

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, teknologi yang kita miliki saat ini merupakan sektor yang paling penting dalam kehidupan manusia (Widono et al., 2018). Dimana perkembangan teknologi sejalan dengan kehadiran internet yang berdampak langsung terhadap percepatan arus globalisasi serta penyebaran informasi di seluruh dunia (Kustono et al., 2020). Dalam penggunaannya, manusia melakukan berbagai macam aktivitas mereka menggunakan teknologi dan senantiasa sangat bergantung dengan kehadiran teknologi dalam setiap lini kehidupan mereka. Hal tersebut didasarkan pada kebutuhan yang ditunjukkan masyarakat akan sesuatu yang cepat dan mudah dalam melakukan aktivitasnya. Tanpa mereka sadari, kehadiran dari teknologi dan internet menghadirkan berbagai inovasi-inovasi yang kemudian telah menjadi bagian dari manusia turut mengubah kebiasaan dan tata cara mereka dalam melakukan setiap aktivitasnya salah satunya dalam berbisnis dan melakukan pembayaran. Penggunaan internet dalam melakukan transaksi pembayaran ditandai dengan kehadiran dari *fintech (Financial Technology)*. Menurut Bank Indonesia (2018), *fintech* merupakan kombinasi dari layanan keuangan dan teknologi yang turut mengubah metode pembayaran konvensional yang sebelumnya menggunakan uang tunai, dan beralih ke metode pembayaran modern. *Fintech* hadir di masyarakat dalam menyediakan layanan yang praktis, efektif dan efisien kepada masyarakat dalam bertransaksi. Salah satu produk dari *fintech* yaitu *digital wallet (mobile wallet)*.

*Mobile wallet* memungkinkan seseorang untuk dapat menyimpan uang tunai mereka secara elektronik pada suatu platform aplikasi (Widono et al., 2018). Pada aplikasi tersebut, dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara *online* maupun *offline*. Sekarang ini, *mobile wallet* berkembang sangat cepat karena menyediakan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi. Penggunaan *mobile wallet* meningkat sangat pesat dikarenakan merebaknya virus SARS-CoV-2 yang muncul pertama kali di China pada 17 November 2019. Dalam kurang dari tiga bulan sejak pemerintah China melaporkan pasien pertama *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di Hubei, WHO menyatakan bahwa COVID-19 telah menjadi pandemi global pada 11 Maret 2020. WHO kemudian mengonfirmasi mengenai pandemi global, dan tak kurang dari 15 negara seperti Argentina, Prancis, Italia, Irlandia, Belanda, Spanyol, Belgia, Polandia, Denmark, dan beberapa negara lainnya melakukan *lockdown* negara untuk membatasi turis maupun penduduk dari negara lain masuk ke negaranya (Update, Berikut 15 Negara Yang Berlakukan Lockdown Akibat Virus Corona Halaman All - Kompas.Com, 2020). Seperti halnya negara lain yang melakukan *lockdown*, Indonesia menggunakan metode Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dalam membatasi mobilitas dan interaksi masyarakat di Indonesia. Pandemi COVID-19 yang terjadi di seluruh dunia juga turut mengubah tata cara berperilaku masyarakat di dunia, tak terkecuali Indonesia. Dilansir dari Halodoc, 2020 (Makarim, 2020) WHO melalui pernyataannya, memperingatkan penduduk dunia dalam menghentikan penggunaan uang kertas, yang kemudian dapat digantikan dengan metode pembayaran non kontak. Hal ini

karena virus Corona yang terdapat pada uang tunai memungkinkan untuk hidup pada permukaan uang kertas hingga beberapa hari. Masyarakat Indonesia yang terbiasa dalam menggunakan uang tunai dalam melakukan pembayaran diharuskan untuk dapat beradaptasi dengan menggunakan pembayaran non-tunai seperti *mobile wallet* dalam melakukan transaksinya. Selain dari anjuran WHO dalam mengurangi penggunaan uang tunai, menurut data yang dilampirkan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mengadopsi internet dengan sangat cepat hingga pada tahun 2019, masyarakat Indonesia yang telah menggunakan internet mencapai 73.7% yang sebelumnya pada tahun 2013 hanya sebesar 28%.

