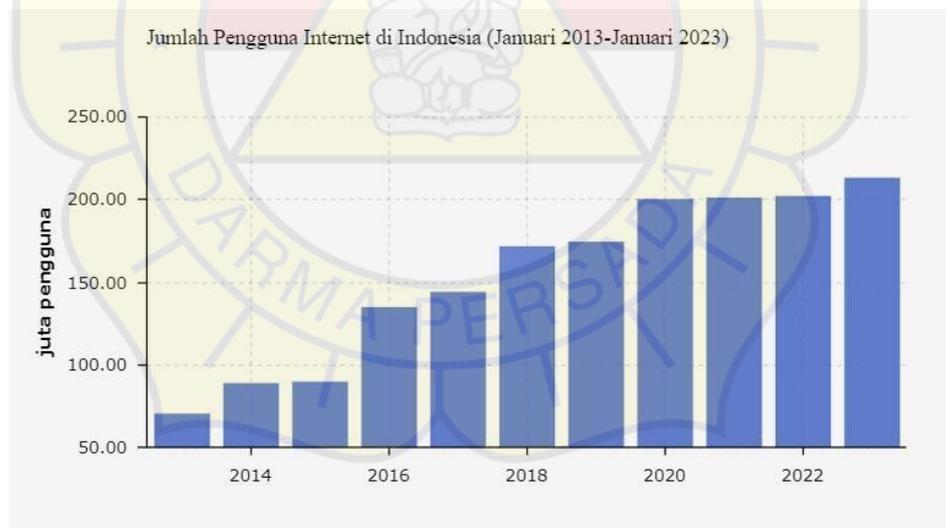


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, kemajuan teknologi sangat pesat dan berdampak sangat besar pada kehidupan masyarakat. Pemanfaatan internet dalam kehidupan sehari-hari merupakan salah satu dampak adanya kemajuan teknologi. Tidak hanya terbatas dalam pencarian informasi, internet sudah menjadi kebutuhan termasuk dalam hal transaksi pembayaran. Kemudahan dan keefisienan dalam menggunakan internet membuat pengguna internet semakin meningkat setiap tahunnya.



Sumber : databooks.co.id

#### **Gambar 1.1** Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia

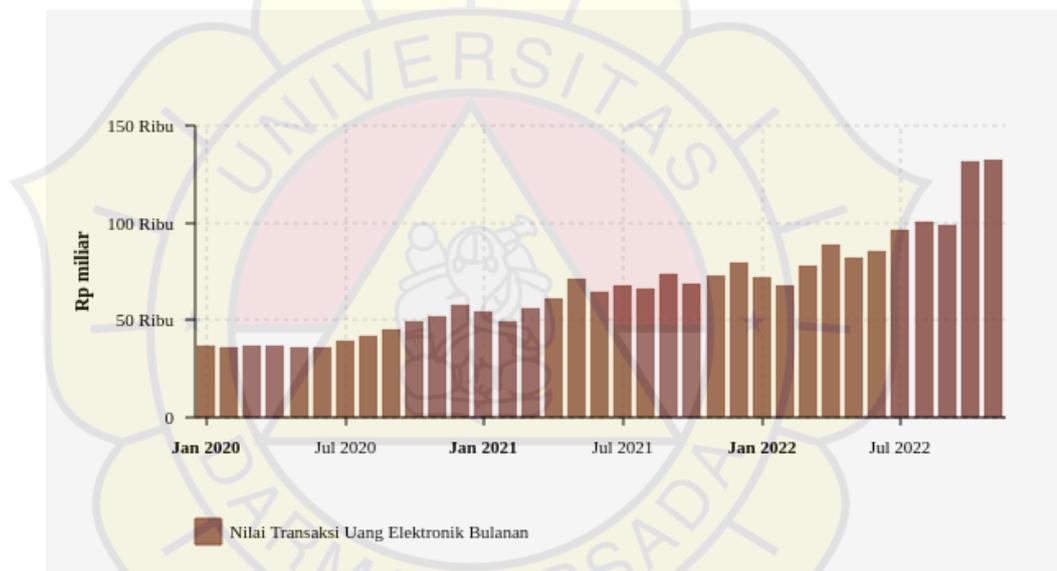
Menurut laporan We Are Social, pengguna internet di Indonesia mencapai jumlah 213 juta per Januari 2023. Jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yaitu sebanyak 276,4 juta pada awal tahun 2023. Presentase

