

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi telah mendukung berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang kehidupan. Teknologi mempengaruhi kita untuk melakukan suatu hal dengan begitu mudah. Dengan meningkatnya pengguna internet, perkembangan yang terjadi pun juga semakin menjadi besar. Apalagi, akhir – akhir ini kita dihebohkan dengan berita dimana saat ini kita akan menghadapi Revolusi Industri 4.0 dimana semuanya ditekankan kepada pengembangan teknologi. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang menjadi bagian dalam Revolusi Industri 4.0 ialah perkembangan teknologi pada industri keuangan yang juga sering dikenal dengan *Financial Technology* atau *FinTech*.

*FinTech* merupakan alternatif dalam hal pembayaran yang menghadirkan pilihan bagi mereka yang ingin mengakses layanan keuangan dengan cara yang nyaman, efisien, dan ekonomis. Keberadaan *FinTech* sendiri sangat mempengaruhi cara hidup masyarakat dimana kombinasi antara efisiensi dan teknologi memiliki dampak yang positif. Hal - hal tersebut membuat orang dapat memanfaatkannya dengan baik, salah satunya dengan cara melakukan pembayaran melalui *mobile payment (m-payment)* dalam melakukan pembayaran melalui ponsel pintar maka tentunya setiap pengguna harus mempunyai uang digital atau yang biasa kita kenal dengan istilah *E-Wallet*.

*E-Wallet* sendiri tentunya hadir dengan didukung adanya jaringan internet dan juga aplikasi dapat diunduh melalui *smartphone* sehingga konsumen dapat dengan mudah menggunakannya dimanapun dan kapan saja. Serta didukung kombinasi dengan perbankan yang membuat terciptanya pembayaran digital tersebut, dengan perkembangan ini maka secara bertahap *e-wallet* mulai menggantikan mata uang kertas konvensional (Ariffin et al. 2021).

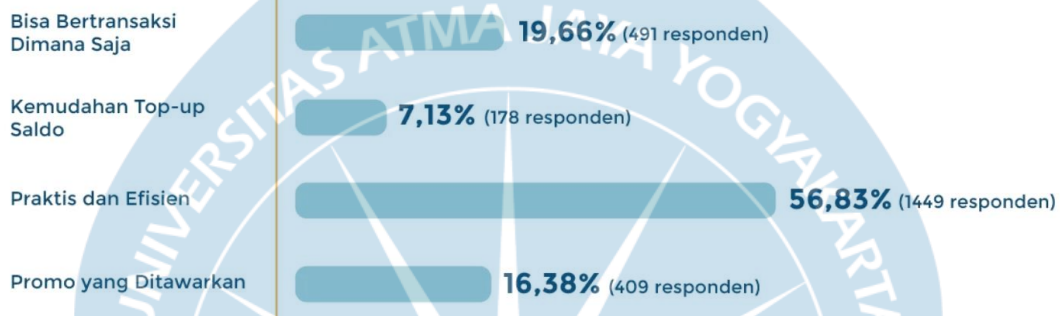
Perkembangan *e-wallet* di Indonesia sendiri saat ini cukup signifikan. Potensi pasar *e-wallet* di Indonesia menarik banyak perusahaan baik yang telah ada maupun *startup company* untuk masuk ke bidang ini.

Pada pertengahan tahun 2020 populix melakukan *survey* alasan seseorang lebih memilih pembayaran melalui *e-wallet* dibandingkan dengan uang kertas konvensional atau yang kita kenal sebagai uang tunai dengan responden sebanyak 2.527 pengguna yang berpartisipasi.

populix

## Apa alasan utama Anda memilih menggunakan e-wallet dibandingkan uang tunai?

### Jawaban



Gambar 1.1 Presentase Alasan Pengguna E-wallet Dibandingkan Dengan Uang Tunai

Sumber : [info.populix.co](http://info.populix.co) (diakses pada 31 Maret 2022)

