

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Selangkah demi selangkah, kemajuan teknologi semakin inovatif dan berkembang dengan cepat, tidak bisa dipungkiri pada saat ini semua sektor telah mengalami kemajuan dalam bidang teknologi. Baik dari sektor pendidikan, kesehatan, dan juga ekonomi. Perubahan dalam sektor ekonomi ini salah satunya membawa dampak pada perubahan tatanan keuangan di Indonesia. Kemajuan dalam penggunaan internet juga sangat mempengaruhi pola hidup seseorang seperti pendapat dari data hubungan penyedia akses jaringan Indonesia menyatakan bahwa terdapat 210.026.769 web client di Indonesia atau 77,02% dari total penduduk Indonesia yang memanfaatkan web.

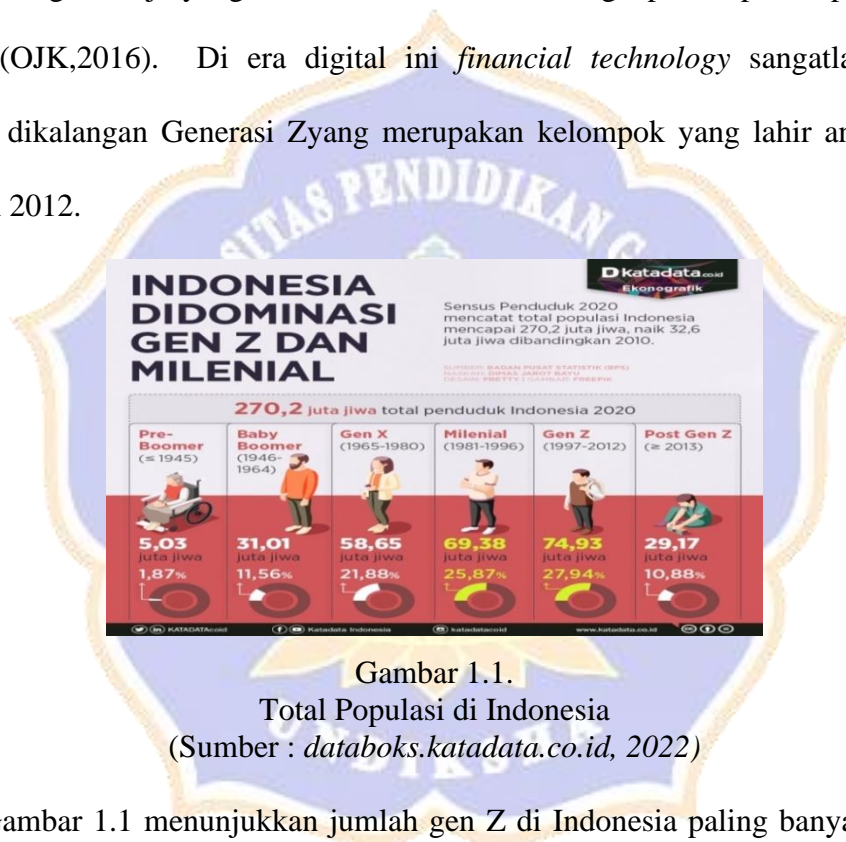
Tabel 1.1.  
Jumlah Pengguna Internet

Tahun	Jumlah Pengguna Internet (Jiwa)	Presentase
2018	176.663.332	64,80%
2019-2020	200.927.278	73,70%
2021-2022	210.026.769	77,02%

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Tabel 1.1 menunjukkan banyak perubahan yang dihasilkan dari penggunaan internet saat ini. khususnya dalam pola hidup masyarakat, yang awalnya masih konvensional namun dengan adanya internet hampir semua sektor sudah di