pengguna internet di Tanah Air ini meningkat menjadi 5,44 persen dibandingkan tahun sebelumnya (*year on year*). Pada tahun Januari 2022, untuk pertama kalinya terdapat sekitar 202 juta pengguna internet di Indonesia. Singkatnya, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya pada kuartal terakhir. Jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat bertambah 142,5 juta dari Januari 2013 yang hanya sebanyak 70,5 juta orang. Laporan itu juga menemukan bahwa rata-rata masyarakat Indonesia menggunakan internet selama 7 jam 42 menit per harinya. Di sisi lain, laporan ini menunjukkan bahwa mayoritas atau 98,3% pengguna internet dalam negeri menggunakan telepon genggam.

Dengan kemajuan teknologi yang pesat, turut mempengaruhi perkembangan dunia keuangan yang lebih mudah dan efisien. Salah satunya adalah *financial technology (fintech)*. *Financial technology (fintech)* adalah bisnis yang berfokus pada penyedia gagasan jasa finansial yang menggunakan perangkat lunak dan modern (Syariah et al., n.d., 2021). *Financial technology* telah memberikan pengaruh yang besar terhadap industri keuangan dan masyarakat secara umum. Penetrasi internet yang semakin meluas dan adopsi smartphone yang tinggi menjadi faktor utama yang mendorong perkembangan teknologi keuangan di Indonesia. Perkembangan *fintech* telah melahirkan banyak inovasi aplikasi di bidang jasa keuangan seperti pembayaran, pinjaman, investasi dan lain-lain yang menjadi populer di digital ini. Dengan demikian, majunya teknologi telah mengakibatkan kemajuan dalam sistem pembayaran

yang sebelumnya hanya menggunakan uang kertas sebagai alat pembayaran, kini telah berkembang menjadi pembayaran digital.

Penggunaan uang elektronik melonjak tajam saat pandemic COVID-19 mengingat banyak masyarakat yang menghindari kontak fisik dengan uang kertas. Dengan memanfaatkan uang elektronik, pengguna dapat melakukan transaksi tanpa perlu bersentuhan atau berinteraksi langsung dengan orang lain atau mesin pembayaran.



Sumber: katadata.co.id

### **Gambar 1.2 Transaksi uang elektronik Bulanan (Jan 2020-Nov 2022)**

Menurut Bank Indonesia (BI), nilai transaksi uang elektronik naik sebesar 0,91% menjadi Rp. 132,4 triliun pada November 2022 dibandingkan bulan sebelumnya. Nilai tersebut merupakan yang tertinggi sejak pandemic COVID-19 yang mulai terjadi pada awal tahun 2020. Jika dibandingkan dengan posisi November 2021, nilai transaksi uang elektronik melonjak sebesar 82,55% (*year on year*). Demikian pula secara akumulasi sepanjang

periode Januari-November 2022 tumbuh menjadi 46,44% menjadi Rp 1,03 kuadriliun.

