

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini teknologi mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan zaman. Aktivitas Masyarakat saat ini didominasi dengan pengaruh teknologi, salah satunya pada bidang keuangan yang menciptakan inovasi baru (Susanti, 2023). Salah satunya adalah kegiatan bertransaksi menggunakan teknologi yang lebih memberikan kemudahan dan efisiensi. Perkembangan teknologi menjadikan cara bertransaksi pada masyarakat yang pada awalnya tradisional menjadi lebih *modern* (Muttaqin, 2021). Fenomena yang terjadi saat ini yaitu perubahan kebiasaan dalam melakukan proses transaksi yang pada awalnya dilakukan secara tunai (*cash*) menjadi non tunai (*cashless*), peristiwa tersebut disebut dengan *cashless society* (sikapiuangmu.ojk.go.id, 2024).

Dengan adanya tren digitalisasi tersebut tidak hanya memberikan perkembangan sistem pembayaran yang nyaman, cepat dan efisien namun juga memberikan risiko pada perkembangan ekonomi dan keuangan di Indonesia. Inovasi semacam ini juga akan membawa berbagai risiko, sehingga perlu adanya keseimbangan antara mendukung penuh inovasi teknologi digital dan bekerja keras untuk mengurangi risiko inovasi sistem pembayaran. Hal ini menjadi tanggung jawab dan tantangan bagi Bank Indonesia (Atmaja, 2022). Tantangan utama mencakup keamanan dan privasi data, peraturan teknologi keuangan baru, dan perubahan perilaku konsumen dalam transaksi keuangan. Sementara itu, peluangnya mencakup peningkatan efisiensi operasional melalui

digitalisasi, inovasi kebijakan moneter yang lebih responsif, kolaborasi internasional yang lebih mudah, dan peningkatan akses keuangan bagi masyarakat (Lestari, 2024).

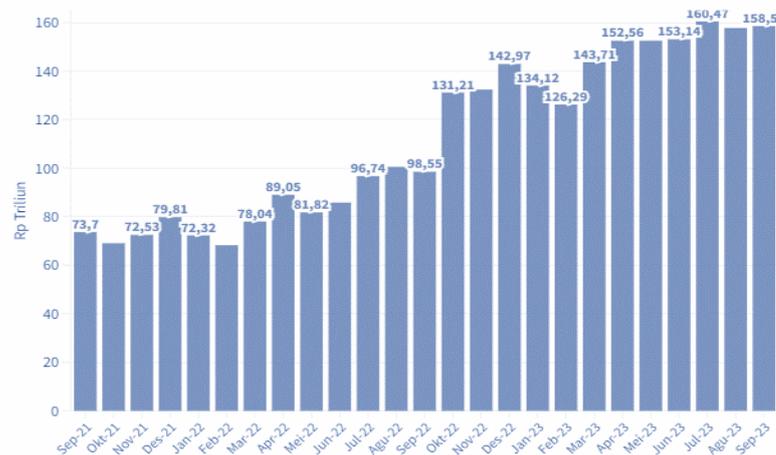
Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi kajian terkini yaitu teknologi finansial atau *Financial Technology (FinTech)*. Perkembangan teknologi ini merupakan sebuah inovasi di bidang jasa keuangan dengan menggunakan unsur teknologi yang dapat menjangkau masyarakat hingga ke pelosok-pelosok yang belum terjangkau oleh perbankan (Sari, 2018). *FinTech* muncul dan berkembang seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi dengan tuntutan hidup yang serba cepat. Penerapan *FinTech* dapat lebih memaksimalkan layanan produk perbankan dan membuat sistem pembayaran dalam transaksi jual beli menjadi lebih efektif dan efisien (Pambudi, 2019).

Menurut Bank Indonesia, *FinTech* merupakan pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan yang dapat berdampak pada stabilitas keuangan. Sedangkan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan pengertian *FinTech* sebagai inovasi pada industri jasa keuangan berkat penggunaan teknologi. Bank Indonesia mengklasifikasikan *FinTech* ke dalam beberapa kategori, salah satunya adalah *Payment Systems* yang merupakan Layanan yang memfasilitasi pembayaran digital, termasuk *E-Wallet*, *payment gateway*, dan transfer DANA elektronik (Hakim, 2022).

Menurut situs resmi Bank Indonesia, *E-Wallet* atau dompet elektronik adalah bagian dari uang elektronik yang menggunakan perangkat lunak atau aplikasi berbasis server untuk menyimpan data pembayaran, yang dapat

digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik. Bank Indonesia mengatur penggunaan *E-Wallet* melalui peraturan-peraturan yang bertujuan untuk memastikan keamanan, efisiensi, dan inklusi keuangan pada Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/11/DKSP tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik (peraturan.bpk.go.id, 2024).

Bank Indonesia menyatakan kinerja ekonomi dan transaksi keuangan digital tetap kuat didukung oleh sistem pembayaran yang aman, lancar, dan andal. Pada tahun 2023, volume transaksi bank digital mencapai Rp58.478,24 triliun dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 13,48%. Pada saat yang sama, volume transaksi mata uang elektronik (UE) meningkat sebesar 43,45% year-on-year, mencapai 835,84 triliun rupiah. Bank Indonesia memperkirakan volume transaksi uang elektronik akan tumbuh 25,77% setiap tahunnya hingga mencapai Rp1.051,24 triliun pada tahun 2024.



Sumber: dataindonesia.id, 2024

**Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik.**

Gambar 1.1 diatas merupakan data dari Bank Indonesia yang dipublish oleh dataindonesia.id bahwa data nilai transaksi uang elektronik sebesar Rp 158,59

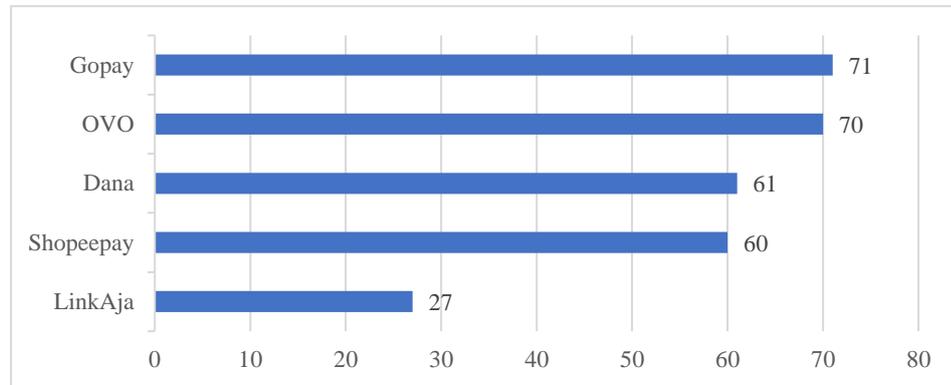
triliun pada September 2023. Jumlah tersebut meningkat 0,5% dari bulan sebelumnya sebesar Rp157,81 triliun. (*month-to-month/m-to-m*) yang sebesar Rp 157,81 triliun. Volume transaksi mata uang elektronik pada September 2023 masih meningkat 60,9% dibandingkan periode yang sama tahun lalu (*year on year/yoy*). Pada September 2022, nilai transaksi uang elektronik di Indonesia tercatat sebesar Rp 98,55 triliun. Peningkatan jumlah uang elektronik yang beredar setiap tahunnya telah membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sudah mulai beralih untuk menggunakan uang elektronik sebagai sistem pembayaran dalam bertransaksi terutama *E-Wallet* (Pratiwi & Sofwan, 2022).

Pembayaran dompet digital telah menjadi salah satu pilihan untuk melakukan suatu transaksi baik secara online maupun konvensional. Kehadiran dompet digital telah membentuk dan menciptakan masyarakat baru khususnya pada saat pandemi, yaitu masyarakat tanpa uang tunai yang bergantung pada segala jenis pembayaran elektronik melalui dompet digital (Wiadi, 2023). Untuk mewujudkan Indonesia sebagai *Largest Digital Economy* dengan besarnya potensi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, Bank Indonesia sebagai Bank Sentral ikut mendorong perkembangan ekonomi digital ini dengan mengeluarkan suatu kebijakan mengenai sistem pembayaran. Salah satu bentuk penerapan ekonomi digital yang dilakukan Bank Indonesia adalah dengan diciptakannya sistem pembayaran dengan menggunakan *Quick Response Code* (QR Code). Berkenaan dengan hal tersebut, Bank Indonesia baru saja melakukan inovasi dengan mengeluarkan kebijakan baru mengenai sistem pembayaran digital di Indonesia (Surya, 2021).

Menurut Kompasiana, teknologi *E-Wallet* telah mendorong transformasi digital dalam sistem keuangan dan memberikan akses ke layanan keuangan yang inovatif dan mudah diakses (Bank Indonesia, 2022). Hal ini sangat penting dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi karena mendorong inklusi keuangan dan memungkinkan lebih banyak orang untuk terlibat dalam ekonomi digital. Selain itu, pandemi COVID-19 juga memainkan peran penting dalam meningkatkan popularitas *E-Wallet*. Banyak orang lebih suka melakukan transaksi tanpa bersentuhan langsung dan menggunakan berbagai alternatif yang mudah, efektif, dan efisien (Bank Indonesia, 2022). Menurut Airlangga Hartarto, Menko Perekonomian, 37% konsumen baru menggunakan ekonomi digital setelah pandemi, yang menyebabkan fenomena *cashless society*. Hal ini tidak hanya meningkatkan keamanan transaksi tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan transaksi digital (Bank Indonesia, 2022).

Di Indonesia, terdapat berbagai jenis *E-Wallet* yang digunakan secara luas oleh masyarakat untuk berbagai transaksi pembayaran, mulai dari belanja online hingga pembayaran tagihan. Hal tersebut membuat transaksi jual beli menjadi lebih aman. Pengguna hanya perlu menunjukkan aplikasi *E-Wallet*, di mana ada saldo dan poin yang diberikan (Utami, 2019). Bank Indonesia memberikan izin resmi kepada penyelenggara uang elektronik, termasuk *E-Wallet*, yang memenuhi persyaratan regulasi dan standar keamanan tertentu. Terdapat setidaknya 48 provider *E-Wallet* yang terdaftar resmi di Bank Indonesia dimana lima besar *E-Wallet* tersebut yang mendominasi pasar

meliputi Gopay, OVO, DANA, ShopeePay, dan LinkAja (Populix, 2022; Saputri & Pratama, 2021).



**Gambar 1. 2 E-Wallet yang paling sering digunakan di Indonesia**

Sumber: Insight Asia, 2024

Dilihat dari Gambar 2.1 laporan “*E-Wallet Industry Outlook 2023*” Insight Asia, 74% dari 1.300 penduduk perkotaan yang disurvei telah menggunakan dompet digital. Terdapat 50% responden laki-laki dan 50% perempuan, dengan usia berkisar antara 18 hingga 55 tahun, dan pekerjaan mulai dari pegawai swasta hingga siswa sekolah menengah. Data diatas menunjukkan bahwa terdapat 5 *E-Wallet* terfavorit di Indonesia, yaitu Go-pay dengan angka 71% menjadi posisi pertama, dilanjut dengan OVO dengan 70% dan DANA 61%.

Salah satu *E-Wallet* yang hadir di Indonesia adalah DANA yang berasal dari perusahaan PT Espay Debit Indonesia. DANA memberikan fitur pembayaran melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu. Konsep dompet digital DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah ada di pasar Indonesia, yakni memiliki konsep *platform* terbuka (Syahidah, 2023). Hal ini aplikasi DANA dapat masuk dan digunakan di berbagai *platform* berbeda (*offline* dan *online*) namun tetap terintegrasi. Konsep *open platform* yang diusung oleh DANA memungkinkan dompet digital ini dapat terhubung dengan

berbagai bentuk alat pembayaran seperti: saldo *online*, kartu debit, dan kartu kredit (Kartika, 2023).

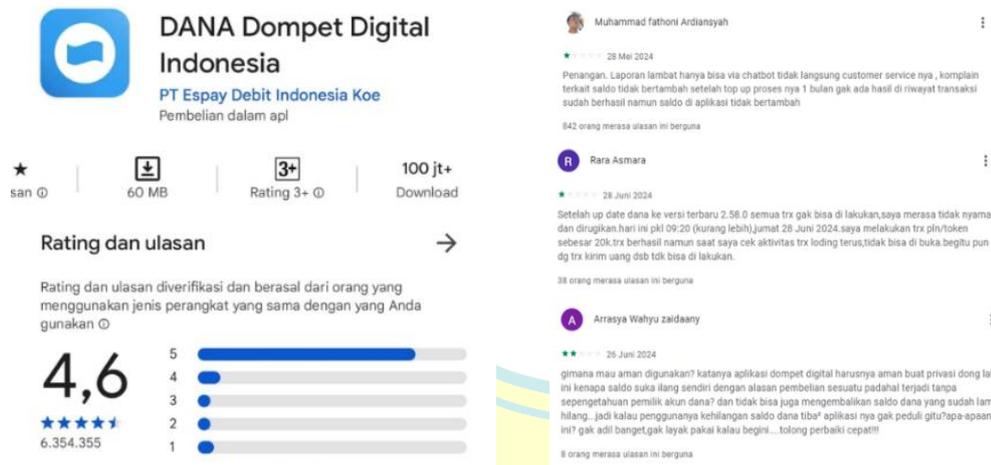
Aplikasi DANA merupakan *platform* dompet digital, berada di bawah pengawasan Bank Indonesia, bukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal tersebut karena Aplikasi DANA beroperasi sebagai penyelenggara layanan sistem pembayaran, yang merupakan wilayah yurisdiksi Bank Indonesia (Utama, 2020). OJK mengawasi lembaga keuangan non-bank seperti perusahaan *FinTech lending* atau pinjaman online, sementara BI mengawasi penyelenggara jasa sistem pembayaran dan pengelolaan uang elektronik (Sengkey, 2023).

Dalam fitur Kirim Uang ke rekening bank aplikasi DANA, pengguna dapat mengirim uang ke rekening bank milik sendiri maupun orang lain. Untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya, DANA menjalin kerjasama dengan berbagai bank di Indonesia. DANA juga terus menjalin kerjasama dengan bank-bank lainnya untuk memperluas jangkauan layanannya (DANA.id, 2025). Di lain hal itu untuk menjaga keamanan data pengguna ditengah banyaknya kejahatan siber, DANA menjamkannya dengan diadakannya *Personal Identification Number* (PIN) juga *face verification* mulai dari login hingga bertransaksi. Semua transaksi digital yang terjadi di dalam aplikasi DANA sudah berada dibawah pengawasan Bank Indonesia dan memiliki sertifikat PCI-DSS (*The Payment Card Industry Data Security Standard*). Ini merupakan sistem keamanan untuk meningkatkan kontrol seputar data untuk mengurangi penipuan (Putri *et al.*, 2023)

Manfaat dari fitur Kirim Uang yang ditawarkan oleh DANA membuat fitur tersebut menjadi salah satu fitur yang paling sering digunakan oleh pengguna.

DANA sendiri mencatat terdapat kenaikan transaksi transfer ke rekening bank sebesar 150% per Maret 2023 (insight.kontan.co.id). Di sisi lain menurut survei YouGov BrandIndex untuk Q1 2022, fitur “kirim uang” DANA menempati peringkat kedua di antara fitur pilihan pengguna. 31% responden memilih untuk memanfaatkan DANA untuk mengirim uang. Dimana yang tertinggi ada pada pengisian ulang pulsa dan data sebesar 38% dan terendah ada pada pembayaran tagihan rumah tangga sebesar 12%. Angka-angka diatas menjadi wujud bukti bahwa fitur Kirim Uang Aplikasi DANA menjadi fitur yang digemari oleh para pengguna. Dalam survey tersebut juga diketahui bahwa peminat dari fitur tersebut berada di usia muda yaitu 18-24 tahun yang mana termasuk ke dalam kategori Generasi Z.

Generasi Z adalah generasi yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010 (Siregar, 2023). Salah satu hal yang sangat dekat dengan Generasi Z adalah penggunaan *FinTech* dengan jenis *E-Wallet* ini (Pratiwi, 2022). Kelompok generasi Z ini berpotensi berkembang menjadi pelaku ekonomi penting yang dapat membantu jaringan keuangan syariah berkembang lebih cepat. Perkembangan digitalisasi sebagai hidup baru dalam bertransaksi Z mendukung kemungkinan tersebut. (Nusaibah, 2023). Pasalnya, ditengah terus naiknya jumlah pengguna dompet digital di Indonesia dan banyaknya transaksi transfer yang terjadi, ada beberapa keluhan dari pengguna yang masuk di ulasan *Play Store* aplikasi DANA.



Sumber: *Play Store*, 2024

**Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi DANA di Play Store**

Mereka membagikan pengalaman juga keluhan mereka dalam melakukan transaksi transfer uang melalui aplikasi DANA. Yang paling sering dikeluhkan adalah saldo yang dikirim tidak sampai ke rekening tujuan dan bahkan ada pengguna yang kehilangan saldo. Hal ini membuat adanya kekhawatiran pengguna dan menyebabkan turunnya kepercayaan pengguna terhadap keamanan serta brand dompet digital itu sendiri yang kemudian membuat pengguna enggan untuk melakukan penggunaan pada aplikasi tersebut.

Berkembangnya *E-Wallet* di kalangan masyarakat merupakan salah satu bentuk dari kemudahan yang tercipta karena kemajuan teknologi, namun tidak semua munculnya teknologi dapat diterima mudah oleh masyarakat, karena dibutuhkan penyesuaian dan waktu untuk memahami teknologi baru yang sedang berkembang, dan yang perlu diketahui juga adalah bahwa persepsi maupun sikap yang menimbulkan intensi pada setiap individu terhadap penggunaan suatu teknologi itu berbeda-beda. Dalam hal ini, sektor keuangan

perlu terlebih dahulu memahami mengenai tingkat penerimaan individu terhadap penggunaan teknologi pada layanan keuangan (Chong, T.P, et.al, 2019). Untuk memahami sikap setiap individu dalam menerima teknologi ketika bertransaksi menggunakan *FinTech (E-Wallet)* atau *digital payment system* maka digunakan pendekatan yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan tujuan untuk memperoleh hubungan yang positif terhadap intensi penggunaan layanan *FinTech*. Variabel ini memengaruhi variabel kegunaan, sikap, intensi dan penggunaan teknologi sesungguhnya (Pratama, 2022).

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu teori yang paling umum digunakan untuk menjelaskan mengenai penerimaan individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Teori TAM dikembangkan oleh Davis (1989), terdapat dua variabel utama dalam teori ini yang menentukan penerimaan individu terhadap penggunaan teknologi diantaranya yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat (Sunarya, 2022). Dalam teori ini, penggunaan teknologi secara efektif setara dengan istilah “perilaku” dalam TRA, namun digunakan dalam konteks teknologi. Konstruk ini dipengaruhi langsung oleh intensi dan kegunaan (Putri, 2023).

Pada penelitian ini peneliti juga menambahkan variabel-variabel lainnya seperti yang telah disarankan oleh peneliti sebelumnya seperti persepsi risiko, sehingga dalam penelitian ini peneliti akan menguji tiga variabel independen diantaranya yaitu pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap

penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Jakarta Timur, dalam hal ini penggunaan digunakan sebagai variabel dependen.

Kemudahan penggunaan aplikasi DANA menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis karena kemudahan penggunaan berarti pengguna akan terus menggunakan DANA. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) atau dengan kata lain teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna (Puspitasari, 2020). Selain kemudahan penggunaan, Manfaat yang diberikan DANA sangat berperan penting terhadap *intention to continue use*, jika pengguna DANA merasakan manfaat secara terus menerus ketika menggunakan aplikasi DANA, maka pengguna akan menggunakan DANA secara berlanjut (Meliana, 2023). Selain faktor persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan yang memengaruhi minat menggunakan teknologi, faktor lainnya ialah persepsi risiko (Syahril, 2019).

Meski teknologi menawarkan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi penggunanya, ternyata masih banyak pengguna yang menolak menggunakan teknologi karena ketidakpastian dan masalah keamanan. (Salim, 2024). Meski teknologi menawarkan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi penggunanya, adanya *E-Wallet* juga mengandung risiko, seperti keamanan transaksi, data diri, dan sebagainya. Masyarakat perlu memahami lebih jauh tentang ewallet agar bisa memanfaatkannya secara optimal (Suyanto, 2023).

Berdasarkan pemaparan diatas, maka hal inilah yang membuat peneliti tertarik meneliti tentang faktor yang memengaruhi Generasi Z terhadap loyalitas penggunaan aplikasi DANA di Kota Jakarta Timur. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Loyalitas Penggunaan Layanan *E-Wallet* DANA Pada Generasi Z di Kota Jakarta Timur”**

### **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan memengaruhi Generasi Z di Kota Jakarta Timur dalam loyalitas penggunaan aplikasi DANA?
2. Apakah persepsi manfaat memengaruhi Generasi Z di Kota Jakarta Timur dalam loyalitas penggunaan aplikasi DANA?
3. Apakah persepsi risiko memengaruhi Generasi Z di Kota Jakarta Timur dalam loyalitas penggunaan aplikasi DANA?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap Generasi Z di Kota Jakarta Timur dalam loyalitas penggunaan aplikasi DANA.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap Generasi Z di Kota Jakarta Timur dalam loyalitas penggunaan aplikasi DANA.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap Generasi Z di Kota Jakarta Timur dalam loyalitas penggunaan aplikasi DANA.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat atau berguna bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat terhadap pengguna dalam loyalitas penggunaan *E-Wallet* aplikasi DANA.
2. Hasil penelitian diharap dapat berguna sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan *E-Wallet* aplikasi DANA dalam memaksimalkan fitur-fitur pada aplikasi ini dan meningkatkan layanannya sehingga kedepannya mampu menarik banyak pengguna.
3. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas penggunaan *E-Wallet* DANA.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah  
Sebagai bahan rekomendasi dalam membuat kebijakan ekonomi khususnya dalam membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan *E-Wallet* yang tersebar di Indonesia.
2. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai model referensi penelitian yang lebih kompleks dan referensi untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas penggunaan *E-Wallet* DANA.

### 3. Bagi Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi guna mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap transaksi melalui *E-Wallet* aplikasi DANA.



*Intelligentia - Dignitas*