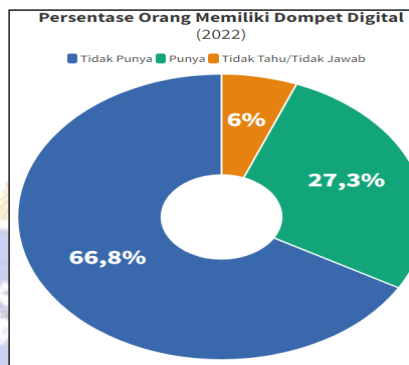
digitalisasi. Selain itu saat ini masyarakat sangat dimudahkan dengan adanya *smartphone*. Hal inilah yang mendorong banyaknya inovasi yang ada dalam bidang teknologi, dimana salah satunya yaitu inovasi di sektor ekonomi yang disebut dengan *Financial Teknologi (Fintech)*. OJK mencirikan *fintech* sebagai pengembangan di bidang administrasi moneter yang menggunakan inovasi. Item Fintech biasanya adalah kerangka kerja yang dimaksudkan untuk melengkapi komponen penggunaan tertentu (OJK,2016). Di era digital ini *financial technology* sangatlah populer terutama dikalangan Generasi Z yang merupakan kelompok yang lahir antara tahun 1997 dan 2012.



Gambar 1.1.  
Total Populasi di Indonesia  
(Sumber : [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id), 2022)

Gambar 1.1 menunjukkan jumlah gen Z di Indonesia paling banyak diantara generasi lainnya, yaitu sebanyak 27,94% atau 74,93 juta jiwa. Dan disusul oleh generasi millennial sebanyak 25,87% atau 69,38 juta jiwa. Saat ini gen z berada pada rentang usia 10-25 tahun, yang sebagian generasinya sudah memasuki usia produktif. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa gen z lahir pada masa peralihan dan juga di kenal dengan istilah *i-generation*. Hal ini juga menyebabkan gen z dikenal mahir

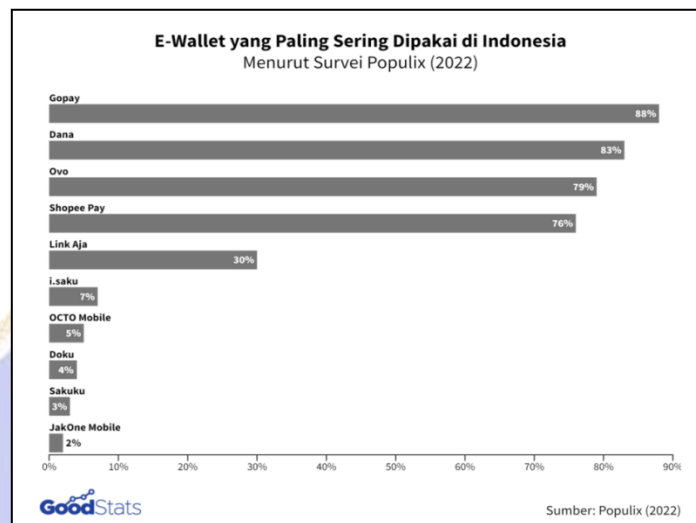
dalam memanfaatkan web dan secara konsisten berpikiran maju tentang pergantian peristiwa mekanis. Dari survei yang dilakukan oleh OJK melalui *We Are Social* pada april 2021 lalu 88,1% pengguna internet di Indonesia telah menggunakan layanan online. Namun, layanan keuangan hanya dapat diakses oleh 7,39 % pengguna internet.



Gambar 1.2  
Persentase Orang Memiliki Dompot Digital  
Sumber : dataIndonesia.id (2022)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa sebanyak 66,8% pengguna internet di Indonesia masih belum memiliki aplikasi dompet digital. 27,3% sudah memiliki dompet digital dan 6% tidak tahu atau tidak menjawab. *E-wallet* atau dompet digital sendiri memiliki berbagai kemampuan yang dapat merubah dan memberikan kemudahan pada aktivitas keuangan yang sudah ada sebelumnya. Di Indonesia *fintech* sudah diawasi oleh OJK mengelola administrasi peminjaman berbasis inovasi data selain OJK dalam POJK No.77/POJK.01/2016. Dalam Peraturan Bank Indonesia No., financial technology juga berada di bawah pengawasan Bank Indonesia. 20/6/PBI/2018. Begitu juga dengan Layanan Korespondensi dan Data (KEKOMINFO). Ada pedoman dari otoritas publik ini tentunya menjadi jaminan

keamanan dari para konsumen yang menggunakan teknologi ini dimana konsumen akan dilindungi hak-haknya dan pengguna akan memiliki rasa kepastian yang kuat dan menyenangkan saat melakukan pertukaran. Industri *fintech* di Indonesia saat ini sudah berkembang dengan pesat. *Fintech* terus berkembang memberikan berbagai inovasi di bidang teknologi.