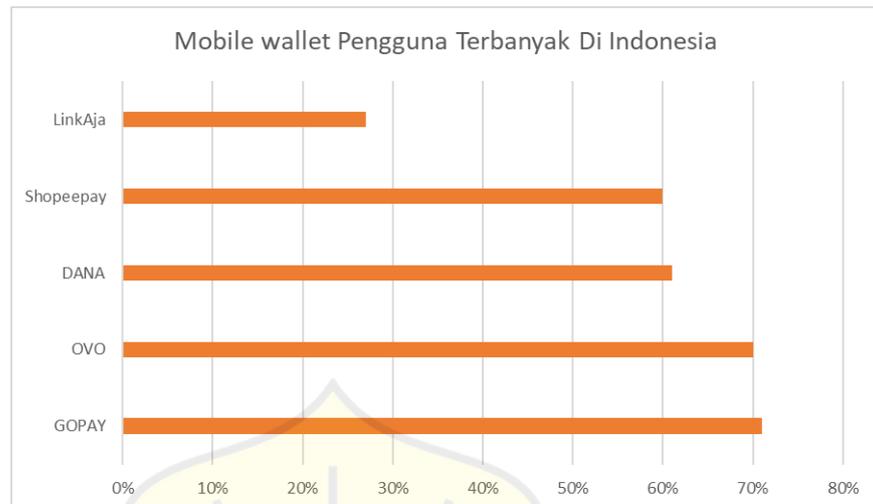
Pandemi COVID-19 telah mendorong masyarakat untuk menuju masyarakat tanpa uang tunai, atau yang sering disebut sebagai "*cashless society*". *Cashless society* adalah konsep ekonomi untuk melakukan transaksi keuangan dengan format elektronik dibandingkan dengan penggunaan uang tunai (Businessnovice, 2018). Di masa pandemi, masyarakat cenderung lebih banyak menggunakan kartu debit, kartu kredit atau aplikasi pembayaran elektronik untuk bertransaksi. Teknik ini memungkinkan pembayaran nirkontak yang aman, dimana seseorang hanya perlu memindai kartu atau kode QR di tempat pembayaran tanpa harus menyentuh uang kertas ataupun mesin pembayaran. Hal ini dilakukan untuk mengurangi penyebaran virus melalui permukaan uang kertas yang mungkin terkontaminasi, sehingga banyak orang beralih ke pembayaran elektronik dan transaksi nirkontak, salah satunya dengan penggunaan *mobile-wallet*.

Menurut Bank Indonesia dalam peraturan nomor 20/6/PBI/2018 mendefinisikan *mobile wallet* sebagai mata uang digital dimana semua pembayaran dilakukan secara *online*. *Mobile-wallet* atau dompet digital telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir di seluruh dunia. Perubahan situasi, pola perilaku dan kemajuan teknologi telah mendorong penggunaan yang luas dari pembayaran digital ini. Disamping berfungsi sebagai sarana pembayaran, *mobile-wallet* semakin terhubung dengan layanan lainnya. Pengguna dapat memanfaatkan *mobile wallet* untuk

memesan taksi, memperoleh tiket pesawat, membeli produk di platform perdagangan elektronik, dan bahkan membayar tagihan berkala. Kemudahan dan kenyamanan tersebutlah yang menjadi salah satu alasan terus bertambahnya pengguna *mobile wallet*.

Dalam beberapa tahun terakhir, *mobile wallet* telah digunakan oleh banyak orang dan telah menjadi bagian penting dalam melakukan aktivitas keuangan. *Mobile wallet* memiliki potensi yang besar untuk mengubah hidup jutaan orang dengan menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat yang tidak memiliki rekening bank. *Mobile wallet* menawarkan aspek yang lebih praktis, aman, cepat, dan menguntungkan. Penelitian terbaru yang dilakukan oleh InsightAsia dengan judul '*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*' menunjukkan bahwa dompet digital atau *mobile wallet* semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan pembayaran, mengalahkan uang tunai dan transfer bank. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan melibatkan 1.300 responden, 74% responden secara aktif menggunakan *mobile wallet* untuk berbagai transaksi keuangan. Penggunaan *mobile wallet* mendominasi metode pembayaran lainnya seperti uang tunai (49%), transfer bank (24%), QRIS (21%), Paylater (18%), kartu debit (17%) dan VA transfer (16%). (Bank Indonesia Institute, 2023)

Kesadaran warga Indonesia terhadap teknologi menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan penyedia jasa keuangan baik lokal maupun internasional memperkenalkan platform *mobile wallet* di Indonesia, contohnya ada OVO, Gopay, Shopeepay, Dana dan LinkAja.



