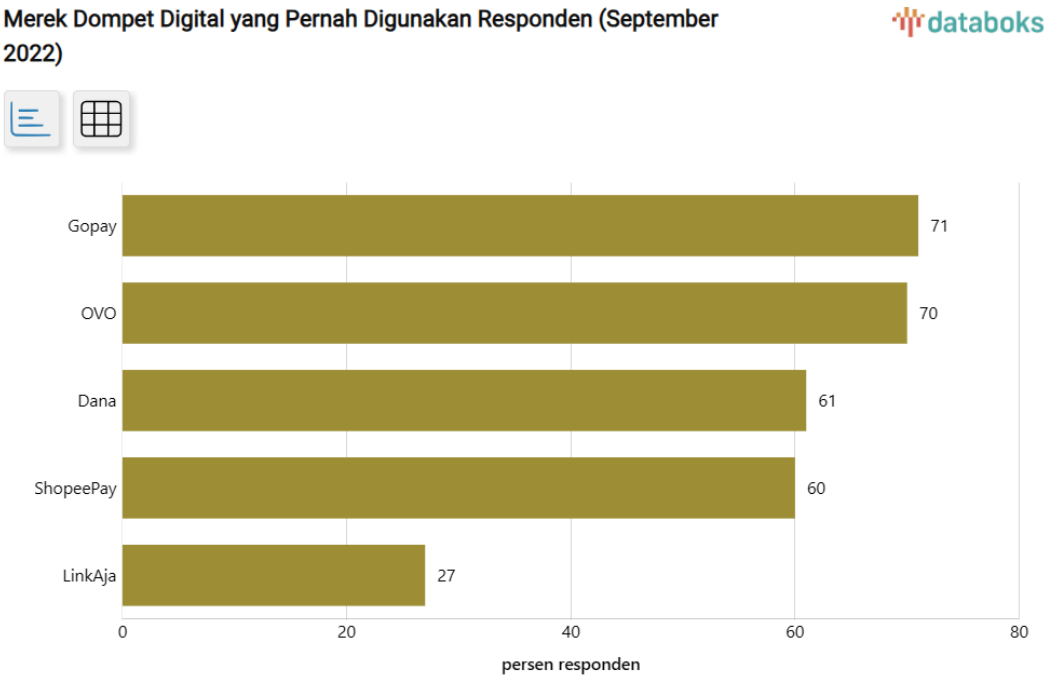
BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memuat pendahuluan dari penelitian skripsi yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dilakukannya penelitian serta relevansi sistem informasi dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi, platform *e-wallet* semakin beragam. Adapun aplikasi *e-wallet* yang telah tersedia saat ini antara lain OVO, Go-Pay, ShopeePay, Dana, LinkAja, dan lain-lain. Salah satu dompet digital yang menarik perhatian masyarakat adalah ShopeePay. Berdasarkan data yang dikutip dari Databooks pada tahun 2022, ShopeePay menduduki peringkat ke-4 sebagai *e-wallet* yang paling banyak digunakan yaitu mencapai 60% responden, dimana Go-Pay menduduki peringkat pertama dengan persentase 71%, diikuti dengan OVO dengan persentasi 70% dan DANA yaitu 61%. Meskipun begitu, ShopeePay menjadi salah satu *top of mind* pengguna *e-wallet* di Indonesia [1]. ShopeePay juga menjadi dompet digital dengan pertumbuhan paling cepat hanya dalam waktu tiga tahun sejak peluncurannya dan berhasil menjadi ketertarikan pengguna baru dengan menawarkan berbagai kelengkapan fitur dan keamanannya. Perkembangan ShopeePay yang cepat ini menunjukkan banyaknya masyarakat yang berminat untuk menggunakan ShopeePay sebagai salah satu alat transaksi [2].