Tabel 1.1 Data APJII Jumlah Pengguna Internet Tahun 2013- 2019

Tahun	Jumlah Pengguna Internet	Persentase
2013	71.19 juta	28%
2014	88.1 juta pengguna	34.9%
2015	-	-
2016	132.7 juta	51.7%
2017	143.26 juta	54.68%
2018	171.17 juta	64.8%
2019	196.71 juta	73.7%

Sumber: APJII (2013-2019)

Sejalan dengan masyarakat Indonesia yang mengadopsi internet dengan sangat cepat, data Bank Indonesia mengenai jumlah pengguna *mobile wallet* di Indonesia terus konsisten meningkat setiap tahunnya yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 Jumlah Uang Elektronik Beredar di Indonesia Tahun 2009 sampai dengan 2020. Maka

dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia juga turut memiliki motivasi dalam mengadopsi penggunaan dari *mobile wallet* dalam melakukan transaksi mereka sehari-hari dan juga didukung dengan pandemi COVID-19 yang mengharuskan mereka untuk mengurangi kontak fisik dengan orang lain. Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dalam periode 10 tahun dari tahun 2009, uang elektronik mampu menggerakkan *less cash society* pada sistem pembayaran di Indonesia. Akan tetapi, setelah mengalami pandemi COVID-19, volume transaksi pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 6.01% dari tahun 2019 atau sebesar 601 juta transaksi pada tahun 2020. Hal tersebut didasarkan pada masyarakat banyak melakukan seluruh aktivitasnya dari rumah dan mengurangi kontak dengan lingkungan luar. Dan berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan masyarakat menggunakan *mobile wallet* dalam melakukan pembayaran pada saluran *offline*. Akan tetapi hanya volume transaksi yang menurun akibat dari pemberlakuan PSBB dan PPKM di Indonesia, tidak selaras dengan nominal transaksi yang terjadi, terbukti pada tahun 2020 mengalami peningkatan 17.1% yaitu Rp. 59.7 juta. Hal ini dapat terjadi dikarenakan masyarakat yang banyak melakukan aktivitas di rumah lebih sering dalam berbelanja melalui *marketplace* dan *e-commerce* pada berbagai kebutuhan mereka. Peningkatan nominal transaksi tersebut disebabkan oleh perilaku *pent-up demand* yang terjadi ketika pandemi COVID-19. Dimana masyarakat mengurangi konsumsi produk yang kurang diperlukan dengan jangka pakai yang lama seperti rumah, peralatan, dan kendaraan. Dan kemudian melakukan pembelian beragam produk yang dapat digunakan di rumah untuk dapat menunjang kegiatan masyarakat selama melakukan setiap

aktivitasnya melalui jarak jauh. Menurut dailysocial, total pengguna *mobile wallet* Indonesia sebesar 63.6 juta pengguna atau 25.6% dari total populasi dan menggunakan produk *mobile wallet* OVO dengan pangsa pasar 38.2%, diikuti oleh ShopeePay sebesar 15.6%, LinkAja sebesar 13.9%, GOPAY sebesar 13.2%, DANA sebesar 12.2%, dan produk *mobile wallet* lain sebesar 6.9% (Dailysocial.id, 2021).

Tabel 1.2 Jumlah Uang Elektronik Beredar di Indonesia Tahun 2009-2020

Periode	Volume dalam satuan transaksi	Nominal dalam (Juta Rupiah)
2009	17,436,631	-
2010	26,541,982	-
2011	41,051,149	-
2012	100,623,916	-
2013	137,800,779	-
2014	203,369,990	-
2015	535,579,528	5,283,017.65
2016	683,133,352	7,063,688.97
2017	943,319,933	12,375,468.72
2018	2,922,698,905	47,198,616.11
2019	5,226,699,919	145,165,467.60
2020	4,625,703,561	204,909,170

