

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Disrupsi pada era *Society 5.0* saat ini membawa dampak besar bagi bangsa Indonesia untuk terus berkembang karena tuntutan penguasaan manusia terhadap teknologi makin meluas dari pada era Revolusi Industri 4.0. Menurut Ferreira & Serpa (2018) Era *Society 5.0* merupakan usulan untuk memajukan potensi umat manusia atau lebih spesifiknya hubungan individu dengan perkembangan teknologi saat ini dalam upaya mendorong kualitas hidup umat manusia ke arah yang lebih baik melalui *super smart society*. Konsep *Society 5.0* merupakan tinjauan lebih lanjut dari konsep yang ada pada era sebelumnya, dimana *Society 5.0* lebih mengacu pada sistem pemikiran kompleks dan sistematis manusia untuk memanfaatkan *Internet of Things*, *Artificial Intelligence*, dan *Big Data*, yang mana hal ini erat hubungannya dengan Revolusi Industri 4.0 yang sama-sama terfokus oleh kemajuan teknologi atau digitalisasi. Dampak dari adanya digitalisasi tersebut, banyak sektor yang berbondong-bondong untuk melakukan migrasi agar dapat mengembangkan sistem mereka menggunakan teknologi, salah satunya yaitu sektor keuangan yang kini telah berkembang melalui adanya *financial technology* yang mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat.

Financial technology merupakan sebuah penggabungan kegiatan keuangan dengan teknologi yang muncul dari adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang didominasi oleh penggunaan teknologi informasi dan tuntutan hidup yang serba cepat. Menurut Nofie (2016) *fintech* adalah implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya dilakukan oleh perusahaan rintisan (*startup*) yang memanfaatkan teknologi software, internet, dan komunikasi. Sebenarnya, *fintech* telah dikembangkan sejak tahun 1960-an pada saat revolusi komputer dimulai dan berfokus pada sistem *back-end* perusahaan keuangan. Lalu pada tahun 1980 bank mulai memanfaatkan komputer untuk pencatatan data. Kini *fintech* telah banyak digunakan untuk memenuhi kepuasan dan memecahkan permasalahan yang ada pada sektor keuangan terutama penggunaan oleh para Generasi Z.

Generasi Z atau yang juga dikenal sebagai iGen atau *Centennials* adalah individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Dalam buku *Generation Z: A Century in the Making* yang ditulis oleh Corey Seemiller dan Meghan Grace, Generasi Z adalah generasi yang sangat beragam dan global serta dibentuk oleh perubahan sosial dan teknologi. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2020, Generasi Z menduduki peringkat teratas dengan persentase 27,94% dari 270,20 juta jiwa. Generasi Z sangat berpengaruh terhadap kemajuan teknologi saat ini karena mahir dan gandrung akan teknologi informasi dan berbagai aplikasi computer, generasi ini juga erat hubungannya dengan penggunaan *Financial Technology*. Informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan

pendidikan maupun pribadi dapat mereka akses dengan cepat dan mudah, salah satunya yaitu melalui aplikasi media sosial Twitter yang sejak Juli 2023 berganti nama menjadi X, nantinya aplikasi ini juga akan digunakan sebagai alat untuk menyebar e-kuisisioner penelitian ini.

Salah satu adanya terobosan *fintech* yang paling digandrungi oleh masyarakat khususnya para remaja Generasi Z yaitu *Electronic Wallet*. *E-Wallet* didefinisikan sebagai kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (nontunai) dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain (Megadewandanu et al., 2016). Bagi Generasi Z, *E-Wallet* adalah solusi keuangan untuk mengelola uang mereka dengan lebih mudah dan praktis daripada metode konvensional. Seperti halnya dompet fisik, fungsi dompet digital juga untuk menyimpan uang, hanya saja uang tersebut berada di internet dan cara pengisiannya pun biasanya dengan mentransfer atau *top up* saldo pada sebuah penyedia layanan jasa yang telah bekerjasama dengan perusahaan *E-Wallet* tersebut.

