemudian dianalisis untuk menemukan hubungan antar hasil wawancara. Untuk mempermudah proses, hasil wawancara dicatat dan dikelompokkan melalui Microsoft Excel, mengikuti panduan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). Partisipan diberi kode P-01 hingga P-020 untuk menjaga anonimitas dan efisiensi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Bagian ini memuat data-data hasil penelitian Setelah melakukan wawancara kepada 20 partisipan dikumpulkan berdasarkan kode dan tema. Hasilnya menjelaskan bahwa dari 20 partisipan yang menjawab serupa dan sejenis pada Tema 1 *Attitude* sebanyak 30 informan. Tema 2 *Subjective Norms* menjawab sejenis dan serupa sejumlah 32 informan dan *perceived behavior control* sejumlah 31 informan dengan jawaban sejenis. Berikut tabel hasil tema dan kode jawaban partisipan.

Tabel 1. Informan (Hasil Wawancara)

Tema dan Kode	Partisipan	Jumlah Informan
Tema 1: Attitude		
Kode 1.1 : Perspektif	P-06, P-010, P-014, P-018, P-020	5
Kode 1.2 : Kemudahan	P,03,P-04,P-06, P-08,P-09, P-012, P-016	7
Kode 1.3 : <i>Benefit</i>	P-01,P-02, P-04, P-08, P-09, P-05, P-016, P-019	8
Kode.1.4 : <i>Feeling</i>	P-05, P-07, P-09, P-010, P-012, P-014, P-015, P-017, P-018, P-019	10
Tema 2: Subjective Norms		
Kode 2.1 : Faktor Sosial	P-06, P-010, P-013, P-018, P-019,P-08,P-018	7
Kode 2.2 : Opini Sosial	P,04,P-07,P-06, P-08,P-09, P-015, P-017	7
Kode 2.3 : Tekanan Sosial	P-04,P-05, P-010, P-08, P-07, P-05, P-011, P-018	8
Kode 2.4 : Persepsi Sosial	P-06, P-09, P-010, P-013, P-014, P-016, P-017, P-018, P-020	10
Tema 3: Perceived Behavior Control		
Kode 3.1 : Kepercayaan	P-05, P-08, P-013, P-016, P-018, P-019	6
Kode 3.2 : Kendala	P,07,P-08,P-09, P-13,P-15, P-018, P-017	7
Kode 3.3 : Kontrol Penuh	P-01,P-02, P-04, P-08, P-09, P-05, P-016, P-019	8
Kode 3.4 : Kesulitan	P-05, P-07, P-09, P-013, P-016, P-014, P-012, P-019, P-011, P-020	10

Dari hasil tabel informan maka dapat dibuatkan kerangka konsep yang mempengaruhi adanya

adopsi *mobile payment* berikut gambar kerangka konsepnya:

Gambar 1. Kerangka Konsep

3.2 Pembahasan

a. Motivasi Internal

Motivasi internal individu untuk mengadopsi mobile payment sering kali berakar pada sikap mereka terhadap teknologi tersebut, yang mencakup pandangan mereka mengenai manfaat dan risiko dibandingkan metode pembayaran tradisional. Sikap ini memainkan peran krusial dalam menentukan sejauh mana seseorang siap untuk beralih ke penggunaan mobile payment.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi sikap positif terhadap mobile payment adalah pandangan individu mengenai kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkannya. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu responden yaitu P-06, "Menurut saya, mobile payment sangat praktis dibandingkan metode pembayaran tradisional. Dengan hanya menggunakan ponsel, saya bisa melakukan transaksi di mana saja tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu kredit." Pernyataan ini mencerminkan keyakinan bahwa mobile payment dapat menyederhanakan proses transaksi dengan menghilangkan kebutuhan akan uang tunai atau kartu fisik, yang pada akhirnya meningkatkan kenyamanan pengguna.

Kemudahan yang diberikan oleh mobile payment juga menjadi alasan utama mengapa

banyak orang memilih teknologi ini. Seperti yang dijelaskan oleh seorang responden P-09, "Mobile payment mempermudah transaksi sehari-hari. Saya tidak perlu mengantre di kasir atau mencari mesin EDC, cukup dengan ponsel saya bisa membayar dengan cepat." Pernyataan ini menunjukkan bahwa mobile payment menawarkan kecepatan dan efisiensi yang tidak bisa dicapai dengan metode pembayaran tradisional, yang memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat dan tanpa repot.

