

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Memasuki abad ke-21, peradaban manusia kembali dihadapkan pada suatu perkembangan dan perubahan dunia industri yang disebut dengan revolusi industri 4.0, semua teknologi terus mengalami pembaharuan yang semakin canggih dan telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia. Dilihat dari perkembangan teknologi dimasa sekarang sangatlah mengubah gaya hidup masyarakat Indonesia pada titik yang paling fundamental. Masyarakat membutuhkan kemudahan dalam segala aspek kehidupan dengan prinsip yang lebih praktis, dapat mempersingkat waktu dan tidak mengganggu pekerjaan. Kemajuan teknologi telah mempermudah pekerjaan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung serta telah merubah gaya hidup masyarakat saat ini, dan mengakibatkan masyarakat menjadi semakin konsumtif.

Gawai merupakan salah satu alat modern yang memiliki fungsi canggih. Kecanggihan gawai yang dilengkapi dengan koneksi jaringan internet membuat kehidupan manusia semakin sejahtera. Peralnya, kehidupan yang dibarengi dengan penggunaan gawai membuat hidup akan menjadi lebih mudah dan praktis. Tidak hanya sekedar mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi yang selalu *up to date*, atau pun untuk mempermudah komunikasi dan memperluas jaringan pertemanan, para pengguna juga dapat menggunakan gawai mereka untuk menambah penghasilan, bahkan juga berpeluaan memiliki pekerjaan yang dapat dilakukan dengan menggunakan gawai saja. Kita juga dapat merasakan

bagaimana peranan internet menjadi semakin penting dalam kehidupan manusia, baik dari sisi sosial, ekonomi hingga politik di dunia global. Kecenderungan dalam menggunakan internet telah bergerak menjadi kebutuhan pokok bagi tiap manusia.

**Gambar 1. 1**  
**Jumlah Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia**



(Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018)

Berdasarkan hasil survei penetrasi pengguna internet yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), menunjukkan data penggunaan internet pada tahun 2018 secara keseluruhan terdapat 64,8% atau sebanyak 171,17 juta dari 264,16 juta jiwa populasi di Indonesia adalah pengguna internet. Sedangkan pada hasil survei selanjutnya, sebanyak 93,9% pengguna internet menyatakan bahwa *smartphone* (telepon genggam) merupakan perangkat yang paling sering terhubung dengan internet pada tiap harinya. (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018)

**Gambar 1. 2**  
**Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet berdasarkan Umur**



(Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018)

Selanjutnya, pada gambar 1.2 diatas menunjukkan bahwa pengguna internet terbanyak ada pada usia 15-19 tahun dengan persentase 91%. Sementara itu, pengguna terbanyak kedua berada pada umur 20-24 tahun dengan persentase sebanyak 88,5%. Pengguna terbanyak ketiga ada pada usia 30-34 tahun dengan persentase 76,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa generasi Milenial dan generasi Z-lah yang paling mendominasi dalam menggunakan internet.

Generasi Milenial merupakan generasi yang manusianya lahir antara periode tahun 1981-1995. Pada periode tersebut, teknologi sudah mulai berkembang. Julukan generasi Milenial sendiri berasal dari pengalaman generasi ini yang pada semasa hidupnya berada pada dua zaman yang berbeda, yaitu saat pre-milenium (sebelum tahun 2000). Pada saat itu, penggunaan teknologi komunikasi konvensional masih marak digunakan, dan pasca-milenium (setelah

tahun 2000), yang sebagian masyarakatnya sudah mulai menggunakan teknologi yang lebih canggih dari sebelumnya. (Santoso, 2017, p. 8)

Serupa tapi tak sama, jika generasi sebelumnya yaitu generasi Milenial masih mengalami transisi teknologi, lain pula dengan generasi Z yang lahir setelah generasi Milenial yaitu pada kisaran tahun 1996-2010, mereka lahir saat teknologi sudah tersedia dan terus mengalami perubahan yang sangat pesat. Generasi Z. (Santoso, 2017, p. 10)

*Smartphone* merupakan ponsel pintar yang dapat digunakan untuk masyarakat luas yang penggunaanya dapat dengan bebas menghapus dan menambahkan aplikasi sesuai dengan kapasitas ponselnya. Tidak hanya aplikasi sosial media, pesan singkat (*instant messenger*), juga menyediakan aplikasi yang mampu menunjang segala kehidupan penggunaanya agar lebih mudah dan simpel.

