

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi digital memungkinkan terciptanya berbagai inovasi dalam bidang ekonomi, khususnya dalam sektor keuangan. Transformasi digital ini memperkenalkan konsep baru dalam sistem pembayaran (Amartha, 2024). Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi ini adalah munculnya uang elektronik yang semakin populer di kalangan masyarakat karena kemudahan dan kecepatan dalam penggunaannya (Alfiandi dkk.,2024). Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018, uang elektronik didefinisikan sebagai instrumen pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, di mana nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, dan dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Menurut (Bank Indonesia, 2018) Uang elektronik dapat dibedakan berdasarkan media tempat nilai uang tersebut disimpan.

Pertama, *server-based*, yaitu jenis uang elektronik yang nilai uangnya disimpan dalam server. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk mengakses dana melalui aplikasi atau platform yang terhubung ke server, sehingga transaksi dapat dilakukan secara online. Contoh dari uang elektronik berbasis server

adalah aplikasi *e-wallet* seperti GoPay, OVO, dll, di mana saldo pengguna tersimpan dalam server penyedia layanan dan dapat diakses kapan saja (Bank Indonesia, 2018). Kedua, *chip-based*, yaitu uang elektronik yang menyimpan nilai uangnya dalam sebuah chip. Biasanya, chip ini tertanam dalam kartu fisik, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi secara langsung menggunakan kartu tersebut, bahkan tanpa memerlukan koneksi internet. Contoh dari uang elektronik berbasis chip adalah kartu *e-money* seperti Flazz dan e-Toll, yang sering digunakan untuk pembayaran di tol atau transportasi umum (Bank Indonesia, 2018).

Adopsi dan penggunaan yang meluas sistem pembayaran elektronik seperti *e-money* dan dompet elektronik sebagian besar disebabkan oleh kemajuan dalam teknologi keuangan (Meitriana dkk., 2023). Penerapan uang elektronik sebagai metode pembayaran yang cepat dan inovatif diharapkan mampu mempermudah berbagai aktivitas ekonomi, seperti, pembayaran di sektor retail, transportasi online, *e-commerce*, pemesanan makanan secara daring, serta pembayaran tagihan dan transaksi lainnya yang dilakukan melalui platform digital. Berkat adanya kemajuan teknologi dan evolusi internet telah melahirkan generasi baru dalam bisnis jaringan, yang dikenal sebagai *e-commerce*. Inovasi ini memudahkan konsumen dalam memperoleh barang maupun layanan sesuai kebutuhan mereka (Rosdiana dkk., 2019).

E-commerce diartikan sebagai kumpulan dinamis dari kegiatan ekonomi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas, tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, layanan atau jasa, serta informasi yang dilakukan secara digital (Riswandi,

2019). Dalam dunia *e-commerce* terdapat dua pihak yang terlibat , yaitu *merchant* yang menyediakan barang atau jasa (penjual) dan *buyer* atau *customer* yang melakukan pembelian (pembeli). Seperti halnya pelaku transaksi pada umumnya, baik sebagai *merchant* ataupun *buyer* pengetahuan dasar proses belanja dan metode pembayaran sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat saat menjalankan aktivitas *e-commerce* (Marita, 2012)

Sepanjang tahun 2023 nilai transaksi *e-commerce* merncapai Rp 453,75 Triliun dan jumlah transaksi tersebut tercatat mencapai 3,71 miliar volume transaksi. Jumlah volume transaksi mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (Rachman, 2024). *E-commerce* menggunakan sistem pembayaran digital sebagai fasilitasi pertukaran informasi digital (Irwansyah dkk., 2024). Pengguna *e-commerce* dapat melakukan pembayaran melalui beberapa metode salah satunya adalah *e-wallet*. *E-wallet* adalah layanan transfer uang digital yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima uang daring (Meitriana dkk., 2023). *E-wallet* digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu menggunakan kartu fisik, hanya cukup membawa smartphone. Sehingga *e-wallet* bisa menjadi alat pembayaran yang praktis untuk memperlancar proses transaksi.

