

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Standar hidup di negara Indonesia meningkat seiring dengan kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini. Perkembangan baru disebabkan oleh ekonomi digital di dua bidang penting yaitu teknologi dan ekonomi (Mujahidin, 2020) Teknologi merupakan hal yang penting, terutama untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh kebutuhan dan aspek terpenting dalam perekonomian terdapat pada sektor perbankan.

Pada era revolusi 4.0 ini muncul di abad ke-21, terdapat gejolak dalam aspek sosial, politik, budaya, dan ekonomi yang terjadi secara bersamaan. Perubahan ini, Sebagian besar dipicu oleh penyatuan inovasi dalam bidang digital, biologi, dan fisik (Mubyl et al., 2023). Salah satu transformasi besar yang diakibatkan oleh revolusi industri keempat adalah peralihan dari transaksi yang sebagian besar berbasis tunai ke transaksi non-tunai (Mubyl et al., 2023). Kemajuan teknologi informasi dalam bisnis dan perekonomian telah menciptakan tantangan yang signifikan bagi bisnis di semua industri. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh munculnya teknologi keuangan baru, yang biasa disebut dompet digital atau *e-wallet*. Menurut (Aziz Apriyanda et al., n.d.)

E-wallet ini adalah software yang dapat digunakan untuk mentransfer uang elektronik. Peralihan dari metode pembayaran tunai ke metode pembayaran digital adalah contoh utama bagaimana teknologi selalu maju di

dunia saat ini. Untuk berbagai aktivitas transaksional, masyarakat yang tadinya bergantung pada pembayaran tunai kini mulai mengenal dan menerima alternatif pembayaran non-tunai (Priambodo & Prabawani, 2016). Teknologi digital berkembang dengan cepat yang tidak dapat dihindari, dan hal ini berdampak besar pada berbagai aspek kehidupan manusia.

Gaya hidup sekarang telah berubah karena semakin banyaknya akses internet, dan hampir setiap aktivitas yang dilakukan kini melibatkan internet. Melalui penggunaan teknologi, internet telah membuat tugas menjadi lebih cepat, efisien. Gaya hidup generasi milenial saat ini dikendalikan dengan teknologi dan tidak dapat dipisahkan lagi dari kehidupan, peralihan pembayaran dari tunai ke non-tunai sangat mempermudah kehidupan generasi milenial / generasi Z saat ini.

Penggunaan mata uang virtual meningkat dengan dukungan dari Bank Indonesia, banyak perusahaan di Indonesia yang menerapkan e-Payments, atau sistem pembayaran non-tunai berbasis internet (Widiyanti, 2020). Penerapan metode pembayaran non-tunai menyoroti meningkatnya kebutuhan akan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberikan kemudahan dan keamanan (Priambodo & Prabawani, 2016). Melalui penggunaan metode pembayaran elektronik, masyarakat dapat memperoleh manfaat dari proses transaksi yang lebih efisien dan membantu mengembangkan ekonomi digital, namun uang tunai masih menjadi mayoritas transaksi pembayaran di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya masyarakat yang belum memahami dan

belum mengetahui tentang instrumen non-tunai, serta masih sedikitnya layanan pembayaran non-tunai di beberapa daerah.

Perkembangan teknologi finansial atau *fintech* di Indonesia difasilitasi oleh berkembangnya teknologi perdagangan (Hardianti Utari et al., 2021). Menurut (Suhendry, 2021) Teknologi finansial mengacu pada penerapan teknologi dalam sistem perbankan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru. Hal ini juga dapat berdampak pada stabilitas mata uang, stabilitas sistem perbankan, dan/atau efektivitas, keamanan, dan stabilitas sistem pembayaran (Peraturan Bank Indonesia no. 19/12/PBI/2017 tahun 2017). *Fintech* mengacu pada cara teknologi diintegrasikan ke dalam sistem keuangan (Himawati & Firdaus, 2021). Perkembangan *Fintech* yang pesat telah meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan dengan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi dan pembelian secara *online* (Himawati & Firdaus, 2021). Peningkatan pembayaran digital membantu Indonesia dalam mendorong ekosistem keuangan yang lebih efektif dan aman bagi semua orang (Himawati & Firdaus, 2021).

Bank Indonesia berharap dapat menciptakan lingkungan pembayaran yang lebih aman dan efektif di Indonesia dengan mendorong transaksi non-tunai melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014. Tujuan utama program ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kelebihan dan penggunaan metode pembayaran non-tunai (Mujahidin, 2020).

Dompot elektronik adalah program yang berjalan di server dan memanfaatkan media elektronik. Pengguna harus terhubung terlebih dahulu dengan penerbit untuk menggunakan dompet elektronik. E-Wallet membantu dalam pembayaran pulsa, pajak, tagihan listrik, BPJS, belanja online, asuransi, dan lain sebagainya.

Dalam bidang pembayaran digital, popularitas dan pertumbuhan *e-wallet* telah meningkat secara signifikan. Di Indonesia, beberapa *e-wallet* yang populer antara lain OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu, menurut data *Asosiasi Jasa Internet Indonesia* (APJII). Terdapat 143,26 juta pengguna internet di negara ini pada tahun 2017 (Hakim et al., 2022). Pasar *online* yang aktif telah muncul sebagai akibat dari peningkatan penggunaan internet yang signifikan seperti Lazada, Tokopedia, Bukalapak, OLX, Shopee. Selain itu, penggunaan ponsel karena berbagai alasan meningkat karena popularitas aplikasi seperti Gojek, Traveloka, Grab, dan Ruang Guru. Dompot elektronik memainkan peran penting dalam menyediakan mekanisme pembayaran cepat dan mudah yang diminta oleh aplikasi ini.

Setiap platform *e-commerce* memiliki fitur isi ulang saldo, antara lain ShopeePay, GoPay, DANA, dan OVO. Penggunaan fasilitas *e-wallet* akan memberikan sejumlah keuntungan bagi penjual dan pembeli, antara lain:

1. Dompot elektronik memiliki riwayat transaksi, sehingga memudahkan untuk mendeteksi uang yang ditransfer melalui dompet tersebut.
2. Memanfaatkan waktu dan energi dengan lebih efisien membuat perbedaan.
3. Integritas transaksional lebih transparan dan bebas risiko.

E-wallet adalah server uang elektronik yang harus terhubung ke server yang menyediakan Dana agar dapat digunakan. Dompet elektronik tidak sama dengan kartu kredit atau debit transaksi dengan mereka tidak dilakukan secara diam-diam melalui pihak ketiga atau monopoli. Komite pembayaran dan penyelesaian *Bank for International Settlement* mendefinisikan dompet elektronik sebagai perangkat uang seluler yang mungkin sering digunakan dalam sistem pembayaran skala kecil atau token. Menurut Halomoney.com, ada sedikit perbedaan antara *e-wallet* dan *e-money*. Ini termasuk:

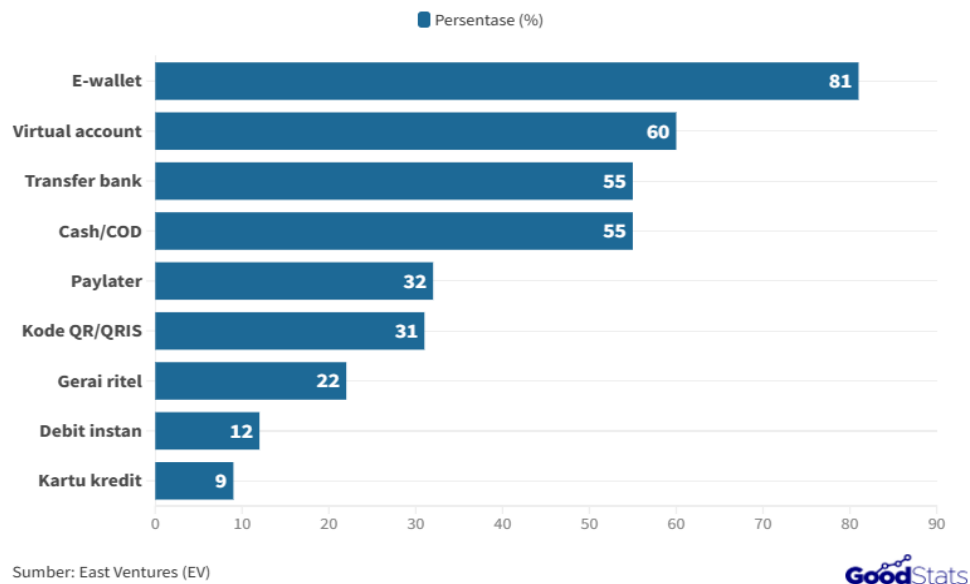
1. *E-wallet* merupakan server mata uang digital, sedangkan *e-money* di Indonesia seringkali berbasis pada chip yang tertanam pada kartu atau media lainnya (*chipbased*).
2. *E-wallet* biasanya digunakan untuk transaksi *online* dan *offline* seperti pembelian, pembayaran, pembelian telepon, pembelian token listrik, pembelian BPJS, dan menonton TV. Sedangkan *e-money* pada umumnya digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti transaksi di pintu tol, pembayaran tiket angkutan umum, transaksi di pintu tol, dan pembelian tiket di pintu tol.

Salah satu faktor yang mendorong *E-wallet* sebagai layanan pembayaran elektronik adalah adanya peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penggunaan Teknologi Finansial. Peraturan ini berguna untuk menerapkan teknologi finansial dalam rangka memacu inovasi di sektor keuangan dan menerapkan prinsip perlindungan konsumen untuk menjamin stabilitas moneter dan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan cepat.

Faktor lain yang menghambat penggunaan produk *e-wallet* ini adalah upaya pemerintah untuk mempercepat pembangunan ekonomi di Indonesia. Sesuai dengan keputusan Presiden Nomor 21/18/PADG/2019 tentang penerapan kode respon cepat nasional dalam pembayaran, pemerintah telah memperkenalkan QRIS (Quick Response Indonesia) sebagai langkah untuk meningkatkan transaksi non-tunai di Indonesia. Pembayaran QRIS digunakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yaitu usaha kecil atau waralaba yang menyediakan layanan perbankan digital.

E-wallet menyediakan metode pembayaran yang praktis, aman, dan menguntungkan bagi penggunanya. Dapat transfer ke semua pengguna dan semua jenis *e-wallet* dan bank. Selalu ada promosi atau diskon di setiap transaksi sehingga meningkatkan kesediaan masyarakat untuk menggunakan cara ini. Kemudahan penggunaannya inilah yang membuat *E-wallet* populer di kalangan masyarakat Indonesia. Berdasarkan laporan East Ventures (EV) bertajuk Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation, *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81% pada tahun 2022.

Gambar 1. Grafik Metode Pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia tahun 2023



Diikuti oleh virtual account dengan 60%. Selain itu, ada juga metode transfer bank dan cash/COD (cash on delivery) dengan persentase masing-masing mencapai 55%. Lalu, disusul oleh metode paylater dan QR/QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dengan proporsi masing-masing sebesar 32% dan 31% di tahun 2022.

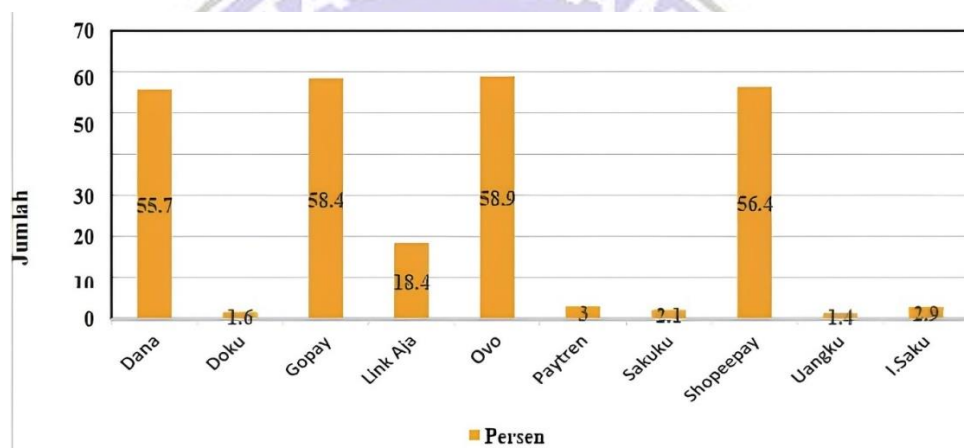
Sebagai generasi yang tumbuh dengan teknologi dan internet, mereka diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan norma budaya baru seperti metode pembayaran non tunai. Generasi non-tunai tidak bisa dipisahkan dari generasi milenial (Mubyl et al., 2023). Berdasarkan hasil studi Samosir tahun 2020, 68% pengguna *E-wallet* adalah generasi milenial. Hal ini penting karena dibandingkan kelompok lain, tingkat produktivitas generasi milenial jauh lebih tinggi. Kalangan milenial menggunakan *E-wallet* setiap minggu

atau dua minggu sekali dengan biaya transaksi isi ulang sekitar Rp 140.663 (Mubyl et al., 2023).

Salah satu *e-wallet* yang sering digunakan oleh generasi Z di Ponorogo adalah Dana. Dana merupakan perusahaan *fintech* Indonesia yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran digital serta transaksi non-tunai dan non-kartu baik *online* maupun *offline* yang dapat diselesaikan dengan cepat, mudah, dan rahasia.

Gambar 2. Grafik Penggunaan E-wallet di Indonesia

Sampai Desember 2023



Sumber: DailySocial.id (23 Desember 2023)

Pada survei DailySocial *Fintech* Report 2023 yang melibatkan 1.500 responden, menunjukkan Dana mengalami tingkat pertumbuhan ke-4 pada tahun 2023 dengan jumlah pengguna sebanyak 55,7 %, yang berarti akan ditempatkan di atas tiga dompet elektronik lainnya yang sering digunakan. (Mulyana & Wijaya, 2018) menjelaskan bahwa dompet elektronik adalah salah satu jenis media elektronik dengan arsitektur berbasis server yang digunakan sebagai metode pembayaran digital melalui koneksi internet.

Pada 5 Desember 2018, Dompot Digital Indonesia (DANA) didirikan oleh PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai rekening tabungan daerah, dan Ant Financial saat ini dimiliki oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Dana fokus pada pembayaran non-tunai dan non-kartu. Menurut CEO Dana, dalam waktu tiga bulan setelah diluncurkan, Dana telah mencapai seratus ribu pengguna, menjadikannya platform yang lebih stabil jika dibandingkan dengan platform *e-wallet* lainnya (Wardani, 2018). Dana ditambas dengan layanan transaksi keuangan lainnya. Infrastruktur Dana memiliki tingkat keamanan tinggi yang sesuai dengan peraturan bank. Selain itu, Dana Data dan Pusat Pemulihan Data berlokasi di Indonesia.

Dalam mengembangkan bisnisnya *e-wallet* perlu bersaing dengan meningkatkan layanan yang ditawarkan. Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan menyediakan fitur layanan pembayaran dengan jenis *e-wallet* Dana, hal ini bertujuan meningkatkan minat penggunaan *e-wallet* Dana. Sederhananya, minat adalah kecenderungan yang kuat terhadap kegembiraan atau ketertarikan yang kuat terhadap sesuatu. Secara umum minat diartikan sebagai ketertarikan seseorang terhadap suatu benda baik hidup maupun mati (Kesuma & Nurbaiti, 2023). Persepsi konsumen dipengaruhi oleh pengetahuannya. Dengan tingkat pemahaman yang dimiliki konsumen, mereka mampu memahami informasi baru, melakukan penelitian, dan merumuskan pendapat. Sebelum memutuskan untuk menggunakan produk *e-wallet* Dana, pelanggan akan selalu mempertimbangkan manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan produk tersebut. Faktor kepercayaan suatu produk mempengaruhi konsep multifaset yang dapat dipahami dari beberapa disiplin

ilmu, termasuk psikologi sosial, psikologi, dan antropologi. Pelanggan cenderung tidak percaya terhadap suatu website atau portal karena reputasi yang dimiliki website atau portal tersebut (Kesuma & Nurbaiti, 2023). Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, tingkat integritas, persepsi konsumen dipengaruhi oleh pengetahuannya. Dengan tingkat pemahaman yang dimiliki konsumen, mereka mampu memahami informasi baru, melakukan penelitian, dan merumuskan pendapat. Sebelum memutuskan untuk menggunakan produk *e-wallet* Dana, pelanggan sering kali mempertimbangkan manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan produk tersebut. Faktor kepercayaan suatu produk juga mempengaruhi penggunaan jasa pengiriman uang elektronik. Kepercayaan adalah konsep multifaset yang dapat dipahami dari beberapa disiplin ilmu, termasuk psikologi sosial, psikologi, dan antropologi. Pelanggan cenderung tidak percaya terhadap suatu website atau portal karena reputasi yang dimiliki website atau portal tersebut (Kesuma & Nurbaiti, 2023). Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, tingkat integritas yaitu fitur kirim Dana, permintaan Dana, near me, top up, dan berita Dana. Fitur lengkap layanan aplikasi Dana adalah untuk mempunyai kebutuhan pengguna dalam transaksi dan memberi keamanan yang tinggi ketika menggunakan aplikasi *e-wallet* (Kesuma & Nurbaiti, 2023). Fitur berfungsi sebagai pedoman untuk mengevaluasi produk lain, sedangkan layanan adalah kegiatan yang terfokus pada titik-titik lemah pada tubuh yang kurang mampu mendukung titik-titik lemah lainnya (Kesuma & Nurbaiti, 2023).

Berdasar dari latar belakang dan fenomena ini, peneliti memperoleh ketertarikan untuk membahas penelitian melalui judul:

“(Pengaruh Pengetahuan Produk, Fitur Layanan, Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *E-wallet* Dana Pada Gen Z di Kabupaten Ponorogo)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana?
4. Apakah pengetahuan produk, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian:

Dengan adanya rumusan masalah yang didapatkan di atas, penulis memaparkan tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana
2. Untuk mengetahui apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana

3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana
4. Untuk mengetahui apakah produk, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat Gen Z Ponorogo menggunakan *e-wallet* Dana

Manfaat Penelitian:

Dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Dalam penelitian ini penulis berharap agar pemerintah lebih memperhatikan industri ekonomi dan kemajuan teknologi.

2. Bagi Akademis

Dalam penelitian ini, penulis berharap agar bisa dijadikan sebagai rujukan karya ilmiah kepustakaan bagi Universitas, Fakultas, dan Jurusan pada khususnya.

3. Bagi Praktisi

Diharapkan agar dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan baik bagi kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai faktor yang mempengaruhi terhadap minat penggunaan *E-wallet* Dana pada Generasi Z. Dengan adanya penelitian ini nantinya diharapkan juga dapat memberi tambahan keyakinan akan pentingnya penggunaan *e-wallet* dimasa yang akan datang bagi generasi-generasi selanjutnya.