

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, perkembangan sebuah teknologi telah terjadi dengan secara cepat. Hampir semua bidang turut berkembang beradaptasi dengan perkembangan teknologi (Ramadhanty et al., 2021). Salah satunya adalah perkembangan teknologi pada sistem pembayaran. Di kehidupan sehari-hari, aktivitas bertransaksi keuangan telah banyak dilakukan secara *online* menggunakan *smartphone* supaya lebih cepat dan lebih mudah. Hal ini menciptakan inovasi baru di bidang teknologi keuangan (*fintech*) yang mudah untuk diakses dan dapat disesuaikan dengan keperluan penggunaannya (Ardianto & Azizah, 2021).

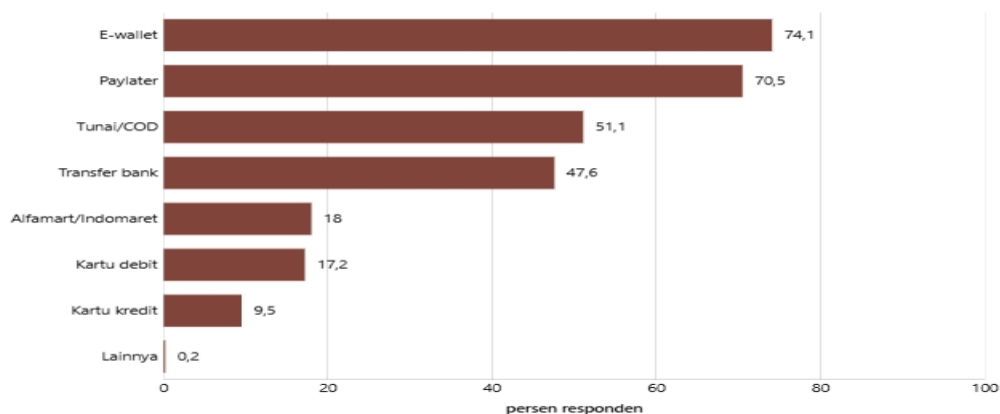
Financial technology (fintech) merupakan penggunaan teknologi yang berkaitan dengan keuangan untuk dapat menghasilkan suatu produk dan menyediakan layanan dalam proses pembayaran. Industri *fintech* di dunia digital sekarang ini tengah digemari oleh banyak kalangan masyarakat, terutama di kalangan muda pada generasi Z (Mawardani & Dwijayanti, 2021). *Fintech* ini mengarah pada manfaat penggunaan teknologi sebagai penyediaan jasa keuangan secara digital. Hal ini semacam model bisnis baru yang mendukung masyarakat dalam mencukupi kebutuhan finansialnya, dan bukanlah layanan yang diusulkan dari institusi finansial tradisional. *Fintech* menggabungkan teknologi dengan jasa keuangan tradisional untuk menghasilkan penyelesaian yang lebih efektif, terjangkau, serta inovatif dalam mengendalikan uang, melakukan pembayaran,

pinjaman, berinvestasi, asuransi, dan beragam kegiatan transaksi finansial yang lainnya. *Fintech* memudahkan dan memberikan manfaat bagi pengguna dalam berbagai jenis transaksi finansial (Harahap & Zoraya, 2024).

Adanya *fintech* ini memunculkan teknologi sistem pembayaran uang elektronik dalam beragam bentuk. Menurut Usman (2017) dalam Afolo & Dewi, (2022) uang elektronik dapat berupa *smartcards*, *chip* maupun dalam bentuk *application based*. Perangkat pembayaran uang elektronik berbasis aplikasi ini umumnya disebut sebagai *E-wallet*. *E-wallet* merupakan salah satu jenis uang elektronik yang menggunakan layanan sistem pembayaran melewati *Quick Response Code (QR Code)*, *Near Field Communication (NFC)*, dan *One Time Password (OTP)*. Menurut Soodan & Rana (2020) dompet digital merupakan akun prabayar yang dimana pengguna dapat menyimpan uangnya, dan komponen dasarnya adalah perangkat lunak.