Pada gambar 1.1 terdapat lebih dari setengah responden yaitu 1449 dengan persentase 56,83% konsumen memilih pembayaran melalui *e-wallet* dibandingkan dengan uang tunai dengan alasan praktis dan efisien hal ini tentunya membuat harapan kinerja konsumen terhadap *e-wallet* menjadi besar dengan menggunakan aplikasi keuangan tersebut akan memunculkan niat konsumen untuk menggunakan aplikasi *e-wallet*. Alasan kedua sebanyak 491 responden dengan persentase 19,66% responden menjawab alasan lebih menggunakan aplikasi *e-wallet* dibandingkan dengan uang tunai dikarenakan alasan konsumen menjawab bisa bertransaksi dimana saja. Tidak jauh berbeda dengan yang sebelumnya sebanyak 409 responden dengan persentase sebanyak 16,38% responden menjawab alasan lebih memilih menggunakan *e-wallet* daripada transaksi tunai dikarenakan promo yang ditawarkan, seperti yang kita ketahui bersama banyak *start-up e-wallet* menggunakan beragam promo sebagai strategi untuk menarik konsumen di awal. Serta alasan yang terakhir dalam survey yang dilakukan oleh populix, sebanyak 178 responden dengan persentase 7.3% menjawab kemudahan

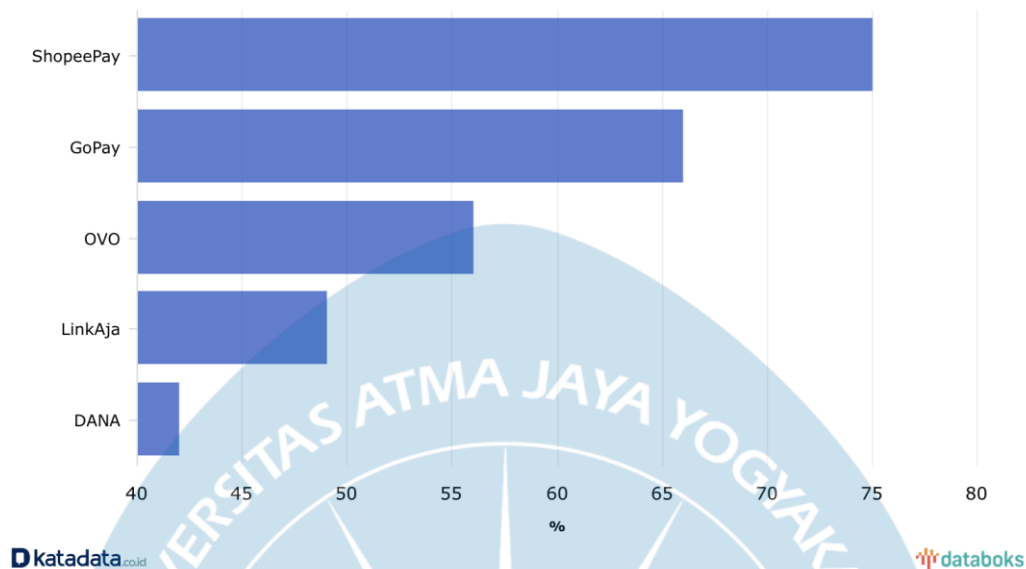
*top-up* saldo, *e-wallet* memiliki *virtual account* dengan kode tertentu sehingga dapat melakukan *top up* melalui rekening bank.

Saat ini, terutama di masa pandemi COVID-19, digitalisasi perbankan dan jasa keuangan berperan penting sebagai langkah untuk meminimalisir penyebaran COVID-19. Pandemi menyebabkan pergeseran preferensi konsumen terhadap metode pembayaran digital, seperti *e-wallet* daripada metode pembayaran tradisional (Daragmeh et al., 2021). *Shopee Pay* muncul sebagai salah satu sistem pembayaran saat ini yang sangat membantu dalam pembayaran sehari-hari. Tentunya dengan banyaknya keunggulan dari sebuah aplikasi, masyarakat akan menjadi sangat terbantu. Contohnya, *Shopee Pay* bekerja sama dengan perusahaan perbankan seperti Permata Bank, BCA, Mandiri dan beberapa perbankan lainnya yang tentunya memudahkan pengguna *ShopeePay* untuk melakukan *top up* pada aplikasi. Pada aplikasi ini, banyak fungsi dan fitur yang bisa dipilih untuk melakukan pembayaran apa saja dengan sistem queries. Fitur *queries* hadir di Indonesia pada tahun 2019 dengan kepanjangan Code Indonesia Standart yang bisa dilakukan untuk berbagai jenis pembayaran di Indonesia, hal ini tentunya memudahkan transaksi dan serta menjadi penarik tersendiri. *ShopeePay* didirikan oleh PT. AirPay Internasional dan telah mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan sehingga siapapun bisa langsung melakukan menggunakan aplikasi tersebut dengan optimal.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh yang dilakukan oleh *Daily Social* platform *e-wallet* yang paling banyak dipilih oleh konsumen dalam hal mencari promosi adalah *e-wallet* *ShopeePay* sebanyak 75%.

