

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, teknologi memegang peranan penting dalam memfasilitasi Beragam kegiatan sehari-hari dapat dilakukan dengan lebih praktis dan nyaman bagi pengguna. Perkembangan teknologi yang pesat telah menghasilkan beragam inovasi yang memudahkan akses terhadap platform digital dan sumber informasi. Pemanfaatan teknologi berbasis digital biasanya membutuhkan koneksi internet, yang kini menjadi kebutuhan vital di era modern. Banyak orang yang memanfaatkan internet sebagai salah satu alat komunikasi dan sumber informasi (Nugraha & Muzaki, 2024). Akses internet saat ini semakin mudah dapat diakses melalui penggunaan smartphone, kini menyebabkan peningkatan jumlah pengguna smartphone setiap tahun. Selain itu, smartphone telah menjadi salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat, di mana mayoritas orang menggunakannya untuk berbagai keperluan, seperti mencari informasi dan berkomunikasi. Penggunaan smartphone yang meluas juga telah mendorong terciptanya berbagai aplikasi yang memudahkan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam hal bertransaksi secara digital (Sulaksono & Zakaria, 2020).

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara bertransaksi, yang dulu menggunakan metode pembayaran secara tradisional kini beralih dengan menggunakan teknologi modern. Dompet digital (e-wallet) menjadi salah satu inovasi yang populer dalam sistem pembayaran modern. Dompet digital memungkinkan pengguna untuk

melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan aman tanpa harus membawa uang tunai (Wahid et al., 2023). Berbagai jenis metode pembayaran nontunai antara lain mencakup kartu debit, uang elektronik, dompet digital, dan kredit online. Pada mulanya, banyak orang merasa ragu dalam menggunakan metode pembayaran nontunai karena mempertimbangkan aspek keamanan, kenyamanan, serta kemudahan prosesnya. Namun, seiring perkembangan zaman penggunaannya semakin marak, terutama di kalangan generasi muda seperti Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2007 dan tumbuh di era digital.

Sebagai generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi, Generasi Z cenderung lebih adaptif terhadap perubahan digital dibandingkan generasi sebelumnya. Mereka memiliki pola konsumsi dan perilaku keuangan yang berbeda, di mana kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi salah satu prioritas utama. Penggunaan dompet digital tidak hanya didorong oleh kemudahan akses dan kepraktisan, tetapi juga berbagai promosi dan insentif, seperti cashback dan diskon, yang ditawarkan oleh platform tersebut (Khoirunnisa et al., 2024). Hal ini semakin memperkuat preferensi Generasi Z dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Selain itu, aksesibilitas terhadap perangkat mobile dan internet yang semakin mudah juga menjadi faktor yang signifikan dalam mendukung adopsi teknologi dompet digital di kalangan mereka. Di Indonesia, Ada berbagai jenis dompet digital, seperti Shopeepay, Gopay, Dana, OVO, dan Linkaja, yang memudahkan penggunaannya dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran, menyimpan uang, serta mengirim dana kepada pengguna lain dengan cepat dan praktis. (Janah & Setyawan, 2022).

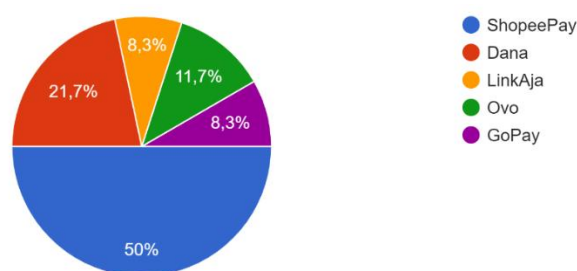
Pada penghujung tahun 2018, Shopee mendapatkan izin dari Bank Indonesia untuk layanan dompet digital, yang kemudian dinamakan ShopeePay. ShopeePay adalah fitur yang terdapat dalam aplikasi Shopee yang berfungsi sebagai metode pembayaran digital yang dirancang untuk meningkatkan keamanan data konsumen selama bertransaksi. ShopeePay menjadi salah satu dompet digital yang sangat diminati karena memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dompet digital lainnya, terutama karena integrasinya dengan platform e-commerce Shopee, salah satu marketplace terbesar di Indonesia. Dengan integrasi ini, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan mudah tanpa harus berpindah aplikasi. Selain itu, ShopeePay menawarkan berbagai promosi eksklusif seperti cashback dan diskon khusus, terutama bagi pengguna aktif Shopee. Promosi ini sering kali lebih kompetitif dibandingkan dengan dompet digital lainnya, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen.

