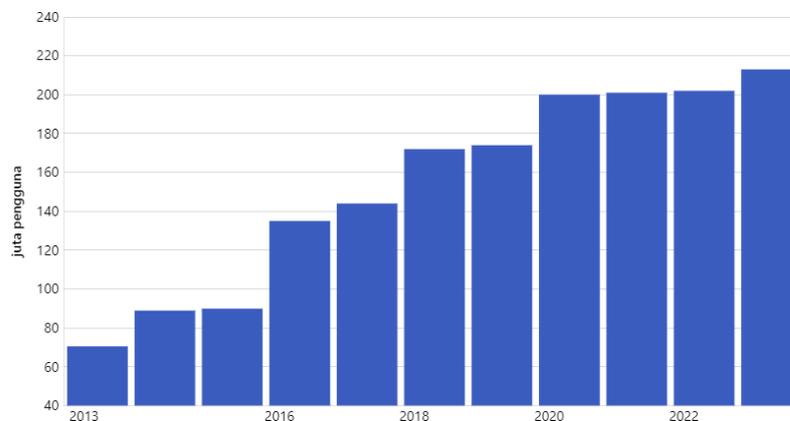


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal tersebut sejalan dengan perkembangan jaman yang semakin modern. Salah satu contoh perkembangan teknologi dibidang keuangan adalah sistem pembayaran. Perkembangan teknologi di bidang keuangan atau bisa disebut financial technology adalah suatu terobosan ilmu di bidang financial yang berfokus pada teknologi modern (Pambudi, 2019). Menurut Bank Indonesia financial technology/FinTech adalah hasil gabungan dari jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah model bertransaksi yang pada awalnya harus bertatap muka atau bertemu dengan membawa uang tunai, kini dapat dilakukan tanpa menggunakan atau membawa uang tunai. Hampir seluruh lapisan masyarakat terbantu dengan hadirnya financial technology (Ramadhanty et al., 2021).



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Per Januari 2023

Kemajuan teknologi dibuktikan dengan datangnya teknologi berbasis internet. Internet digunakan untuk meringankan masyarakat memperoleh berbagai macam informasi yang diinginkannya dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Internet ditunjang dalam berbagai perangkat teknologi seperti smartphone, laptop, dan komputer pribadi. Laporan data dari databoks.id menunjukkan tahun 2022 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 173 juta, tahun 2020 sejumlah 176 juta, tahun 2021 sejumlah 203 juta, tahun 2022 sejumlah 205 juta, tahun 2023 sejumlah 212,9 juta. Tahun 2023 menjadi tahun paling tinggi dalam penggunaan internet (Annur, 2023).

Penggunaan internet, dilakukan pada berbagai kegiatan seperti dalam aspek pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga berdampak pada sektor ekonomi dan bisnis. Sektor keuangan menjadi peranan penting untuk pertumbuhan ekonomi suatu negara (Kusuma & Asmoro, 2020). Adanya manfaat untuk mencari informasi, internet juga dapat dimanfaatkan sebagai kegiatan jual beli. Cara pembayarannya sangat mudah, hanya dengan transfer sesuai jumlah pembelian, maka barang langsung diantar ke lokasi (Jazilah, 2021). Walaupun melakukan perdagangan bebas negara ASEAN memiliki kebijakan sendiri untuk tiap negara. Masyarakat Indonesia juga telah mulai menerapkan sistem pembayaran menggunakan uang elektronik atau e-money sehingga pembayaran tidak hanya dilakukan dengan menggunakan

uang tunai atau uang kartal (uang kertas dan logam) (Brahmanta & Wardhani, 2021).

Perkembangan itu membawa perubahan dalam metode pembayaran yang di sebut pembayaran elektronik. Dengan perkembangan tersebut membawa kemudahan dalam bertransaksi sehingga memperkecil kesulitan dalam jual beli atau kegiatan ekonomi yang menggunakan uang tunai dengan jumlah banyak. Kegiatan ekonomi yang memanfaatkan teknologi menjadikan pergerakan ekonomi lebih efisien dan cepat. Selain itu, lalu lintas pembayaran juga semakin cepat dan efisien mengikuti laju pergerakan pertumbuhan ekonomi. Sistem pembayaran memiliki peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi di suatu negara. Jika sistem pembayaran di suatu negara mengalami permasalahan maka akan merusak kestabilan perekonomian negara tersebut. Karena terjadinya permasalahan dalam sistem pembayaran maka akan mengakibatkan terhambatnya sistem transaksi pada perekonomian.