Gambar 1.3  
Hasil Survei Dompot Digital Yang Paling Sering Dipakai  
(Sumber : Populix, 2022)

Gambar 1.3 menunjukkan hasil survei tentang aplikasi dompet digital paling populer. Gopay memiliki persentase 84%, diikuti Dana 83%, Ovo 79%, ShopeePay 76%, LinkAja 30%, i.saku 7%, OCTO Mobile 5%, Doku 4%, dan JakOne Seluler dengan 2%. Dompot digital merupakan salah satu jenis *financial technology* yang berbentuk aplikasi dompet digital untuk melakukan transaksi pembayaran secara *online*. Pada umumnya dompet digital berbentuk sebuah aplikasi berbasis server yang selama penggunaan membutuhkan asosiasi web terlebih dahulu dengan penerbit (Wijaya & Mulyana, 2018). Salah satu jenis dompet digital yang paling dikenal oleh

masyarakat Indonesia merupakan ShopeePay menurut situs resmi shopee, ShopeePay merupakan layanan transaksi keuangan digital milik shopee. Shopee Indonesia telah mendapatkan izin *e-money* dari Bank Indonesia sejak bulan Agustus 2018 dan ShopeePay sudah dapat digunakan sejak November 2018. ShopeePay merupakan salah satu alat pembayaran yang menjadi alternatif bagi konsumen yang belum memiliki rekening bank dan kartu kredit. Meski salah satu platform belanja online terbesar di Indonesia ini memiliki ShopeePay sebagai dompet bawaannya yang terkomputerisasi, penggunaan ShopeePay masih belum menjadi favorit dikalangan konsumen dan saat ini menempati posisi dua teratas dalam survei Populix(2022).

Penggunaan dompet digital ini juga sejalan dengan program Bank Indonesia yang mengumunkan program elektronifikasi dengan membuat Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tanggal 14 Agustus 2014 yang bertujuan untuk mengembangkan sistem pembayaran yang aman, mudah, dan efektif. (Bank Indonesia, 2014). Inovasi ini tentu dibuat bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Saat ini, hanya 99,2 juta unit (16,7%) uang tunai kartu elektronik terdaftar yang terdaftar dan 484,92 juta unit (83,3%) belum terdaftar, dan uang elektronik terdaftar dalam administrasi moneter terkomputerisasi (LKD) yang baru. mencapai 23,18 juta unit. Selain itu dengan adanya transaksi dompet digital ini diharapkan dapat menambah produktivitas penggunaan masyarakat. Peningkatan penggunaan dompet digital juga sebuah dorongan dari otoritas yang membidangi jasa keuangan untuk mendorong perekonomian Indonesia.

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori perilaku tersebut digunakan dalam penelitian ini. yang digunakan untuk menganalisa mengenai

pemanfaatan teknologi informasi. teori ini menggunakan variabel persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived easy of use*) sebagai sarana untuk mengevaluasi penerimaan individu dari penggunaan teknologi Venkatesh & Davis (2000). Selain menggunakan variabel kemudahan penggunaan dan kemanfaatan peneliti juga menggunakan variabel resiko dalam konteks model yang diantisipasi menjadi salah satu faktor keputusan generasi z untuk menggunakan dompet digital. Sesuai dengan peningkatan hipotesis TAM yang diselesaikan oleh Lui dan Jamieson dalam Jogiyanto (2007) yang menambahkan kepercayaan dan bahaya sebagai faktor yang dapat mengukur keinginan pelanggan untuk memanfaatkan suatu inovasi. Penelitian ini akan dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, hal ini dikarenakan berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha yang belum berminat menggunakan aplikasi dompet digital dan cenderung masih mempertahankan cara bertransaksi secara konvensional atau membayar secara tunai hal ini ditunjukkan pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2  
Sistem Pembayaran Yang Digunakan Mahasiswa FE Undiksha

No	Sistem Pembayaran	Jumlah Pengguna
1	<i>E-banking</i>	27%
2	<i>E-Wallet</i>	23%
3	Pembayaran Tunai	50%

(Sumber: Lampiran 6)

Persepsi Kemudahan adalah keyakinan individu dalam menggunakan suatu framework dengan lebih sungguh-sungguh dan efisien Nasri dan Charfeddine (2012). Hal ini sejalan dengan penelitian Rodiah dan Melati (2020) yang menunjukkan bahwa

minat penggunaan dompet digital akan meningkat jika dianggap mudah digunakan. Selanjutnya adalah kesan handiness yang ditunjukkan oleh Desmayanti (2017) yang mengartikan bahwa kemudahan yang tampak atau (value discernment) dicirikan dengan pemanfaatan kerangka kerja yang dapat memberikan keuntungan bagi kliennya.