Gambar 1.1 Grafik Dompet Digital Terbanyak Digunakan Tahun 2022

Salah satu generasi yang mengutamakan efisiensi teknologi dan *up to date* dengan perkembangan zaman adalah Generasi Z atau yang biasa disebut dengan Gen Z. Menurut Dimock [3] Generasi Z adalah masyarakat yang lahir antara tahun 1997 dan berakhir pada tahun 2012. Generasi Z menggambarkan kemajuan sosioekonomi yang lebih stabil, teknologi yang semakin berkembang, dan informasi yang semakin cepat. Hubungan dekat antara Generasi Z dengan teknologi membuat Hardey [4] menjuluki generasi ini sebagai *iGeneration*.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Dilansir dari laman World Population Review [5], Indonesia menempati peringkat ke-4 sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia setelah India, China, dan Amerika Serikat dengan jumlah populasi diperkirakan mencapai 279.798.049 penduduk. Berdasarkan data dari laman Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia, pada tahun 2020 jumlah populasi Generasi Z atau Gen Z mencapai angka

71.509.082 dimana menempati sekitar 27% dari total keseluruhan penduduk di Indonesia. Jawa Barat menempati peringkat pertama dengan jumlah Generasi Z terbanyak yang mana mencapai 6.212.825 penduduk. Berbeda dengan generasi sebelumnya, Gen Z tumbuh di era digital dimana teknologi berkembang, yang mana membuat generasi ini memiliki karakteristik yang berbeda dari generasi lain [6].

Generasi Z adalah generasi yang haus akan teknologi dan inovasi, oleh karena itu hubungan antara Gen Z dan teknologi menjadi hal yang menarik untuk dibahas. Gen Z sering menjadi objek para peneliti dan wirausaha pada era digital ini [7]. Gen Z bukan hanya sekedar pembelanja terbesar pasar digital atau *E-commerce*, namun juga memiliki peran yang penting dalam kelanjutan teknologi yang seirama dengan perkembangan tren di media sosial serta preferensi konsumen yang membangun kualitas dan membentuk inovasi baru demi keefektifan dan efisiensi yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, Gen Z memiliki dibutuhkan bagi pengembang dompet digital atau *e-wallet* dalam mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan suatu aplikasi *e-wallet* dengan memperhatikan kualitas mulai dari aspek efisiensi, kemudahan, kecepatan, dan fungsionalitas. Generasi Z juga memperhatikan kemudahan akses dalam suatu teknologi, oleh karena itu sistem yang memungkinkan mereka melakukan transaksi dengan cepat dan efisien menjadi salah satu daya tarik [8]. Selain itu, pengembangan fitur dan fungsi dalam suatu teknologi terutama pada suatu aplikasi *e-wallet* juga berkontribusi besar pada peningkatan kepuasan pengguna generasi Z. Hal ini dikarenakan generasi ini mencari aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

Eksistensi Generasi Z sebagai *iGeneration* membuat pandangan Generasi Z terhadap suatu sistem informasi diperlukan untuk keberlanjutan suatu aplikasi, salah satunya *e-wallet* ShopeePay. Evaluasi penerimaan aplikasi ShopeePay berdasarkan perspektif Generasi Z memiliki peran penting bagi developer untuk membangun suatu aplikasi yang seirama dengan perkembangan tren di zaman sekarang dengan mengandalkan pengetahuan dan kemahiran generasi tersebut akan teknologi sekaligus mewakili populasi masyarakat yang hidup di era digital ini.

Karakteristik pada setiap generasi dalam penggunaan *e-wallet* terutama dalam suatu transaksi *E-commerce* seperti Shopee juga dipengaruhi oleh perilaku dalam perspektif gender. Perempuan lebih bergantung pada interaksi dan komunikasi dengan pihak lain saat mempelajari suatu teknologi [9]. Venkatesh [10] juga menjelaskan bahwa perempuan cenderung dipengaruhi oleh pendapat orang lain atau orang terdekatnya yang membuat pengaruh sosial memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap niat perempuan dalam menggunakan suatu teknologi. Pengaruh sosial atau *social influence* ini menjadi salah satu variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Perempuan menggunakan *e-wallet* untuk berbagai kebutuhan mulai dari berbelanja *online*, transaksi di berbagai *market place* atau *e-commerce*, membayar makanan hingga melakukan transaksi transportasi, sehingga kenyamanan, kepraktisan, dan fungsionalitas aplikasi *e-wallet* merupakan prioritas utama bagi perempuan. Perempuan juga menjadi populasi yang lebih banyak meluangkan waktu untuk belanja di *online shop* dibandingkan laki-laki, yang secara tidak langsung juga mendorong perempuan untuk lebih banyak menggunakan sistem *e-*