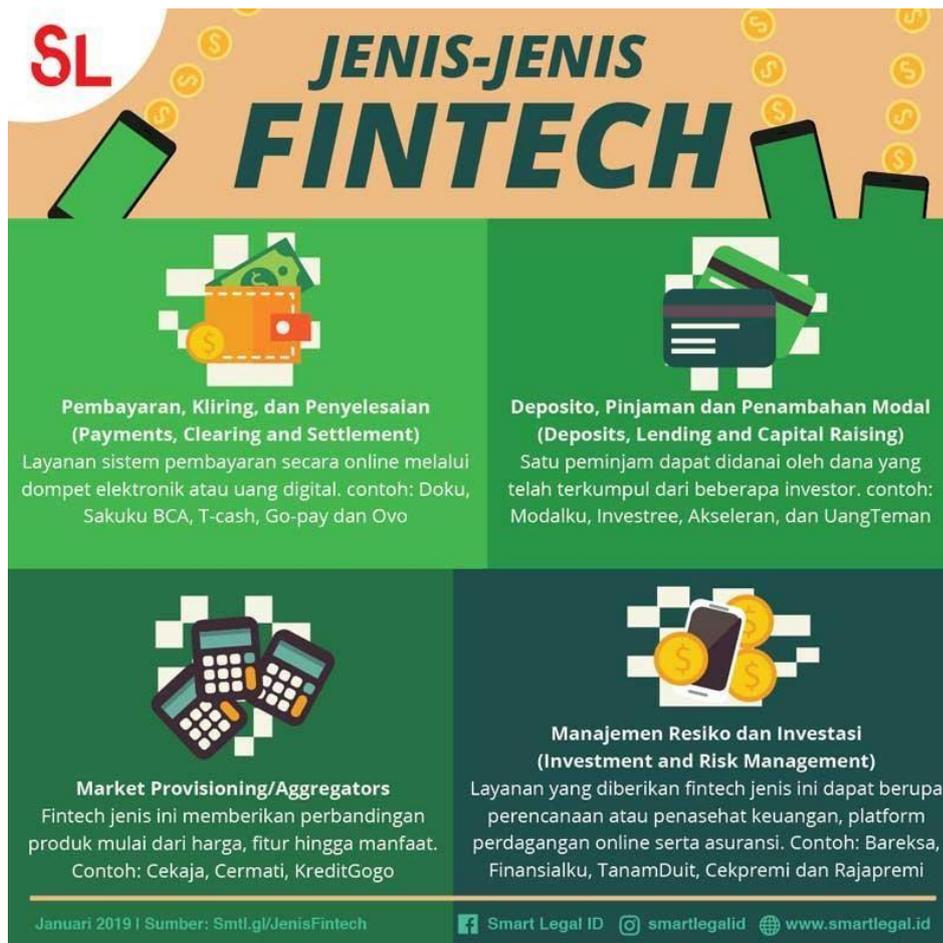
Teknologi yang semakin berkembang menjadikan kegiatan jual-beli online semakin populer di kalangan masyarakat. Kemudian ilmu pengetahuan dan teknologi juga mempengaruhi pada perilaku konsumsi masyarakat untuk mengkonsumsi barang dan jasa (Afendi et al., 2022). Perubahan pola konsumsi masyarakat terlihat pada sikap konsumerisme, dan membuat konsumsi sebagai salah satu gaya hidup dengan memperhatikan prestise dan pencitraan. Hal itu akibat dari era revolusi 4.0 yang mengalami

perubahan pada penjualan produk dengan memanfaatkan teknologi berupa digital economy, artificial intelligence, big data, dan robotic (Putri, 2019).