Kehadiran teknologi pembayaran digital mampu menjadi salah satu solusi dalam bertransaksi masa kini, yang mampu mengubah transaksi menjadi semakin praktis, aman serta nyaman. Pengguna tidak lagi direpotkan dengan kendala-kendala yang biasa terjadi saat melakukan transaksi dengan uang tunai, seperti kehilangan uang atau tercecce, pengguna juga tidak perlu repot untuk mengambil uang di ATM saat kehabisan uang tunai. Masyarakat pun juga memiliki kebebasan untuk memilih merek yang sesuai dengan harapan mereka dalam menggunakan uang elektronik. Sehingga dalam bertransaksi pembelian *online* maupun *offline* pengguna uang elektronik dapat merasakan adanya kemudahan dan kenyamanan saat menggunakannya.

Dengan berkembangnya bisnis *fintech* (*financial technology*) di Indonesia yang berada disektor keuangan digital, membuat popularitas pembayaran digital

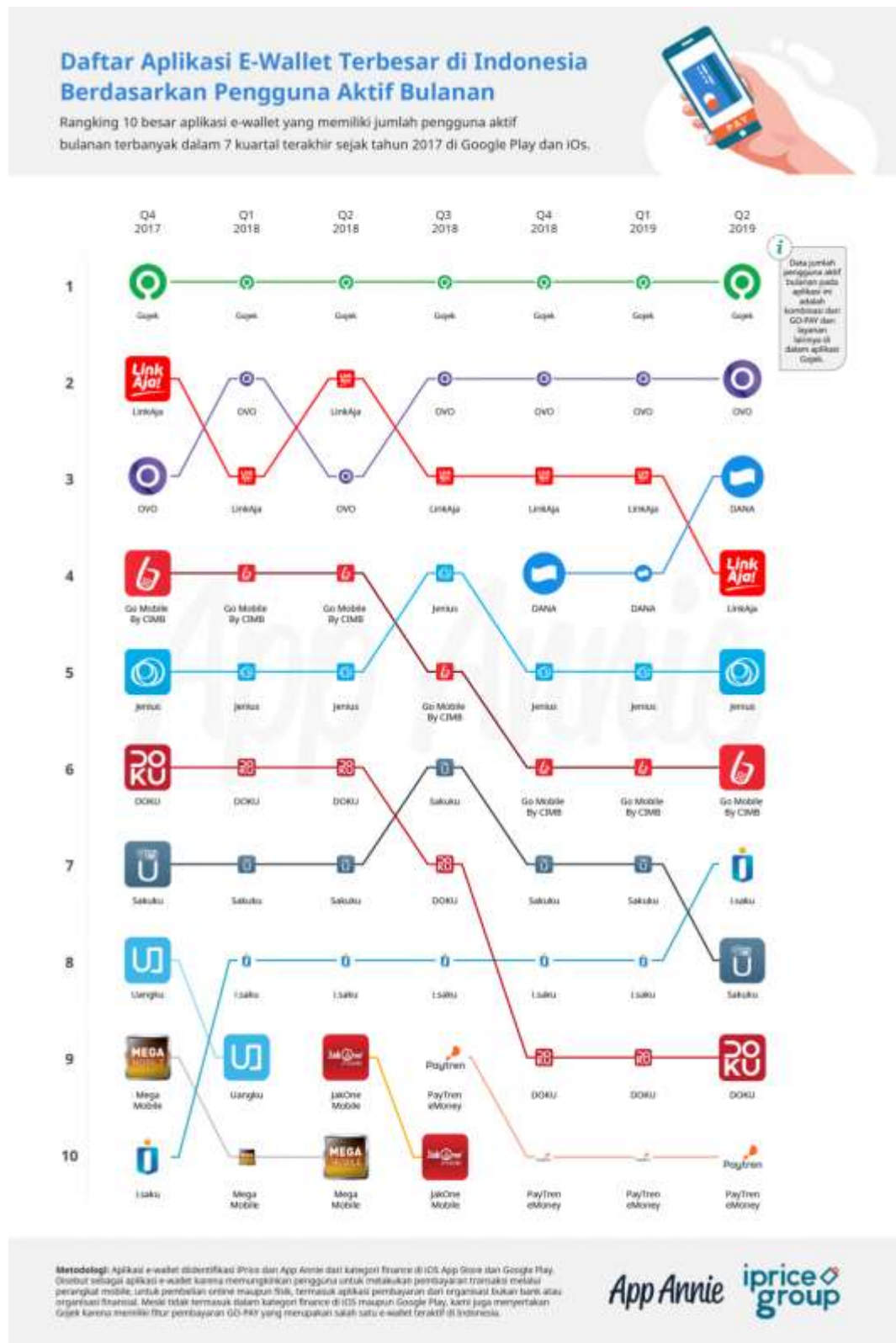
dengan menggunakan uang elektronik semakin pesat, tidak terkecuali di Kalimantan Selatan, khususnya di Banjarmasin. Dilansir dari laman banjarmasin.tribunnews.com, beberapa gerai atau toko-toko di Banjarmasin yang sudah mulai menyediakan pembayaran melalui barcode QRIS yang digunakan sebagai *platform* pembayaran berbagai jenis dompet digital. Dilansir dari