Sumber: Bank Indonesia 2009-2020

Menurut Rogers (2003), *diffusion* adalah suatu proses dari inovasi yang disampaikan melalui saluran-saluran tertentu, *over time* dan pada para anggota yang

terdapat di dalam suatu sistem sosial. Dimana inovasi merupakan suatu gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru bagi seseorang maupun orang lain, yang menjadi target adopsi. Ketika seorang individu melihat sebuah ide yang baru, maka itu adalah inovasi terlepas dari *actual newness* yang sebenarnya. Setidaknya di dalam inovasi memiliki lima atribut yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *observability* dan *triability*. Agar suatu inovasi dapat diterima pada suatu sistem sosial, maka dibutuhkan media dalam menyalurkannya seperti media massa, saluran interpersonal, dsb (Rogers, 2003). Menurut Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (1983), *diffusion of innovation* merupakan suatu proses sosial ketika informasi secara subjektif dirasakan sebagai suatu ide baru yang dikomunikasikan. Dalam menerima ide maupun inovasi baru yang menawarkan keuntungan yang jelas, tidaklah mudah. Hal tersebut disebabkan karena adanya *gap* antara bidang-bidang yang diketahui dengan bidang digunakan. Banyak inovasi yang membutuhkan jangka waktu yang tidak sedikit untuk menjadikannya tersedia hingga dapat diadopsi secara masif, yang kemudian menjadi masalah umum bagi seseorang maupun organisasi dalam mempercepat laju *diffusion of innovation* pada ide produk mereka.

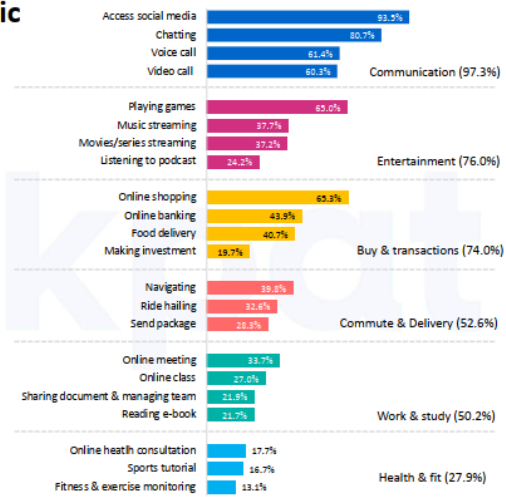
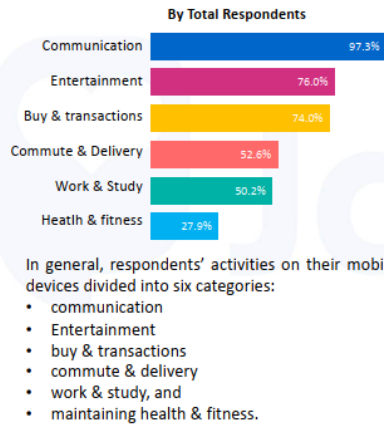
## **1.2 Masalah Penelitian**

Dilansir dari Jakpat (2020) (*Mobile Habit 2020 - JAKPAT Survey Report - JAKPAT, 2020*), terdapat peningkatan penggunaan internet selama pandemi COVID-19 sebesar 70.3% selama pandemi, dimana responden berusia di bawah 20 tahun hingga 29 tahun mengalami kenaikan penggunaan internet setelah adanya

pandemi COVID-19. Dalam penggunaan internet tersebut, responden melakukan aktivitas menggunakan ponsel mereka dalam banyak hal, salah satunya dengan melakukan transaksi dan pembelian sebesar 74% pada Gambar 1.1 dimana dalam transaksi dan pembelian tersebut, terdapat beberapa aktivitas yang mereka lakukan seperti *online shopping*, *online banking*, *food delivery*, dan *making investment*. Tentu dalam melakukan hal tersebut kebanyakan dilakukan dengan menggunakan *mobile wallet* dalam melakukan setiap transaksi mereka. Dimana hal tersebut didukung dengan survei yang dilakukan, Jakpat (2020) (*Indonesia Digital Wallet Trend 1st Semester of 2020 - JAKPAT Survey Report - JAKPAT, 2020*), yang menyatakan bahwa penggunaan *electric money* atau *digital wallet* merupakan metode pembayaran yang paling banyak diminati baik sebelum maupun sesudah diberlakukannya *physical distancing* akibat pandemi COVID-19. Adapun setelah adanya pandemi COVID-19, pada Gambar 1.2 menunjukkan bahwa terdapat peningkatan sebesar 4% menjadi 80% pada pengguna *mobile wallet* dalam melakukan transaksi selama pandemi COVID-19. Sisanya diikuti oleh pengguna uang tunai yang mengalami penurunan sebesar 3% menjadi 14%. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan dari *mobile wallet* sudah banyak digunakan bahkan sebelum virus COVID-19 merebak di seluruh dunia. Masyarakat Indonesia, telah familier akan internet dan penggunaan *mobile wallet* dalam melakukan transaksi dan pembayaran mereka sehari-hari. Penggunaan dari uang tunai, kartu debit maupun kredit bukan lagi menjadi pilihan utama seseorang dalam melakukan pembayaran, tetapi sekarang ini penggunaannya seakan menjadi opsi atau pilihan cadangan selain dalam menggunakan *mobile wallet*.