ShopeePay memiliki sejumlah keunggulan yang membuatnya berbeda dari dompet digital lainnya seperti OVO, GoPay, dan DANA. Salah satu keunggulan utamanya adalah integrasi langsung dengan platform e-commerce Shopee, yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi dengan mudah dan cepat tanpa perlu berpindah aplikasi. Selain itu, ShopeePay sering memberikan promosi eksklusif seperti cashback besar, diskon belanja, dan gratis ongkir yang hanya bisa dinikmati jika menggunakan ShopeePay sebagai metode pembayaran. Hal ini menjadikan ShopeePay lebih unggul dalam mendukung pengalaman belanja online dibandingkan dompet digital lain yang tidak terhubung dengan platform e-commerce sebesar Shopee.

Keunggulan lain dari ShopeePay adalah kemudahan dalam pengisian saldo melalui berbagai metode, seperti transfer bank, virtual account, dan minimarket. ShopeePay juga dapat digunakan di berbagai merchant online dan offline, menjadikannya salah satu dompet digital dengan ekosistem yang luas. Tidak hanya itu, fitur ShopeePay Later memberikan fleksibilitas keuangan bagi pengguna dengan memungkinkan mereka melakukan pembelian dengan pembayaran yang ditunda atau dicicil, fitur yang belum banyak ditawarkan oleh dompet digital lainnya. Selain itu, penggunaan ShopeePay juga memungkinkan pengguna untuk mendapatkan keuntungan dari program loyalitas Shopee, seperti pengumpulan koin Shopee yang dapat digunakan untuk potongan harga pada transaksi berikutnya. Dalam hal keamanan, ShopeePay menawarkan perlindungan transaksi berlapis, termasuk verifikasi PIN, OTP, dan autentikasi biometrik, memberikan rasa aman bagi pengguna. Jaringan merchant yang terus berkembang juga membuat ShopeePay semakin relevan untuk kebutuhan sehari-hari, mulai dari pembayaran di restoran, kafe, hingga supermarket. Keunggulan lain yang menonjol adalah kemudahan penggunaan ShopeePay selama event besar Shopee, seperti 11.11 dan 12.12, di mana pengguna mendapatkan akses prioritas ke diskon besar dan penawaran menarik. Kombinasi integrasi, fleksibilitas, dan promosi yang agresif menjadikan ShopeePay unggul dibandingkan dengan dompet digital lainnya, terutama di kalangan generasi muda yang aktif dalam transaksi digital. (Anjani et al., 2022). Generasi Z dikenal sebagai kelompok yang cepat beradaptasi dengan teknologi, memiliki pemahaman yang mendalam tentangnya, dan menempatkan

kegunaan sebagai prioritas utama. Alhasil, banyak di antara mereka yang memilih dompet digital yang memberikan keuntungan maksimal.

Peneliti telah melaksanakan pra survei terhadap generasi Z di Desa Bangsal, Kabupaten Mojokerto, guna mengidentifikasi preferensi mereka dalam penggunaan produk e-wallet. Survei ini melibatkan 60 responden, dan hasilnya dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Survei pendahuluan

Gambar 1. 1 Pengguna E-Wallet pada Generasi Z di Desa Bangsal

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar generasi Z di Kabupaten Mojokerto memilih ShopeePay sebagai dompet digital mereka, dengan persentase mencapai 50%. Sementara itu, 21,7% menggunakan DANA, 11% menggunakan Ovo, 8,3% menggunakan LinkAja, dan 8,3% menggunakan GoPay. Dari beragam pilihan dompet digital yang ada, para pengguna membuat keputusan untuk memilih salah satu sebagai alat pembayaran dalam melakukan transaksi (Nabila & Sulistyowati, 2020).