Dilihat dari perkembangannya kebanyakan orang sekarang menggunakan teknologi dalam bertransaksi, seperti contohnya mereka membeli barang tidak perlu repot-repot untuk mendatangi atau bertemu langsung dengan penjual (Vanni, 2022). Dengan adanya sistem pembayaran non tunai seperti uang elektronik atau electronic money membuat transaksi menjadi lebih mudah serta efisien, namun jika berlebihan dapat mengakibatkan perilaku konsumtif. Adanya penggunaan uang elektronik yang semakin meningkat di kalangan masyarakat dapat mempengaruhi perilaku berkonsumsi karena kemudahan bertransaksi dalam membelanjakan uangnya (Abdullah et al., 2023). Pada saat ini sudah ada instrument pembayaran elektronik baru yang memuat banyak fitur-fitur yang cocok digunakan yaitu uang elektronik atau electronic money, yang menjadi salah satu instrument yang sedang berkembang di bidang keuangan (Dina Marsela et al., 2022).

Financial technology sendiri merupakan suatu sektor di bidang keuangan yang sudah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial. Tujuan financial technology yaitu untuk mengatur penyelenggaraan teknologi finansial untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan

sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal. Financial technology ini dibagi menjadi empat bagian yang salah satunya biasa digunakan untuk pembayaran, transfer, kliring, dan penyelesaian atau biasa disebut dengan dompet digital (Fратиwi, 2021).

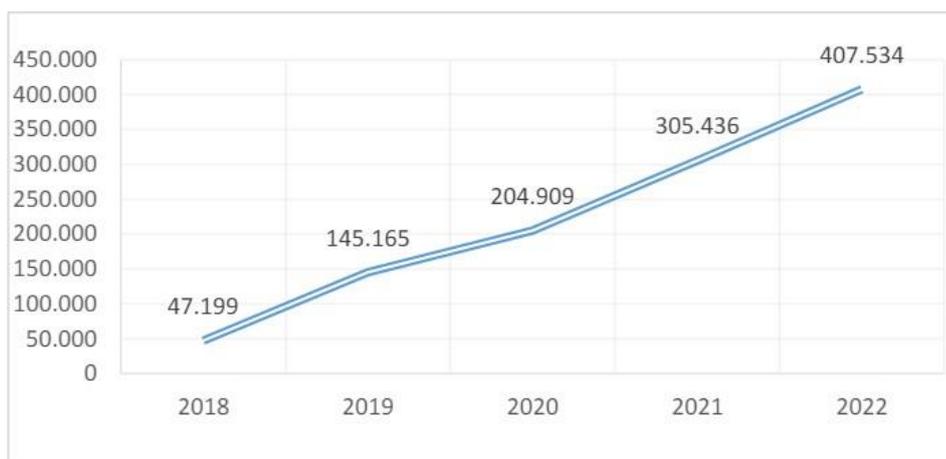


Gambar 1. 2 Jenis-Jenis Financial Technology

Fintech atau Financial technology merupakan sebutan dari sebuah inovasi jasa keuangan mengkolaborasi teknologi yang dapat mengefiensi layanan keuangan. Dompet digital telah menjadi salah satu inovasi terkini dalam sistem pembayaran elektronik. Pada 2019, transaksi uang elektronik

di nusantara mencapai US\$ 10 miliar, sekitar 72% berasal dari layanan dompet digital (e-wallet) (Marginingsih, 2021).

Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan, sehingga tidak diawasi oleh Lembaga Simpan Pinjam. Terdapat berbagai kelebihan dalam menggunakan uang elektronik diantaranya mengedepankan kecepatan, kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi dibandingkan dengan alat pembayaran non tunai lainnya. Di Indonesia terdapat dua bentuk alat pembayaran elektronik berbasis chip dan server. Alat pembayaran berupa chip dengan jenis produk berbasis kartu yang terdapat media chip di dalam kartu sebagai alat pembayaran. Sedangkan uang elektronik berupa server dengan jenis software based product dengan sistem pembayaran melalui barcode yang tertera pada kasir kemudian di scan menggunakan aplikasi (Abiba & Indrarini, 2021).