banjarmasin.tribunnews.com. total jumlah *merchant* QRIS secara nasional berjumlah 4.611.246 *merchant* dan kontribusi di Kalimantan Selatan terhadap nasional sebesar 0,87%. Dikeseluruhan pulau Kalimantan, jumlah total merchant QRIS sebanyak 198.483 dengan persebaran di Kalimantan Timur, berjumlah 77.649 *merchant*, Kalimantan Barat berjumlah 45.707 *merchant*, Kalimantan Tengah berjumlah 26.189 *merchant*, Kalimantan Utara berjumlah 8.855 *merchant* serta Kalimantan Selatan berjumlah 40.083 *merchant*. (<https://banjarmasin.tribunnews.com/2020/10/11/antusiasme-tinggi-jumlah-merchant-qr-is-di-kalsel-capai-40083-buah>)

Sama halnya dengan beberapa kota metropolitan di Indonesia, masyarakat Banjarmasin juga mulai terbiasa melakukan transaksi nontunai. Kebiasaan serba praktis membuat orang-orang saat ini lebih memilih bertransaksi melalui ponsel pintar mereka guna menghemat waktu juga tenaga yang mereka keluarkan. Tidak dapat dipungkiri, beberapa masyarakat banjarmasin pun juga sudah mengubah gaya hidup mereka dan terbiasa bertransaksi menggunakan aplikasi berbasis digital. Dengan melihat sisi kemudahan, keefektifan serta keefisienan dalam menggunakannya, para pengguna dapat memilih dan memutuskan memilih menggunakan dompet digital, khususnya pada aplikasi DANA.