Desa Bangsal dipilih sebagai objek dalam penelitian ini dengan beberapa pertimbangan mendasar. Pertama untuk melihat sejauh mana teknologi keuangan digital diterima oleh masyarakat desa, yang umumnya lebih lambat dalam adopsi teknologi dibandingkan dengan masyarakat kota. Kedua, desa ini memiliki

populasi generasi Z yang signifikan, kelompok yang dikenal paling adaptif terhadap perubahan digital dan penggunaan dompet digital (*e-wallet*). Berdasarkan survei awal, lebih dari 50% pengguna di kalangan ini memilih ShopeePay sebagai alat pembayaran, menunjukkan antusiasme tinggi terhadap dompet digital (*e-wallet*). Ketiga, kondisi geografis Desa Bangsal memiliki luas 1,40 km² dengan wilayah dataran rendah dan beriklim tropis, serta musim hujan dan musim kemarau yang cukup teratur. Desa ini terletak dekat dengan pusat pemerintahan kecamatan Bangsal dan memiliki akses yang cukup baik ke kota Mojokerto. Selain itu, infrastruktur di desa ini seperti jalan raya dan fasilitas umum cukup memadai, memudahkan mobilitas masyarakat dan akses ke layanan publik. Keempat, desa ini sebagian besar penduduk bekerja di sektor industri kecil yaitu industri krecek rambak sapi. Dengan meningkatnya aktivitas perdagangan di desa, permintaan terhadap layanan keuangan dompet digital (*e-wallet*) akan meningkat. Hal ini dapat mempermudah transaksi dan memperluas jaringan pasar.

Generasi Z memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya, terutama dalam hal adaptasi teknologi dan preferensi dalam bertransaksi (Sitepu & Fadila, 2024). Namun, untuk memahami minat mereka dalam menggunakan dompet digital, beberapa faktor perlu diperhatikan, di antaranya literasi keuangan, kemudahan bertransaksi, dan kemampuan finansial.

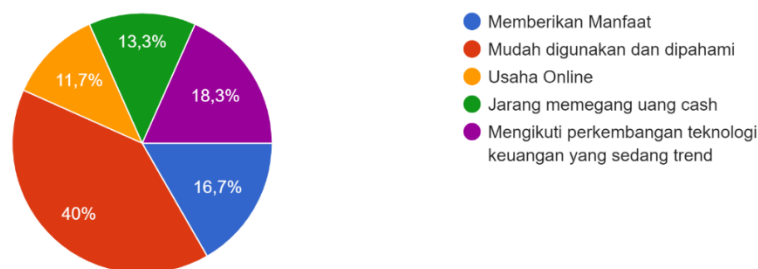
Literasi keuangan merupakan pengetahuan serta pemahaman individu mengenai konsep keuangan yang mendasar (Yushita, 2017). Tingginya literasi keuangan diyakini dapat meningkatkan kesadaran dan kepercayaan diri dalam menggunakan layanan keuangan digital. Literasi keuangan yang baik

memungkinkan Generasi Z untuk lebih memahami risiko dan manfaat dalam penggunaan dompet digital, serta membantu mereka mengelola keuangan pribadi dengan lebih bijak (Fitri et al., 2024). Individu yang mempunyai tingkat literasi keuangan yang tinggi cenderung lebih selektif dalam memilih layanan keuangan, termasuk dalam hal keamanan dan efisiensi transaksi. Mereka juga lebih sadar terhadap manajemen pengeluaran, sehingga penggunaan dompet digital menjadi lebih terarah dan terkontrol. Hal ini dibuktikan pada penelitian dari (Hikmawati et al., 2024) bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *shopeePayLater*.

Sebaliknya, rendahnya literasi keuangan dapat menyebabkan perilaku konsumtif yang tidak terkontrol dan meningkatkan risiko penyalahgunaan layanan keuangan digital. Oleh sebab itu, peningkatan literasi keuangan sangat penting dalam mendukung penggunaan dompet digital secara efektif dan bertanggung jawab di kalangan Generasi Z. Penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Fauji, 2023) menyatakan bahwa literasi keuangan secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan. Mendorong literasi keuangan adalah langkah strategis yang dapat mendukung pemerintah dalam mewujudkan rencana nasional. Tujuan dari pengembangan literasi keuangan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan produk dan layanan keuangan. (Ruwaidah, 2020). Selain itu, upaya untuk meningkatkan literasi keuangan bertujuan agar seluruh masyarakat dapat memahami lembaga keuangan, serta produk dan layanan yang ditawarkan. Hal ini mencakup

pemahaman tentang manfaat, fitur, risiko, hak, dan tanggung jawab yang terkait dengan produk dan layanan tersebut. (Yushita, 2017).

Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024 mengindikasikan perkembangan yang sangat positif. Indeks literasi keuangan di Indonesia telah mencapai 65,43%, mengalami peningkatan signifikan dibandingkan dengan angka 38,03% pada tahun 2019. Namun, meskipun ada kemajuan ini, masyarakat Indonesia secara umum masih belum sepenuhnya memahami berbagai produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Pentingnya literasi keuangan tidak bisa dipandang sebelah mata, karena ia berperan krusial dalam memberdayakan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan individu, dan mendorong inklusi keuangan.



Sumber : Survei pendahuluan

Gambar 1. 2 Alasan Penggunaan E-Wallet pada Generasi Z di Desa Bangsal

Gambar 1.2 menggambarkan bahwa sebagian besar Generasi Z di Kabupaten Mojokerto memilih menggunakan Shopeepay karena mereka merasa e-wallet ini mudah digunakan. Selain literasi keuangan, Persepsi mengenai kemudahan merupakan salah satu faktor utama dalam adopsi teknologi. Persepsi terhadap kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor yang berperan penting dalam proses pengambilan keputusan. Kemudahan penggunaan sendiri merujuk pada

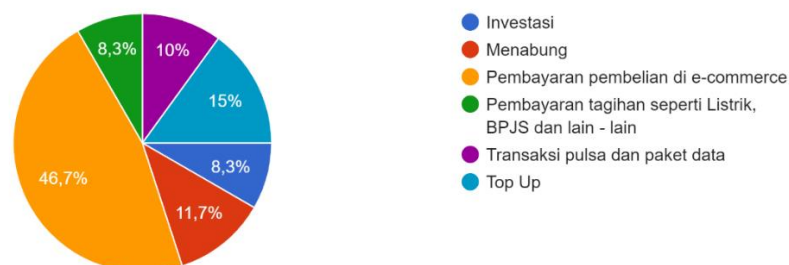
keyakinan individu bahwa suatu sistem dapat dioperasikan dengan minimal usaha. Kemudahan bertransaksi juga menjadi faktor penting dalam adopsi teknologi keuangan. Platform yang mudah diakses, user-friendly, dan aman sangat memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan dompet digital (Hilda & Gusti, 2024).

Kemudahan bertransaksi menjadi daya tarik utama bagi pengguna dompet digital, terutama di kalangan Generasi Z yang cenderung menginginkan proses yang cepat dan praktis (Putri et al., 2022). Fitur-fitur seperti antarmuka yang intuitif, proses pembayaran yang sederhana, serta keamanan yang terjamin menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan pengguna. Selain itu, adanya dukungan layanan pelanggan yang responsif juga turut mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan platform tersebut (Muksal et al., 2024). Kemudahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat loyalitas pengguna terhadap platform. Di sisi lain, inovasi seperti fitur pembayaran QR code dan sistem cashback atau poin reward semakin menarik perhatian pengguna, karena memberikan nilai tambah yang memengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan ShopeePay dalam kehidupan sehari-hari. Hasil penelitian dari (Nur & Fanni, 2024) menunjukkan bahwa variabel "kemudahan bertransaksi" memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital (e-wallet). Temuan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Noersanti (2020), yang mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan bertransaksi tidak memberikan dampak signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO di Jakarta Utara.

Di sisi lain, kemampuan finansial individu memainkan peran penting dalam mengatur bagaimana mereka menggunakan dompet digital. Kemampuan finansial mencakup pengelolaan pendapatan, pengetahuan tentang keuangan, dan kemampuan untuk membedakan antara kebutuhan dan keinginan (Nisa & Haryono, 2022). Generasi Z terdiri dari individu yang mungkin masih berada di bangku sekolah atau baru memasuki dunia kerja, sehingga tingkat pendapatan mereka relatif lebih rendah dibandingkan kelompok usia lain. Oleh karena itu, kemampuan finansial mereka dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan minat dalam menggunakan dompet digital. Individu dengan kemampuan finansial yang baik cenderung lebih mampu mengelola pengeluaran secara bijak melalui fitur pengelolaan keuangan yang disediakan oleh platform dompet digital. Sebaliknya, keterbatasan finansial dapat mempengaruhi pola penggunaan dan keputusan dalam bertransaksi, termasuk frekuensi penggunaan dompet digital tersebut (Layuksugi et al., 2024). Penelitian dari (Dewi et al., 2024) menunjukkan bahwa kemampuan finansial berpengaruh terhadap minat menggunakan Shopeepay,