## Activities on Mobile During Pandemic

Among all respondents (n = 2.368)



Gambar 1.1 Activities on Mobile Usage During Pandemic

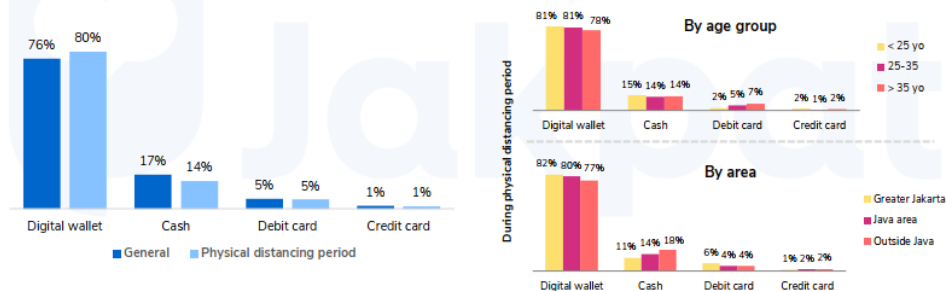
Sumber: Jakpat, 2020 (*Mobile Habit 2020 - JAKPAT Survey Report - JAKPAT, 2020*)

Indonesia Digital Wallet 1st Semester of 2020

## Payment Method Preference

Among active users (n: 1.973)

Electronic money or digital wallet is the most preferred payment methods by e-wallet users **both before and during the period of physical distancing** due to Covid-19. However, **there was a slight increase (+ 4%) to 80%** of e-wallet users who chose to pay with a digital wallet during the Covid-19 period, especially for users **under 35 years old from Greater Jakarta**.



6

Gambar 1.2 Payment Method Preference

Sumber: Jakpat, 2020 (*Indonesia Digital Wallet Trend 1st Semester of 2020 - JAKPAT Survey Report - JAKPAT, 2020*)



Pada penelitian ini, didahului dengan melakukan survei mengenai niat responden yang berusia 17 hingga 26 tahun dalam melakukan rekomendasi *mobile wallet* kepada orang lain. Dalam survei tersebut, responden memiliki kriteria sebagai berikut.

Tabel 1.3 Profil Responden

Usia Responden	17-26 tahun	41 orang (100%)
	27-41 tahun (tidak valid)	1 orang
	42-56 tahun	-
Apakah pernah menggunakan <i>Mobile Wallet</i> ?	Ya	40 orang (100%)
	Tidak (tidak valid)	1 orang (2.4%)
Jangka waktu penggunaan <i>Mobile Wallet</i>	1 tahun	2 orang (5.7%)
	2 tahun	11 orang (25.2%)
	> 3 tahun	28 orang (69.1%)
	Tidak pernah menggunakan (Tidak memenuhi kriteria)	1 orang (2.4%)

Sumber: Survei Awal Penelitian (2021)