(<https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/10/30/permudah-transaksi-pembayaran-warga-banjarmasin-mulai-terbiasa-gunakan-uang-digital>)

Dilansir dari laman resmi DANA, Dompet Digital Indonesia atau biasa disebut dengan DANA merupakan salah satu aplikasi pembayaran digital karya anak bangsa. Fitur-fiturnya pun dianggap mampu menjadi terobosan dalam memenuhi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat Indonesia yang sangat beragam, seperti pembayaran pembelian pulsa, internet data, tagihan BPJS, asuransi, gerakan amal, pulsa telepon, pembayaran listrik serta TV Berbayar, dan lain sebagainya. Melalui program *DANA protection*, DANA berkomitmen untuk meyakinkan masyarakat terhadap keandalan dan keamanan teknologi yang dikembangkannya, sehingga DANA memberikan jaminan perlindungan 100% untuk setiap transaksi nontunai digital pada saat menggunakan DANA. Terobosan lain dari dompet digital DANA yang tak kalah menggiurkan ialah fitur inovatif yang mampu membedakan DANA dari layanan pembayaran digital lainnya, yaitu *card binding*. *Card binding* merupakan fitur yang dapat digunakan untuk menyimpan kartu kredit dan kartu debitnya di dalam dompet digital DANA, yang dapat digunakan nantinya ketika bertransaksi. Fitur ini merupakan salah satu terobosan DANA yang memungkinkan mampu memudahkan penggunaannya untuk melakukan pengisian saldo melalui top-up. (<https://www.dana.id/terms>)

**Gambar 1. 3**  
**Daftar E-wallet Terbesar Di Indonesia**



Berdasarkan hasil survei yang diadakan oleh iPrice Group dan berkolaborasi dengan App Annie yang merupakan sebuah perusahaan analisis data terpercaya. Survei yang diadakan mengenai aplikasi *e-wallet* berdasarkan tingkat kepopulerannya di Indonesia. Hasil survei menunjukkan bahwa Gojek berhasil mengusai peringkat pertama daftar penggunaan dompet digital dengan pengguna aktif bulanan terbesar di Indonesia sejak kuartal IV 2017. Sebagai informasi, perlu diketahui bahwa data pengguna Gojek merupakan kombinasi antara jumlah pengguna aktif bulanan Go-Pay dan layanan lainnya dari aplikasi Gojek. Selanjutnya, peringkat kedua diraih oleh OVO yang berhasil unggul selama empat kuartal berturut-turut, sebelumnya OVO sempat bersaing dengan LinkAja memperebutkan posisi kedua.

Pada kuartal II 2019, posisi LinkAja berhasil digeser oleh DANA yang merupakan pendatang baru dalam bisnis rintisan (*start up business*) dibidang fintech dan berhasil naik menduduki peringkat ketiga. LinkAja pun harus turun keperingkat keempat. Sedangkan Jenius cenderung bertahan diperingkat kelima meskipun pada kuartal III 2018 sempat naik keperingkat empat.

Sama halnya dengan jumlah *download* aplikasi, aplikasi *e-wallet* yang berhasil menduduki peringkat 5 teratas adalah Go-Pay yang berhasil mendapatkan urutan pertama, OVO diposisi kedua, diikuti oleh DANA peringkat ketiga, LinkAja peringkat keempat dan iSaku diurutan kelima. Sedangkan berdasarkan aplikasi *e-wallet* milik perusahaan berbasis internet, terdapat 4 perusahaan dari total 10 perusahaan yang meningkat 50% dari Q4 2017 hingga Q2 2019, yaitu Go-Jek, DANA, Paytren dan DOKU. (<https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>)



Dari hasil survei di atas, dapat disimpulkan bahwa dompet digital DANA yang merupakan pendatang baru dibidang teknologi finansial telah mampu bersaing dengan cepat mengalahkan aplikasi pembayaran digital lainnya yang telah hadir lebih dulu. Hal tersebut dapat membuktikan DANA berhasil dalam mengembangkan dan memperkaya beragam fitur-fitur inovatifnya sehingga membuat para calon pengguna tertarik untuk menggunakan dompet digital DANA.

