

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi dalam bidang komunikasi nirkabel jauh atau *Mobile* telah memperluas jumlah klien telepon seluler, dan ini juga mempercepat perkembangan *e-commerce*. Perkembangan pesat bisnis perdagangan portabel dan meningkatnya jumlah pelanggan yang melakukan dan menggunakan ponsel juga telah memperkuat pekerjaan serbaguna sebagai aplikasi penting untuk membuat *mobile payment* di sekitar sini. *Mobile Payments* serbaguna saat ini cukup menonjol untuk diperhatikan pembeli dalam melakukan pembelian kepada pedagang sebagai pilihan dibandingkan dengan menggunakan uang atau kartu kredit. Penggunaan jasa pembayaran *e-commerce* memberikan akal sehat, kenyamanan, kecepatan dan memberikan kemudahan dalam melakukan pertukaran kapanpun dan dimanapun [1]

Pada tahun 2014, Bank Indonesia menerapkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Sejak saat itu pertama kalinya terbentuknya *cashless society* di kalangan masyarakat yang merupakan kondisi dimana masyarakat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Dengan berkembangnya *financial technology*, maka sudah menjadi gaya hidup baru masyarakat Indonesia saat ini mengingat kelebihan yang ditawarkan sistem tersebut yaitu beragam manfaat serta kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. *ShopeePay* merupakan salah satu jenis

uanelektronik yang dikembangkan oleh PT.AirPay Internasional selaku perusahaan afiliasi *Shopee*. Saat ini, *ShopeePay* menjadi merek *e-wallet* dengan pengguna terbesar dan tercatat memiliki pangsa pasar dengan jumlah transaksi paling tinggi di Indonesia. [2]

Dengan peringkat yang bagus pada aplikasi *PlayStore* tersebut aplikasi ini masih sering kali mengalami permasalahan yang dirasakan oleh para penggunanya. Dari beberapa komentar kritis tentang aplikasi ini, permasalahan yang sering terjadi adalah lambat, sering *update* aplikasi, dan spesifikasi *hardware handphon* tidak dikelas bawah tetapi berada di kelas menengah dan keatas yang lancar menggunakan aplikasi *Shopee* dan khususnya *Shopeepay*.

Berdasarkan ulasan komentar dari pengguna di atas, variabel yang akan diamati adalah variabel yang didasarkan pada variabel-variabel yang ada di dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. Menurut teori TAM bahwa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan [3].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan *Shopeepay* Dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Pengguna *Shoopeepay* Kota Jambi.”

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan *Shopeepay* dengan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna *Shopeepay* Kota Jambi?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan *Shopeepay* dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan dimensi *technology acceptance model* (TAM) yaitu: *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, *Behavior Intention*, *Use Behavior* adalah variabel terikat, dan *Output quality*, *Perception of external control*, dan *Perceived enjoyment* adalah variabel tidak terikat/ bebas.
2. Analisis data menggunakan Metode SEM dan Skala perhitungan dengan menggunakan skala *likert*.
3. Teknik sampling yang digunakan adalah *Systematic Random Sampling*. *Systematic Random Sampling* digunakan untuk pengambilan sampel dari masyarakat yang menggunakan aplikasi *Shopee* khususnya aktif akun *Shopeepay*
4. *Software* yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah *SmartPLS versi 3*.

## 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan *Shopeepay* dengan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna *Shopeepay* Kota Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku penggunaan menggunakan layanan aplikasi *ShopeePay*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah layanan pada aplikasi *ShopeePay* dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistis deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.