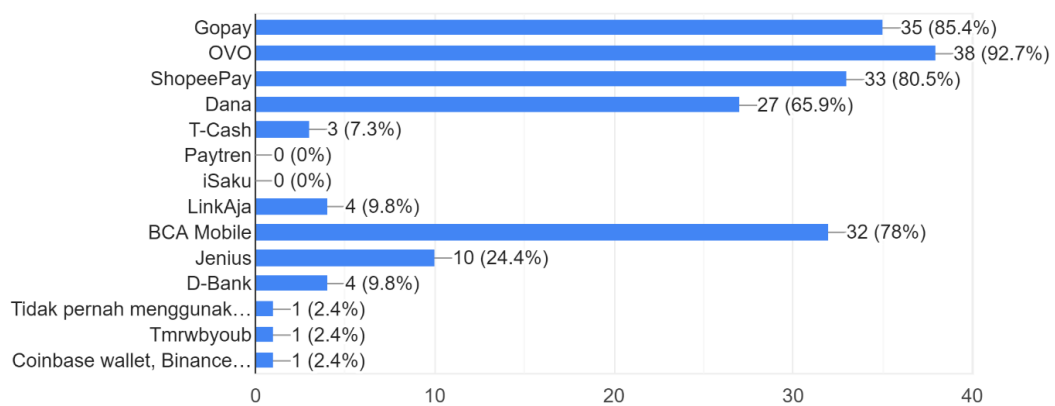
Hasil dari survei yang telah dilakukan dengan menyasar kalangan generasi Z yang lahir tahun 1995 hingga 2012 (Baharudin et al., 2017; Gomez et al., 2018). Akan tetapi pada penelitian ini menggunakan pada batasan usia minimal 17 tahun untuk dapat mengisi survei ini. Hal ini dikarenakan menurut hukum di Indonesia, seseorang telah dianggap dewasa ketika ia telah memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan telah berumur 17 tahun. Dimana menurut hasil sensus penduduk

2020, total populasi Indonesia pada 2020 mencapai 270.2 juta jiwa dan sebesar 27.94% atau sebesar 74.93 juta jiwa merupakan generasi Z (Bayu, 2021). Generasi Z lahir pada dunia digital dengan teknologi yang sangat lengkap seperti telepon genggam, *personal computer*, internet, dan perangkat *gaming* (Zis et al., 2021). Pergantian pada generasi terjadi ketika teknologi global berkembang sangat pesat hingga melahirkan generasi Z dengan pola pikir untuk melakukan serta memperoleh segalanya dengan serba cepat dan instan (Budiati et al., 2018). Generasi Z memiliki keterikatan yang amat erat dengan adanya teknologi, dimana internet sudah menjadi bagian dari kebutuhan baik pada dunia sosial, pendidikan dan pengetahuan (Zis et al., 2021).

Maka dari itu berdasarkan karakteristik generasi Z yang telah dipaparkan, peneliti memilih generasi Z sebagai kriteria responden pada penelitian ini karena kedekatan generasi Z terhadap teknologi, internet, maupun *gadget* yang dapat mendorong mereka dalam melakukan rekomendasi *mobile wallet*. Pada responden yang telah mengikuti survei menyatakan bahwa mereka pernah menggunakan *mobile wallet* dan sebesar 69.1% telah menggunakannya selama lebih dari 3 tahun, yang kemudian mendukung survei yang dilakukan oleh Jakpat pada 2020 (*Indonesia Digital Wallet 2nd Semester of 2020 - JAKPAT Survey Report - JAKPAT*, 2020) dimana sebanyak 9 dari 10 pengguna internet di Indonesia sudah mempunyai akun *mobile wallet* dan pengguna aktif. Dan pada hasil survei yang telah dilaksanakan, pada Gambar 1.3 menunjukkan 3 produk teratas *mobile wallet* yang banyak digunakan oleh responden dengan rentang usia 17 hingga 26 tahun yaitu OVO, GOPAY, ShopeePay, dan pada peringkat keempat diduduki oleh Dana.

Selain produk *mobile wallet*, produk *mobile banking* BCA Mobile menduduki peringkat teratas yang dipakai oleh generasi Z, yang kemudian diikuti oleh Jenius dan D-Bank milik Bank Danamon.