Gambar 1. 3 Jumlah Transaksi Uang Elektronik

Sumber: (Bank Indonesia , 2022)

Pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa kenaikan penggunaan uang elektronik dari lima tahun terakhir mengalami peningkatan dari nilai transaksi. Kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan nilai transaksi sebesar 407.534 miliar. Dengan peningkatan tersebut membuktikan bahwa masyarakat semakin percaya dalam menggunakan uang elektronik sebagai transaksi dalam berbelanja. Tujuan dari uang elektronik adalah memberikan kemudahan dalam berbagai macam transaksi tanpa harus membawa uang tunai banyak dan juga memudahkan dalam transaksi berskala mikro. Selain tujuannya untuk memudahkan masyarakat, Bank Indonesia juga diberikan kemudahan dengan menghemat biaya operasional pembuatan uang kertas maupun logam. Setiap tahunnya Bank Indonesia memiliki anggaran yang cukup besar yaitu Rp. 3,5 triliun untuk pembuatan uang setiap tahunnya (Pratama & Suputra, 2019).

Pahlevi (2022) menunjukkan bahwa profil pengguna internet di Indonesia telah mencapai 77,02% yang terjadi pada tahun 2021-2022 dengan pengguna internet paling tinggi terdapat pada kelompok usia 13-18 tahun dengan jumlah persentase sebesar 99,16%. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna internet tertinggi merupakan generasi Z. Sari et al. (2020) mengatakan bahwa generasi Z merupakan sebuah generasi yang terlahir antara tahun 1996 sampai dengan tahun 2010. Generasi Z pada tahun tersebut juga dapat dikatakan sebagai generasi yang paham akan teknologi terutama dalam dunia digital. Pada tahun 2018 dompet digital yang resmi dan banyak diminati di Indonesia terdiri atas DANA, OVO, Go-Pay, dan

Shopeepay. Shopeepay merupakan sebuah dompet digital atau e wallet yang telah memiliki izin resmi dari Bank Indonesia yang berguna untuk memenuhi transaksi para pengguna baik yang dilakukan secara tunai ataupun non-tunai.

Tahun 2020 dari survei Kementerian Keuangan Republik Indonesia, ShopeePay berhasil menjadi pembayaran digital yang pertama sebanyak 34%. Laporan MomentumWorks pada Maret 2021 ShopeePay menjadi pembayaran digital yang paling banyak diminati pada 2021 yaitu sebesar 76%.⁹ Laporan DSinnovateFintech pada 2022 ShopeePay termasuk salah satu aplikasi yang masih menjadi pembayaran digital unggulan di Indonesia sebesar 56,4%. Hasilnya ditunjukkan pada gambar berikut :

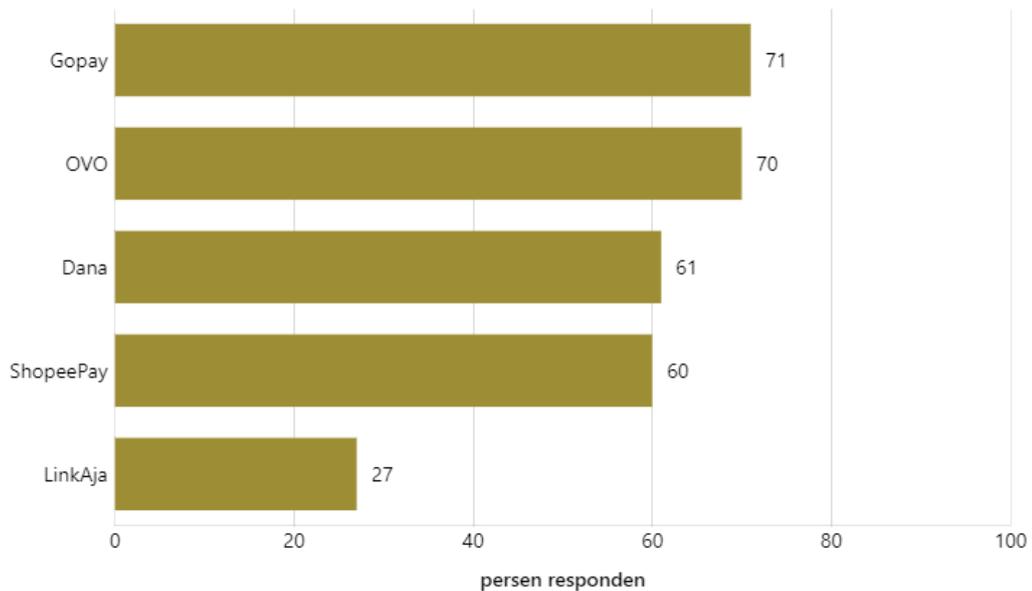
Tabel 1. 1 Tingkat Pengguna Pembayaran Digital di Indonesia