Menurut Rahmatsyah dalam Wibowo,dkk (2015) mengemukakan bahwa persepsi kemanfaatann yang terlihat dicirikan sebagai penilaian klien yang mungkin dapat memanfaatkan aplikasi yang bekerja dengan presentasinya. Menurut beberapa definisi tersebut, pandangan manfaat adalah keyakinan yang akan dihasilkan dari manfaat menggunakan suatu kerangka kerja atau inovasi. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang diarahkan oleh Rodiyah dan Melati (2020) yang menemukan bahwa kesan mudahnya layanan sistem cicilan nontunai e-wallet mempengaruhi premi usia milenial untuk menggunakannya. Oleh karena itu, dengan asumsi Anda melihat peningkatan atau penurunan manfaat dompet canggih, maka akan ada peningkatan atau penurunan minat dalam menggunakan dompet digital.

Terlepas dari faktor-faktor di atas, faktor-faktor yang dipertimbangkan pembeli saat menggunakan dompet terkomputerisasi adalah peluang. Ketika pelanggan tidak dapat memprediksi hasil keputusan pembelian mereka, peluang menjadi kerentanan. Pelanggan melihat tingkat bahaya tertentu dalam pilihan pembelian mereka karena konsekuensi dari pilihan ini seringkali meragukan (Schiffman et al., 2015). Dari penjelasan tersebut, kesan kejadian tersebut dapat dikatakan menimbulkan kekhawatiran bagi kliennya. Berdasarkan permasalahan diatas maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi**

## **Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada Generasi Z”.**

### **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi pola perilaku kehidupan, salah satunya saat melakukan transaksi keuangan menggunakan dompet digital atau dompet digital. Oleh karena hal ini banyak muncul aplikasi-aplikasi dompet digital dengan berbagai inovasi yang dimiliki.
2. Banyaknya dompet digital yang ada membuat masyarakat merasa khawatir dalam memilih dompet digital yang sesuai dan aman untuk Penggunaan.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kemudahan dan manfaat yang di dapatkan dalam penggunaan dompet digital.
4. Banyaknya fitur yang ada tanpa adanya pemahaman dari penggunanya membuat munculnya rasa takut dan khawatir dalam penggunaannya.
5. Rasa takut dan khawatir masyarakat akan risiko dalam menggunakan dompet digital karena tidak memegang uang secara fisik.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan hasil permasalahan yang ditemukan saat melakukan identifikasi masalah, peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini untuk mencegah



terlalu luasnya pembahasan dan tepat sasaran agar tidak terjadi perbedaan pendapat atau *misundersstanding* terhadap kesimpulan yang dihasilkan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pembatasan bahwa pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko berpengaruh terhadap keputusan Penggunaan dompet digital di kalangan generasi z. dari hal ini maka penelitian ini hanya membahas 3 variabel independen dan 1 variabel terikat dependen

#### **1.4. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z?
4. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini anatara lain :

1. Menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z
2. Menguji pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z
3. Menguji pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z
4. Menguji pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko terhadap keputusan penggunaan ShopeePay pada generasi Z

### 1.6. Manfaat Hasil Penelitian

Dalam mencapai tujuan tersebut, diharapkan eksplorasi ini akan memberikan keuntungan-keuntungan di kemudian hari :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diyakini dapat memajukan bukti yang tepat di bidang ilmu eksekutif, khususnya di bagian memperluas pilihan penggunaan yang berhubungan dengan kenyamanan, melihat keuntungan, dan bahaya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam penerapan ilmu pengetahuan terkait pendidikan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengembangkan aplikasi pengembangan jasa keuangan yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat untuk mengembangkan usaha khususnya di bidang dompet