Produk Mobile Wallet apa yang pernah / sering anda gunakan ? (What Mobile Wallet products have you used/often used?)  
41 responses



Gambar 1.3 Survei Produk Mobile Wallet Yang Digunakan Generasi Z  
Sumber: Survei Awal Penelitian (2021)

Hasil survei yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa responden merasa lebih praktis efisien, efektif, nyaman dan memberikan keunggulan yang lebih ketika menggunakan *mobile wallet* daripada metode pembayaran lainnya seperti uang tunai, pembayaran melalui internet, maupun penggunaan kartu. Responden juga merasa bahwa *mobile wallet* kompatibel dengan gaya hidup, situasi, cara bertransaksi mereka. Responden juga merasa ketika menggunakan *mobile wallet*, memudahkan proses transaksi pembayaran mereka dan menjadikannya lebih nyaman, efektif dan efisien daripada sebelumnya.

Tabel 1.4 Hasil Survei Awal Penelitian

Relative Advantage	Saya merasa bahwa <i>Mobile Wallet</i> memiliki keunggulan lebih dari sistem pembayaran internet atau uang tunai.	Ya	39 orang (97.5%)
		Tidak	1 orang (2.5%)
	Saya merasa <i>Mobile Wallet</i> lebih nyaman daripada sistem pembayaran tunai atau sistem pembayaran melalui internet.	Ya	40 orang (100%)
		Tidak	-
	Saya merasa <i>Mobile Wallet</i> lebih efisien daripada sistem pembayaran tunai atau sistem pembayaran melalui internet.	Ya	40 orang (100%)
		Tidak	-
Saya merasa <i>Mobile Wallet</i> lebih efektif daripada sistem pembayaran tunai atau sistem pembayaran melalui internet.	Ya	40 orang (100%)	
	Tidak	-	
Compatibility	Saya merasa penggunaan <i>Mobile Wallet</i> kompatibel dengan semua aspek gaya hidup saya	Ya	38 orang (95%)
		Tidak	2 orang (5%)
	Saya merasa penggunaan <i>Mobile Wallet</i> sepenuhnya kompatibel dengan situasi saya saat ini.	Ya	38 orang (95%)
		Tidak	2 orang (5%)
	Saya merasa dalam menggunakan <i>Mobile Wallet</i> cocok dengan cara saya membeli.	Ya	40 orang (100%)
		Tidak	-
Saya merasa dalam menggunakan <i>Mobile Wallet</i> cocok dengan gaya hidup saya.	Ya	40 orang (100%)	
	Tidak	-	
Complexity	Saya merasa dalam menggunakan <i>Mobile Wallet</i> akan mempermudah pembelian barang.	Ya	40 orang (100%)
		Tidak	-
	Saya merasa dalam menggunakan <i>Mobile Wallet</i> akan memungkinkan saya membayar barang lebih cepat.	Ya	39 orang (97.5%)
		Tidak	1 orang (2.5%)
	Dalam menggunakan <i>Mobile Wallet</i> akan membuat saya lebih efektif untuk membayar barang.	Ya	39 orang (97.5%)
		Tidak	1 orang (2.5%)

	Ketika saya menggunakan <i>Mobile Wallet</i> saya merasa lebih nyaman saat melakukan pembelian.	Ya	38 orang (95%)
		Tidak	2 orang (5%)
Observability	Saya telah melihat orang lain menggunakan <i>Mobile Wallet</i> .	Ya	40 orang (100%)
		Tidak	-
	Saya sering melihat orang lain menggunakan <i>Mobile Wallet</i> .	Ya	39 orang (97.5%)
		Tidak	1 orang (2.5%)
Triability	Saya tahu lebih banyak tentang produk baru sebelum orang lain mengetahuinya.	Ya	15 orang (37.5%)
		Tidak	25 orang (62.5%)
	Saya biasanya termasuk orang pertama yang mencoba produk baru.	Ya	19 orang (47.5%)
		Tidak	21 orang (52.5%)
Intention to Recommend	Saya akan merekomendasikan kepada teman-teman saya untuk berlangganan <i>Mobile Wallet</i> .	Ya	38 orang (95%)
		Tidak	2 orang (5%)
	Mengapa anda ingin merekomendasikan <i>Mobile Wallet</i> ? Jika tidak, mengapa ?	Praktis, Efektif dan efisien, Transparan, mengurangi kontak dengan uang tunai	30 orang (75%)
		Promosi, <i>Discount</i>	3 orang (7.5%)
		Tergantung kondisi	3 orang (7.5%)
		Suka untuk merekomendasikan hal baru	1 orang (2.5%)
	Jika saya memiliki pengalaman yang baik dengan <i>Mobile Wallet</i> , maka saya akan merekomendasikan penggunaannya kepada teman-teman saya.	Ya	39 orang (97.5%)
		Tidak	1 orang (2.5%)
	Bagaimana pengalaman anda ketika menggunakan <i>Mobile Wallet</i> ?	Baik, senang, memuaskan	16 orang (45,72%)
		Mempermudah dalam melakukan pembayaran	14 orang (40%)