E-wallet memiliki keunggulan dibandingkan dengan alat pembayaran lainnya yang bersifat online seperti transfer bank. Mutia (2024) menyebutkan menggunakan metode transfer bank terlebih dahulu harus membuka nomor rekening atau membuat tabungan dengan melewati tahap pengisian formulir dan melewati tahap verifikasi identitas. Sedangkan untuk menggunakan layanan *e-wallet* tidak perlu mengajukan kepemilikan rekening, cukup melakukan

pengunduhan aplikasi dan melakukan pendaftaran dengan memasukkan nomor telepon, alamat email, dan nomor identitas resmi (Suyanto, 2023) Sehingga artinya dari segi cara pendaftaran *e-wallet* jauh lebih sederhana dan cepat dibandingkan dengan *transfer bank*. Prosesnya yang minimalis memungkinkan pengguna untuk langsung mengakses layanan tanpa harus mengunjungi bank dan *e-wallet* dapat diakses oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang belum terhubung dengan layanan perbankan tradisional. Hal ini membuat *e-wallet* menjadi solusi terbaik untuk pembayaran digital, mendukung transaksi baik bagi pengguna rekening bank maupun non-bank (Pramana, 2024)

Di Indonesia penggunaan *e-wallet* sudah cukup umum karena telah menjadi bagian inovasi dalam layanan keuangan yang mengikuti trend persaingan bisnis global . Dilansir dari Databoks.id (2024) *e-wallet* menempati posisi pertama sebagai metode pembayaran yang paling diminati di *e-commerce* yang dimana sebanyak 74.1 persen peminatnya diikuti dengan *paylater* sebesar 70,5 persen, lalu tunai atau *cod* sebesar 51,1 persen , transfer bank 47,6 persen, *alfamart/indomaret* 18 persen, kartu debit 17,2 persen, dan kartu kredit 9,5 persen. Terdapat beberapa *e-commerce* di Indonesia yang menggunakan *e-wallet* dalam transaksi pembayarannya diantaranya Tokopedia yang menggunakan Gopay, Shopee yang menggunakan Shopeepay, Lazada yang menggunakan Dana, Bukalapak yang menggunakan Ovo, TiktokShop yang menggunakan Dana, Gopay, dan Ovo, Klik Indomaret yang menggunakan I Saku, dan lain sebagainya.

Berdasarkan survey Sumber Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (Indonesiabaik.id, 2024) mencatatkan bahwa jumlah pengguna

internet pada awal tahun 2024 mencapai 221,56 juta pengguna. Yang dimana sebanyak 34.40 persen dari total pengguna internet disumbangkan oleh Gen Z yang menjadikannya pengguna internet paling besar. Internet merupakan layanan yang sangat mudah diakses dan dapat dimanfaatkan oleh berbagai kalangan kapan saja. Yang dimana internet dapat digunakan untuk mengakses *electronic commerce (e-commerce)* yang memasarkan dan membeli berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital (Rosdiana dkk., 2019). Generasi z yang tumbuh di era digital sangat mengapresiasi hal ini yang dimana penggunaan internet digunakan untuk salah satunya berbelanja online. Mereka lebih sering berbelanja online dan memilih *e-wallet* sebagai metode pembayaran utama karena selaras dengan gaya hidup serba digital, efektif, efisien dan menghindari kerumitan (UMN Consulting, 2022)

Dalam hal ini masyarakat Singaraja melihat penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran, terutama di kalangan Generasi Z. Sebagai daerah yang tumbuh dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, Singaraja melihat penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran terutama di kalangan Generasi Z. Generasi Z memprioritaskan kemudahan dalam bertransaksi (UMN Consulting, 2022). Faktor lain yang turut berkontribusi adalah berbagai promo, diskon, dan cashback yang ditawarkan oleh penyedia layanan *e-wallet*, yang semakin menarik minat pengguna untuk beralih dari metode pembayaran konvensional ke digital (Suyanto, 2023) . Dengan adanya berbagai keuntungan ini, Generasi Z di Singaraja semakin terdorong untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran utama dalam aktivitas *e-commerce* mereka.