Berdasarkan “Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 Pasal 1 Ayat 7 Dompet Elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran”. *E-wallet* ini mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia, hal tersebut disebabkan oleh kemajuan teknologi di segala bidang, salah satunya yaitu perkembangan transaksi secara *online*. *E-wallet* sangat populer dikalangan masyarakat umum karena dengan adanya aplikasi tersebut dapat

memberikan kemudahan kepada para pengguna ketika menjalankan transaksi yang tidak langsung dan mudah dijalankan dimana saja (Silalahi et al., 2022).



Gambar 1. 1 *E-wallet*, Metode Pembayaran Utama Konsumen Belanja Online

Sumber : databoks.katadata.co.id

Pada gambar 1.1 diatas penggunaan *E-wallet* sendiri mengalami perkembangan yang cukup signifikan di setiap tahunnya, hal tersebut didukung dari hasil survei kolaborasi Kredivo dengan Katadata Insight Center (KIC), bahwa *E-wallet* merupakan jenis sistem pembayaran yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan belanja *online*. Sebanyak 74,1% responden menggunakan *E-wallet* untuk kegiatan berbelanja *online*, metode pembayaran ini cukup naik signifikan karena pada tahun sebelumnya hanya sebanyak 62,9% saja, kemudian 70,5% responden menggunakan metode pembayaran *paylater*, 51,1% menggunakan tunai atau *Cash On Delivery* (COD), 47,6% transfer bank atau *virtual account*, 18% via Alfamart ataupun Indomaret, 17,2% kartu debit, 9,5% kartu kredit, serta sebanyak 0,2% responden melakukan pembayaran dengan metode lainnya (Muhamad, 2024). Kesimpulannya, *E-wallet*

ini sudah banyak digunakan dan juga diminati oleh masyarakat sebagai pembayaran utama dalam melakukan pembelian. Pengguna dompet digital dapat menyimpan uang yang mereka miliki dalam aplikasi dan menggunakannya untuk transaksi baik secara *online* ataupun *offline*. Perkembangan dompet digital yang pesat di masyarakat sekarang ini karena menawarkan kenyamanan dan kemudahan yaitu seorang pengguna tidak perlu membawa uang tunai, selain itu dompet digital dapat mempercepat waktu pada saat transaksi. Di Indonesia, beberapa dompet digital yang populer dan banyak digunakan antara lain GoPay, OVO, T-Cash, dan Dana (Aisyah & Eszi, 2020).

Bersamaan dengan perkembangan dompet digital, minat penggunaan *E-wallet* di masyarakat Indonesia semakin bertambah banyak dan tidak dapat dipisahkan dari kemudahan penggunaan yang ditawarkan *E-wallet* dengan menyediakan fitur yang sesuai keperluan pengguna sekarang ini. Aplikasi *E-wallet* juga dapat dijangkau oleh generasi Z yang lahirnya di antara tahun 1997 sampai dengan tahun 2012, mereka secara mudah memakai *smartphone* untuk bertransaksi. Pemakaian dompet digital yang semakin populer di kalangan generasi Z ini, karena mereka merupakan generasi yang sangat aktif dalam menggunakan media sosial dibandingkan dengan kelompok usia yang lainnya (Taufik et al., 2024). Hal tersebut didukung oleh hasil survei Visa, bahwa 89 persen generasi Z banyak menggunakan metode pembayaran digital (dompet digital) (Sari, 2023).