Individu dengan kemampuan finansial yang lebih rendah mungkin menghadapi tantangan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan oleh dompet digital secara optimal. Mereka cenderung lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan tersebut, terutama jika ada risiko pengeluaran yang berlebihan atau biaya tambahan. Selain itu, mereka mungkin lebih tergantung pada promosi atau penawaran khusus, seperti cashback atau diskon, untuk memaksimalkan manfaat dari penggunaan dompet digital. Keterbatasan finansial juga dapat membatasi akses mereka terhadap layanan keuangan tertentu yang memerlukan saldo minimum atau biaya

administrasi, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan platform tersebut secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, Kemampuan dalam mengelola keuangan pribadi secara bijaksana menjadi faktor penting untuk memastikan penggunaan dompet digital dapat mendukung kebutuhan sehari-hari tanpa menimbulkan tekanan finansial tambahan. Hal tersebut menyebabkan perubahan dalam kebiasaan seseorang yang mulanya berbelanja mengharuskan untuk pergi ke toko, namun kini dengan adanya dompet digital, transaksi dapat dilakukan secara online.. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indahyani et al., 2021) menunjukkan bahwa variabel kemampuan finansial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital shopeepay dalam transaksi keuangan.



Sumber : Survei pendahuluan

Gambar 1. 3 Kegunaan E-Wallet pada Generasi Z di Desa Bangsal

Di sisi lain, meningkatnya minat adopsi dompet digital juga didukung oleh perubahan kebiasaan konsumsi, di mana belanja online melalui platform e-commerce seperti Shopee semakin menjadi tren di kalangan Generasi Z. ShopeePay sebagai metode pembayaran terintegrasi dengan Shopee memberikan kemudahan dalam proses checkout, cashback, serta promosi menarik yang dapat meningkatkan

minat pengguna (Ivan et al., 2021). Integrasi ShopeePay dengan berbagai layanan dan merchant di luar platform e-commerce turut memperluas fungsionalitasnya, menjadikannya pilihan yang lebih praktis bagi Generasi Z. Dengan kemudahan melakukan pembayaran di berbagai sektor, seperti restoran, transportasi, hingga pembayaran tagihan, ShopeePay semakin mengokohkan posisinya sebagai dompet digital yang serbaguna. Faktor-faktor ini, ditambah dengan berbagai program loyalitas dan diskon yang ditawarkan secara berkala, tidak hanya mendorong adopsi, tetapi juga menciptakan ekosistem transaksi yang memudahkan penggunanya untuk terus melakukan pembelian secara digital. Dengan segala kelebihan tersebut, ShopeePay mampu merespons kebutuhan Generasi Z yang mencari efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi sehari-hari (Ariwangsa & Jayanatha, 2023).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Erin Soleha dan Zulfa Zakiyatul Hidayah (2021) dengan judul Pengaruh Literasi Keuangan dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Dompet Digital (Shopeepay). Persamaan penelitian ini yaitu sama – sama meneliti pengaruh Literasi Keuangan dan Kemudahan Bertransaksi terhadap minat menggunakan dompet digital (ShopeePay). Perbedaan yang sekaligus menjadi *research gap* terletak pada variabel independen dengan penambahan satu variabel kemampuan finansial, subjek penelitian dan juga tahun penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan teknik analisis data SmartPLS, sedangkan penelitian ini menggunakan SPSS. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik pengambilan

sampel menggunakan accidental sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, rumusan masalah yaitu :

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto?
2. Apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto?
3. Apakah kemampuan finansial berpengaruh terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto?
4. Apakah literasi keuangan, kemudahan bertransaksi dan kemampuan finansial berpengaruh secara simultan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto

2. Untuk mengetahui apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto
3. Untuk mengetahui apakah kemampuan finansial berpengaruh terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto
4. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan, kemudahan bertransaksi dan kemampuan finansial berpengaruh secara simultan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi terkait pengaruh literasi keuangan, kemudahan bertransaksi dan kemampuan finansial terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital (Shopeepay) di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto.
 - b. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mengenai peran dompet digital, khususnya Shopeepay, dalam kehidupan masyarakat.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan dompet digital Shopeepay.
2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khusus bagi perusahaan fintech, terutama Shopeepay dan penyedia layanan dompet digital lainnya dalam meningkatkan fitur platform
- b. Penelitian ini diharapkan Generasi Z di Desa Bangsal Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan literasi keuangan serta memanfaatkan kemudahan transaksi dompet digital (Shopeepay) sesuai dengan kondisi keuangan.