

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi pada masa kini menyebabkan pemanfaatan inovasi semakin cepat dalam memenuhi kebutuhan manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Biasanya karena dengan menggunakan inovasi segala sesuatu dirasa lebih layak dan efisien dalam pemanfaatannya. Dengan memanfaatkan inovasi, masyarakat sangat terbantu untuk membuat perbedaan besar dalam mendapatkan layanan. Selain itu, segmen keuangan juga mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Teknologi dan finansial saling terkait satu sama lain. (Ansori, 2019).

Seiring berjalannya waktu, uang elektronik tidak lagi seperti yang dikeluarkan dalam bentuk chip tetapi telah diterbitkan dalam bentuk lain yang harus dikaitkan dengan server. Uang tunai yang disimpan secara elektronik disebut e-money, sedangkan uang tunai yang disimpan di media server disebut e-wallet. E-wallet adalah sebuah aplikasi yang menyimpan uang secara digital yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah (Ika Febrilia et al., 2020). Transaksi keuangan melalui e-wallet dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan smartphone.

Sebuah inovasi perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah Financial Technology atau fintech. Fintech bukan merupakan layanan yang diberikan oleh perbankan melainkan model bisnis baru yang saat ini sangat membantu kebutuhan masyarakat. Produk-produk fintech yang hadir di Indonesia dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan berbagai kemudahan-kemudahan penggunaannya, masyarakat tanpa menyadari telah menggunakan fintech, salah satunya adalah penggunaan produk keuangan uang elektronik (Rahma, 2018). Perkembangan fintech yang semakin pesat selayaknya berbanding lurus dengan penggunaan uang elektronik yang ikut meningkat.



Gambar 1.1

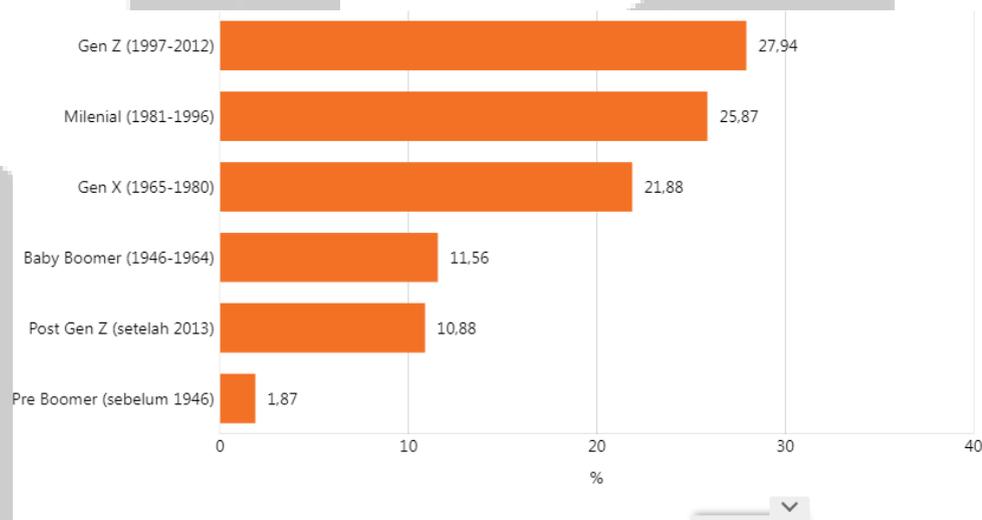
Metode pembayaran terpopuler di Indonesia 2023

Perkembangan teknologi merambah ke dalam berbagai aspek, termasuk transaksi keuangan. Dompet digital atau e-wallet menjadi salah satu alternatif transaksi pembayaran digital yang paling populer di kalangan masyarakat Indonesia saat ini. Produk e-wallet Bank Jombang sendiri yakni Jombang Kita Pay, dimana pengguna saat ini telah mencapai 1000-an user. Pengguna tersebut dari karyawan, nasabah, hingga pegiat usaha mikro Kabupaten Jombang. 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. Peningkatan produk e-wallet merupakan dorongan dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam upaya meningkatkan perkembangan ekonomi di Indonesia. Potensi perkembangan aplikasi e-wallet juga diprediksikan akan semakin gemilang mengingat bonus demografi Indonesia pada tahun 2030 di mana penduduk usia produktif akan lebih besar.

Generasi Z adalah mereka yang dilahirkan antara tahun 1997 sampai dengan 2012. Pada tahun 2024 generasi Z memiliki rentang usia 12-27 tahun.