Sumber: InsightAsia, 2023

### **Gambar 1.3 Mobile Wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia**

Dari gambar 1.3 tersebut menggambarkan hasil riset InsightAsia yang bertajuk *Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023* dilakukan oleh sebanyak 1300 orang, 71% responden menggunakan GoPay. Disusul diposisi kedua ada OVO sebesar oleh 70% responden. Selanjutnya, DANA berada diperingkat ketiga dengan presentase pengguna sebanyak 61% responden. ShopeePay berada diposisi keempat dengan pengguna sebanyak 60%. LinkAja juga menjadi mobile wallet dengan pengguna terbanyak kelima yaitu sebesar 27%.

Rata-rata konsumen di Indonesia menggunakan 3,77 mobile wallet secara bersamaan. Beberapa *mobile wallet* digunakan karena masing-masing menyediakan keuntungan, potongan harga, dan layanan-layanan yang unik untuk penggunanya.

Saat ini, *mobile wallet* diadopsi secara O2O (*online to offline*), di mana selain digunakan untuk transaksi digital, *mobile wallet* juga dapat digunakan sebagai alat pembayaran di toko-toko offline, seperti UMKM, minimarket, dan toko lainnya. Adopsi ini telah meningkatkan popularitas dan penggunaan *mobile wallet* dikalangan masyarakat. Menurut survei yang dilakukan oleh Boku Inc. bersama dengan Juniper Research, diperkirakan bahwa jumlah pengguna *mobile wallet* akan meningkat dari 63 juta pada tahun 2020 menjadi 202 juta pada tahun 2025, yang akan mencakup 26% dari populasi. Volume transaksi *mobile wallet* juga diperkirakan meningkat dari 1,7 miliar transaksi pada tahun 2020 menjadi 16 miliar transaksi pada tahun 2025 mendatang, yang merupakan peningkatan sebesar 77%. Selain itu, nilai transaksi *mobile wallet* juga diperkirakan meningkat dari \$28 miliar pada tahun 2020 menjadi \$107 miliar di tahun 2025 mendatang.



Sumber: katadata.co.id

**Gambar 1.4 Faktor Pendukung Adopsi E-wallet**

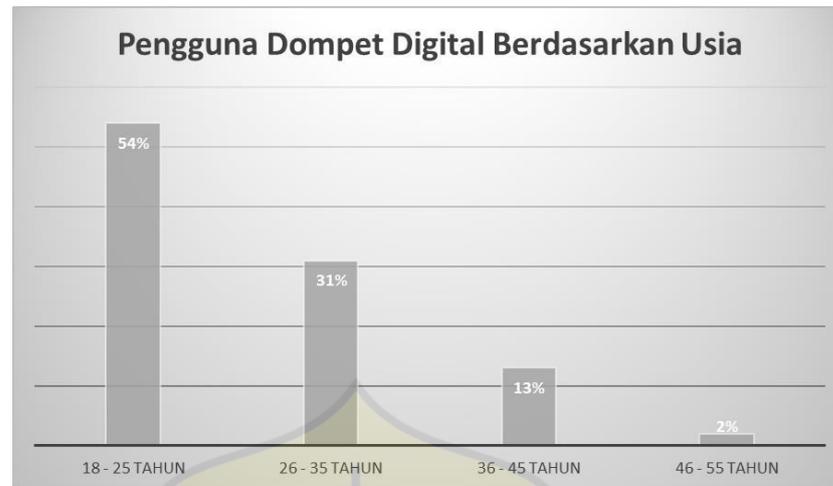
Berdasarkan gambar 1.4 sebanyak 73% masyarakat Indonesia menggunakan *e-wallet* karena membutuhkan pembayaran secara digital.