Tahun	Go-Pay	OVO	DANA	LinkAja	ShopeePay
2020	17%	28%	14%	7%	34%
2021	57%	54%	49%	21%	76%
2022	58,4%	58,9%	55,7%	18,4%	56,4%

Menurut laporan Momentum Works 2021, ShopeePay adalah dompet digital terbanyak digunakan. Hal ini dari terlihat dari hasil survei, banyak masyarakat yang menggunakan ShopeePay yang mencapai 76%. ShopeePay tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran. Namun terdapat keuntungan bagi customer yaitu pemberian voucher gratis ongkir dan Promosi cashback 5% hingga 100% dengan potongan beragam untuk setiap transaksi.

Namun, menurut databoks 2023 dapat dilihat bahwa Shopeepay berada jauh diurutan keempat dibanding dengan pesaing lainnya. Diposisi pertama, gopay menduduki peringkat pertama, dan disusul oleh OVO, kemudian

dana. Hal ini tentu mengindikasikan bahwa minat masyarakat menggunakan shopeepay masih terbilang cukup minim dibanding e-wallet lainnya. Seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. 4 Tingkat Pengguna Pembayaran Digital di Indonesia

Sumber: (databoks, 2023)

ShopeePay memberikan berbagai kemudahan kepada penggunanya, pengisian saldo atau top-up ShopeePay tersedia melalui M-Banking, mesin ATM, gerai Alfamart, Indomart, dan lainnya. ShopeePay juga bekerja sama dengan banyak mitra, banyak juga penjual yang telah bekerjasama melakukan pembayaran langsung, sehingga memudahkan penggunanya dalam bertansaksi. Tidak dapat dipungkiri banyaknya pengguna ShopeePay tak lepas dari banyaknya kemudahan yang diberikan. Namun, dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui minat penggunaan ShopeePay pada mahasiswa IAIN Ponorogo, ternyata beberapa masih memilih menggunakan

e-wallet yang lainnya dan belum mengetahui kemudahan dari e-wallet ShopeePay.

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking AppStore	Ranking PlayStore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karyawan
1 Tokopedia	158.346.667	#2	#5	1.000.000	5.263.104	6.517.950	7.976
2 Shopee	131.296.667	#1	#1	842.900	8.727.742	25.778.184	6.781
3 Lazada	26.640.000	#3	#2	475.900	3.156.231	32.137.440	1.506
4 Bukalapak	21.303.333	#7	#6	252.500	2.110.525	2.505.675	2.962
5 Blibli	19.736.667	#5	#3	613.700	2.258.064	8.689.266	2.952
6 Orami	16.176.667	#NA	#NA	5.685	20.085	350.042	251
7 Ralali	10.830.000	#24	#NA	3.736	50.778	90.396	204
8 Zalora	2.990.000	#4	#9	69.400	772.558	8.021.418	258
9 Klik Indomaret	2.846.667	#8	#8	NA	443.893	79.369	NA
10 JD ID	2.343.333	#9	#7	62.100	649.824	1.036.192	1.566

Gambar 1. 5 Persaingan Toko Online di Indonesia Periode 2022

Sebagai aplikasi belanja online dari Singapura yang telah banyak digunakan oleh masyarakat di berbagai negara di Asia Tenggara tersebut, Shopee telah berhasil mengambil perannya dalam laju perkembangan penggunaan teknologi di masyarakat. Akan tetapi berdasarkan gambar diatas, shopee hanya menduduki posisi dua yang dikalahkan oleh Tokopedia. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa pihak Shopee harus mengevaluasi apa yang kurang dan bisa menduduki posisi pertama. Salah satunya ialah dengan memberikan fitur-fitur yang menarik para masyarakat untuk menggunakan shopee dan shopeepay.

