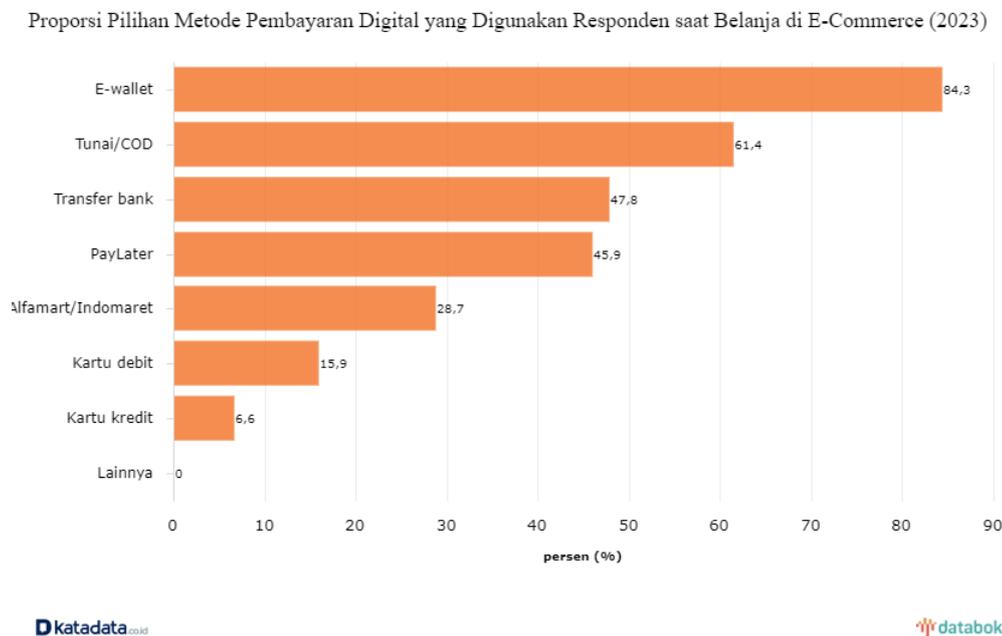


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan alat transaksi pembayaran secara elektronik atau yang dikenal dengan transaksi non-tunai semakin meningkat. Kepala Bank Indonesia cabang Lhokseumawe mengatakan jumlah pengguna transaksi non-tunai di Kota Lhokseumawe telah mencapai 40 ribu orang pada pertengahan tahun 2023, dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya berjumlah 12 ribu orang [1]. Peningkatan signifikan penggunaan transaksi non-tunai di Kota Lhokseumawe, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bank Indonesia setempat, mencerminkan tren positif adaptasi masyarakat terhadap metode pembayaran digital. Hal ini sejalan dengan temuan dari *Indonesian e-Commerce Consumer Behaviour Report 2023*.



Gambar 1. 1 Proporsi Pilihan Metode Pembayaran. [2]

Berdasarkan data *Indonesian e-Commerce Consumer Behaviour Report 2023*, tercatat bahwa *e-wallet* (dompet digital) dengan persentase 84,3% menjadi layanan yang sangat diminati, naik dari persentase 69,9% di tahun 2022. Metode

pembayaran berikutnya adalah COD (*Cash on Delivery*) sebesar 61,4%, transfer bank sebesar 47,8%, dan *paylater* (cicilan) sebesar 45,9% meningkat pesat dari tahun 2022 yang hanya mencapai 28,2%. Penggunaan kartu kredit dan kartu debit memiliki persentase paling rendah 15,9% dan 6,6% [2]. *Paylater* dan *e-wallet* merupakan metode pembayaran yang berkembang pesat selama setahun terakhir. Menurut survei Ipsos di Asia Tenggara, ShopeePay, OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja merupakan layanan *e-wallet* paling diminati oleh masyarakat Indonesia [3]. Selain itu, Shopee Paylater merupakan layanan pembayaran terpopuler menurut publikasi Populix pada Oktober 2023 dalam tema “Mengungkap Evolusi Keuangan Indonesia: Menurut Fintech Lending & Adopsi Paylater” [4].

