

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi keuangan digital (*financial technology/fintech*) telah mengubah lanskap transaksi global, termasuk di Indonesia. Akselerasi penggunaan teknologi keuangan didorong oleh pandemi COVID-19. Menurut Global Findex Database 2021 yang diterbitkan *World Bank*, penggunaan pembayaran digital di negara berkembang telah melonjak dari 35% pada tahun 2014 menjadi 57% pada tahun 2021, menandakan percepatan signifikan yang dipicu oleh kebutuhan akan transaksi tanpa kontak (World Bank, 2022) .

Di dalam negeri, sektor keuangan Indonesia menunjukkan kemajuan inklusif yang pesat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan bahwa indeks inklusi keuangan nasional melonjak signifikan dari 76,19% pada tahun 2019 menjadi 85,10% pada tahun 2022 (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2022). Kenaikan ini didorong oleh penetrasi masif layanan digital, terutama melalui penggunaan *e-money* dan QRIS. Hasil ini mempertegas posisi *financial technology (fintech)* bukan sekadar sebagai fenomena tren, melainkan sebagai instrumen strategis yang esensial untuk mendukung percepatan pertumbuhan dan pemerataan ekonomi.

Pada era Industri 4.0 ini juga ditandai dengan dominasi teknologi digital, yang menjadikan penggunaan internet sebagai bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari mayoritas masyarakat Indonesia. Perubahan perilaku konsumen ini membawa peluang dan tantangan baru di berbagai sektor. Oleh karena itu, para penggiat dan pengelola institusi wajib beradaptasi dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanan mereka.

Sistem Pembayaran pada dasarnya didefinisikan sebagai mekanisme pemindahan nilai uang dari pihak pembayar kepada penerima. Sementara itu, Pembayaran Digital merupakan metode pembayaran yang sepenuhnya memanfaatkan teknologi. Dalam sistem ini, nilai uang dikelola, diproses, dan dikirimkan dalam format informasi digital. Proses transfernya diinisiasi menggunakan berbagai instrumen pembayaran elektronik. Secara kontras, pembayaran tradisional umumnya menggunakan instrumen fisik seperti uang tunai, cek, atau kartu kredit. Adapun pembayaran digital bergantung pada penggunaan perangkat lunak khusus, kartu pembayaran digital, atau uang elektronik. Komponen-komponen krusial yang membentuk sistem pembayaran digital meliputi: aplikasi atau perangkat lunak untuk transfer dana, infrastruktur jaringan yang menunjang konektivitas, serta aturan dan prosedur yang mengatur operasional dan legalitas sistem tersebut. (Tarantang et al., 2019)

Dalam konteks sektor pariwisata global, integrasi *digital payment* telah menjadi standar pelayanan modern yang memengaruhi kepuasan dan pengalaman wisatawan (*tourist experience*). *Journal of Travel Research* menyatakan bahwa 68% wisatawan internasional lebih memilih destinasi dengan akses pembayaran digital karena kemudahan dan keamanan (Chen et al., 2021). Di Asia Tenggara, Thailand menunjukkan peningkatan 40% kepuasan wisatawan setelah integrasi sistem QR code nasional (Bank of Thailand, 2022)

Di Indonesia sendiri, potensi besar tersebut belum merata dirasakan oleh seluruh daerah. Salah satunya adalah Provinsi Sumatera Barat, yang meskipun dikenal sebagai salah satu destinasi unggulan dengan kekayaan alam, budaya, dan kuliner yang mendunia, masih menghadapi tantangan dalam penerapan sistem pembayaran digital di sektor pariwisatanya. Berdasarkan data BPS Sumatera Barat 2025, jumlah kunjungan wisatawan domestik mencapai 19,1 juta orang pada tahun 2024, meningkat signifikan dari tahun sebelumnya.

