# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi kini telah banyak merubah cara konsumen dalam melakukan sebuah transaksi keuangan(Sulistiyawati & Widayani, 2020). Yang dimana transaksi sudah dapat dilakukan dengan mudah, efesien, nyaman dan lebih praktis tentunya(Kanthi et al., 2022). Karena banyak dari konsumen sudah memilih untuk menggunakan e-wallet sebagai alat untuk pembayaran keperluan sehari – hari secara online. Pertama kali e-wallet muncul di Indonesia pada tahun 2007 yang diawali oleh Telkomsel yang dimana merilis T-cash untuk sebuah aplikasi, kemudian mulai banyak aplikasi lain yang bermunculan seperti Dompetku dari Indosat dan dari XL Axiata maupun XL Tunai (Damayanti et al., 2021).

E-Wallet atau lebih dikenal sebagai dompet digital Merupakan sebuah layanan elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran secara online, menyimpan data – data dari transaksi pembayaran ataupun menampung dana dapat berupa kartu ataupun uang elektronik. Beberapa jenis transaksi pada E-Wallet seperti issuance, top-up atau loading, transfer atau tarik tunai, dan Deposit/Collection (Damayanti et al., 2021). Kemunculan E-Wallet sebagai alat pembayaran nontunai sudah banyak dirasakan keuntungan dan dapat dilihat kemudahannya yaitu setiap penggunanya bisa melakukan pembayaran secara langsung tanpa harus mempunyai uang tunai karena dalam sistem pembayarannya e-wallet berbasis server jadi dapat lebih mudah diaplikasikan bagi pengguna yang menggunakan smartphone.

Pada dasarnya E-Wallet hanya digunakan sebagai alat untuk melakukan pembayaran agar lebih mudah, dengan kian berkembangnya E-Wallet maka banyak dari transaksi – transaksi lain yang sudah diterapkan untuk pemesanan makanan, tiket bioskop, tiket pesawat, hingga belanja online. Dalam survei yang telah di lakukan IPSOS telah mengungkapkan bahwa aplikasi e – wallet kian hari kian bertambah dan sudah tercatat sebanyak 68% masyarakat menggunakan e – wallet minimal seminggu sekali yang dimana angkat ini telah menjadi trend di kalangan masyarakat sebagai kehidupan sehari – hari(Damayanti et al., 2021). Pada saat ini berbagai e – wallet populer telah muncul di Indonesia yang dapat digunakan dan telah terdaftar seperti Ovo, Shopeepay, Dana, Gopay, link aja dan masih banyak e – wallet lainnya yang kegunaannya untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran dengan tipe keuntungan yang berbeda – beda.

ShopeePay merupakan sebuah alat yang umumnya digunakan untuk transaksi secara online yang disediakan oleh shopee. Namun selain transaksi secara online shopeepay banyak keunggulan dan fitur yang disediakannya untuk melakukan transaksi tersebut. Tidak hanya sebatas untuk membeli barang / produk saja, shopeepay juga memiliki transaksi online untuk membeli pulsa, membeli token listrik, membeli voucher game online, membeli paket data, BPJS dan masih banyak yang lainnya dari segi kebutuhan rumah tangga dan makanan sehari – hari. Dengan menggunakan shopeepay banyak keuntungan yang akan didapatkan karena shopee telah meningkatkan kemudahan – kemudahan dan berbagai macam promo agar banyak pengguna yang akan menggunakannya. Dilihat dari segi banyaknya toko – toko offline yang menerapkan metode pembayaran dengan menggunakan shopeepay maka akan mendapatkan diskon sebesar puluhan persen.

Shopeepay ini juga merupakan sebuah prioritas yang sebenarnya harus dimiliki oleh pengguna yang menggunakan aplikasi shopee untuk membeli barang atau produk. Karena pada aplikasi ini akan mendapatkan berbagai macam keuntungan dalam pembelian barang di shopee, Dari promo gratis ongkir sampai mendapatkan cashback extra setiap pembelian dengan menggunakan shopeepay. Dan juga uang elektronik shopeepay ini nantinya akan sangat memudahkan bagi mereka yang akan mengajukan pengembalian barang ketika barang pesanan yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan. Maka satu – satunya cara untuk mengembalikan dana tersebut yaitu dengan mengirimnya ke shopeepay pengguna tersebut. Kemudahan lainnya yang akan didapatkan dari shopeepay ini adalah saat menggunakan aplikasi shopee untuk membeli sebuah barang maka untuk pembayarannya tidak perlu lagi membuka aplikasi lain, mencari ATM, mencari minimarket dalam melakukan pembayarannya karena dapat langsung dibayar dalam aplikasi tersebut.

Pada saat ini begitu banyak jumlah pengguna yang telah memakai shopeepay dari 84 persen dari total yang telah disurvei dan dirangkum KompasTekno dari Populix.co. Shopeepay berada pada urutan ke 4 dengan total 76 persen setelah gopay, dana, dan ovo. Dari beberapa responden yang telah disurvei mengatakan bahwa penggunaan aplikasi semacam ini sangat banyak manfaat dan keuntungannya karena tidak ingin repot dalam bertransaksi dan juga karena sudah terintegrasi dengan berbagai macam e-commerce. Shopeepay sendirinya telah kian pesat pada saat masa pandemi ternyata banyak pengguna teknologi meminati shopeepay ini. Karena pada saat pandemi banyak pengguna ingin melakukan transaksi tidak secara langsung dengan adanya shopeepay maka setiap pengguna tidak memerlukan tatap muka dengan penjual ataupun pembayaran secara tunai. Diman pada saat mereka menggunakan aplikasi ini mereka mendapatkan kenikmatan tersendiri dalam melakukan sebuah transaksi ataupun pemesanan barang – barang lain.