Ketika mempertimbangkan mobile payment, banyak individu menilai bahwa manfaat yang ditawarkan jauh melebihi risiko yang mungkin timbul. Seperti yang disampaikan oleh seorang responden P-016, "Saya merasa manfaat dari mobile payment jauh lebih besar daripada risikonya. Selama aplikasi yang saya gunakan terpercaya, keamanan dan kemudahan yang diberikan jauh lebih penting." Ini menunjukkan bahwa meskipun ada risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi ini, seperti kemungkinan pelanggaran keamanan, manfaat praktis dan kemudahan yang diberikan sering kali dianggap lebih signifikan.

Keamanan adalah salah satu kekhawatiran utama bagi pengguna mobile payment, terutama bagi mereka yang baru pertama kali

menggunakannya. Sebagaimana diungkapkan oleh seorang responden P-010, "Salah satu hal yang membuat saya ragu awalnya adalah keamanan. Namun, setelah saya mempelajari fitur keamanan yang ada, saya merasa lebih nyaman menggunakan mobile payment." Ini mengindikasikan bahwa meskipun keamanan awalnya menjadi kendala, pemahaman yang lebih baik tentang fitur keamanan yang tersedia dapat mengurangi kekhawatiran dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan mobile payment.

Secara keseluruhan, sikap positif terhadap mobile payment sering kali didorong oleh pandangan mengenai kepraktisan dan kemudahan yang ditawarkannya, meskipun perhatian terhadap risiko dan keamanan tetap penting dalam keputusan untuk mengadopsi teknologi ini.

b. Motivasi Eksternal

Motivasi eksternal dalam adopsi mobile payment berkaitan erat dengan pengaruh sosial dari lingkungan sekitar individu, seperti keluarga, teman, dan masyarakat umum. Faktor-faktor sosial ini memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi baru seperti mobile payment. Salah satu aspek utama dari motivasi eksternal adalah pengaruh langsung dari keluarga dan teman. Ketika anggota keluarga dan teman-teman telah terlebih dahulu mengadopsi mobile payment, hal ini sering kali menciptakan dorongan bagi individu untuk mengikuti jejak mereka. Seperti yang diungkapkan oleh seorang responden P-012, "Keluarga dan teman-teman saya sudah menggunakan mobile payment, jadi saya merasa terdorong untuk mencobanya juga. Mereka sering berbagi pengalaman positif mereka dengan teknologi ini." Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengalaman positif yang dibagikan oleh orang terdekat dapat memperkuat keyakinan seseorang bahwa mobile payment adalah pilihan yang baik dan mendorong mereka untuk mencobanya.

Selain pengaruh langsung, opini teman dan keluarga juga memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan. Seorang responden menjelaskan P-015, "Opini teman dan keluarga sangat penting bagi saya. Jika mereka merekomendasikan sesuatu, saya cenderung lebih mempertimbangkan untuk

mengikuti saran mereka." Ini menunjukkan bahwa saran atau rekomendasi dari orang terdekat memiliki bobot signifikan dalam menentukan keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi baru, termasuk mobile payment. Dukungan atau rekomendasi dari orang-orang yang dipercaya dapat meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan seseorang terhadap teknologi tersebut.

Tekanan sosial juga merupakan faktor eksternal yang kuat dalam adopsi mobile payment. Ketika seseorang merasakan tekanan untuk mengikuti apa yang dilakukan orang di sekeliling mereka, hal ini dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh seorang responden P-07, "Saya merasa ada tekanan sosial untuk menggunakan mobile payment, terutama karena banyak orang di sekitar saya sudah menggunakannya. Ini membuat saya merasa ketinggalan jika tidak menggunakan teknologi ini." Pernyataan ini menunjukkan bahwa tekanan sosial dari lingkungan sekitar dapat mendorong individu untuk beradaptasi dengan teknologi baru agar tidak merasa tertinggal atau berbeda dari kelompok sosial mereka.

