

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Saat ini teknologi informasi sudah berkembang sangat pesat dan sudah mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia dalam kegiatan sehari-hari, semua pekerjaan dan kegiatan dipermudah dengan penggunaan bantuan teknologi informasi yang sudah sangat maju. Dalam perkembangannya ini banyak munculah perusahaan-perusahaan baru yang memulai banyak inovasi baru di bidang teknologi atau yang lebih di kenal dengan nama *start up*, Perusahaan start-up ini berlomba-lomba menciptakan suatu teknologi informasi baru yang sangat berpengaruh di sektor ekonomi. Dalam pengaruhnya di sektor ekonomi salah satu inovasi aplikasi yang cukup populer dan banyak digunakan oleh masyarakat sekarang di bidang *E-commerce* yaitu contohnya seperti Gojek, Grab, Shopee, Tokopedia dan Lazada. Dari aplikasi-aplikasi tersebut banyak masyarakat yang terbantu dari segi kemudahan layanan yang didapat oleh para pengguna aplikasi serta membantu perekonomian seperti tersedianya lapangan pekerjaan dan membantu meningkatkan perkembangan usaha masyarakat dari UMKM maupun usaha perseorangan.

Seiring dengan tingginya minat pengguna aplikasi digital *E-commerce* tersebut diikuti juga dengan meningkatnya berbagai sistem pembayaran elektronik, Salah satu sistem pembayaran yang saat ini sedang banyak

digunakan dan digemari yaitu dompet digital atau *E-wallet*. Dompet digital merupakan salah satu produk keluaran dari start-up dibidang keuangan yang termasuk juga kedalam *fintech (financial technology)*, fintech sendiri merupakan inovasi teknologi di bidang keuangan untuk membantu memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mempertajam, mengubah, dan mempercepat berbagai aspek pelayanan keuangan. Dompet digital atau *E-wallet*, berdasarkan PBI Nomor 18/40/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran Indonesia, dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik yang dapat juga menampung dana untuk pembayaran, Penggunaan dompet digital ini dapat digunakan oleh para pengguna aplikasi untuk mempermudah dalam melakukan transaksi.

Menurut data Bank Indonesia menunjukkan transaksi uang digital tumbuh 49,06% mencapai sebesar Rp.305,4 triliun selama 2021. Hal tersebut menunjukkan semakin diminatinya metode pembayaran elektronik. Pembayaran yang dilakukan menggunakan *E-wallet* lebih nyaman dan lebih cepat daripada sistem perbankan konvensional karena menghemat waktu dan uang (Blockchains, 2018). Sistem pembayaran berbasis seluler banyak digunakan untuk transaksi dan pembayaran dilakukan melalui aplikasi mobile karena konsumen menganggap metode ini menguntungkan (Gokilavani et al., 2018). Dikarenakan kemudahan itulah penggunaan dompet digital semakin banyak digemari dan mengubah sistem pembayaran dimasyarakat dengan

metode pembayaran melalui dompet digital sebagai pilihan, para pedagang juga sudah menambahkan metode pembayaran *E-wallet* di toko-toko mereka baik untuk transaksi jual beli secara *online* maupun *offline*.

Sedangkan data terbaru berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022 pengguna internet di Indonesia telah mencapai sekitar 210 juta jiwa, jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 35 juta jiwa dari periode sebelumnya. Pada laporan tersebut kategori usia pengguna internet menurut APJII dari kelompok usia 13-18 tahun (99,16%), Usia 19 – 34 tahun (98,64%), Usia 35 – 54 (87,3%) dan Usia lebih dari 54 tahun (51,73% ) telah menggunakan internet. Dari sekian banyak pengguna, dilihat dari data diatas bahwa pengguna internet generasi muda dari rentan usia 19 hingga 34 tahun sudah banyak yang menggunakan internet, hal tersebut dapat terjadi dikarenakan karena kalangan generasi muda merupakan generasi dimana mereka berada diperkembangan teknologi dan juga tingkat produktivitasnya jauh lebih aktif dibandingkan dengan kalangan lainnya. Berdasarkan hal tersebut sebagian besar generasi muda dengan jenjang umur serta memiliki produktivitas dan daya konsumtif yang tinggi adalah mahasiswa. Mahasiswa dengan kesibukan yang sangat tinggi tentunya tertarik dengan kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan oleh dompet digital (Irna dan Intan, 2020).