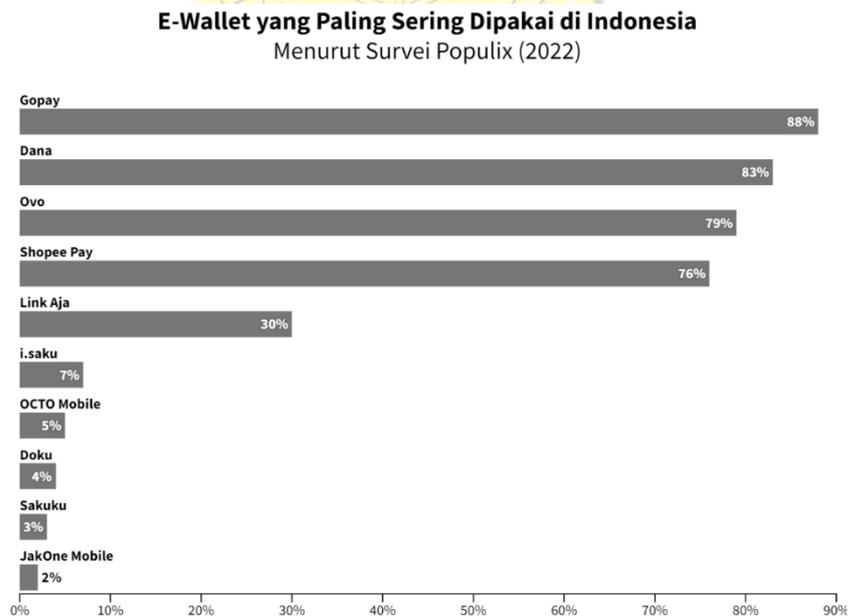
Data dari Bank Indonesia menunjukkan terdapat 38 *E-Wallet* yang telah mendapatkan lisensi resmi dengan nominal transaksi yang meningkat pada kuartal II 2023 mencapai 14,82% secara tahunan, sehingga mencapai Rp 111,35 triliun. Berdasarkan laporan *East Ventures (EV)* yang bertajuk *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation*, *E-Wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81% pada tahun 2022.



Gambar I-1 Metode pembayaran terpopuler di Indonesia 2022

Sumber: East Ventures (EV)

Survei yang dilakukan oleh Populix pada 1000 orang pengguna *E-Wallet*, terdapat beberapa merk *E-Wallet* yang sering dipakai oleh masyarakat Indonesia yaitu Gopay, Dana, OVO, dan Shopee Pay.



Gambar I-2 E-Wallet yang sering dipakai di Indonesia 2022

Sumber: Populix

Seiring dengan meningkatnya penggunaan *E-Wallet* di Indonesia membuat peneliti ingin melihat pengguna menerima dan menggunakan *E-Wallet*. Salah satu teori tentang penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi. *Technology Acceptance Model* atau TAM dikembangkan oleh Davis (1986) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*). TAM dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya, TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA yaitu *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Teori lain yang dapat mendukung penelitian ini adalah teori keamanan. Menurut Simons dalam Ahmad & Pambudi (2013) keamanan informasi yaitu cara untuk mencegah adanya penipuan di suatu sistem yang berdasarkan informasi, dimana informasinya tidak mempunyai maksud fisik. Sedangkan menurut Casalo et al, dalam penelitian Ahmad & Pambudi (2013) dari sudut pandang konsumen, keamanan ialah adanya kekuatan melindungi informasi atau data pengguna dari kejahatan seperti penipuan dan pencurian pada bisnis perbankan secara online.

Persepsi kemudahan atau *perceived ease of use* merupakan tingkat dimana penggunaan teknologi dapat dipahami oleh seseorang. Menurut Davis (1989) *perceived ease of use* diartikan sebagai persepsi yang menerangkan mengenai seberapa besar seseorang memiliki kepercayaan bahwasanya dengan menggunakan teknologi, seseorang tersebut akan dapat terbebas dari segala bentuk usaha. Dalam menggunakan *E-Wallet* kemudahan menunjukkan hal yang harus di perhatikan di dalam suatu Perusahaan karena akan memberikan minat pengguna dalam memenuhi kebutuhannya. Selain itu, *Perceived ease of use* adalah konsep yang merujuk pada sejauh mana Generasi Z merasa bahwa *E-Wallet* mudah digunakan, faktor-faktor seperti antarmuka pengguna yang intuitif, panduan yang jelas, dan dukungan teknis yang memadai dapat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan *E-Wallet*. Semakin mudah *E-Wallet* digunakan, semakin besar kemungkinan Generasi Z akan mengadopsinya dalam kehidupan sehari-hari mereka. Sejalan dengan penelitian Marisa (2020) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dengan menggunakan *financial technology*. Tetapi menurut penelitian Cupian et al., (2022) *perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh terhadap *intention to use Digital Banking*.