Persepsi tentang bagaimana teknologi tersebut diterima dan digunakan di masyarakat secara umum juga berpengaruh pada keputusan individu. Seorang responden P-020 menyatakan, "Saya melihat penggunaan mobile payment semakin umum di masyarakat. Hal ini memberikan rasa dorongan untuk mengikuti tren dan tidak merasa tertinggal." Ini menunjukkan bahwa melihat penggunaan mobile payment sebagai bagian dari tren sosial yang berkembang dapat memotivasi individu untuk mengadopsi teknologi tersebut, agar tetap relevan dan sejalan dengan perkembangan sosial yang ada.

Secara keseluruhan, motivasi eksternal untuk mengadopsi mobile payment sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti pengaruh keluarga dan teman, opini dari orang-orang terdekat, tekanan sosial, dan persepsi masyarakat secara umum. Faktor-faktor ini menciptakan dorongan tambahan yang dapat mendorong seseorang untuk mengadopsi mobile payment, sejalan dengan dinamika sosial yang ada di sekitar mereka.

c. Hambatan

Hambatan yang sering dihadapi dalam adopsi mobile payment berkaitan dengan kendala teknis dan persepsi individu terhadap kontrol mereka dalam menggunakan teknologi tersebut. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi seberapa nyaman dan percaya diri seseorang dalam menggunakan mobile payment. Meskipun banyak individu merasa percaya diri dalam menggunakan mobile payment, kendala teknis terkadang menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden P-01, "Saya cukup percaya diri menggunakan mobile payment, namun ada kalanya saya mengalami kesulitan teknis yang membuat saya merasa kurang yakin." Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepercayaan diri dalam penggunaan teknologi ini tinggi, masalah teknis seperti aplikasi yang tidak responsif atau bug dapat mengganggu pengalaman pengguna dan mengurangi rasa percaya diri mereka.

Salah satu kendala yang paling signifikan dalam adopsi mobile payment adalah masalah koneksi internet yang tidak stabil. Seorang responden P-07 mengungkapkan, "Kendala terbesar yang saya hadapi adalah masalah koneksi internet yang tidak stabil. Saya seringkali harus menunggu lama atau mencari tempat dengan sinyal yang lebih baik." Ketergantungan pada koneksi internet yang stabil menjadi hal yang krusial untuk kelancaran transaksi. Ketika koneksi tidak memadai, pengalaman menggunakan mobile payment bisa terganggu, menyebabkan frustrasi dan ketidaknyamanan bagi pengguna.

Persepsi mengenai kontrol dalam melakukan transaksi juga menjadi faktor penting. Seorang responden P-01 mengatakan, "Saya merasa memiliki kontrol penuh saat melakukan transaksi, asalkan aplikasi yang digunakan berfungsi dengan baik dan tidak mengalami gangguan." Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih nyaman dan terkendali saat teknologi berfungsi dengan optimal. Ketika aplikasi atau sistem tidak berfungsi dengan baik, hal ini dapat mengurangi rasa kontrol dan kepercayaan pengguna terhadap mobile payment.

Adopsi mobile payment sering kali menghadapi tantangan awal, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan teknologi ini. Seperti yang dijelaskan oleh seorang responden P-05, "Pada awalnya, saya merasa agak canggung dan sulit mengadaptasi diri dengan mobile payment. Namun, setelah sering digunakan, saya merasa lebih mudah." Kesulitan ini mencerminkan proses pembelajaran dan penyesuaian yang diperlukan untuk menguasai teknologi baru. Setelah melewati fase adaptasi awal, pengguna sering kali merasa lebih nyaman dan terbiasa dengan sistem, tetapi pengalaman pertama tetap menjadi hambatan yang signifikan dalam adopsi.

Secara keseluruhan, hambatan dalam adopsi mobile payment terkait dengan kendala teknis, persepsi kontrol, dan tantangan adaptasi awal. Masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dapat mengganggu pengalaman pengguna, sementara persepsi kontrol yang berkurang dan kesulitan adaptasi awal juga mempengaruhi seberapa lancar dan nyaman seseorang dalam menggunakan teknologi ini.