wallet atau pembayaran secara online. Hal ini didukung penelitian oleh Insana dan Johan [11] menunjukkan bahwa penggunaan uang elektronik sangat menarik bagi perempuan terutama terkait kemudahan yang ditawarkan dalam proses transaksi belanja. Ketertarikan perempuan dalam menggunakan *e-wallet* dan uang elektronik didukung oleh faktor proses transaksi yang praktis dan mudah dan juga banyaknya promo yang ditawarkan mulai dari *voucher* belanja, gratis ongkir, diskon, serta *cashback*.

Sebagai populasi yang lebih banyak menggunakan *e-wallet* sebagai altenatif berbagai transaksi pembayaran, penilaian populasi perempuan terhadap ShopeePay sangat penting untuk kemajuan aplikasi *e-wallet* itu sendiri [12]. Hasil dari penelitian terkait kepuasan pengguna perempuan terhadap aplikasi *e-wallet* akan menghasilkan data berguna untuk perkembangan aplikasi ke depannya. Oleh karena itu, perempuan sebagai pengguna utama memberikan *feedback* yang sangat berharga bagi developer yang nantinya digunakan untuk meningkatkan fitur keamanan, kemudahan, serta layanan yang juga termasuk pada faktor kepuasan Generasi Z. Seluruh faktor tersebut nantinya akan berkontribusi besar pada kualitas keseluruhan produk. Selain itu, informasi yang didapatkan dari sudut pandang perempuan juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan program-program yang mendukung pertumbuhan bisnis perempuan dan meningkatkan kemandirian ekonomi mereka.

Memahami karakter unik serta tentang perilaku dan preferensi perempuan dan Generasi Z sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong adopsi lebih lanjut dari teknologi pembayaran digital di Indonesia, terutama Generasi Z yang akrab dengan teknologi. Generasi Z dan perempuan

selaku populasi yang paling banyak menggunakan *e-wallet* sekaligus populasi yang paling relevan dengan perspektif masyarakat Indonesia, dapat menjadi perwakilan masyarakat untuk mengidentifikasi sebaik apa aplikasi *e-wallet* ShopeePay dan upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan performa aplikasi tersebut. Menganalisis penerimaan e-*wallet* bersamaan dengan memahami preferensi dan perilaku Generasi Z dan perempuan dalam bertransaksi menggunakan *e-wallet* dapat membantu pengembang untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan inovatif sesuai dengan gaya hidup kedua objek tersebut. Hal ini juga membantu memastikan bahwa perkembangan yang terjadi dalam teknologi digital dapat dinikmati oleh semua kalangan, termasuk Generasi Z dan perempuan.

Pentingnya peran perempuan dan Generasi Z dalam penelitian ini bukan hanya terdapat di aspek teknologi, namun juga sosial dan ekonomi di Indonesia. Analisis penerimaan aplikasi *e-wallet* pada perempuan dapat mengatasi hambatan dan permasalahan dalam mengakses layanan *e-wallet* yang dialami perempuan sebagai penggerak ekonomi serta mencari solusi untuk meningkatkan inklusi finansial mereka. Selain itu, memahami perspektif perempuan dalam menggunakan *e-wallet* juga dapat memberikan *feedback* yang kemudian digunakan untuk merancang produk atau melakukan inovasi terhadap aplikasi *e-wallet* sehingga lebih relevan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi rumah tangga.