Presentase tersebut merupakan yang paling tinggi dibandingkan dengan alasan lain yang membuat masyarakat Indonesia menggunakan *mobile wallet*. Sebanyak 69% responden menyatakan bahwa *cashback*/potongan harga dari penyedia *e-wallet* menjadi faktor utama dalam menggunakan *mobile wallet*. Terdapat 61% responden yang menggunakan *e-wallet* karena ingin mencoba teknologi baru. Kemudian, 57% responden menggunakan *e-wallet* karena ingin memperoleh *cashback*/potongan harga dari peritel tertentu. Lalu, sebanyak 53% responden memutuskan menggunakan *e-wallet* karena ingin berhenti menggunakan uang tunai. Lebih lanjut, terdapat 42% responden memilih menggunakan *e-wallet* karena direkomendasikan oleh teman. Responden yang terdorong untuk menggunakan *e-wallet* karena iklan dari penyedia *e-wallet* dan bank masing-masing sebanyak 35% dan 26%.

Terdapat banyak brand *e-wallet* di Indonesia baik lokal maupun internasional. Salah satu *brand mobile wallet* yang terkenal di Indonesia adalah GoPay. GoPay merupakan salah satu anak perusahaan dari Gojek yang fokus pada teknologi finansial berupa dompet elektronik untuk menyimpan uang serta pembayaran transaksi. GoPay memiliki jaringan yang luas dari *merchant-merchant* yang bekerja sama dengannya. Selain itu, pengguna GoPay juga dapat melakukan pembayaran, transfer uang, mengisi saldo, membayar tagihan serta pinjaman yang aman di fitur Gopay Pinjam. Pada awalnya GoPay muncul sebagai solusi untuk mengatasi kendala transaksi aplikasi Gojek dan GoPay masih tergabung dalam aplikasi Gojek, hingga pada tahun 2023, GoTo

Financial secara resmi meluncurkan aplikasi GoPay secara nasional, memberikan akses finansial yang lebih mudah kepada seluruh masyarakat.

Penggunaan *mobile wallet* di Indonesia banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar termasuk Jakarta. Berdasarkan hasil survey Ipsos disebutkan, sebanyak 68% pengguna dompet digital adalah milenial. Generasi milenial telah memperkenalkan teknologi kepada kelompok yang lebih tua. Mereka juga sudah mulai mengenal computer dan video game dalam bentuk yang lebih sederhana (Menenal Generasi X, Milenial hingga Alpha, 2023). Maka tidak mengherankan jika Generasi X sudah mulai mengenal penggunaan teknologi *mobile wallet*. Menurut Hidayatullah et al., n.d.(2018), Generasi Y atau yang lebih dikenal dengan generasi milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 hingga 1999. Sedangkan generasi X adalah mereka yang lahir antara tahun 1965 hingga 1980. Di Jakarta sendiri menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) kota Jakarta, pada tahun 2020 diperkirakan kota Jakarta memiliki jumlah penduduk 10,56 Juta jiwa dimana generasi X sebanyak 2,49 juta jiwa atau setara dengan 23,46% dari jumlah keseluruhan penduduk Ibu Kota sedangkan generasi Y atau milenial memiliki jumlah 2,83 juta jiwa atau sekitar 26,78% dari total penduduk DKI Jakarta.