Berbagai fitur yang disediakan di antaranya, Shopee Flash sale, Shopee Games, Voucher dan Gratis ongkir, ShopeePay, dan lain sebagainya. Dari fitur-fitur yang ada tersebut fitur penawaran yang paling diunggulkan

pada platform Shopee, sehingga dapat membawanya pada peringkat pertama dengan pengguna terbanyak, yakni terdapat pada fitur “Voucher dan Gratis ongkir”, yang didalamnya terdapat Voucher “Gratis ongkir” dan “Cashback”, serta fitur lainnya yaitu, “Flash sale”. Fitur-fitur tersebut telah dipromosikan dan mulai digunakan oleh para pengguna Shopee mulai tahun 2016 hingga saat ini (Azlin et al., 2022).

ShopeePay tidak hanya digunakan untuk melakukan pembayaran pada aplikasi Shopee, tetapi juga dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi seperti melakukan pembayaran di restoran, membayar tagihan listrik, telepon, pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya. Shopee seringkali menawarkan promosi yang membuat pengguna merasa diuntungkan apabila pengguna melakukan pembayaran menggunakan ShopeePay seperti adanya cashback saat membayar tagihan atau membeli pulsa maupun tiket, adanya potongan gratis ongkir saat berbelanja online, diskon untuk pembayaran di restoran dengan menggunakan ShopeePay, diskon besar saat tanggal tertentu disetiap bulan, dan masih banyak keuntungan yang ditawarkan. Hal tersebut menjadi salah satu pertimbangan bagi pengguna dalam menggunakan ShopeePay.

ShopeePay bisa digunakan sebagai fasilitas pembayaran di aplikasi maupun di toko atau outlet yang bekerja sama dengan Shopee contohnya : Chatime, Xi Bo Ba, Pochajjang, Kopi Kenangan, Janji Jiwa, Alfamart, Deoni, Strabucks, KFC, McDonald’s, JNE, Sicepat, dan lain sebagainya. Pembayaran dengan menggunakan uang elektronik ShopeePay sebagai alat

pembayaran pada restoran atau merchant, pengguna cukup melakukan scan terhadap kode QR yang terdapat pada restoran tersebut, untuk membayar tagihan pelanggan hanya perlu memasukkan nomor pelanggan, membeli pulsa hanya perlu memasukkan nomor dan jumlah pulsa yang akan dibeli yang dilakukan melalui Shopee. ShopeePay juga dapat digunakan untuk membayar tiket perjalanan yang dibeli melalui Shopee. Berbagai penawaran menarik serta kemudahan yang ditawarkan bagi para pengguna ShopeePay membuat pengguna Shopee melakukan aktivasi akun ShopeePay mereka. Berbagai fitur yang ada merupakan inovasi yang dilakukan oleh pihak Shopee dengan ShopeePay, dengan adanya inovasi ini membuat ShopeePay menjadi dompet digital yang memberikan manfaat bagi penggunanya dan membuat pengguna dapat meningkatkan kinerja mereka karena dengan menggunakan dompet digital dapat mempercepat proses transaksi dan menghemat waktu.

Penggunaan ShopeePay agar dapat dilakukan pada aplikasi Shopee, pengguna harus melakukan aktivasi akun ShopeePay. Proses aktivasi akun cukup mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama, pengguna perlu mencantumkan nomor telepon agar Shopee dapat mengirim kode verifikasi. ShopeePay menggunakan keamanan berupa PIN agar tidak sembarang orang dapat mengaksesnya. Setelah akun aktif, pengguna dapat melakukan top up saldo maksimal Rp10.000.000 dan akan dikenai biaya top up sebesar Rp1.000 per transaksi. Top up dapat dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mobile banking, internet banking, serta melalui merchant

& mitra. Kemudahan aktivasi serta top up menunjukkan bahwa ShopeePay memberikan kemudahan bagi para pengguna dan menjadi salah satu bukti ShopeePay sebagai dompet digital yang user friendly sehingga pengguna banyak yang mengaktifkan akun ShopeePay mereka.