Generasi muda saat ini, khususnya pada generasi Z telah memandang pemakaian *smartphone* sebagai kebiasaan sehari-hari. Mereka dinilai sebagai

generasi yang sejak dini sudah tidak asing lagi dengan teknologi dan juga internet. Berbeda dengan generasi-generasi sebelumnya, generasi Z ini cenderung lebih menerima mengenai inovasi teknologi dan juga mempunyai keterampilan digital yang lebih tinggi. Mereka selalu melakukan transaksi secara digital atau *E-wallet* karena menurut pandangan mereka hal tersebut sangatlah membantu dalam melakukan berbagai kegiatan, seperti mengisi pulsa, mengirim uang, serta melakukan pembayaran seperti *Wi-Fi*, listrik, dan lain sebagainya. Sistem pembayaran seluler ini diminati oleh banyak orang karena pengguna merasa cara tersebut memberikan manfaat yang banyak (Jumawan et al., 2024).

Dapat dilihat bahwa sistem pembayaran tidak langsung (non-tunai) yang dilakukan dengan menggunakan dompet digital ini sudah diminati oleh banyak orang khususnya pada kalangan generasi Z, karena hanya dengan menggunakan *smartphone* saja transaksi keuangan dapat dilakukan secara kapanpun dan dimanapun. Hal tersebut dapat memberikan kemudahan serta manfaat yang banyak, selain dari faktor kemudahan dan manfaat, faktor persepsi keamanan, persepsi risiko, serta fitur layanan yang telah disediakan dalam aplikasi *E-wallet* juga mampu memengaruhi minat seseorang dalam mengaplikasikannya.

Persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu penyebab bagi individu dalam mempertimbangkan sebelum berminat untuk mengaplikasikan dompet digitalnya. Menurut Jogiyanto (2007:115) dalam Pratama & Suputra (2019) persepsi kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* merupakan seberapa jauh individu yakin jika menggunakan suatu sistem teknologi akan terlepas dari suatu usaha, jadi ketika individu menyadari dan yakin bahwa sistem

informasi mudah untuk diterapkan, dengan demikian individu akan menggunakan hal tersebut. Persepsi tentang kemudahan akan meningkat, jika produk semakin sederhana dalam penggunaannya dan sederhana untuk dipahami, sehingga minat konsumen untuk memanfaatkan atau menggunakan dompet digital juga akan semakin tinggi. Sejalan dengan studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Abrilia & Sudarwanto (2020) mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *E-Wallet*.

Persepsi manfaat juga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi ketertarikan individu dalam memanfaatkan dompet digital. Menurut Dalcher & Shine (2003) dalam Robaniyah & Kurnianingsih (2021) persepsi manfaat merupakan wujud kepercayaan individu mengenai teknologi, bahwa sistem teknologi ini dapat menghasilkan peningkatan produktivitas dalam bekerja. Persepsi manfaat terhadap minat menggunakan dompet digital memperlihatkan bahwa keyakinan dari teknologi ini berpengaruh positif terhadap keputusan mereka untuk memanfaatkan dan menggunakannya. Sejalan dengan studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Agustino et al.,(2021) mengindikasikan bahwa persepsi manfaat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *E-Wallet*.

Fitur layanan yang telah disediakan dalam aplikasi dompet digital juga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi ketertarikan individu dalam memanfaatkan dompet digitalnya. Menurut Kotler (2008) dalam Desita & Dewi (2022) fitur layanan merupakan salah satu media pendukung untuk aplikasi dompet digital. Fitur layanan berfungsi sebagai sarana untuk membedakan salah

satu produk dengan produk lainnya. Tersedianya beragam fitur layanan dalam aplikasi *E-Wallet*, maka individu dapat menentukan aplikasi *E-Wallet* mana yang akan digunakan berdasarkan keperluannya. Fitur layanan merupakan salah satu elemen dari kompetitor yang akan menumbuhkan keyakinan pada seseorang. Sejalan dengan studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Jun Mustofan & Kurniawati (2024) mengindikasikan bahwa fitur layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *E-Wallet*.