Terdapat perilaku generasi Z yang cukup menarik perhatian adalah pola hidup cashless. Pola hidup cashless merupakan kegiatan yang transaksi finansial tak dilakukan dengan uang dalam bentuk uang kertas atau koin fisik, namun lebih melalui transfer informasi digital antar pihak yang bertransaksi.

Persentase Pengguna E-Wallet Penduduk Indonesia Menurut Generasi Tahun 2020



Gambar 1. 2

Persentase Pengguna E-Wallet Penduduk Indonesia Menurut Generasi

Sumber : databoks 2021

Hasil survei menunjukkan, bahwa nilai tertinggi pengguna E-Wallet di Indonesia adalah mayoritas Gen Z atau sekitar 27,94%, lalu dilanjutkan oleh generasi milenial sebesar 25,87%, Gen X sebesar 21,88%, Baby boomer sebesar 11,56%, post gen z sebesar 10,88%, pre boomer sebesar 1,87% atau paling sedikit penggunaannya pada e-wallet. Manajer Riset Katadata Insight Center (KIC), Vivi Zabkie mengatakan alasan penggunaan e-wallet paling banyak adalah karena mudah digunakan, faktor keamanan, hemat waktu, ada promo dan pembukaan akun yang mudah.

Jika dilihat dari kepemilikan produk keuangan non tunai, terlihat kecenderungan generasi z yang justru jarang membawa uang dalam jumlah banyak. Generasi Z yang memiliki e-wallet jauh lebih sedikit yakni 12,9% dibandingkan dengan Generasi Z yang memiliki kartu debit yang mencapai

64,2%. Generasi Z yang memiliki e-money juga hanya 11,5%. Produk keuangan non tunai, seperti mobile banking dan internet banking penggunaannya sudah mulai menurun. Artinya, terlihat bahwa generasi Z belum menggunakan e-wallet sebagai produk keuangan utama dalam bertransaksi.

Menurut Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai keyakinan akan kemudahan, yaitu tingkatan di mana pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Penelitian yang dilakukan oleh Priambodo & Prabawani (2016) dan Utami & Kusumawati (2017) bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan e-money.

Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007) mendefinisikan persepsi kemanfaatan sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Penelitian sebelumnya oleh Wibowo & Rosmauli (2015) persepsi kemanfaatan berpengaruh positif pada minat menggunakan e-money.

Kurangnya kepercayaan dianggap sebagai hambatan untuk mengadopsi e-wallet (Seetharaman, 2017). Kepercayaan mengacu pada keyakinan pelanggan bahwa janji-janji yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dapat dipercaya dan memberikan aksi yang saling menguntungkan mengacu kepada perusahaan (Fajarratri, 2010). Berdasarkan penjelasan di atas maka secara sederhana kepercayaan adalah keyakinan bahwa yang pihak yang dipercayai tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. Penelitian oleh Pratama & Saputra (2019) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan e-money.

Menurut Davis (1986) dalam Jogiyanto (2007), minat merupakan perilaku yang didefinisikan sebagai tingkatan dari seberapa kuat minat seseorang untuk melakukan suatu hal tertentu. Minat menggunakan e-wallet didefinisikan sebagai tingkat keinginan individu untuk menggunakan layanan ewallet sebagai alat pembayaran.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka penelitian kali ini akan membahas **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan,**

Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Z”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah tersebut, maka fokus utama dalam penelitian ini adalah faktor-faktor pendorong Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Z. Masalah tersebut dapat dirumuskan menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian secara lebih rinci sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z?
3. Apakah Persepsi Risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor pendorong Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Z di Indonesia. Secara rinci tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis signifikan pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z.

2. Untuk menganalisis signifikan pengaruh kemanfaatan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z.
3. Untuk menganalisis signifikan pengaruh Persepsi Risiko terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z.
4. Untuk menganalisis signifikan pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan e-wallet pada generasi z.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :

Memberikan kesempatan berharga bagi peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh, dipelajari, dan meningkatkan pengetahuan pemasaran khususnya terhadap informasi yang diperoleh serta dari penelitian yang dilakukan.

2. Bagi Perusahaan E-Wallet :

Bagi perusahaan E-Wallet hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan mengenai sikap dan perilaku generasi z yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja pemasar mereka, dan meningkatkan volume penjualan mereka dimasa yang akan datang.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi untuk tambahan literatur manajemen keuangan tentang Pengaruh Kemudahan

Penggunaan, Kemanfaatan, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Z.

1.5 Sistematika Skripsi

Dalam sistematika yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi tiga bab yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian yang sedang dijalankan. Berikut adalah susunan dari penelitian ini antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, dan teknik pengambilan sampel data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian, kemudian saran dari penelitian yang telah di lakukan.