Semakin baik layanan dan aplikasi *e-wallet* di Indonesia, maka semakin banyak pengguna yang tertarik untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Semakin banyak masyarakat menggunakan *e-wallet* untuk berbagai keperluan ekonomi, seperti belanja *online*, pembayaran tagihan, transportasi, dan lainnya dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi digital secara keseluruhan, sehingga

produktivitas dan efisiensi ekonomi di Indonesia juga akan meningkat. Hal ini juga berpengaruh terhadap UMKM, dimana UMKM sendiri banyak mengadopsi *e-wallet* sebagai salah satu metode pembayaran mereka. Pertumbuhan jumlah pengguna *e-wallet* juga berpengaruh terhadap potensi pasar UMKM, yang berarti hal ini juga dapat mendorong pertumbuhan UMKM dan menciptakan lapangan kerja yang lebih luas. Untuk aspek perkembangan aplikasi *e-wallet,* penelitian terhadap perspektif Generasi Z dan perempuan dapat mengidentifikasi segmen pasar yang belum tergarap terkait kalangan tersebut sehingga dapat membuka peluang bisnis baru bagi pengembang layanan aplikasi *e-wallet*.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna dalam pengadopsian *e-wallet* atau *m-payment* telah banyak dilakukan, khususnya pada generasi Z sebagai generasi yang familiar dengan penggunaan dalam teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Alfa'izy, E Pramana dan Gunawan [13] yang menganalisis faktor-faktor dalam metode UTAUT apa saja yang mempengaruhi pengguna generasi Z dalam pengadopsian *m-payment* di Indonesia. Selain itu ada penelitian oleh Widiyanti Kurnianingsih, Rahma Widyawati, dan Mei Maemunah [14] yang menganalisis adopsi *mobile payment* menggunakan teori UTAUT pada Universitas Amikom Yogyakarta dengan hasil variabel *perceived risk, self-efficacy,* dan *effort expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap ketertarikan pengguna dalam adopsi *mobile payment* di Indonesia. Kemudian penelitian oleh Irma Christiana dan Linzzy Pratama Putri [15] yang membahas faktor UTAUT 2 yang mempengaruhi kebiasaan pengguna terhadap niat pengguna dalam menggunakan *e-money.* Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa *performance expectancy, effort expectancy, social influence,*

facilitating conditions, hedonic motivation, dan *price value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat penggunaan *e-money*.

Penelitian-penelitian terkait di atas masih membahas kepuasan pengguna terhadap layanan *m-payment* secara umum. Sedangkan setiap layanan *m-payment* memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga kepuasan pengguna juga sangat bisa dipengaruhi oleh platform yang digunakan. Selain itu, pengguna perempuan sebagai sebagai segmen yang signifikan terhadap transaksi digital belum banyak dikaji secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna perempuan generasi guna memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mendalam dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya yang masih bersifat umum.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi ShopeePay yaitu kaum perempuan pada Generasi Z di Indonesia terhadap suksesnya aplikasi *e-wallet* terutama ShopeePay serta poin apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi sistem *e-wallet* ShopeePay dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology*). Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai "Evaluasi Penerimaan Aplikasi ShopeePay pada Perempuan Generasi Z di Indonesia dengan Metode UTAUT".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah yang mendorong penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna untuk terus meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi ShopeePay sebagai alternatif

pembayaran transaksi pada Generasi Z terutama pada populasi perempuan dalam teori UTAUT?

2. Faktor apakah yang memiliki pengaruh paling besar terhadap keputusan dalam penggunaan aplikasi ShopeePay pada Generasi Z terutama kaum perempuan dalam teori UTAUT?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun hal yang batas masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian dilakukan kepada pengguna ShopeePay di Indonesia yang merupakan Generasi Z atau kelahiran 1997 sampai 2012 dengan jenis kelamin perempuan.
2. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau UTAUT.
3. Penelitian ini menggunakan variabel utama UTAUT (*performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, social influence*) dan *variabel modifikasi (trust, perceived security, network externalities*).
4. Penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan ShopeePay sebagai metode pembayaran untuk transaksi *online* yang dilakukan pengguna di populasi perempuan pada Generasi Z.

2. Mengetahui faktor paling berpengaruh terhadap keputusan pengguna aplikasi ShopeePay pada populasi perempuan Generasi Z.

