

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Penggunaan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat menjalani kehidupan sehari-hari serta sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi. Dompot elektronik atau *e-wallet* adalah salah satu hasil perkembangan ini, dan berkembang dengan sangat cepat di dunia pembayaran digital. Beberapa *e-wallet* yang populer di Indonesia yaitu OVO, GoPay, DANA, LinkAja, iSaku, sakuku, Doku, dan ShopeePay. Penggunaan *e-wallet* di Indonesia semakin meningkat karena memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Perkembangan *e-wallet* didorong oleh munculnya *e-commerce* dan *marketplace* di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Perkembangan *marketplace* dan *e-commerce* kini sangat bergantung pada *e-wallet*. Pengguna dapat memilih barang atau jasa yang diinginkan dengan mudah, lalu membayarnya menggunakan aplikasi *e-wallet* yang terintegrasi.

Aplikasi OVO yang diluncurkan pada tahun 2017 dan memungkinkan pembayaran non-tunai, adalah salah satu *e-wallet* yang populer di Indonesia. OVO memungkinkan pengguna melakukan pembayaran digital atau elektronik melalui platformnya [1]. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menggunakan OVO *Cash* dalam melakukan pembayaran dan transaksi *online*, dan aplikasi OVO memiliki fitur OVO *Point*, yang dapat ditukarkan dengan uang untuk transaksi di

berbagai *merchant* OVO [2]. Aplikasi OVO dapat digunakan oleh pengguna untuk menyimpan uang secara elektronik dan melakukan berbagai jenis transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembayaran barang dan jasa [3].

Aplikasi OVO dikembangkan dengan teliti untuk menghasilkan dompet elektronik yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada pengguna yang merasa tidak puas. Total unduhan lebih dari 50.000.000 kali di *Google Playstore* dengan rating 4,2 dan 1.032.820 ulasan. Dari ulasan tersebut banyak pengguna yang melaporkan bahwa aplikasi OVO sering *error* saat melakukan transaksi dan sulit untuk daftar akun premium.

OVO perlu memahami perilaku dan persepsi pengguna terhadap produk yang dikembangkan agar dapat meningkatkan kinerja dan layanannya. Persepsi, sikap, minat setiap orang terhadap objek dapat dikatakan berbeda, karena mereka berasal dari generasi yang berbeda seperti dari generasi baby boomer, generasi X, generasi Y/Milennial, Generasi Z, dan generasi Alfa. Mayoritas orang yang menggunakan teknologi informasi saat ini berasal dari generasi Z atau juga dikenal sebagai Gen-Z. Ditinjau dari periode kelahirannya, generasi Z lahir pada rentang tahun 1995-2012, generasi ini juga dijuluki sebagai *generation* atau generasi *internet* [4]. Generasi ini lebih fokus pada kenyamanan dalam hal interaksi, transaksi, dan komunikasi [5]. Penulis telah melakukan survei kepada generasi Z di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi OVO, dan ditemukan bahwa pada aplikasi OVO masih terdapat beberapa masalah seperti, ketergantungan pada kualitas jaringan internet yang membuat aplikasi ini tidak

dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sering terjadi *error* saat melakukan transaksi, aplikasinya terasa lambat meskipun sudah di update, pengguna seringkali mengalami kesulitan saat mencoba untuk menghubungkan atau *login* ke aplikasi, dan terakhir aplikasi sering *logout* sendiri.

Untuk mengetahui minat generasi Z terhadap penggunaan *e-wallet* aplikasi OVO dan faktor apa saja yang mempengaruhinya, maka perlu dilakukan analisis minat generasi Z terhadap aplikasi OVO menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM dipilih karena TAM merupakan model yang dapat diandalkan untuk menilai penerimaan sistem atau sistem informasi dibandingkan dengan metode lain, seperti *E-servqual*, *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT), dan *end user computing satisfaction* (EUCS).

Metode *E-servqual* adalah metode untuk mengukur kualitas layanan di lingkungan elektronik agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan menyebarkan kuesioner yang menyatakan persepsi dan ekspektasi dari sistem layanan aplikasi yang dinilai [6].

“Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): UTAUT adalah model yang mengintegrasikan berbagai teori penerimaan teknologi. Ini mempertimbangkan faktor-faktor seperti faktor sosial, pengalaman sebelumnya, dan berbagai elemen lain yang memengaruhi perilaku individu dalam mengadopsi teknologi [7].

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan

membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi” [8].

TAM adalah model yang dirancang untuk memperkirakan penerimaan penggunaan teknologi dan sistem informasi baru [9]. Menurut Davis (1989), model ini memiliki lima variabel yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system usage*. Dan dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* [10]. Model TAM menilai Sistem berdasarkan sejauh mana individu melihat manfaat dan kemudahan penggunaannya [11]. Kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan penentu utama niat pengguna untuk menggunakan teknologi informasi tersebut [12], dan persepsi risiko juga dapat mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan atau penerimaan suatu teknologi informasi [13]. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan variabel dari model TAM yang telah di modifikasi yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *Perceived Risk* [14].

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi OVO dengan judul “**Analisis Minat Generasi Z Terhadap Penggunaan E-wallet Aplikasi OVO Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana minat generasi Z dan pengaruh variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap minat menggunakan *e-wallet* aplikasi OVO di Kota Jambi menggunakan metode TAM?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk lebih memfokuskan penelitian dan mempermudah analisis, peneliti perlu menetapkan sejumlah batasan tertentu. Batasan-batasan yang akan diterapkan dalam penelitian mencakup:

1. Responden merupakan generasi Z di Kota Jambi yang menggunakan atau yang pernah menggunakan aplikasi OVO.
2. Penelitian ini menggunakan variabel dari model TAM yang telah dimodifikasi yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *Perceived Risk*.
3. Proses pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan menyebarkan kuesioner kepada generasi Z di Kota Jambi melalui *platform online* dalam bentuk *Google Form*.
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui minat generasi Z terhadap penggunaan *e-wallet* aplikasi OVO berdasarkan hasil analisis menggunakan metode TAM.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap minat generasi Z terhadap pengguna *e-wallet* aplikasi OVO di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu:

1. Penulis dapat mengetahui minat generasi Z terhadap pengguna *e-wallet* aplikasi OVO di Kota Jambi dengan menggunakan metode TAM.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan aplikasi OVO.
3. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumber referensi yang berguna bagi peneliti lain dalam upaya pengembangan lebih lanjut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistem penulisan ini, penulis akan menguraikan secara lebih jelas mengenai gambaran umum dalam setiap bab dari laporan penelitian. Adapun rincian uraian terbagi dalam poin – poin, diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan-batasan masalah yang digunakan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan penjelasan yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang ada, seperti definisi analisis, definisi *Technology Acceptance Model (TAM)*, definisi-definisi yang relevan dan pembentukan konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai dasar untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup pembahasan mengenai struktur kerangka penelitian, teknik pengumpulan data, dan juga

peralatan serta bahan-bahan pendukung untuk penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum model dan instrumen penelitian mengenai minat penggunaan *e-wallet* aplikasi OVO.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil perhitungan analisis minat penggunaan *e-wallet* aplikasi OVO yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari analisis yang telah dilakukan, serta saran sebagai masukan yang didapatkan dari proses penelitian yang ada.