		Praktis, Efektif dan efisien	5 orang (14.28%)
	Apa yang menjadi daya tarik utama anda dalam menggunakan <i>Mobile Wallet</i> ?	Praktis, mudah, simpel, efisien, cepat	35 orang (87.5%)
		Promosi, <i>discount</i>	5 orang (12.5%)
	Jika anda akan merekomendasikan <i>Mobile Wallet</i> kepada orang lain, apa alasan anda melakukannya?	Karena lebih mudah, praktis, aman, modern, efisien, <i>cashless</i>	33 orang (84.61%)
		Karena <i>Discount</i> / Promosi	5 orang (12.82%)
		Agar <i>mobile wallet</i> semakin berkembang dan semakin banyak	1 orang (2.56%)

Sumber: Survei Awal Penelitian (2021)

Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa sebesar 62.5% terdapat kecenderungan seseorang untuk lebih lambat dalam mengadopsi *mobile wallet* daripada orang lain. Dan didukung dengan sebesar 52.5% seseorang akan menjadi yang pertama dalam mengadopsi *mobile wallet* daripada orang lain. Dimana hal ini menjadi *gap* bahwa terdapat kecenderungan bahwa seseorang mengadopsi suatu inovasi melalui rekomendasi dan advokat orang lain atau komunitas dibandingkan dengan seseorang mencobanya sendiri dan didukung pada 100% dan 97% seseorang telah dan sering melihat dan orang lain dalam menggunakan *mobile wallet*. Pada survei ini dapat dilihat bahwa terdapat dorongan rekomendasi komunitas maupun individu dalam seseorang mengadopsi *mobile wallet*.

Terdapat fenomena kedua yang menarik dalam penelitian ini dimana tinjauan literatur terdahulu belum pernah menganalisis mengenai pengaruh dari teori difusi inovasi pada kaitannya dengan motivasi individu dalam merekomendasikan orang lain untuk dapat ikut menggunakan *mobile wallet* dalam mereka melakukan transaksi pembayaran. Selain itu, penelitian terdahulu juga belum pernah

melakukan penelitian mengenai pengaruh teori difusi inovasi pada kaitannya dengan kondisi pandemi COVID-19 di seluruh dunia dimana hal tersebut turut mendorong penggunaan dari *mobile wallet* dalam mengurangi kontak dengan orang lain. Sebelumnya, penelitian ini telah dilakukan oleh Kaur, P., Dhir, A., Bodhi, R., Singh, T., & Almotairi, M. (2020) yang melihat pengaruh dari teori *diffusion of innovation* terhadap *intention to use* dan *intention to recommend* pengguna *m-wallet* di India yang kemudian menjadi jurnal replikasi pada penelitian ini. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johnson, V. L., Kiser, A., Washington, R., & Torres, R. (2018) yang melakukan penelitian terhadap *m-payment* mengenai dampak risiko privasi dan batasan dalam adopsi yang dilakukan pada *m-payment*. Berdasarkan fenomena diatas, penelitian ini dilaksanakan untuk dapat menguji ada atau tidaknya pengaruh teori difusi inovasi terhadap niat seseorang dalam melakukan rekomendasi *mobile wallet* pada generasi Z.