Faktor persepsi keamanan juga menjadi salah satu hal yang sering kali dipertimbangkan individu sebelum menggunakan dompet digitalnya. Persepsi keamanan merupakan pandangan yang mencerminkan tingkat kepercayaan individu terhadap keamanan teknologi (Prena & Dewi, 2023). Kesimpulannya, individu tersebut yakin untuk menggunakan teknologi jika tingkat keamanannya sudah terjamin. Sejalan dengan studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Khoiriyah et al., (2023) mengindikasikan bahwa persepsi keamanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *E-Wallet*. Berbeda dengan studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Kie & Bonjornahor (2024) mengindikasikan bahwa persepsi keamanan tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *E-wallet*.

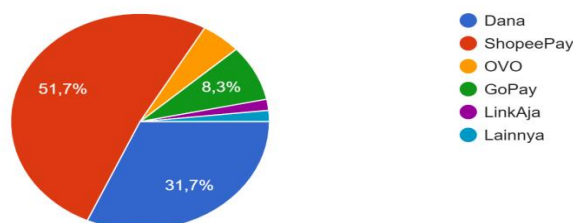
Selain manfaat positif yang diperoleh dari penggunaan dompet digital, terdapat pula dampak negatif yang mungkin menyertainya atau dapat disimpulkan bahwa selain aspek keamanan, terdapat risiko juga terkait dengan pemanfaatan dompet digital dalam melakukan transaksi keuangan. Hal ini tentunya akan memengaruhi ketertarikan individu untuk memanfaatkan dompet digitalnya

tersebut. Selain itu terdapat juga permasalahan yang biasanya dihadapi dalam penggunaan dompet digital yaitu kurangnya pemahaman seseorang, kemudian adaptasi teknologi di masyarakat, serta tantangan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna. Pada studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Ikhsan Thohir et al., (2023) mengungkapkan bahwa dompet digital telah diakui sebagai sarana pembayaran yang memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi, akan tetapi banyak orang berpendapat bahwa teknologi ini mempunyai risiko yang berbahaya, karena berhubungan dengan sistem pembayaran dan juga keterbatasan pemahaman mengenai informasi seputar penggunaan aplikasi dompet digital ini. Menurut Ramadhan et al., (2019) dalam Suhendi et al., (2023) pada saat menggunakan suatu teknologi, hal seperti pengambilan data secara ilegal, penyalahgunaan data ataupun risiko lainnya dapat saja terjadi. Dengan terdapatnya pengaruh negatif tersebut akan berdampak pada ketertarikan individu untuk menggunakan suatu teknologi. Studi terdahulu yang telah dilakukan oleh Ong & MN (2022) memperoleh hasil bahwa persepsi risiko mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Berbeda dengan studi terdahulu yang telah dilakukan oleh A. L. Damayanti & Dwiridotjahjono (2024) menunjukkan hasil bahwa persepsi risiko mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap minat penggunaan *E-wallet*, sedangkan dalam studi terdahulu yang dilakukan Utomo et al., (2023) mengindikasikan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana fitur layanan, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan persepsi risiko dapat memengaruhi minat seseorang dalam menggunakan dompet digital. Penelitian ini melakukan survei di salah satu Desa di Kabupaten Nganjuk, Kecamatan Kertosono yaitu Desa Tembarak sebagai tempat penelitian dengan generasi Z yang menjadi populasi untuk pengambilan sampel. Generasi Z dipilih oleh peneliti karena mayoritas yang menggunakan dompet digital adalah anak muda, mereka cenderung menyimpan uang dan melakukan pembayaran secara *online* seperti pemesanan jasa transportasi *online*, pemesanan makanan, belanja *online*, pembayaran tagihan dan lain sebagainya. Generasi Z ini dikenal sebagai generasi internet, yang sudah melek teknologi dan sudah terbiasa dengan menggunakan jaringan internet di kehidupan kesehariannya. Sedangkan Desa Tembarak dipilih oleh peneliti karena tempat tersebut merupakan salah satu daerah dengan tingkat perkembangan wilayah yang tergolong tinggi (maju), sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Mufida & Rindawati (2021) desa ini termasuk kedalam wilayah maju karena dipengaruhi oleh jalan raya antar provinsi (berada di sekitar jalan utama Surabaya-Jogjakarta) yang membawa dampak perkembangan linier pada wilayah sekitar. Desa maju umumnya mempunyai infrastruktur teknologi yang baik, seperti adanya jaringan internet yang stabil atau akses internet yang memadai, mudahnya akses penggunaan *smartphone* dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat membuat masyarakat di desa lebih mudah untuk mengakses dan juga menggunakan dompet digital, sehingga menjadi tempat yang ideal untuk tujuan penelitian ini.