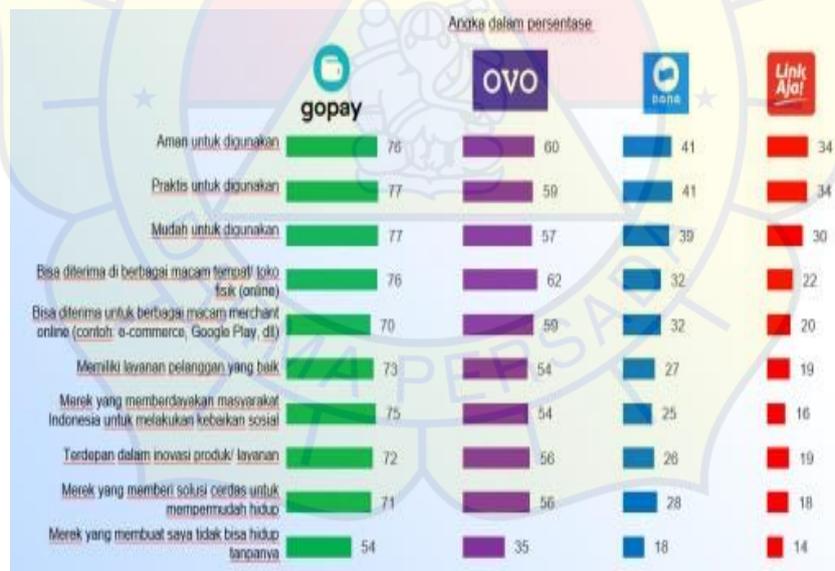
**Sumber: Bank Indonesia, 2023**

**Gambar 1.5 Pengguna Dompot Digital Berdasarkan Usia**

Berdasarkan gambar 1.5 terlihat pengguna dompet digital 18-25 tahun sebesar 54%. Sedangkan usia 26-35 tahun sebesar 31%. Usia 36-45 tahun sebesar 13%. Dan usia 46-55 tahun sebesar 2%.

Meskipun, menurut beberapa survey Go-Pay memiliki pengguna paling banyak diantara brand *mobile wallet* yang lain namun, penggunaan GoPay pada generasi X masih sedikit. Berdasarkan hasil survey *Alvara Research Center* menunjukkan GoPay menjadi dompet digital yang paling banyak digunakan oleh generasi milenial. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Ipsos yang menemukan bahwa GoPay merupakan dompet digital yang paling terkenal di kalangan kaum milenial dan gen Z (58%), diikuti oleh Ovo (29%), Dana (9%) dan LinkAja (4%). Namun, pengguna GoPay masih didominasi oleh generasi Y. Generasi Milenial, dan Generasi Z, adalah penggerak utama industri FinTech dan mereka memiliki keinginan tertinggi untuk menggunakan teknologi dalam aktivitas mereka (Abu Daqar et al., 2020). Namun di penelitian lain, menemukan bahwa Generasi X juga dapat mengadopsi

teknologi (Calvo-Porrall dan Pesqueira-Sanchez, 2019, Walker, 2019). Sebab generasi X tumbuh bersama dengan perkembangan teknologi. Selain itu, generasi ini juga memiliki karakteristik yang cenderung untuk berkembang dalam segala hal. Meskipun orang menganggap generasi X sudah cukup tertinggal dalam teknologi, namun mereka masih memiliki keinginan untuk tahu dan berkembang sehingga sering dijumpai orang tua yang meminta anaknya untuk diajarkan tentang teknologi-teknologi terkini, seperti penggunaan media sosial, penggunaan transportasi online, hingga pembayaran secara mobile yang saat ini sedang populer digunakan oleh masyarakat. (Cynthia Kumala et al., n.d., 2020).



Sumber: Ipsos

### Gambar 1.6 Perbandingan kualitas para dompet digital

Pada gambar 1.6 merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh Olivia Samosir, *Research Director Customer Experience*, Ipsos Indonesia yang mengatakan GoPay memiliki jumlah pengguna alami terbesar karena konsumen

menilai GoPay paling unggul dalam hal keamanan (76)%, kepraktisan (77%). Inovasi (72%), layanan pelanggan (73%) dan dapat diterima di mana-mana (76%).

Dari pernyataan diatas mengenai penggunaan *mobile wallet* GoPay. Maka peneliti melakukan observasi terhadap pengguna layanan *mobile wallet* GoPay melalui ulasan pada situs App Store. Peneliti akan melakukan observasi kepada pengguna GoPay dengan melihat ulasan berupa bintang 5 dan terhadap layanan yang diberikan oleh *mobile wallet* GoPay melalui ulasan-ulasan positif yang diakses di App Store. Berikut ulasan-ulasan positif yang diberikan oleh para pengguna.