Penelitian ini nantinya akan dilakukan untuk menganalisis kesuksesan penerapan sistem tersebut dalam menggunakan shopeepay ini dengan menggunakan metode UTAUT, yaitu melakukan penelitian untuk menginvestigasi dampak faktor Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja) yaitu variabel yang mencerminkan tingkat keyakinan individu terhadap kemampuan suatu sistem dalam memberikan manfaat kinerja bagi pengguna dalam pekerjaan mereka. Winduwiratsoko (2018), Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem Winduwiratsoko (2018), Pengaruh Sosial (Social Influence) yaiut sejauh mana persepsi individu tentang kepentingan yang dipercayai oleh orang lain, yang akan memengaruhi keputusannya dalam menggunakan suatu sistem baru Winduwiratsoko (2018), dan Kondisi Pendukung (Facilitating Condition) dapat diartikan sebagai sejauh mana keyakinan seseorang bahwa infrastruktur organisasi dan teknis telah tersedia untuk mendukung penggunaan sistem Winduwiratsoko (2018), terhadap niat dan perilaku pengguna (behavioral intention and use behavior). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem penerimaan ini dan tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaannya. (Amatulllah, 2017).

UTAUT atau dikenal Unified Teory Of Acceptance and Use Of Technology) adalah sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan perilaku setiap pengguna terhadap teknologi informasi yang dikembangkan oleh Venkates, dkk. Model UTAUT (Unified Theory.of Acceptance and Use of Technology) telah mengemukakan bahwa kecenderungan untuk berperilaku (behavioral intention) dan perilaku penggunaan teknologi (use behavior) dipengaruhi oleh persepsi terhadap kinerja (performance expectancy), persepsi terhadap usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi pendukung (Mustaqim et al., 2018).

Dilihat dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul ***“****Analisis Penerimaan dan Penggunaan Shopeepay Menggunakan Model UTAUT (STUDI KASUS PADA WILAYAH MALANG)* ***".***

## Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjabaran yang telah di jelaskan latar belakang diatas maka dapat ditemukan beberapa masalah yang dtitentukan rumusan masalahnya sebagai berikut ;

1. Bagaimana pengaruh faktor ekspektasi kinerja (performance expectancy) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay?
2. Bagaimana pengaruh faktor ekspektasi usaha (effort expectancy) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay?
3. Bagaimana faktor pengaruh sosial (social influence) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay?
4. Bagaimana pengaruh faktor kondisi pendukung (facilitating conditions) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay?
5. Bagaimana pengaruh faktor kondisi pendukung (facilitating conditions) terhadap menggunakan suatu teknologi (Use behavior) shopeepay?
6. Bagaimana pengaruh faktor niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) dalam menggunakan suatu teknologi (use behavior) shopeepay?

## Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor ekspektasi kinerja (performance expectancy) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavior intention) shopeepay
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor ekspektasi usaha (effort expectancy) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay
3. Untuk menganalisis pengaruh sosial (social influence) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay
4. Untuk menganalisis pengaruh faktor kondisi pendukung (facilitating conditions) terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) shopeepay
5. Untuk menganalisis pengaruh faktor kondisi pendukung (facilitating conditions) terhadap menggunakan suatu teknologi (Use behavior) shopeepay?
6. Untuk menganalisis pengaruh faktor niat dan perilaku penggunaan teknologi (behavioral intention) dalam menggunakan suatu teknologi (use behavior) shopeepay.

## Manfaat

Beberapa manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini yaitu antara lain;

1. Menjadi acuan dan masukan untuk meningkatkan perilaku penggunaan dan penerimaan teknologi.
2. Dengan menganalisis sistem teknologi shopeepay maka kita dapat Mengetahui tingkat penerimaan teknologi pada shopeepay.
3. Diharapkan juga dapat mengelola dan menerapkan sistem secara efektif dan efesien dalam penggunaan untuk transaksi dan yang lainnya dari shopeepay.

## Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan ditinjau yaitu sesuai dengan mengidentifikasi beberapa batasan masalah yang akan ditinjau. Batasan-batasan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Analisis tingkat perilaku penggunaan serta penerimaan teknologidalam penerapan Sistem shopeepay dengan menggunakan metode UTAUT (Unifed Teory Of Acceptance and Use Of Technology).
2. Responden yang akan di teliti merupakan mereka yang menggunakan shopeepay di wilayah Malang dan sekitarnya
3. Penelitian ini berfokus pada tingkat perilaku penggunaan dan penerimaan teknologidalam menggunakan shopeepay
4. Jumlah sample data yang akan diambil dari pengguna shopeepay berjumlah 100 orang
5. Software yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur SmartPLS

## Sistematika Penulisan

Pada sistem penulisan ini agar dapat mempermudah dalam mengetahui dan mengikuti dari pembahasan serta format apa saja yang akan digunakan di skripsi ini, maka peneliti akan membagi menjadi beberapa tahapan atau sistematika yang menjadi kerangka dan pedoman dalam penulisan skripsi ini. Serta berupa tahapan – tahapan kegiatan secara garis besar dengan ruang lingkup yang telah dijelaskan sebelumnya, yang dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut;

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Terdapat bab yang berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori – teori keilmuan untuk mendasari masalah yang akan diteliti oleh penulis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian kita harus menguraikan metode penelitian yang mencakup dalam beberapa metode yaitu variabel penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini harus menguraikan definisi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil atas analisis data.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang bagian dari beberap kesimpulan yang telah dibuat dan dari pembahasan masalah yang diteliti pada bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran yang dapat memberikan pengembangan selanjutnya.