ShopeePay dan Shopee Paylater merupakan inovasi pembayaran dari Shopee yang membantu pengguna bertransaksi dengan mudah. Namun, meskipun memberikan kemudahan dalam bertransaksi, masih terdapat beberapa pengguna yang merasa kesulitan dengan fitur pembayaran tersebut. Pada fitur pembayaran ShopeePay, beberapa pengguna mengeluhkan lamanya proses pengembalian dana yang disebabkan oleh kesalahan sistem dan dana tersebut tidak berhasil masuk ke ShopeePay [5]. Pengguna juga melaporkan kesulitan yang dihadapi terhadap fitur transaksi pembayaran Shopee Paylater. Masalah umum yang dihadapi oleh beberapa pengguna saat mengunjungi halaman Shopee Paylater diantaranya, tidak dapat menekan tombol bayar dari menu pembayaran, tidak bisa membayar tagihan melalui ShopeePay, Indomaret, atau *virtual account*, kode pembayaran tidak ditampilkan setelah memilih metode pembayaran, dan Shopee Paylater tidak bisa digunakan sebagai pilihan metode pembayaran [6]. Meskipun hal tersebut tidak terjadi pada semua pengguna, namun permasalahan yang dilaporkan dapat mempengaruhi pengalaman pengguna lainnya dan mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan fitur transaksi pembayaran tersebut.

Penerimaan pengguna sangat penting bagi perkembangan teknologi. Keluhan terhadap ShopeePay dan Shopee Paylater dapat mempengaruhi penerimaan pengguna. Penerapan model penerimaan teknologi (TAM) bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan fitur pembayaran Shopee. Penelitian terhadap *e-wallet* GoPay dengan menerapkan metode TAM menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaatnya mempengaruhi

sikap pengguna terhadap GoPay. Berdasarkan hal tersebut, pengguna yang memiliki sikap positif terhadap GoPay cenderung menggunakan sistem pembayaran tersebut [7]. Oleh karena itu, penelitian tersebut menjadi landasan untuk memahami penerimaan pengguna terhadap fitur pembayaran ShopeePay dan Shopee Paylater.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, disajikan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap fitur transaksi pembayaran pada aplikasi Shopee (ShopeePay dan Shopee Paylater) menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)?
2. Bagaimana faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur transaksi pembayaran ShopeePay?
3. Bagaimana faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur transaksi pembayaran Shopee Paylater?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hasil yang diharapkan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap fitur transaksi pembayaran aplikasi Shopee (ShopeePay dan Shopee Paylater) berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Mengetahui pengaruh faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur transaksi pembayaran ShopeePay.
3. Mengetahui pengaruh faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur transaksi pembayaran Shopee Paylater.

1.4 Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, perlu adanya batasan penelitian. Batasan lingkup masalah pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee yang merupakan mahasiswa/i berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang sedang berkuliah di Kota Lhokseumawe, berusia minimal 19 tahun sampai dengan maksimal 25 tahun dan pernah melakukan transaksi minimal sebanyak 4-5 kali penggunaan selama menggunakan fitur pembayaran pada aplikasi Shopee yaitu ShopeePay dan Shopee Paylater.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada fitur transaksi pembayaran yang terdapat pada aplikasi Shopee. Fitur pembayaran yang akan diteliti yaitu ShopeePay dan Shopee Paylater.
3. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.
4. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan perangkat lunak *Analysis of Moment Structure* (AMOS) dan Python untuk menguji data kuantitatif.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian analisis faktor-faktor penerimaan pengguna terhadap fitur pembayaran Shopee menggunakan metode TAM sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi.
2. Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk pembaruan dan landasan bagi pengembang sistem pembayaran sejenis.
3. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap literatur dan pengetahuan di bidang penerimaan teknologi.