**Tabel 1.1**  
**Ulasan Positif terhadap layanan *mobile wallet* GoPay**

No	Nama	Ulasan
1	JH 15 Januari 2024	<i>Gopay love u so much</i> dalam hal apapun aku sangat mencintai apk yg sangat berguna dalam hal mempermudah segala pembayaran terima kasih gopay
2	YK 15 Januari 2024	Gopay semakin mudah aman terpercaya
3	Y 8 September 2023	<i>Its easy to use, love it! But I don't really like the UI, especially in dark mode</i>
4	A 10 Januari 2024	Transfer mudah dan lebih yakin
5	B 9 Januari 2024	Mantap, gratis dan cepatt
6	TAG 5 Januari 2024	Memudahkan segala jenis transaksi menjadikannya kelebihan untuk dijadikan opsi pembayaran apapun dan kapanpun
7	MO 4 Januari 2024	Transaksi apapun cepat dan banyak promo!!!!

8	RH 4 Januari 2024	Sejauh ini sangat mudah dipakai
9	AC 3 Januari 2024	Sangat mempermudah bertransaksi di eradigital
10	M 2 Januari 2024	Aplikasi yang sangat membantu dalam hal keuangan
11	SJ 2 Januari 2024	Lebih bagus sekarang tampilan dan fiturnya. Trus gak banyak iklan juga
12	N 30 Desember 2023	Ada <i>cashback</i> nya
13	MMM 30 Desember 2023	Mempermudah transaksi
14	T27 Desember 2023	Keren banget sih aplikasinya dan sangat mudah digunakan
15	VS 25 Desember 2023	Lebih mudah di app gopay langsung sat set kelar
16	YS 25 Desember 2023	Transaksi gda kendala
17	DT 23 Desember 2023	Rekomendasi untuk kalian yang gamau ribet. Soalnya aplikasi ini sangat mudah dipakeeeee. Aku disuruh temen nyobain ternyata sukaaaaa. Bener2 beda dari yang lain
18	ZZ 20 Desember 2023	Sangat direkomendasikan untuk kalian yang sering transfer ke berbagai bank. Disini, bebas biaya admin. Proses mudah dan sangat cepat maa syaa allah alhamdulillah sudah 2 bulan menggunakan aplikasi gopay utk kebutuhan keuangan
19	KR 20 Desember 2023	Sejak ada aplikasi ini saya jadi menghemat biaya transfer dan banyak <i>cashback</i>
20	RE 19 Desember 2023	Bener-bener tanpa biaya admin
21	HZ 1 Februari 2024	100x perbulan transfer gratis ke bank, berguna banget

22	TSM 29 Januari 2024	<i>Love the app, its user friendly and making life so much easier</i>
23	FD 28 Januari 2024	Ada <i>finance management</i> app nya. Ga perlu app install app tambahan lg. bisa transfer ovo. Mantap anjer
24	AUW 28 Januari 2024	Untung bngt sii ad fitur cashback nya soalnya bisa hemat, <i>recommended</i> bgt byat anak kos yg lagi hemat pake ini apk <i>cashback</i> nya bisa klian pake buat tabungan
25	RN 23 Januari 2024	Free admin transfer loh skrg, dulu kena 2.500 deh sblum berdiri sendiri
26	AC 23 Januari 2024	Seru banget banyak promo di GoPay app. Dan terutama transfernya menarik banget. Bisa transfer dari bank ke bank lain gratis, mirip banget <i>flownya</i> kaya flip.
27	MD 21 Januari 2024	Gampang dimengerti
28	YK 28 Januari 2024	Gopay semakin mudah, aman dan terpercaya
29	FI 16 Desember 2023	Emang aplikasi ini sngat bermanfaat dan mudah untuk di gunakan saat bertransaksi apa pun
30	HD 15 Desember 2023	Bagus transfer dan transaksi jadi lebih mudah

Sumber: App Store

Saat ini peran konsumen dan masyarakat sangatlah penting karena sebagai tolak ukur dalam memutuskan untuk menggunakan mobile wallet GoPay. Ada beberapa faktor yang menjadi tolak ukur dalam menggunakan suatu teknologi salah satunya ialah TAM (*Technology Acceptance Model*) yang diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori tersebut menyatakan bahwa persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi penggunaan sebenarnya pada teknologi tersebut. Model

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi (Marjan, et al, 2018). Tujuan model TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seseorang adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi sehingga hal tersebut menjadikan tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan faktor yang berperan sangat penting dalam memutuskan untuk menggunakan *mobile wallet*. Apabila pengguna *mobile wallet* merasakan manfaat secara terus menerus ketika menggunakan *mobile wallet*, maka pengguna akan menggunakan *mobile wallet* tersebut secara *continue*. Menurut Purba, dkk (2020:154) persepsi manfaat adalah tingkatan kepercayaan pengguna bahwa teknologi atau sistem tertentu dapat meningkatkan performa mereka dalam bekerja.