1.5 Relevansi SI

Sistem informasi menurut Erkamim [16] dalam bukunya yang berjudul "Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi" adalah kerangka yang terdiri dari komponen berupa manusia, perangkat keras dan perangkat lunak, data, suatu prosedur, dan jaringan komunikasi yang terintegrasi secara sinergis. Sistem informasi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang berkaitan dan bermanfaat dalam suatu konteks dalam organisasi dan lingkungan, kemudian informasi yang dihasilkan memiliki peran yang krusial dalam mendukung pengambilan keputusan.

Sistem informasi berperan penting dalam mengoptimalkan operasional perusahaan. Salah satu bentuk kemajuan teknologi dalam dunia bisnis ditandai dengan muncul dan berkembangnya *E-commerce* dalam kehidupan manusia [17]. *E-commerce* memungkinkan perusahaan untuk melakukan proses jual beli berbagai produk secara elektronik atau *online* dengan memanfaatkan komputer sebagai perantara. Menurut Vaithianathan [18], konsep *E-commerce* bukan hanya sebatas aktivitas jual beli, namun juga meliputi berbagai faktor kegiatan promosi, faktur dan pembayaran sistem, dan keamanan layanan pelanggan yang membantu kemajuan proses bisnis dalam perusahaan.

Seiring dengan perkembangan *E-commerce* di kehidupan masyarakat, sistem pembayaran dengan cara non tunai semakin banyak digunakan. Transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik memungkinkan pengguna atau perusahaan menggunakan uang elektronik juga sebagai metode pembayarannya. *E-*

wallet menjadi salah satu alternatif sistem informasi pembayaran non tunai atau uang elektronik yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini. Selain dikarenakan metode ini lebih mudah dan cepat, proses pembayaran dengan *e-wallet* juga lebih nyaman dan efisien, dimana pengguna tidak memerlukan kartu fisik atau uang tunai [19].

Suatu sistem tidak akan berguna apabila pengguna tidak tahu cara mengoperasikannya. Oleh karena itu, pengembangan teknologi harus sejalan dengan keinginan dan kebutuhan pengguna, sehingga manfaat dari teknologi tersebut akan lebih optimal [20]. Penggunaan dan perkembangan suatu teknologi informasi dipengaruhi oleh faktor yang dihasilkan dari hubungan antara pengguna dan teknologi. Dua faktor dominan yang dihasilkan dari hubungan tersebut antara lain kepuasan pengguna atau *user satisfaction* dan penerimaan teknologi atau *technology acceptance* [21].

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian skripsi ini memberikan gambaran terkait seberapa aplikasi ShopeePay diterima di masyarakat sebagai salah satu alternatif pembayaran nontunai atau *cashless* atau yang biasa disebut juga sebagai *e-wallet*. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Unified Technology Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mengalisa apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi ShopeePay terutama pada Generasi Z berjenis kelamin perempuan yang merupakan pengguna terbanyak *e-wallet* di Indonesia. UTAUT sendiri merupakan model penerimaan teknologi yang diusulkan oleh Venkatesh [22] yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku dalam

menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh 4 kontruk atau variabel utama, antara lain *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* [23].

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ditujukan untuk penyeragaman format sebagai standar atau pedoman penulisan agar penelitian mudah dipahami oleh pembaca. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat gambaran umum penelitian dimulai dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat terkait dasar teori yang relevan dengan topik skripsi dan penelitian terdahulu yang berisi tentang hasil-hasil penelitian lain yang relevan dan dituliskan dalam bentuk *review* singkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat penjabaran yang menjelaskan dan membahas hasil dan analisis dari penelitian secara keseluruhan mulai dari gambaran umum objek penelitian sampai hasil pengujian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang berisi pernyataan singkat mengenai hasil penelitian dan analisis data yang relevan yang menjawab rumusan masalah serta saran yang berisi ulasan mengenai pendapat peneliti tentang kemungkinan dan pemanfaatan hasil penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang literatur yang dijadikan pedoman dalam penyusunan skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini terdiri dari data dan dokumentasi terkait studi kasus yang menunjang pembuatan skripsi.