

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia telah menyaksikan bagaimana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat dapat mengubah kehidupan manusia serta tatanan ekonomi global. Inovasi yang berkembang dengan sangat cepat dan dinamis menghasilkan produk baru yang dapat menggantikan produk yang kurang inovatif. Salah satu kemajuan teknologi terbaru adalah istem pembayaran. Alat yang membuat transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari lebih mudah dan cepat digunakan. Dimana hal ini menghasilkan inovasi baru dalam fintech, atau teknologi keuangan yang dapat dengan mudah masuk dan memenuhi kebutuhan pengguna

Pembayaran digital telah menjadi salah satu topik populer di Indonesia di era digital saat ini Marsela *et al.* (2022). Salah satu metode pembayaran digital yang paling populer digunakan oleh warga RI saat belanja online adalah *e-wallet*. Menurut Rusminah *et al.* (2023) *E-wallet* adalah sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara online menggunakan uang elektronik yang disimpan di aplikasi untuk melakukan transaksi secara online menggunakan uang elektronik yang disimpan di aplikasi. Dengan menggunakan *e-wallet*, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu kredit.



Gambar 1.1 Pilihan metode pembayaran

Sumber: databoks (2023)

Berdasarkan gambar 1.2 diatas peneliti memilih *e-wallet* sebagai objek penelitian dikarenakan menurut data yang dikeluarkan oleh databoks (2023) dimana *e-wallet*

menduduki peringkat pertama sebagai salah satu pilihan dalam melakukan pembayaran secara digital. Hal tersebut membuat peneliti berinisiatif untuk melakukan komparasi penggunaan *e-wallet* Dana dan Ovo Alasan peneliti mengambil kedua aplikasi tersebut sebagai objek penelitian dikarenakan menurut data yang dikeluarkan oleh databoks kedua *e-wallet* tersebut adalah beberapa dari yang paling populer dan sering digunakan oleh pengguna *e-wallet* itu sendiri.

Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengguna generasi Z mempengaruhi penggunaan aplikasi *e-wallet* sebagai alat pemabayaran berdasarkan apa yang mereka rasakan. Dengan demikian peneliti akan menentukan keunggulan dari masing-masing aplikasi *e-wallet* sebagai alat pembayaran ketika berbelanja online maupun offline, apakah *whort it* digunakan atau tidak, dan peneliti akan melakukan komparasi dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara kedua layanan tersebut dari segi kemudahan penggunaan yang dirasakan Ketika mengoprasikan *e-wallet*, kegunaan yang dirasakan, dan sikap terhadap penggunaan *e-wallet* tersebut.



Gambar 1.2 Kelompok usia

Sumber: BPS (2020)

Berdasarkan gambar 2 diatas peneliti memilih generasi Z dikota Malang sebagai studi kasus dikarenakan beberapa alasan yang relevan dan spesifik. Pertama, generasi Z yang lahir antara tahun 1997-2012 adalah generasi yang paling sering menggunakan teknologi dan media sosial, dan memiliki preferensi yang lebih kuat untuk aplikasi dan layanan online Priyani *et al.* (2020), yang kedua dimana menunjukkan hasil sensus penduduk yang dilakukan oleh badan pusat stastistik (BPS) pada sepetember 2020

menunjukkan mayoritas penduduk dikota Malang didominasi oleh generasi Z sebanyak 26% lebih tinggi jika dibandingkan dengan presentase generasi lainnya, ketiga Kota Malang memiliki banyak tempat pusat pendidikan (Sunaryo 2020).

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti akan melakukan komparasi dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model* (TAM). Alasan peneliti menggunakan pendekatan tersebut dikarenakan untuk membandingkan faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* pada generasi Z.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh *attitude toward using* terhadap kepuasan pengguna?
4. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using* terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna
3. Untuk mengetahui pengaruh *attitude toward using* terhadap kepuasan pengguna
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using* terhadap kepuasan pengguna

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Mengetahui penerapan metode *technology acceptance model* pada perbandingan aplikasi *e-wallet*
2. Bagi Objek Penelitian
Untuk menjadikan acuan pengembangan sistem guna selalu menjaga dan meningkatkan layanan kepuasan pengguna aplikasi.
3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi sarana peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mempelajari komparasi pengguna aplikasi layanan *e-wallet* sebagai sumber dan referensi untuk meningkatkan layanan kepuasan pengguna pada *e-wallet*.

1.5 Batasan Masalah

1. Responden dalam penelitian ini adalah generasi Z yang pernah mengakses *e-wallet* sebagai alat pembayaran.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai komparasi penggunaan *e-wallet* pada generasi Z menggunakan pendekatan *technology acceptance model* (TAM)
3. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel dalam metode TAM yaitu dari segi kegunaan yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan, dan kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan *e-wallet* sebagai alat pembayaran.