Persepsi kebermanfaatan atau *perceived usefulness* sangat penting dalam penggunaan *E-Wallet* karena terdapat pandangan subjektif seseorang terhadap kemampuan suatu aplikasi, sistem, atau teknologi tertentu dalam meningkatkan kinerjanya dan mempengaruhi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Davis (1989), *perceived usefulness* adalah sebuah pandangan subjektif

pengguna terhadap seberapa besar kemungkinan penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut dapat diartikan persepsi manfaat merupakan suatu kecenderungan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa pekerjaannya dan mengukur sejauh mana sistem tersebut membantu mereka melakukan pekerjaan dengan lebih baik. *Perceived usefulness* berkaitan dengan Generasi Z yang merasa bahwa *E-Wallet* membantu mereka mengelola uang mereka dengan lebih baik, misalnya, dalam hal efisiensi transaksi, pelacakan pengeluaran, atau akses ke layanan keuangan tambahan. Semakin besar manfaat yang mereka rasakan, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan *E-Wallet*. Menurut penelitian Andika et al., (2020) *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* pembayaran digital, namun menurut penelitian Cupian et al., (2022) *percieved usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap *intention to use Digital Banking*.

Persepsi keamanan atau *perceived security* pengguna juga berperan penting, pada penelitian Afghani & Yulianti, (2017) persepsi keamanan merupakan suatu perlindungan dimana seseorang merasa terjaga dari timbulnya ancaman – ancaman dari suatu aset informasi. Dengan adanya tindakan kejahatan akan memberikan dampak ketidakpercayaan bagi pengguna terhadap layanan *E-Wallet*, sehingga suatu layanan harus memberikan keamanannya yang praktis tidak membahayakan pengguna dalam membawa uang *cash*. Dapat di katakan *E-Wallet* mempermudah, bermanfaat dan dapat dipercaya keamanannya dengan baik bila digunakan secara terus

menerus. Seperti yang dikatakan pada penelitian Hapsoro & Kismiatun (2022) bahwa *perceived security* mempunyai pengaruh terhadap *intention to use E-Wallet*.

Pentingnya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang diimbangi dengan *perceived security* pengguna terhadap layanan *Electronic Wallet* membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **Analisis Keputusan Penggunaan E-Wallet dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Generasi Z sebagai Dampak dari Adanya *Financial Technology Era Society 5.0*.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diketahui permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?
- b. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Intention to Use*?
- c. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Intention to Use*?
- d. Apakah *Perceived Security* berpengaruh terhadap *Intention to Use*?
- e. Apakah *Intention to Use* berpengaruh terhadap *Actual System Use*?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diperlukan pembatasan masalah agar permasalahan yang ada tidak meluas. Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah di atas, batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini hanya ditujukan kepada Generasi Z atau orang yang lahir antara tahun 1997 sampai 2012 atau pada rentan usia 13 hingga 26 tahun.
- b. Instrumen *fintech* yang dibahas dalam penelitian ini hanya tentang *E-Wallet*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.
- b. Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Intention to Use*.
- c. Untuk mengetahui apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Intention to Use*.
- d. Untuk mengetahui apakah *Perceived Security* berpengaruh terhadap *Intention to Use*.
- e. Untuk mengetahui apakah *Intention to Use* berpengaruh terhadap *Actual System Use*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan berupa pengembangan yang berkaitan dengan bidang ilmu ekonomi khususnya dalam bidang *financial technology*. Selain itu, penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan perbandingan bagi peneliti lainnya.

b. Manfaat Praktis

1.) Bagi Pengguna *E-Wallet*

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pengetahuan dan wawasan terhadap calon konsumen agar mempertimbangkan dalam memutuskan penggunaan *E-Wallet*.

2.) Bagi Universitas

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terutama dalam lingkup instrument *fintech E-Wallet* di era *Society 5.0* khususnya bagi para mahasiswa yang termasuk kedalam Generasi Z.

3.) Bagi Penelitian Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur dan menambah pengetahuan serta wawasan penulis yang digunakan sebagai bahan pertimbangan penelitian yang berkaitan.