4. KESIMPULAN

Motivasi internal individu dalam mengadopsi mobile payment dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap teknologi ini, yang mencakup pandangan mengenai manfaat dan risiko dibandingkan metode pembayaran tradisional. Sikap positif terhadap mobile payment sering kali berakar pada keyakinan akan kepraktisan dan kemudahan yang ditawarkannya. Pandangan bahwa mobile payment menyederhanakan transaksi dan menghilangkan kebutuhan akan uang tunai atau kartu fisik memperkuat keputusan untuk beralih ke teknologi ini. Seperti yang diungkapkan oleh responden, mobile payment dianggap sebagai solusi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan metode tradisional. Meskipun ada kekhawatiran terkait keamanan, pemahaman mengenai fitur keamanan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Secara keseluruhan, sikap positif didorong oleh kemudahan penggunaan dan manfaat praktis yang diberikan oleh mobile payment, meskipun risiko dan keamanan tetap menjadi perhatian penting.

Motivasi eksternal dalam adopsi mobile payment sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dari lingkungan sekitar, termasuk keluarga, teman, dan masyarakat umum. Pengaruh langsung dari keluarga dan teman yang telah menggunakan mobile payment sering kali mendorong individu untuk mencobanya. Rekomendasi dari orang terdekat memiliki bobot signifikan dalam proses pengambilan keputusan, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan terhadap teknologi tersebut. Tekanan sosial, seperti perasaan tertinggal karena banyaknya orang yang sudah menggunakan mobile payment, juga memainkan peran penting. Selain itu, persepsi mengenai tren sosial dan penerimaan masyarakat umum terhadap mobile payment dapat memberikan dorongan tambahan untuk mengadopsi teknologi ini. Secara keseluruhan, faktor-faktor sosial seperti pengaruh keluarga, opini teman, tekanan sosial, dan persepsi masyarakat berkontribusi pada dorongan eksternal untuk menggunakan mobile payment.

Hambatan dalam adopsi mobile payment sering kali berkaitan dengan kendala teknis dan persepsi kontrol individu terhadap penggunaan teknologi tersebut. Kendala teknis, seperti masalah koneksi internet yang tidak stabil atau aplikasi yang tidak responsif, dapat mengganggu pengalaman pengguna dan mengurangi kepercayaan diri mereka. Persepsi kontrol juga menjadi faktor penting; pengguna merasa lebih nyaman saat teknologi berfungsi dengan baik dan memberikan kontrol penuh atas transaksi. Kesulitan awal dalam beradaptasi dengan mobile payment juga merupakan tantangan yang signifikan, terutama bagi pengguna baru. Setelah melewati fase adaptasi, pengguna sering kali merasa lebih nyaman, namun pengalaman pertama tetap menjadi hambatan utama. Secara keseluruhan, hambatan terkait teknis, persepsi kontrol, dan tantangan adaptasi awal mempengaruhi seberapa lancar dan nyaman seseorang dalam menggunakan mobile payment.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Bagian ini penulis dapat menyampaikan ucapan terima kasih atau penghargaan pada narasumber atau penyandang dana riset

dan/atau pihak lain yang berperan penting dalam penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Jayanthi, G., . S., & Baranipriya, D. (2020). A STUDY ON CONSUMER ADOPTION OF MOBILE WALLET WITH SPECIAL REFERENCE TO EMPLOYEES OF IT SECTOR IN COIMBATORE. *PARIPEX INDIAN JOURNAL OF RESEARCH*, 1–3. <https://doi.org/10.36106/paripex/3108917>
- Marginingsih, R., Widiyanti, W., Susilowati, I., Retnowulan, J., & Soraya, I. (2019). Mobile Payment As Financial Transactions In The Digital Era: An Empirical Analysis. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662, 22133. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/2/022133>
- Rahmantari, N. L. L., Susila Putra, I. P. D. S., Utari, N. K. M. T., Mardika, A. P., & Yasmita, I. G. A. L. (2024). Mengulas Ekstraksi Niat Pembelian Skincare (Studi Kasus Pada Gen Z Pria). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4 SE-Articles), 9419–9427. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.12995>
- Ramdhani, A., Syafitri, S., Rizki Amalia, D., Lanfadilan, K., & Padillah Ahmad, A. (2024). the Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on the Decision To Use of Qris As a Digital Payment in Generation Z in the City of Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 2(3), 371–389. <https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v2i3.44>