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan Domestik di Wilayah Sumatera Barat (Sumber: BPS Sumbar, 2025)

No	Kabupaten/Kota	2023	2024
1	Kabupaten Kepulauan Mentawai	54.588	98.433
2	Kabupaten Pesisir Selatan	688.941	1.024.788
3	Kabupaten Solok	906.428	1.334.693
4	Kabupaten Sijunjung	470.586	648.564
5	Kabupaten Tanah Datar	788.914	1.198.259
6	Kabupaten Padang Pariaman	1.162.997	1.321.552
7	Kabupaten Agam	919.147	1.749.444
8	Kabupaten Lima Puluh Kota	1.248.185	1.196.604
9	Kabupaten Pasaman	381.806	503.251

10	Kabupaten Solok Selatan	361.268	388.003
11	Kabupaten Dharmasraya	545.042	722.028
12	Kabupaten Pasaman Barat	426.244	638.720
13	Kota Padang	3.253.323	4.688.775
14	Kota Solok	458.716	548.076
15	Kota Sawahlunto	234.649	251.456
16	Kota Padang Panjang	335.995	351.445
17	Kota Bukittinggi	1.666.355	1.333.261
18	Kota Payakumbuh	420.032	674.986
19	Kota Pariaman	369.029	470.080
	Total (Sumatera Barat)	14.692.245	19.142.418

Berdasarkan SK Gubernur Sumatera Barat Nomor 556-456-2023 tentang Penetapan Destinasi Pariwisata Unggulan, terdapat enam destinasi prioritas yang menjadi wajah utama pariwisata Sumbar, yaitu Kota Padang, Bukittinggi, Payakumbuh, Pariaman, Kabupaten Solok, dan Pesisir Selatan. Destinasi ini menjadi fokus penelitian karena merepresentasikan pusat kegiatan wisata dengan interaksi tinggi antara wisatawan dan pelaku usaha lokal, serta seharusnya menjadi pionir dalam penerapan ekosistem transaksi digital.

Meskipun pemerintah daerah dan Bank Indonesia terus mendorong implementasi sistem pembayaran digital seperti QRIS dan *e-wallet* di berbagai sektor, termasuk pariwisata, belum terdapat gambaran yang jelas mengenai sejauh mana sistem pembayaran digital tersebut digunakan oleh wisatawan dalam aktivitas transaksi di destinasi wisata unggulan Sumatera Barat. Dalam praktiknya, masih dijumpai wisatawan domestik yang memilih menggunakan uang tunai saat bertransaksi selama berwisata. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi pembayaran digital dan perilaku penggunaan aktual

oleh wisatawan. Fenomena tersebut menjadi perhatian di tengah meningkatnya literasi digital secara nasional serta kemudahan akses terhadap berbagai aplikasi pembayaran digital.

Beberapa faktor dapat menjelaskan variasi penggunaan *digital payment* oleh wisatawan domestik di destinasi wisata. Pertama, kebiasaan menggunakan uang tunai masih menjadi preferensi sebagian wisatawan karena dianggap lebih praktis dan sesuai dengan situasi transaksi di lokasi wisata. Kedua, tingkat literasi digital serta kepercayaan wisatawan terhadap sistem pembayaran digital di lingkungan destinasi wisata masih beragam dan dipengaruhi oleh pengalaman, persepsi risiko, serta kondisi lingkungan sekitar (Purike et al., 2022). Ketiga, ketersediaan fasilitas pendukung pembayaran digital di destinasi wisata yang belum sepenuhnya merata turut memengaruhi keputusan wisatawan dalam menggunakan *digital payment*. Akibatnya, wisatawan yang telah terbiasa menggunakan pembayaran digital dalam kehidupan sehari-hari tidak selalu menggunakannya secara konsisten selama melakukan perjalanan wisata di Sumatera Barat.