Salah satu alasan masyarakat tertarik menggunakan dompet digital adalah kemudahan transaksi yang dirasakan saat menggunakannya, karena penggunaanya yang mudah, cepat, dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Berdasarkan pada teori TAM faktor yang memengaruhi penerimaan

pemakai pada teknologi yakni persepsi akan manfaat teknologi serta persepsi akan kepraktisan pada pemakaian teknologi. Kedua faktor itu berpengaruh pada timbulnya keinginan guna menggunakan teknologi. Menurut Vijayasarathy (2004), variabel TAM paling cocok untuk keputusan mengenai penerimaan teknologi baru. Pada penelitian Suhir, dkk. (2014) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat berpengaruh pada perilaku atau kebiasaan konsumen. Begitu juga menurut penelitian Lwoga and Lwoga, (2017) semakin besar manfaat yang diberikan dapat mempengaruhi perilaku seseorang berbelanja produk dan menggunakan layanan melalui telepon seluler lebih besar. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2021) tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Untuk Menggunakan Uang Elektronik (Shopeepay), yang menunjukkan bahwa variabel Kegunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Rantung, dkk (2020) mengenai Determinan Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Menggunakan E-wallet Selama Pandemi COVID-19 di Manado menyebutkan bahwa persepsi kegunaan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat menggunakan *E-wallet* sedangkan persepsi kepercayaan dan Kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *E-wallet*.

Untuk menarik para pengguna pada kalangan milenial, aplikasi-aplikasi dompet digital berlomba-lomba memberikan benefit yang menguntungkan hingga memberikan banyak promosi penjualan seperti Diskon, *Cashback* hingga *reward* berupa koin saat bertransaksi menggunakan dompet digital. Pada

penelitian Kotler & Keller (2012) mengatakan bahwa berbagai tips insentif yang terkandung dalam promosi penjualan dapat berguna dalam mendorong pembelian jangka panjang atau pendek dan membeli lebih banyak produk atau layanan dan pada penelitian Singh dkk. (2020) menyebutkan bahwa pengguna hanya mengadopsi layanan *E-wallet* ketika *E-wallet* memberikan manfaat, seperti *cashback* atau *poin reward* kepada pengguna. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2021) tentang Pengaruh Promosi Penjualan, Kemudahan, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Menggunakan Dompet Digital Studi Dompet Digital ShopeePay, yang menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun penelitian yang dilakukan Tjokosaputro & William (2020) mengenai Persepsi Kegunaan dan Promosi Untuk Memprediksi Niat Penggunaan *E-wallet* : Sikap Sebagai Variabel Mediator menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan dari promosi terhadap niat penggunaan.

Salah satu dompet digital yang saat ini sedang gencar-gencarnya memberikan promosi penjualan yaitu ShopeePay, ShopeePay merupakan dompet digital keluaran PT.Shopee Internasional Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan aplikasi *E-commerce* dengan pengguna terbanyak di Indonesia dan belum lama diluncurkan pada tahun 2020. Saat ini ShopeePay sangat gencar melakukan promosi penjualan serta memberikan banyak benefit untuk menarik para pengguna, walau termasuk kedalam dompet digital baru tetapi ShopeePay sudah mengalami peningkatan pengguna yang dengan pesat dalam kurun waktu yang singkat, berdasarkan data dari survei *DailySocial* pada

tahun 2022 ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan presentase pemakaian oleh 56,4% responden.

Dikarenakan fenomena yang sudah diuraikan diatas penulis tertarik untuk memilih ShopeePay sebagai objek penelitian, dan penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan promosi penjualan terhadap mahasiswa dalam menggunakan dompet digital sebagai salah satu pilihan metode pembayaran. Dikarenakan fenomena yang sudah diuraikan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital ShopeePay Sebagai Metode Pembayaran Pada kalangan Mahasiswa”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay sebagai metode pembayaran pada kalangan mahasiswa ?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay sebagai metode pembayaran pada kalangan mahasiswa ?

3. Apakah promosi penjualan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay sebagai metode pembayaran pada kalangan mahasiswa ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Penelitian ini akan menetapkan batasan masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Minat penggunaan dompet digital hanya dibatasi pada dompet digital ShopeePay.
2. Penelitian hanya dilakukan pada mahasiswa prodi akuntansi kampus 3 Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
3. Batasan penelitian juga meliputi variabel dependen minat penggunaan dompet digital ShopeePay dalam hubungannya dengan variabel independen Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan dan Promosi penjualan.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay sebagai metode pembayaran .
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay sebagai metode pembayaran .

3. Untuk mengetahui apakah promosi penjualan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital ShopeePay sebagai metode pembayaran .

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dengan hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang perkembangan teknologi terutama financial Technology dan diharapkan dapat menjadi bahan rujukan atau digunakan untuk referensi peneliti lain.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Masyarakat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang fintech terutama dompet digital yang dapat digunakan sebagai salah satu metode pembayaran dan faktor yang mempengaruhi minat penggunaannya.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT.Shopee Internatinal Indonesia dalam memperbaiki layanan dan mengembangkan ShopeePay.

## **1.6 KERANGKA PENULISAN SKRIPSI**

Untuk memberikan gambaran yang utuh tentang pembahasan dalam penelitian ini, berikut adalah sistematika penulisan :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang kajian pustaka dan gambaran umum mengenai teori yang terkait dengan variabel dependen maupun variabel independen, hasil penelitian terdahulu, perumusan hipotesis

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian, data penelitian, populasi dan sampel, teknis analisis olah data.

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

Bab ini menguraikan tentang pembahasan penelitian dan hasil penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran hasil penelitian