Tabel 1.5 Research Gap Penelitian

No.	Research Gap	Sumber
1	Terdapat kecenderungan bahwa seseorang mengadopsi suatu inovasi melalui rekomendasi dan advokat orang lain atau komunitas dibandingkan dengan seseorang mencobanya sendiri	Survei awal yang dilakukan peneliti
2	Penelitian terdahulu juga belum pernah melakukan penelitian mengenai pengaruh teori difusi inovasi pada kaitannya dengan kondisi pandemi COVID-19 di seluruh dunia yang mendorong penggunaan dari <i>mobile wallet</i> dalam mengurangi kontak dengan orang lain.	(Kaur et al., 2020), (Oliveira et al., 2016), (Agag & El-Masry, 2016), (Jyoti et al., 2014), (Lancelot Miltgen et al., 2013), (Prasad & Agarwal, 1997), (Moore & Benbasat, 1991).

Sumber: Survei Peneliti (2021)

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini akan menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah keunggulan relatif berpengaruh secara positif terhadap niat merekomendasikan *mobile wallet* pada generasi Z ?
2. Apakah kompatibilitas berpengaruh secara positif terhadap niat merekomendasikan *mobile wallet* pada generasi Z ?
3. Apakah kompleksitas berpengaruh secara positif terhadap niat merekomendasikan *mobile wallet* pada generasi Z ?
4. Apakah observabilitas berpengaruh secara positif terhadap niat merekomendasikan *mobile wallet* pada generasi Z ?
5. Apakah triabilitas berpengaruh secara positif terhadap niat merekomendasikan *mobile wallet* pada generasi Z ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah disampaikan diatas, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melakukan analisis serta pengujian terhadap:

1. Untuk membuktikan keunggulan relatif berpengaruh secara positif terhadap niat dalam merekomendasi pada *mobile wallet* generasi Z
2. Untuk membuktikan kompatibilitas berpengaruh secara positif terhadap niat dalam merekomendasi pada *mobile wallet* generasi Z
3. Untuk membuktikan kompleksitas berpengaruh secara positif niat dalam merekomendasi pada *mobile wallet* generasi Z



4. Untuk membuktikan observabilitas berpengaruh secara positif terhadap niat dalam merekomendasi pada *mobile wallet* generasi Z
5. Untuk membuktikan triabilitas berpengaruh secara positif terhadap niat dalam merekomendasi pada *mobile wallet* generasi Z

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dalam penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan perspektif baru serta pengetahuan lebih mendalam terhadap karakteristik teori difusi inovasi terhadap niat generasi Z dalam melakukan rekomendasi. Penelitian ini turut mendukung penelitian lebih lanjut di masa depan dengan produk *mobile wallet* yang lebih spesifik, generasi yang berbeda, yang kemudian mendorong seorang individu dalam niat merekomendasikan *mobile wallet* kepada orang lain.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini, peneliti mengharapkan dapat menyediakan informasi, bahan referensi yang dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai sumber informasi dalam melakukan penelitian pada pengaruh teori difusi inovasi terhadap niat merekomendasi generasi Z pada penggunaan *mobile wallet*.

## **1.6 Kerangka Sistematis Penelitian**

### **BAB I: Pendahuluan**

Pada bab ini, penelitian akan membahas, menyajikan, dan mendeskripsikan konteks umum dari penelitian ke dalam beberapa bagian yaitu, latar belakang penelitian, masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka sistematis penelitian.

### **BAB II: Landasan Teori**

Pada bab ini penelitian akan membahas mengenai deskripsi serta pembahasan dari seluruh variabel terikat maupun variabel bebas, korelasi, model penelitian, dan hipotesis penelitian serta berbagai teori pendukung variabel penelitian.

### **BAB III: Metode Penelitian**

Pada bab ini, penelitian akan menjelaskan perihal alat analisis serta pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian yang dibantu dengan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Selain itu, terdapat beberapa rincian seperti populasi, sampel, analisis konseptual, metode pengumpulan data, dan tes yang akan dibahas.

### **BAB IV: Hasil dan Diskusi**

Pada bab ini, penelitian akan memaparkan rangkuman hasil penelitian yang didasari pada data yang dikumpulkan peneliti serta membahas hasil analisis statistik yang mengacu pada korelasi yang dimiliki antar variabel.

### **BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Pada bab terakhir ini, penelitian akan memaparkan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil temuan analisis empiris, implikasi manajerial penelitian, serta rekomendasi dalam mendukung penelitian selanjutnya.