### Platform E-Wallet yang Disukai Konsumen untuk Program Promosi

Sumber : JakPat, 18 Agustus 2021



Gambar 1.2 Presentase Penggunaan Aplikasi ShopeePay

Sumber : databoks.katadata.co.id (diakses pada 31 Maret 2022)

Pada dasarnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan layanan aplikasi e-wallet ShopeePay, diantaranya fasilitas pendukungnya yaitu yang mudah seperti jaringan internet dan *smartphone*. Selain itu, persepsi dan kepercayaan masyarakat akan minat dan penggunaan aplikasi ShopeePay yang dipengaruhi oleh *trend social* eksperimen akibat *endorsement influencer*, serta kemudahan dan kenyamanan pada fasilitas aplikasi saat menggunakan aplikasi ShopeePay juga sangat berpengaruh. Dari mengeksplorasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat berperilaku pengguna pada aplikasi Shopee Pay.

Penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin terbiasanya masyarakat dengan layanan yang diberikan ShopeePay, maka semakin tinggi pula niat yang timbul untuk menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, penelitian ini didasarkan oleh *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan model penerimaan dan penggunaan teknologi yang menyatukan fitur-fitur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya. UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Model UTAUT yang digunakan ialah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan

niat berperilaku karena kerangka model ini sangat sesuai dengan kondisi yang berjalan pada aplikasi ShopeePay.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan e-wallet oleh masyarakat semakin meningkat dibandingkan penggunaan uang tunai. Adanya perilaku penggunaan e-wallet ditentukan oleh niat untuk menggunakan e-wallet. Penelitian ini menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat berperilaku konsumen untuk menggunakan e-wallet. Sebagai e-wallet yang paling diminati konsumen, ShopeePay digunakan dalam penelitian ini sebagai objek penelitian dan pengguna ShopeePay sebagai subjek penelitian.

UTAUT menjelaskan bahwa setiap individu yang merespon penggunaan teknologi menentukan niat berperilaku yang akan diambil. Berdasarkan UTAUT, penerimaan teknologi dapat diukur dari bagaimana individu menilai kinerja dan usaha dari penggunaan e-wallet serta bagaimana pengaruh social dan kondisi yang memfasilitasi individu dalam menggunakan e-wallet (Venkatesh et al. 2003). Berdasarkan UTAUT2, penerimaan teknologi dapat dilihat dari motivasi hedonis yang menggambarkan enjoyment individu dan kebiasaan dalam menggunakan e-wallet (Gupta and Arora 2020). Sebagai e-wallet yang paling digemari di Indonesia, penelitian ini menguji faktor apa saja yang menjelaskan niat berperilaku dan perilaku penggunaan ShopeePay berdasarkan konteks UTAUT. Berdasarkan penjelasan tersebut, rumusan masalah yang dapat dibentuk dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat berperilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi ShopeePay?
2. Apakah motivasi hedonis dan kebiasaan berpengaruh positif terhadap niat berperilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi ShopeePay?
3. Apakah niat berperilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan dalam menggunakan aplikasi ShopeePay?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi niat berperilaku pada penggunaan aplikasi *E-wallet* ShopeePay.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu secara akademis maupun praktis untuk berbagai pihak, yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk pengembangan Ilmu khususnya manajemen E-Bisnis dengan memperkuat teori mengenai niat konsumen dalam menerima sistem pembayaran e-wallet khususnya tentang penggunaan ShopeePay pada penelitian berikutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi *behavior intention* pada aplikasi *e-wallet* *ShopeePay* sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan agar dapat mencegah kebangkrutan yang mungkin terjadi.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar tentang laporan akhir ini serta menggambarkan hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya, sehingga pembahasannya lebih teratur, terarah, dan mudah dipahami. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini diuraikan sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan garis besar penulisan tesis, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : TINJAUAN KONSEPTUAL & PENGEMBANGAN

#### HIPOTESIS

Pada bab ini penulis mengemukakan dengan jelas tentang teori-teori yang melandasi analisis dalam penulisan. Teori-teori tersebut dikutip dari beberapa para ahli dalam buku-buku literatur yang digunakan untuk penulisan tesis ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab yang berisi penjelasan secara rinci mengenai semua unsur metode dalam penelitian yaitu penjelasan mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang dipakai dalam penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, deskripsi variabel penelitian, analisis data dan intepretasi hasil.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian serta saran yang merupakan masukan yang disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini