

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi mengubah cara pandang sosial dan ekonomi di masyarakat. Berdasarkan publikasi laporan perekonomian Indonesia oleh Bank Indonesia (2019, p. 98) dijelaskan bahwa “digitalisasi menghadirkan model bisnis dan pemain baru, serta mengubah perilaku konsumen dan lanskap ekonomi-keuangan.” Dalam artian, model bisnis yang tradisional telah bertransisi kearah lebih modern dengan memanfaatkan teknologi. Sebagai contoh, para pemilik toko retail yang menjual produknya secara digital. Pengecer tersebut juga bisa mengelola logistik dan melakukan persediaan barang yang akan meningkatkan produktivitas (OECD, 2014).

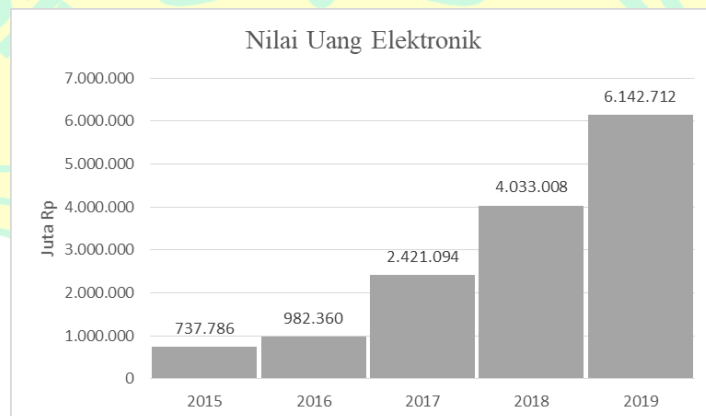
Dengan adanya teknologi, perilaku agen ekonomi juga berubah. Mereka menuntut segala teknologi yang digunakan dapat membuat aktivitasnya lebih mudah dan cepat, termasuk dalam melakukan pembayaran. Revolusi digital membuat pelaku agen ekonomi menggunakan pembayaran *online* yang disediakan oleh perusahaan *financial technology* (*fintech*) (Bank Indonesia, 2019). OECD (2014) menyebutkan tiga keuntungan yang didapat pengguna sistem pembayaran *online*, yaitu (1) melindungi pengguna dari penipuan karena pembeli dan penjual tidak bertukar informasi yang krusial; (2) pengiriman pembayaran lebih cepat

dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional; dan (3) dalam beberapa kasus, dapat melakukan transaksi dengan berbagai mata uang.

*E-wallet* atau *electronic wallet* merupakan salah satu kemajuan dalam sistem pembayaran secara daring yang telah dikembangkan oleh perusahaan *fintech* (*financial technology*). Bank Indonesia (2016) menyebutkan pengertian *e-wallet* atau dompet elektronik dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran pada Bab 1 Pasal 1 menyatakan dompet elektronik sebagai layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran yang dapat menyimpan uang untuk pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik. Mujahidin (2020) mendefinisikan dompet digital – nama lain *e-wallet* – sebagai alat pembayaran tidak tunai yang digunakan konsumen untuk membayar menggunakan aplikasi atau kartu yang sebelumnya aplikasi atau kartu tersebut sudah diisi sistem atau bank yang telah dipercaya. Sejalan dengan itu, Andrew dan Tan (2020) mengungkapkan bahwa *e-wallet* adalah teknologi berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna membayar produk, menerima dan mentransfer uang, serta mengisi ulang akun menggunakan telepon seluler mereka, secara efektif menggantikan dompet fisik. *E-wallet* atau dompet digital ini memiliki kemampuan untuk menyimpan lebih dari satu kartu kredit, kartu bank, dan nomor rekening bank di lingkungan yang aman karena *e-wallet* hanya berisi nomor kartu bank, uang elektronik, identitas pemilik, dan informasi komunikasi yang hampir sama dengan dompet

sungguhnya (Meral, 2020). Dengan demikian, *e-wallet* dapat didefinisikan sebagai alat pembayaran non-tunai berbasis aplikasi dalam keadaan *online* dimana pengguna dapat mengisi akunnya untuk melakukan pembayaran, transfer, maupun menerima uang.

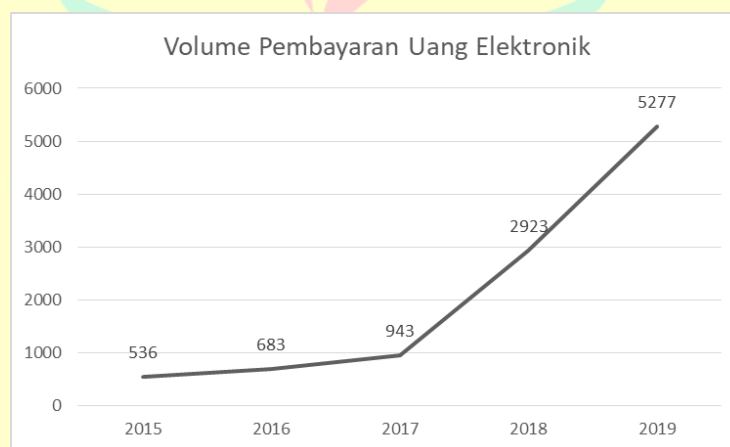
Keberadaan *e-wallet* menjadi inovasi dalam cara pembayaran yang memudahkan konsumen. Manzoor (2010) menyebutkan tiga tujuan dari keberadaan *e-wallet*. Pertama, *e-wallet* memberikan perlindungan dan enkripsi untuk informasi pribadi pengguna serta transaksi itu sendiri. Kedua, *e-wallet* memelihara *database* informasi yang dimasukkan oleh pengguna (alamat pengiriman, alamat penagihan, metode pembayaran, dan informasi lainnya). Ketiga, *e-wallet* mengotentikasi pelanggan menggunakan sertifikat digital dan mekanisme enkripsi lainnya. Dengan tujuan tersebut, *e-wallet* sangat cocok digunakan bagi pembeli *online* karena memudahkan proses transaksi belanja mereka. Peningkatan pengguna *e-wallet* ditunjukkan dalam data yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.



**Gambar 1. 1 Nilai uang elektronik**

Sumber: The red book statistics (2021)

Perangkat teknologi yang digunakan untuk menyimpan nilai mata uang digital adalah *server* atau *chip* (Bank Indonesia, 2020). Pada Gambar 1.1, data yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (2021) mengenai rincian dari nilai uang elektronik mengalami peningkatan dari tahun 2015 hingga 2019. Peningkatan drastis terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah nilai uang yang tersimpan mencapai Rp. 6,14T. Peningkatan ini juga diimbangi dengan data Bank Indonesia mengenai jumlah transaksi yang dilakukan menggunakan uang elektronik.



**Gambar 1. 2 Volume pembayaran uang elektronik**

Sumber: The red book statistics (2021)

Dalam statistik yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (2021) disebutkan bahwa terdapat peningkatan pembayaran dengan menggunakan uang elektronik. Peningkatan volume pembayaran uang elektronik terbesar ini sejalan dengan peningkatan nilai uang, yaitu pada tahun 2018 – 2019. Kenaikan jumlah transaksi ini membuktikan bahwa masyarakat mulai banyak melakukan transaksi pembayaran menggunakan uang elektronik.

Bank Indonesia mengungkapkan jumlah uang penerbit uang elektronik lembaga bukan bank saat ini sudah mencapai 39 unit. APJII atau Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (2020) melakukan survei mengenai penggunaan dompet digital dengan mayoritas penggunanya menggunakan OVO atau 6,5%. Kemudian disusul Gopay dengan penggunaannya sebanyak 5,9%. Lain halnya dengan survei yang dilakukan oleh IPSOS (2019) menunjukkan bahwa Gopay merupakan aplikasi *e-wallet* yang paling banyak digunakan sebanyak 55%, posisi selanjutnya terdapat OVO dan Dana sebanyak 28% dan 11%.

Sebagai produk digital, *e-wallet* banyak digunakan oleh mereka yang hidup dan tumbuh dengan internet. Mereka yang disebut *digital-ites* dikenal sebagai pesan yang selalu ada, di internet, di jejaring sosial, dan di sistem seluler (Western Governors University, 2019). Western Governors University (2019) menyebutkan bahwa *digital-ites* erat kaitannya dengan Generasi Z. Generasi Z termasuk ke dalam generasi *digital natives* yang lahir pada era digital bersamaan dengan Generasi Y dan Generasi Alpha (Chivers, 2021). Sejalan dengan itu, Mendez-Reguera dan Cabrera (2020) menyebutkan bahwa generasi Z adalah penduduk asli digital yang sebenarnya atau *true digital natives* yang telah menjelajahi internet dan jejaring sosial, dan tenggelam dalam *platform* video sejak mereka lahir. Generasi Z terdiri dari orang-orang yang lahir antara tahun 1995 sampai dengan 2010 (Bencsik et al., 2016; Chivers, 2021). Di sisi lain, Badan Pusat

Statistik (2020a) menyebut bahwa Generasi Z berawal dari kelahiran 1997 dan berakhir pada kelahiran 2012.

Menurut laporan APJII (2018) bahwa 49.52% pengguna internet berusia antara 19 sampai 34 tahun, yang memberikan bukti tambahan bahwa Generasi Z tumbuh dan besar di internet. Sedangkan, survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (2020b) menunjukkan mayoritas pengguna internet berada pada rentang usia 25 – 49 tahun atau sebesar 48,33%. Rentang usia 19 – 24 tahun juga dengan persentase sebesar 18,72% menjadi rentang usia terbanyak kedua. Meski tidak dijelaskan secara spesifik kelompok usia tersebut, namun Generasi Z adalah generasi yang berada pada kelompok usia 12 – 27 tahun. Dengan begitu, rentang waktu usia Generasi Z juga menjadi bagian dari pengguna internet yang cukup banyak.

Inovasi teknologi yang muncul tidak serta merta dapat diterima oleh seseorang. Penerimaan teknologi baru menjadi proses apakah seseorang akan menggunakan teknologi tersebut. Penerimaan teknologi harus terukur jelas faktor-faktor yang memengaruhinya. Menant et al. (2021) menyebutkan terdapat dua komponen yang ideal dalam menerima teknologi, yaitu teknologi dengan kualitas yang kompatibel dengan tujuan pengguna dan terkait penggunaannya sendiri terkait tren psikologis dan sosial untuk mendukung perilaku baru. Kemunculan teori penerimaan teknologi untuk menganalisis komponen tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori Davis (1989) yang peneliti gunakan dalam menganalisis

penerimaan *e-wallet* pada penelitian ini. Davis sendiri menyebutkan dua determinan pengaruh apakah seseorang akan menggunakan teknologi tersebut merujuk pada kegunaannya atau *perceived usefulness* dan juga kemudahan dalam menjalankan sistem tersebut atau *perceived ease of use*.

Penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti mengenai *e-wallet* (Halim et al., 2020; Kumala et al., 2020; Kustono et al., 2020; Madan & Yadav, 2016; Matemba & Li, 2018; Nag & Gilitwala, 2019; Phan et al., 2020; Soodan & Rana, 2020; Yang et al., 2021). Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori TAM (Almaiah, 2018; Keni et al., 2020; Nikou & Economides, 2017; Patel & Patel, 2018; To & Trinh, 2021; Tsai et al., 2021; Verma & Sinha, 2018; Zhang et al., 2018). Generasi X (Daragmeh et al., 2021; Kumala et al., 2020). Generasi Z (Halim et al., 2020; Kristina & Harris, 2020; Maharani, 2021; Rahadi et al., 2021; Simorangkir & Afgani, 2021).