Sedangkan, persepsi kemudahan (*perceived ease to use*) merupakan faktor penentu dasar penerimaan teknologi. Dengan demikian, seorang pengguna akan menggunakan suatu sistem pembayaran apabila sistem tersebut mudah digunakan. *Chief Marketing Officer* Go-Jek Indonesia, Piotr Jakubowski mengatakan bahwa masyarakat akan semakin dimudahkan ketika melakukan pembayaran dengan GoPay selama menggunakan layanan di GoJek

(Muhammad Adha, 2021). Sehingga pengguna berharap menggunakan GoPay dapat mengurangi usaha, waktu dan tenaga mereka selama menggunakannya.

Selain *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, *trust* juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Kepercayaan yang dirasakan bahwa pengguna informasi sensitive dalam layanan keuangan inovatif ini biasanya menimbulkan beberapa kekhawatiran terkait keamanan dan privasi pembayaran seluler (Utami, 2021).

Sedangkan *actual usage* merupakan kondisi nyata dari penggunaan suatu sistem teknologi yang dapat diukur berdasarkan intensitas penggunaan dari durasi waktu penggunaan (Davis, 1993). Sehingga apabila konsumen GoJek menggunakan GoPay secara intensif maka dapat dikatakan konsumen mengetahui sistem pembayaran GoPay dengan baik.

Beberapa penelitian dengan menggunakan konsep model TAM telah dilakukan diantaranya, Muhammad Islami Fitsal (2021), *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *attitude toward using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual system usage*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE DAN TRUST TERHADAP ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY PADA GENERASI X DI JAKARTA**”

## 1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Kemajuan teknologi memberikan dampak yang besar pada kehidupan masyarakat, salah satunya pada sistem pembayaran
2. Kemajuan teknologi memunculkan adanya *financial technology*
3. Perkembangan *financial technology* memunculkan adanya mobile wallet
4. Di era pandemic timbul tren yang disebut *cashless society* karena pada saat itu penggunaan uang tunai dianggap dapat menularkan virus sehingga penggunaan *mobile wallet* menjadi meningkat
5. Pengguna *mobile wallet* masih didominasi oleh generasi milenial dan generasi z, padahal generasi x menempati urutan kedua yang mendominasi Jakarta setelah generasi millennial atau generasi y.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu dan tenaga, penulis membatasi penelitian ini dengan kriteria-kriteria tertentu, seperti wilayah penelitian, variabel penelitian, dan responden yang menjawab. Penulis memilih Kota Jakarta sebagai tempat penelitian dikarenakan penulis lebih mudah menjangkau responden pengguna *mobile wallet* GoPay di Jakarta. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya pada

*perceived usefulness, perceived ease of use* dan *trust* terhadap *actual usage*.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dirumuskan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh *perceived usefulness, perceived ease of use* dan *trust* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi X di Jakarta?
2. Bagaimanakah pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi x di Jakarta?
3. Bagaimanakah pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi x di Jakarta?
4. Bagaimanakah pengaruh *trust* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi x di Jakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi x di Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi x di Jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi x di Jakarta

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Memberi kontribusi ide tentang pengembangan layanan *mobile wallet* GoPay yang terus berkembang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan *mobile wallet* GoPay.

### 2. Manfaat Praktis

Para pengguna *mobile wallet* GoPay khususnya generasi x akan menjadi objek penelitian untuk mendapatkan pengalaman langsung mengenai pandangan mereka.