Tentu tidak hanya langkah-langkah strategis di atas yang disediakan oleh DANA, akan tetapi perlu juga diimbangi dengan kualitas layanan yang dibutuhkan maupun yang diinginkan masyarakat guna menjaga dan meningkatkan eksistensi layanan pada DANA. Dilihat pada saat ini popularitas dompet digital di Indonesia sebagai opsi pembayaran digital semakin tinggi tak terkecuali DANA. Memiliki tampilan (*layout*) aplikasi yang menarik, mudah digunakan, ramah bagi pengguna (*user friendly*), serta praktis, menjadi kunci utama dari keberhasilan suatu *start-up business*, termasuk juga pada bisnis *fintech* pada pembayaran digital.

Berbagai macam keunggulan dan sisi positif dari penggunaan dompet digital tidak terlepas dari sisi negatifnya. Masalah keamanan dan proteksi konsumen menjadi isu utama yang membuat kekhawatiran pelanggan dalam menggunakan *e-wallet*. Maka dari itu, perlu adanya pelengkap (*customer service*) untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi pengguna. *Customer service* merupakan suatu layanan untuk pelanggan dan merupakan gambaran image pertama pada suatu perusahaan. *Customer service* disediakan untuk menanggapi

pertanyaan maupun keluhan pelanggan dan diharapkan pelanggan untuk dapat mengatasi dengan cepat selama dalam kurun waktu tertentu. (Isa, 2012, p. 163)

Kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* yang diberikan oleh DANA tentunya sangat jauh berbeda berbeda dengan kualitas layanan yang diberikan pada perusahaan maupun penyedia jasa pada umumnya. hal ini dikarenakan DANA berbasis teknologi digital sehingga tidak menyediakan layanan secara langsung bertemu konsumen (secara *offline*) atau. Sebagai platform digital tentunya DANA menyediakan *customer service* 24 jam penuh melalui telepon, *messages*, dan e-mail. Dengan tiga macam media tersebut diharapkan dapat membantu pelanggan yang mengalami masalah atau memiliki keluhan. (<https://www.dana.id/terms>)

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, saat ini popularitas opsi pembayaran digital di Indonesia semakin meningkat, dilihat dari pentingnya penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan dalam menggunakan dompet digital DANA. Keputusan penggunaan layanan jasa merupakan proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Jika konsumen tidak memiliki pengalaman dengan suatu produk, mereka cenderung akan mempercayai merek yang disukai atau yang telah terkenal disekeliling mereka. (Mahanani & Sari, 2019, p. 10-11)

Dari wacana dan info di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup

Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial Dan Generasi Z Pada Dompot Digital DANA (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pengguna generasi Milenial dan generasi Z pada dompet digital DANA?
2. Apakah kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pengguna generasi Milenial dan generasi Z pada dompet digital DANA?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup secara simultan terhadap keputusan pengguna generasi Milenial dan generasi Z pada dompet digital DANA.
2. Untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup secara parsial terhadap keputusan pengguna generasi Milenial dan generasi Z pada dompet digital DANA.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adanya penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial dan Generasi Z pada Aplikasi Dompot Digital DANA (Studi Kasus di Kota Banjarmasin)”, diharapkan dapat memberi manfaat:

### 1. Bagi peneliti

Untuk menambah cakrawala berfikir, dan memperluas pengetahuan serta mendapatkan pengalaman praktis selama proses penelitian.

### 2. Bagi Universitas

Diharapkan mampu memberikan pengetahuan tambahan dan menjadikan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan mampu menjadi rekomendasi-rekomendasi perbaikan dan mengevaluasi produk yang menyangkup area aplikasi akan hal layanannya serta menerapkannya untuk meningkatkan kualitas jasa dan layanan pada dompet digital DANA.

## E. Definisi Operasional

Variabel	Nama	Definisi
Y	Keputusan Penggunaan	Niat penggunaan adalah keinginan seseorang melakukan suatu perilaku yang tepat dari penggunaan teknologi. suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.
X <sub>1</sub>	Kemudahan	kemudahan merupakan proses yang digunakan oleh seseorang untuk memilih, mengorganisasi, menginterpretasi masukan informasi sehingga menciptakan suatu kepercayaan bahwa layanan tersebut memiliki kemudahan dan tidak memberikan kesulitan.