Penelitian Halim et al. (2020) berkaitan mengenai penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z dengan faktor yang diambil adalah *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *facility condition*, dan *social influence*. Penelitian yang dilakukan Teo et al. (2020) pada pengguna *e-wallet* di Malaysia dengan faktor yang diambil *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *social influence*. Penelitian Halim et al. (2020) memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian Teo et al. (2020) dengan letak perbedaannya terletak pada faktor yang memengaruhi niat

penggunanya. Kondisi fasilitas diangkat oleh Halim et al. (2020) dalam penelitiannya. Sedangkan, penelitian Teo et al. (2020) mengangkat isu keamanan sebagai faktor yang memengaruhi niat pengguna *e-wallet*.

Keamanan dalam teknologi berkaitan dengan maraknya kejahatan siber. *Phishing* adalah salah satu kejahatan siber yang mengarah kepada kebocoran data yang nantinya akan digunakan dalam sistem lain (F5 Labs, 2017). Badan Siber dan Sandi Negara (2021) menyebutkan kejahatan lainnya yang ditimbulkan dari *phishing* adalah pencurian identitas, pemerasan sampai korban bisa menjadi tersangka kejahatan sebab kebocoran kepemilikan identitas tersebut. Dalam waktu 5 tahun sampai 21 maret 2022, Indonesia Anti-Phishing Data Exchange (IDADX) telah mengumpulkan 32.296 laporan mengenai *phishing* pada domain .id (Pengelola Nama Domain Internet Indonesia, 2022). Dalam jangka waktu 5 tahun, data yang dicatat oleh Internet Crime Complain Center (2021) mencatat bahwa terdapat 731.739 laporan mengenai *phishing* yang terjadi di Amerika. F5 Labs (2017) menyebutkan penyebab utama kebocoran data terbesar kedua adalah *phishing* dengan persentase 19%. Kejahatan siber ini membuat Generasi Z yang lebih paham mengenai teknologi menjadi lebih waspada. Sebanyak 60% Generasi Z merasa khawatir tentang data mereka digunakan pihak lain (GlobalWebIndex, 2019).

Dengan demikian, peneliti akan melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan *e-*



*wallet*. Variabel-variabel yang diambil dalam pengukuran, yaitu *behavioral intention*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security* dan *social influence*. Dengan sampel yang diambil adalah Generasi Z yang berada di wilayah Jabodetabek.

## 1.2. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini memiliki enam buah pertanyaan, yaitu:

- a. Apakah *social influence* memengaruhi *perceived ease of use* dalam menggunakan *e-wallet*?
- b. Apakah *social influence* memengaruhi *perceived usefulness* dalam menggunakan *e-wallet*?
- c. Apakah *perceived ease of use* memengaruhi *perceived usefulness* dalam menggunakan *e-wallet*?
- d. Apakah *perceived ease of use* memengaruhi *behavioral intention to use e-wallet*?
- e. Apakah *perceived usefulness* memengaruhi *behavioral intention to use e-wallet*?
- f. Apakah *perceived security* memengaruhi *behavioral intention to use e-wallet*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki enam tujuan, yaitu untuk menguji:

- a. Pengaruh *social influence* terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan *e-wallet*.

- b. Pengaruh *social influence* terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *e-wallet*.
- c. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *e-wallet*.
- d. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use e-wallet*.
- e. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use e-wallet*.
- f. Pengaruh *perceived security* terhadap *behavioral intention to use e-wallet*.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat seperti:

- a. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teori dalam sistem informasi, khususnya yang berhubungan dengan niat penggunaan teknologi.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai pengaruh penggunaan teknologi yang dilihat dari kemudahan, kegunaan, keamanan dan lingkungan sosial.