Dibalik kemudahan yang ditawarkan dalam menggunakan metode pembayaran ShopeePay, terdapat kekurangan juga yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan. Tidak semua orang atau konsumen dapat mengisi ShopeePay, yaitu konsumen pengguna aplikasi Shopee yang tinggal di daerah desa, mereka tidak dapat menggunakan metode pembayaran digital tersebut karena di daerah tidak terdapat pihak yang menyediakan jasa untuk melakukan top up. Kekurangan lainnya yaitu tidak dapat digunakan untuk pembayaran lain di luar Shopee saja, hal itu membuat para konsumen enggan untuk mengisi ShopeePay terlalu sering. Untuk beberapa konsumen lain menggunakan ShopeePay sangat merepotkan. Alur sederhana untuk belanja online yaitu membuat transaksi lalu bayar, tetapi ketika kita menggunakan ShopeePay alurnya akan sedikit lebih panjang yaitu mengisi saldo ShopeePay dan hal itu memakan waktu dan tenaga untuk bertransaksi menggunakan ShopeePay.

Menurut (Attaqi et al., 2022) persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Persepsi kemudahan dipilih karena terdapat keterkaitan atau hubungan

dengan penggunaan e-wallet, jika user merasakan kemudahan atau cara yang sederhana untuk menjalankan dan mengaplikasikan sistem (Ericaningtyas & Minarso, 2022). Jika pengguna berpikir sistemteknismudah digunakan,mereka akanmenggunakannya. Disisi lain, jika pengguna tidak berpikir sistem teknis bekerja dengan baik, mereka tidak akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan meliputi beberapa unsur yaitu, mudah dipelajari, mudah dikendalikan, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, mudah digunakan.

Untuk mendukung segala fitur dan menambah kemudahan dalam bertransaksi, shopee juga memiliki dompet digital (e-wallet) mereka sendiri yaitu shopeepay. ShopeePay adalah digital payment yang digunakan untuk melakukan pembayaran secara elektronik (e-money). Pengguna dapat menggunakan shopeepay dengan mudah, seperti melakukan pengisian saldo atau top-up pada m-banking, minimarket, ATM, dan lain-lain. ShopeePay bekerja sama dengan banyak mitra, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi lebih mudah dengan mereka. Mitra ini memungkinkan pengguna melakukan transaksi langsung dengan banyak penjual yang sudah bekerja sama dengan mereka. Karena berbagai kemudahan yang ditawarkan ShopeePay, tidak bisa dipungkiri bahwa banyak orang menggunakannya (Handayani & Sulaeman, 2022).

Hal ini membuat konsumen merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi, mendapatkan beragam manfaat, dan meningkatkan minat menggunakan ulang e-wallet shopeepay ini. Inovasi–inovasi dengan

munculnya berbagai jenis e-wallet dengan berbagai kelebihan dan kelemahan yang dimiliki membuat masyarakat memiliki berbagai macam pilihan e-wallet yang tepat digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan konsumen sebaiknya lebih selektif dalam memilih e-wallet agar dapat mendapatkan manfaat yang dibutuhkan oleh berbagai macam jenis kebutuhan konsumen sehingga konsumen sebagai pengguna merasa puas akan apa yang diberikan (W. Widiyanti, 2020).

Kemudahan merupakan faktor yang dicari oleh masyarakat di era kebutuhan akan efisiensi waktu menjadi hal yang penting dalam melakukan berbagai kegiatan sehari-hari termasuk dengan melakukan kegiatan transaksi keuangan mereka, hal ini menjadi hal yang penting bila ingin terus bersaing dengan e-wallet lain.