Survei pendahuluan telah dilakukan pada generasi Z di Desa Tembarak, Kec. Kertosono, Kab. Nganjuk untuk mengetahui apakah mereka telah menggunakan dompet digital atau belum. Survei ini melibatkan 60 responden, dengan usia 17 sampai 27 tahun. Berikut hasil yang diperoleh, dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini.

Aplikasi dompet digital (E-wallet) apa yang sedang anda gunakan sekarang ini ?
60 jawaban



Gambar 1. 2 Pengguna Dompet Digital Pada Generasi Z di Desa Tembarak

Sumber: Hasil Survei Pendahuluan

Pada hasil survei dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas generasi Z di Desa Tembarak, Kec. Kertosono, Kab. Nganjuk yang memilih menggunakan ShopeePay yaitu sebanyak 51,7% responden, diikuti dengan sebanyak 31,7% memilih menggunakan Dana, 8,3% menggunakan GoPay, 5% menggunakan OVO, 1,7% menggunakan LinkAja, dan 1,7% menggunakan lainnya.

Apa alasan anda menggunakan dompet digital (E-wallet) ?
60 jawaban



Gambar 1. 3 Alasan Generasi Z di Desa Tembarak Menggunakan Dompet Digital

Sumber : Hasil Survei Pendahuluan

Gambar 1.3 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 58,3% responden memilih alasan praktis dan mudah digunakan, sementara itu sebanyak 26,7% memilih memberikan manfaat, 5% memilih menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi keuangan, 3,3% memilih keamanan yang terjamin, kemudian 3,3% memilih fitur yang menarik ,dan sebanyak 3,3% memilih pengelolaan keuangan yang lebih mudah. Peneliti menarik kesimpulan bahwa sebagian besar generasi Z di desa Tembarak menggunakan dompet digital karena mereka merasa hal tersebut sangat praktis dan mudah digunakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat kemungkinan besar bahwa peluang minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital (*E-Wallet*) dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu fitur layanan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan persepsi risiko. Faktor-faktor penting tersebut merupakan suatu hal yang perlu dipertimbangkan sebelum menggunakan dompet digital. Di sisi lain, dapat dilihat bahwa masih terdapat kesenjangan dari hasil penelitian sebelumnya, sehingga penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui hasil terbaru. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Z dalam Menggunakan Dompet Digital (Studi Kasus pada Generasi Z di Kabupaten Nganjuk)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono ?

2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono ?
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono ?
4. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono ?
5. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat generasi Z dalam menggunakan dompet digital di Desa Tembarak, Kec. Kertosono

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pengetahuan yang bermanfaat terhadap masyarakat dalam menggunakan dompet digital untuk kegiatan bertransaksi, serta dapat dijadikan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan dompet digital (*E-wallet*), terutama pada variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengetahui lebih dalam informasi mengenai penggunaan dompet digital (*E-wallet*) sebagai transaksi *online* atau non tunai, baik bagi penulis maupun masyarakat secara umum. Di samping itu, penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi bagi perusahaan penyedia layanan dompet digital (*E-wallet*) terkait minat dalam penggunaan dompet digital maupun dalam mengambil langkah untuk mengembangkan produknya.