

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju seperti sekarang, transaksi online semakin banyak dilakukan oleh masyarakat. Salah satu inovasi yang berkembang adalah e-wallet atau dompet digital. E-wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan tanpa perlu membawa uang tunai secara fisik, karena e-wallet dapat diisi ulang melalui transfer dari rekening bank atau dengan kartu kredit. Berbagai perusahaan seperti Shopee, Go-Pay, Ovo, dan lain-lain, telah merilis e-wallet mereka masing-masing. Salah satu e-wallet yang cukup populer di Indonesia adalah Shopee Pay. Shopee Pay merupakan layanan dompet digital yang dimiliki oleh Shopee, salah satu e-commerce terbesar di Indonesia. Shopee Pay memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan mudah dan cepat saat berbelanja di platform Shopee. Selain itu, Shopee Pay juga menawarkan berbagai macam promosi dan diskon yang menarik bagi pengguna.

Terkait dengan Shopee Pay, kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Kualitas produk mencakup fitur dan fungsi dari Shopee Pay, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, keamanan, dan kecepatan. Kualitas layanan meliputi responsivitas dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, seperti tanggapan cepat dari customer service. Sementara itu, kepercayaan mencakup kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan integritas Shopee Pay dalam menjaga privasi pengguna serta penggunaan data.

Sejauh ini, penelitian tentang e-wallet lebih banyak membahas secara umum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan e-wallet, namun belum ada penelitian khusus yang fokus pada Shopee Pay. Padahal, Shopee Pay merupakan salah satu e-wallet yang cukup populer di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian khusus untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Pengguna Shopee Pay memiliki karakteristik yang berbeda dengan pengguna e-wallet lainnya. Selain karena Shopee Pay dimiliki oleh Shopee, pengguna Shopee Pay juga cenderung menggunakan e-wallet untuk melakukan pembayaran saat berbelanja di platform Shopee. Oleh karena itu, faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna Shopee Pay dapat berbeda dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna e-wallet lainnya. Penelitian ini akan mencoba untuk mengisi gap tersebut dengan fokus pada pengguna Shopee Pay.

Beberapa referensi inkonsistensi hasil penelitian terkait dengan pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap minat pengguna untuk menggunakan e-wallet, terutama yang berfokus pada Shopee Pay, antara lain yang dilakukan oleh (Budyono et al., 2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Namun, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Hasil ini berbeda dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan e-wallet.

Penelitian yang dilakukan oleh (Meyliana ; Fernando, 2019; Woen & Santoso, 2021a, 2021b), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Namun, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Hasil ini serupa dengan penelitian pertama yang disebutkan, yang juga menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan Shopee Pay. Berdasarkan fenomena dan inkonsistensi hasil penelitian yang ada maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut penelitian tersebut dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Shopee Pay (Studi Pada Mahasiswa STIE GICI Jatiwaringin).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas Adapun identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay.
2. Kurangnya penelitian yang secara khusus mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan e-wallet Shopee Pay di Indonesia.
3. Kurangnya penelitian yang mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan e-wallet Shopee Pay dari perspektif pengguna di berbagai wilayah di Indonesia.
4. Kurangnya penelitian yang memperhitungkan interaksi antara kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan fokus pada pengguna e-wallet Shopee Pay pada mahasiswa STIE GICI Jatiwaringin
2. Variabel independen yang akan diteliti adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan, sedangkan variabel dependennya adalah minat pengguna untuk menggunakan e-wallet Shopee Pay.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?
2. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?
3. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?
4. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay?

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bagi pengembangan teori dan praktik manajemen pemasaran, terutama dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk e-wallet Shopee Pay di Indonesia.
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan Shopee dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memperkuat kepercayaan pengguna pada e-wallet Shopee Pay.
3. Manfaat bagi Pengguna: Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengguna e-wallet Shopee Pay di Indonesia dalam membuat keputusan penggunaan e-wallet yang lebih tepat.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisimasukan untuk pihak pada objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang referensi berupa buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.