Variabel	Nama	Definisi
		sehingga membuat seseorang akan menggunakan layanan tersebut.
X <sub>2</sub>	Kualitas Layanan	Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta suatu pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, artinya layanan itu ideal. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan, artinya kualitas layanan tersebut buruk.
X <sub>3</sub>	Gaya Hidup	Gaya hidup didefinisikan sebagai pola hidup manusia dan menggunakan uang dan waktunya. Gaya hidup seringkali digambarkan dengan aktivitas, minat dan opini seseorang, biasanya bersifat tidak permanen dan cepat berubah.

## F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini yakni mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan penggunaan telah banyak dilakukan. Hasil dari penelitian dibawah ini nantinya akan digunakan sebagai referensi dan perbandingan dalam penelitian ini.

Penelitian dari Heny Kurnianingsih dan Trisna Maharani (2020) dengan judul "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah" menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan penelitian pada orang-orang di Jawa Tengah yang

merupakan pengguna uang elektronik sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini, pengaruh kegunaan, kemudahan penggunaan, fitur layanan dan kepercayaan memiliki positif pada minat dalam menggunakan *e-money*.

Penelitian dari Anjelina (2018) dengan judul “ Pelanggan Pada Penggunaan E-Money” menggunakan metode kuantitatif dengan sampel penelitian pada 186 masyarakat Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian ini, *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, *Compatibility*, *Perceived trust*, *Perceived risk*, dan *Perceived cost* secara statistik bukan faktor yang menentukan seseorang untuk mengadopsi *e-money* di Indonesia. Sedangkan *Subjective norm* merupakan faktor penting yang menentukan seseorang untuk mengadopsi *e-money*, lalu diikuti *social image*, dan *perceived benefit*. *Subjective norm* berpengaruh secara signifikan pada niat untuk mengadopsi *e-money* lebih tinggi laki-laki dibanding perempuan, dan gender merupakan variabel moderasi pada hubungan ini.

Penelitian dari Pamade Hatta (2019) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money Berbasis Mobile (Go-Pay) Oleh Generasi Milenial Dan Generasi Z” menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan tehnik random sampling. Dengan sampel penelitian pada para pengguna aplikasi Go-Jek yang termasuk generasi milenial dan generasi Z sebanyak 80 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Go-pay oleh generasi Milenial dan generasi Z, sedangkan kemudahan penggunaan produk, promosi produk, serta kemanfaatan dan kelemahan produk tidak

berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan produk oleh generasi milenial dan generasi Z.

Penelitian dari Dinar Rian Fiona (2020) dengan judul “Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek)” menggunakan metode kuantitatif dengan sampel penelitian pada 100 responden yang telah menggunakan Gopay sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa promosi penjualan dan kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Promosi penjualan dan kualitas layanan elektronik pun berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.

Penelitian dari Makrufah Hidayah Islamiah, Ivani Purwanto, Khayana Tirtha Gunawardana dan Enggar Arrosyad (2020) dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Penggunaan E-Money Gopay di Jawa Tengah”, dengan menggunakan metode penelitian penelitian kuantitatif dan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemanfaatan, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Secara parsial variabel kemanfaatan dan promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat, akan tetapi variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-money* Gopay di Jawa Tengah.

Penelitian dari Evita Rahayu (2018) dengan judul “Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee” menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan tehnik nonprobability sampling. Dengan sampel penelitian pada

pelanggan Shopee sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap *e-customer satisfaction*, *e-customer satisfaction* berpengaruh langsung terhadap *e-customer loyalty*, *e-service quality* memiliki pengaruh terhadap *e-customer loyalty* dan *e-service quality* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *e-customer loyalty* melalui *e-customer loyalty*.