Dari survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti dengan memberikan

kuisisioner melalui google form kepada 30 responden Gen Z yang berada di Singaraja, hasil dari survey awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan *e-wallet*. Responden menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran saat melakukan transaksi. Walau demikian, terdapat beberapa permasalahan dalam menggunakan *e-wallet*. Sistem pembayaran yang aman masih menjadi tantangan dalam penggunaan *e-wallet*. Masih ada kekhawatiran terkait keamanan penyimpanan saldo di aplikasi tersebut. Kasus kehilangan dana secara tiba-tiba pernah terjadi meskipun telah dilaporkan dan prosesnya memakan waktu cukup lama pada akhirnya dana tidak kembali sama sekali. Kondisi ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem *e-wallet* dan mendorong untuk kembali menggunakan metode pembayaran tunai yang dianggap lebih stabil dan aman.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah terjadinya gangguan server saat melakukan transaksi menggunakan *e-wallet*. Meskipun jaringan internet pengguna dalam kondisi baik, sistem pada aplikasi *e-wallet* sering mengalami gangguan teknis, yang mengakibatkan transaksi menjadi tertunda atau bahkan gagal. Menurut Januaji (2023), permasalahan ini umumnya disebabkan oleh gangguan server pada penyedia layanan *e-wallet*, sehingga pengguna harus menunggu sistem pulih kembali agar bisa melanjutkan transaksi. Selain itu, terdapat keterbatasan dalam melakukan transaksi. Salah satunya adalah batas limit transfer, seperti pada *e-wallet* tertentu yang hanya memberikan sepuluh kali gratis transfer dalam sebulan. Setelah melewati batas tersebut, pengguna akan dikenakan biaya tambahan untuk setiap transaksi berikutnya (Purnama, 2024). Kendala lainnya yaitu biaya administrasi yang dikenakan saat melakukan *top-up* saldo maupun

transfer ke rekening bank. Jika diakumulasi, biaya-biaya tersebut dapat menjadi beban finansial, terutama bagi pengguna aktif (Suyanto, 2023). Pengguna juga mengeluhkan keterbatasan dalam hal interoperabilitas antar layanan. Sebagai contoh, ShopeePay tidak dapat digunakan untuk mengirim uang ke *e-wallet* lain seperti OVO atau Dana. Hal ini tentu menjadi kendala bagi pengguna yang hanya mengandalkan satu jenis *e-wallet* untuk seluruh kebutuhan transaksi mereka.

Kurangnya literasi digital juga menjadi tantangan tersendiri dalam adopsi *e-wallet*. Utariani dkk. (2024) menyatakan bahwa literasi digital yang tinggi memungkinkan seseorang untuk memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman serta meningkatkan kinerja. Namun pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan *e-wallet*, seperti efisiensi waktu, kemudahan pencatatan transaksi, hingga fitur cashback dan promo. Minimnya edukasi membuat sebagian konsumen enggan menggunakannya dan tetap memilih transaksi tunai yang dianggap lebih sederhana dan terpercaya (Siregar, 2024).