Sektor pariwisata di Sumatera Barat sendiri memiliki peran strategis dalam mendorong aktivitas ekonomi daerah, seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan dan pertumbuhan aktivitas pada lapangan usaha terkait pariwisata. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa lapangan usaha yang berkaitan dengan jasa pariwisata, termasuk akomodasi dan penyediaan makan-

minum, mencatat laju pertumbuhan yang relatif tinggi dibandingkan sektor lainnya di Sumatera Barat. Peningkatan aktivitas pariwisata ini secara tidak langsung memperbesar potensi transaksi ekonomi yang melibatkan wisatawan sebagai pelaku utama. Oleh karena itu, pemahaman mengenai perilaku wisatawan dalam menggunakan sistem pembayaran digital menjadi penting untuk memastikan bahwa perkembangan infrastruktur digital dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung aktivitas pariwisata daerah.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama dalam pemanfaatan *digital payment* di sektor pariwisata tidak semata-mata terletak pada aspek ketersediaan teknologi, tetapi juga pada aspek perilaku, kebiasaan, dan niat penggunaan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan perilaku dengan mengadopsi model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Model ini menjelaskan penerimaan teknologi melalui konstruk *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Untuk memperkuat analisis perilaku aktual, penelitian ini menambahkan variabel *Habit* sebagaimana dikemukakan dalam pengembangan UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012), mengingat kebiasaan penggunaan pembayaran tunai maupun digital berperan penting dalam membentuk perilaku wisatawan saat bertransaksi di destinasi wisata.

Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai adopsi *digital payment* di Indonesia berfokus pada daerah metropolitan seperti Bali, dan Yogyakarta (Sukayana & Sinarwati, 2022) (Pradiatiningtyas et al., 2023), serta meneliti perilaku pengguna dari sisi masyarakat umum atau pelaku UMKM, bukan dari perspektif wisatawan domestik di daerah non-metropolitan. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya hanya menekankan pada aspek *performance expectancy* dan *effort expectancy*, tanpa mempertimbangkan pengaruh *habit* sebagai variabel perilaku yang membentuk kecenderungan penggunaan teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis perilaku penggunaan *digital payment* dari perspektif wisatawan di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat menggunakan model UTAUT (2003) yang dimodifikasi dengan variabel *Habit*. Fokus utama penelitian ini adalah memahami mengapa, di tengah pesatnya perkembangan teknologi pembayaran digital, penggunaan *digital payment* oleh wisatawan di Sumatera Barat belum menunjukkan pola penggunaan yang konsisten, serta bagaimana faktor perilaku dan kebiasaan memengaruhi niat dan keputusan penggunaan tersebut.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian perilaku pengguna teknologi dalam konteks pariwisata domestik, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan program pengembangan ekosistem pembayaran

digital yang lebih sesuai dengan karakteristik dan perilaku wisatawan di Provinsi Sumatera Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, penggunaan *digital payment* oleh wisatawan di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat belum menunjukkan pola penggunaan yang konsisten di tengah pesatnya perkembangan teknologi pembayaran digital. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kemajuan teknologi dan perilaku penggunaan wisatawan. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *Use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
3. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
4. Apakah *facilitating condition* berpengaruh terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
5. Apakah *habit* berpengaruh terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat

6. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat?
7. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat?
8. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat?
9. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat?
10. Apakah *habit* berpengaruh terhadap terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat?
11. Apakah *behavioral intention* berpengaruh terhadap penggunaan *digital payment* pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat?
12. Apakah *behavioral intention* memediasi pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *habit* terhadap penggunaan *digital payment* oleh wisatawan di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *Performance expectancy* terhadap *Use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
2. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
3. Mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
4. Mengetahui pengaruh *facilitating condition* berpengaruh terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
5. Mengetahui pengaruh *habit* terhadap *use behavior* dalam menggunakan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat
6. Mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.
7. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.
8. Mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* wisatawan dalam menggunakan *digital payment* di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.

9. Mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap behavioral intention wisatawan dalam menggunakan *digital payment* di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.
10. Mengetahui pengaruh *habit* terhadap behavioral intention wisatawan dalam menggunakan *digital payment* di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.
11. Mengetahui pengaruh behavioral intention terhadap penggunaan *digital payment* oleh wisatawan di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.
12. Mengetahui peran behavioral intention sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara performance expectancy, effort expectancy, social influence, *facilitating conditions*, dan *habit* terhadap penggunaan *digital payment* oleh wisatawan di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian perilaku penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks penggunaan *digital payment* oleh wisatawan domestik di sektor pariwisata. Hasil penelitian ini juga memperkaya penerapan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dimodifikasi dengan variabel *habit* dalam konteks pariwisata daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku wisatawan dalam menggunakan *digital payment* di destinasi pariwisata. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dan pemangku kepentingan pariwisata sebagai bahan pertimbangan dalam merancang program dan strategi pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih sesuai dengan karakteristik dan perilaku wisatawan.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada analisis faktor-faktor perilaku yang memengaruhi niat dan penggunaan *digital payment* oleh wisatawan domestik di destinasi pariwisata unggulan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan perilaku berbasis model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) dan dimodifikasi dengan penambahan variabel *Habit* (kebiasaan) sebagaimana dijelaskan dalam pengembangan UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012). Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, *Habit*, Behavioral Intention, dan Use Behavior (penggunaan *digital payment*), yang digunakan untuk menilai perilaku penggunaan *digital payment* oleh wisatawan dalam konteks pariwisata.

Secara geografis, penelitian ini dilaksanakan pada enam destinasi pariwisata unggulan di Provinsi Sumatera Barat berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 556-456-2023, yaitu Kota Padang, Kota Bukittinggi, Kota Payakumbuh, Kota Pariaman, Kabupaten Solok, dan Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis sistem pembayaran digital, regulasi kebijakan pemerintah, maupun keamanan siber, melainkan dibatasi pada aspek perilaku, sosial, dan kebiasaan yang memengaruhi keputusan wisatawan dalam menggunakan *digital payment* selama melakukan aktivitas pariwisata. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih terfokus mengenai perilaku penggunaan *digital payment* oleh wisatawan serta menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan pariwisata berbasis digital di Provinsi Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Dharma Andalas, dengan mengacu pada struktur umum penelitian. Untuk memberikan kerangka pemahaman yang terstruktur mengenai keseluruhan penelitian, berikut disajikan tabel ringkasan tesis yang menjelaskan masing-masing bab, mulai dari perumusan masalah hingga penutup:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang dan alasan pentingnya penelitian dilakukan, dengan menyoroti perkembangan sistem pembayaran digital serta kesenjangan antara ketersediaan teknologi pembayaran digital dan perilaku penggunaannya dalam konteks pariwisata. Meskipun *digital payment* menawarkan berbagai manfaat dan terus berkembang, pemanfaatannya oleh wisatawan belum menunjukkan pola penggunaan yang konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diperkuat dengan penambahan variabel *Habit* sebagai kerangka teori untuk memahami faktor-faktor perilaku yang memengaruhi niat dan penggunaan *digital payment* oleh wisatawan..

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan landasan Teori dan Konsep yang digunakan dalam penelitian. Pada bab ini Teori-teori berkenaan dengan tesis ini didefinisikan secara mendalam

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan Bagaimana penelitian ini dijalankan. Dengan merinci jenis penelitian, menentukan Populasi dan Sampel , dan menjabarkan Teknik Analisis Data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan Temuan penelitian. Dengan menampilkan hasil dari pengolahan data (statistik deskriptif, uji validitas/reliabilitas), mempresentasikan hasil Uji Hipotesis (apakah hipotesis diterima atau ditolak), dan melakukan

Pembahasan mendalam dengan mengaitkan temuan statistik tersebut dengan teori yang ada (UTAUT).

Bab V : Penutup

Bab ini adalah rangkuman akhir dari seluruh proses penelitian. Bagian ini berisi Kesimpulan (jawaban definitif atas rumusan masalah) dan Saran (rekomendasi praktis untuk pemangku kepentingan seperti Dinas Pariwisata atau bank, serta saran teoritis untuk penelitian selanjutnya).