Penelitian dari Vourtdacsbelina Virgine Fautngiljanan, Agus Supandi Soegoto dan Yantje Uhing (2014) dengan judul “Gaya Hidup dan Tingkat Pendapatan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Asuransi Prudential di Kota Manado” menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian melibatkan 75 orang dari dari populasi sebanyak 300 nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa Gaya Hidup dan Pendapatan berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap keputusan menggunakan produk asuransi prudential di Kota Manado.

Penelitian dari Dawud Luthfianto dan Heru Suprihhadi (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Cafe Jalan Korea” menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian melibatkan 100 orang dari seluruh jumlah pengunjung yang datang ke Cafe Jalan Korea pada periode awal Desember 2016 - awal Januari 2017. Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas layanan dan gaya hidup berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dari penelitian terdahulu di atas menyatakan bahwa kemudahan dan kualitas layanan tidak selalu berpengaruh positif. Selain kemudahan dan kualitas layanan, peneliti juga menambahkan satu variabel independen yang dapat



mempengaruhi keputusan penggunaan pada dompet digital DANA, yaitu gaya hidup. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial Dan Generasi Z Pada Dompet Digital DANA (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)”, menunjukkan bahwa fokus yang diangkat dalam penelitian ini terdapat kesamaan variabel, akan tetapi belum ditemukan penelitian dengan fokus yang sama serta alat analisis data yang akan digunakan berbeda. Karenanya, penelitian ini menjadi layak dilanjutkan dan dapat dihindari kemungkinan adanya plagiarisme.

Penjelasan hasil penelitian yang di atas diharapkan mampu menjadi landasan dan bahan pendukung dalam penelitian ini karena hasil penelitian di atas masih berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti juga berkeyakinan bahwa penelitian ini belum pernah ada maupun belum pernah dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