Selain kemudahan dalam penggunaan, faktor penting lainnya yang dikeluarkan oleh Shopee yaitu Promosi Voucher Cashback. Voucher Cashback Shopee merupakan sebuah penawaran dari Shopee berupa sejumlah pengembalian dana tertentu oleh Shopee yang dicairkan dalam bentuk koin Shopee melalui akun Shopee pembeli. Besaran pengembalian dana yang dicairkan tersebut disesuaikan dengan jumlah pembelanjaan pembeli dan besaran potongan Voucher yang diterapkan, di mana jika pembelanjaan telah memenuhi syarat penggunaan yang tertera pada Voucher Cashback yang diterapkan, maka Voucher pengembalian dana dapat berlaku. Pengembalian dana berupa koin Cashback tersebut tentunya dapat digunakan kembali untuk potongan berbelanja konsumen berikutnya.

Dalam sistem pembayaran pembelanjaan barang yang menggunakan Voucher Cashback dan Gratis ongkir Shopee tidak ada perbedaan. Bagi pengguna Shopee yang akan melakukan pembelian (Checkout) barang hanya perlu melakukan klaim Voucher dan melakukan pembayaran dengan menggunakan beberapa metode pembayaran yang disediakan oleh Shopee, hal itu disesuaikan dengan syarat yang tertulis pada Voucher. Beberapa metode pembayaran yang disediakan, di antaranya melalui Transfer bank, COD (Cash On Delivery), Shopeepay, dan Shopeepaylater. Dengan metode pembayaran melalui transfer bank pembeli hanya perlu mentransfer ke nomor rekening bank tertentu yang dipilih untuk pelunasan pembayaran. Dengan metode pembayaran melalui COD (Cash On Delivery) pembeli melakukan pembayaran sejumlah uang tertentu saat barang sampai di depan rumah yang pembayarannya dibayarkan kepada kurir. Dengan metode pembayaran melalui Shopeepay pembeli membayar sejumlah harga barang dengan dompet digital yang dikeluarkan oleh pihak Shopee tersebut sendiri, Selain Shopeepay fitur dompet digital lainnya yang dikeluarkan oleh pihak Shopee dan dapat digunakan sebagai metode pembayaran, yakni Shopeepaylater.

Metode pembayaran melalui fitur dompet digital Shopeepay dan Shopeepaylater dimasukkan sebagai syarat pembayaran pada penggunaan Voucher karena, kedua fitur dompet digital tersebut merupakan fitur pembayaran milik Shopee secara langsung yang digunakan untuk memudahkan para penggunanya dalam berbelanja tanpa harus melakukan

pembayaran tunai. Sehingga, tidak dipungkiri dengan disediakannya kemudahan dalam syarat pembayaran melalui fitur pembayaran non tunai tersebut untuk dapat menggunakan Voucher Gratis ongkir dan Cashback, yang ada di Shopee, dapat membuat masyarakat jadi berminat menggunakan shopeepay.

Berdasarkan latar belakang dan uraiannya, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI VOUCHER CASHBACK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis mencoba memutuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital shopeepay?
2. Apakah promosi voucher cashback berpengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital shopeepay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan dompet digital shopeepay.

2. Untuk mengetahui pengaruh promosi voucher cashback terhadap minat penggunaan dompet digital shopeepay.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat memberikan pemahaman tentang strategi pemasaran melalui penawaran digital saat ini.
2. Dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana persepsi kemudahan penggunaan dan promosi voucher Cashback dapat mempengaruhi penggunaan shopeepay pada konsumen.
3. Dapat menjelaskan bagaimana penggunaan persepsi kemudahan penggunaan dan promosi voucher Cashback dapat mempengaruhi pola pembelian konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dapat digunakan oleh Shopee sebagai alat untuk meningkatkan penjualan serta layanan produk.
2. Dapat digunakan oleh masyarakat sebagai alat untuk memperkenalkan fitur penawaran Shopee.
3. Dapat digunakan oleh akademisi untuk meningkatkan kerjasama dengan Shopee dalam bidang Digital Marketing.