Pengguna juga menyampaikan bahwa tidak semua merchant menyediakan opsi pembayaran melalui *e-wallet*. Beberapa toko atau tempat usaha belum bekerja sama dengan penyedia layanan *e-wallet* tertentu, sehingga pengguna tetap perlu menyediakan uang tunai untuk bertransaksi. Keterbatasan ini menjadi salah satu alasan mengapa penggunaan *e-wallet* belum bisa sepenuhnya menggantikan uang tunai dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut (Davis, 2019) Pengguna akan mempertimbangkan beberapa faktor yang menjadi pertimbangan dalam penggunaan *e-wallet* yaitu diantaranya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Dalam penelitian ini, persepsi

kemudahan dan persepsi manfaat dipandang sebagai variabel penting yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran di *e-commerce*, khususnya di kalangan Generasi Z di Kota Singaraja. Persepsi kemudahan mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan *e-wallet* tidak memerlukan usaha yang signifikan dan mudah untuk dipahami. Jika pengguna merasa bahwa teknologi ini praktis dan tidak rumit, mereka akan lebih terdorong untuk menggunakannya. Menurut (Davis, 2019) persepsi kemudahan mempengaruhi niat pengguna dalam menerima atau mengadopsi teknologi. Dalam konteks *e-wallet*, semakin mudah pengguna memahami cara kerja aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan *e-wallet* dalam transaksi sehari-hari. Dengan demikian, kedua variabel ini diharapkan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran *e-commerce* di kalangan Generasi Z Singaraja.

Hasil penelitian sebelumnya oleh (Fatah & Arifianto, 2023) mengenai persepsi pengguna layanan transaksi digital terhadap *e-wallet* (studi kasus: layanan ShopeePay di Pekalongan) menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan *e-wallet*. Ini berarti semakin tinggi kemudahan penggunaan, semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakan *e-wallet* tersebut. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Ananda & Puspitasari, 2024) dengan judul "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Fitur Layanan, dan Persepsi Risiko Penggunaan Dompet Digital Terhadap Pengelolaan Keuangan" menemukan bahwa persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh signifikan dalam pemakaian dompet digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ulang dan mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z di Kota Singaraja dalam menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran pada *e-commerce* dengan mengkaji lebih lanjut bagaimana persepsi kemudahan dan manfaat memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran *e-commerce* di kalangan Generasi Z di Kota Singaraja. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Penggunaan *E-wallet* Sebagai Alat Pembayaran *E-commerce* Pada Generasi Z di Singaraja.”**

1.2 Identifikasi Masalah

- 1 Kekhawatiran pengguna *E-Wallet* terkait keamanan dan adanya resiko gagal transaksi sehingga lebih memilih metode pembayaran tunai
- 2 Adanya kendala yang dihadapi pengguna dalam menggunakan *E-Wallet*
- 3 Masih terbatasnya informasi mengenai manfaat penggunaan *E-Wallet*
- 4 Adanya beberapa *merchant* yang belum menyediakan layanan *E-Wallet*.

1.3 Pembatasan Masalah

Merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini membatasi permasalahan agar tetap fokus pada pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran dalam konteks *e-commerce* di kalangan Generasi Z Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran *E-commerce* di kalangan Generasi Z di Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran *E-commerce* di kalangan Generasi Z di Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran *E-commerce* di kalangan Generasi Z di Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran *E-commerce* pada generasi z di Singaraja
2. Menguji persepsi manfaat terhadap penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran *E-commerce* pada generasi z di Singaraja
3. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan *E-wallet* sebagai alat pembayaran *E-commerce* pada generasi z di Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyempurnakan model-model teori yang ada dalam literatur *E-commerce* dan *fintech*, serta memberikan

perspektif baru tentang bagaimana persepsi konsumen mempengaruhi keputusan penggunaan alat pembayaran digital.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Bagi Penulis

Penulis akan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-wallet* di kalangan Generasi Z. Penelitian ini juga akan meningkatkan keterampilan penulis dalam melakukan analisis data, serta menerapkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks yang relevan.

2) Bagi Pembaca

Pembaca akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-wallet*, khususnya persepsi manfaat dan kemudahan di kalangan Generasi Z. Ini dapat membantu pembaca sebagai pengambil keputusan dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk mendorong adopsi *E-wallet*.

3) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat menjadi tambahan sumber pustaka yang berguna bagi penelitian dan studi selanjutnya, memberikan wawasan baru yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian di bidang yang sama