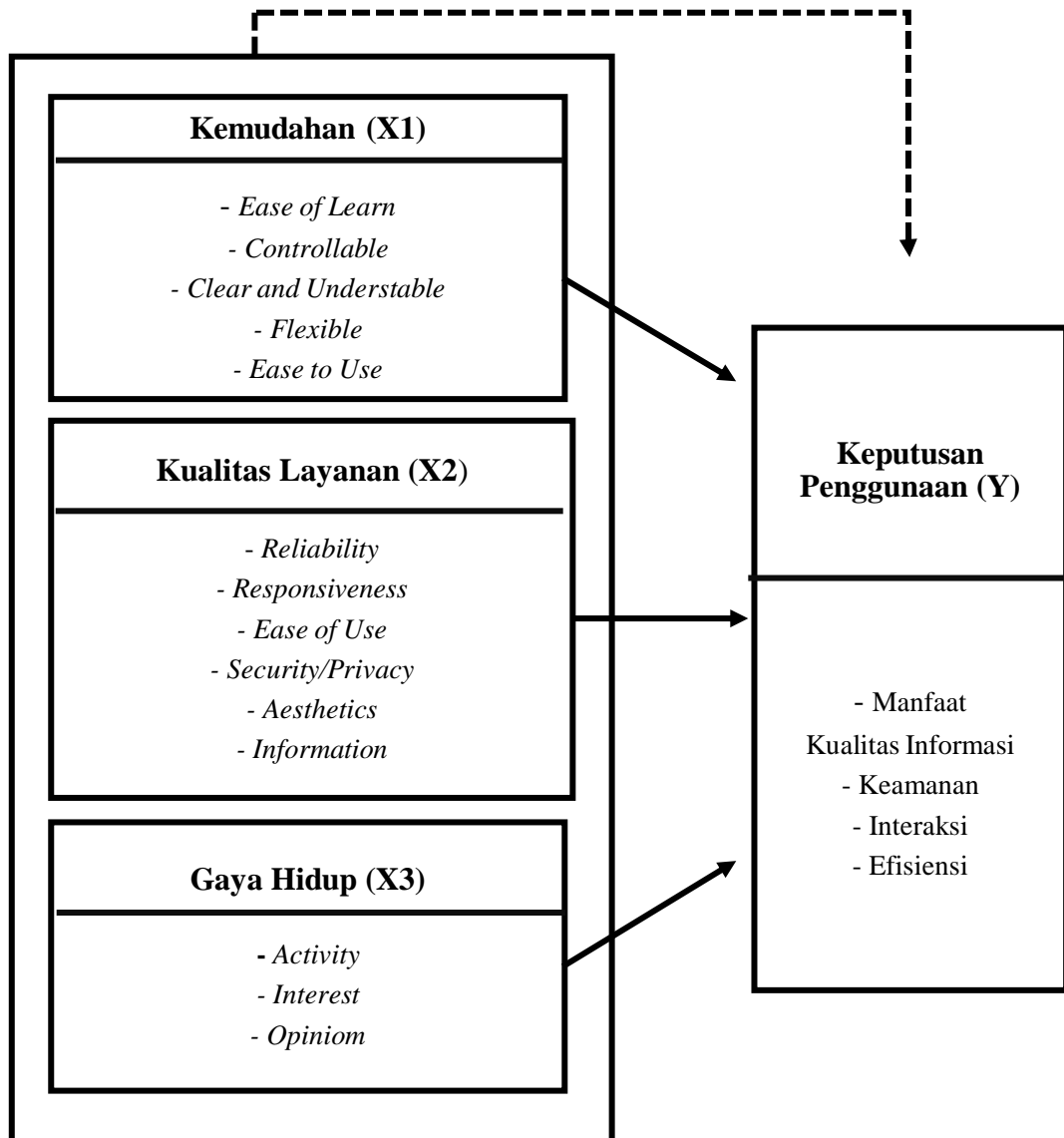
#### **G. Kerangka Pemikiran**

Keputusan dalam menggunakan *e-wallet* dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup. Ketiga faktor tersebut memiliki hubungan searah dengan keputusan penggunaan *e-wallet*. Artinya jika kemudahan, kualitas layanan yang dirasakan konsumen, serta gaya hidup konsumen meningkat, maka keputusan dalam menggunakan *e-wallet* juga akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas, kerangka teoritis dapat digambarkan sebagai berikut:

Keterangan:

- > = Secara simultan  
 —————> = Secara parsial

**Gambar 1. 4**  
**Kerangka Pemikiran**



## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu anggapan dasar berdasarkan teori yang akan diuji kebenarannya pada saat melakukan proses penelitian. Adapun fungsi dari hipotesis yaitu bertujuan untuk memberikan arah pola pada penelitian. (Machali,

2017, p. 227) Kebenaran itu harus dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh peneliti sendiri sehingga akan dapat diterima atau ditolak. Dugaan peneliti terhadap penelitian ini adalah adanya pengaruh pada Kemudahan ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ), dan Gaya Hidup ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Penggunaan ( $Y$ ). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  terhadap variabel  $Y$ , maka peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mendapatkan hasil dari dugaan tersebut. Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis yang mengacu pada rumusan masalah sebagai berikut:

#### 1. Hipotesis Simultan

- a.  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.
- b.  $H_a$  = Terdapat pengaruh kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.

#### 2. Hipotesis Parsial

- a.  $H_0$  = kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.
- b.  $H_a$  = kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.

- c.  $H_0$  = Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.
- d.  $H_a$  = Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.
- e.  $H_0$  = Gaya hidup tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.
- f.  $H_a$  = Gaya hidup berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian tesis ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab pertama, menyajikan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang akan diselesaikan, batasan penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, serta sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi landasan teori mengenai permasalahan yang digunakan sebagai landasan penelitian, berisi teori, hasil penelitian, serta pendapat para ahli.

Bab ketiga, berisi metode penelitian yang dilakukan yang meliputi jenis dan pendekatan, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat, berisi laporan penelitian dan analisis data dan laporan dengan menguraikan penyajian data dan hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan alat dan analisis data untuk memastikan sesuai atau tidaknya dengan hipotesis penelitian.

Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.