

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah banyak membantu manusia menggunakan sumber daya dengan lebih mudah. Kemajuan teknologi digital yang sangat cepat ini membawa banyak perubahan, terutama perkembangan teknologi menuju teknologi digital. Sejak munculnya teknologi digital tersebar merata menggunakan basis internet, generasi milenial dan generasi z telah banyak memanfaatkan Anjungan Tunai Mandiri, kartu kredit, dan debit sebagai alat pembayaran. Perubahan ini dibantu oleh peningkatan ketersediaan perangkat dan internet di seluruh masyarakat, yang membuat semua hal menjadi lebih mudah mulai dari belanja, transportasi, dan mengakses keuangan secara digital (Syafitri, 2020).

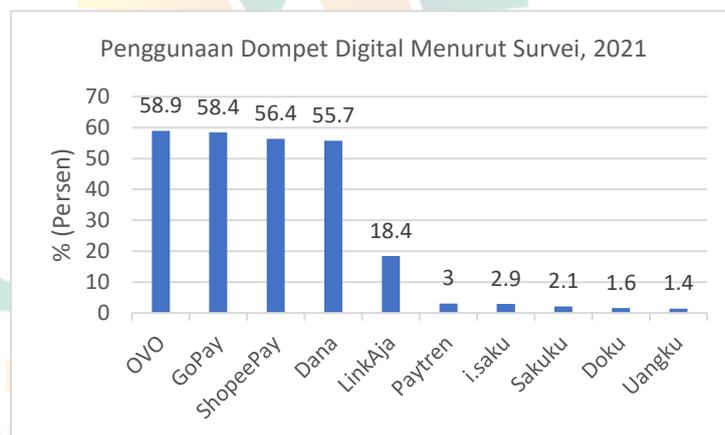
Perkembangan teknologi telah mengubah sistem pembayaran, yang sekarang dapat dilakukan secara digital. Indonesia saat ini memasuki era ekonomi digital. Ini ditunjukkan oleh peningkatan jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet dalam berbagai aspek kehidupan mereka, seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Dalam sektor ekonomi, telah memungkinkan transaksi perdagangan dan komunikasi antara penjual dan pembeli melalui internet. Selain itu, masyarakat Indonesia telah memulai menerapkan sistem pembayaran menggunakan uang elektronik, juga dikenal sebagai *e-money*.

Terdapat pergeseran inovasi di dunia bisnis khususnya bidang keuangan sebagai akibat dari perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Pembayaran digital dengan uang elektronik semakin populer sebagai akibat dari pertumbuhan *Financial Technology (FinTech)* di Indonesia. Masyarakat dapat memilih merek apapun yang mereka butuhkan saat melakukan transaksi digital. Dengan menggunakan pembayaran digital, bank transfer, dan berbagai layanan teknologi keuangan, masyarakat dapat

melakukan semua transaksi baik secara offline maupun online tanpa menggunakan uang tunai (Kumala & Mutia, 2020).

Metode *cashless* paling populer saat ini adalah dompet digital. *E-wallet* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, merupakan pelayanan digital dimana memungkinkan pengguna melangsungkan pembayaran seperti uang elektronik, kartu kredit, atau uang kertas (Bank Indonesia, 2016).

Salah satu komponen *digital payment* atau metode pembayaran secara digital adalah dompet digital, juga dikenal sebagai *e-wallet*. *Digital payment* adalah metode pembayaran berbasis teknologi atau elektronik di mana uang dijaga, diolah, dan diperoleh sebagai bentuk data digital. Saat ini banyak aplikasi *digital payment* seperti GoPay, OVO, ShopeePay, DANA, LinkAja, dan lainnya. Seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi melalui aplikasi dari penjual yang sudah terdaftar secara resmi. Pengguna *e-wallet* akan menerima diskon, penawaran, dan promosi dari penyedia jasa (Ni'mah & Yuliana, 2020).



Gambar 1.1

Diagram Penggunaan Dompet Digital

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Menurut hasil survei *DailySocial Fintech Report 2021* yang melibatkan 1.500 responden, *e-wallet* yang kerap dipakai yaitu OVO,

GoPay, ShopeePay, dan DANA. Penggunaan dompet digital lainnya kurang dari 50%, termasuk LinkAja, Paytren, i.saku, dan lain sebagainya.

Riset yang dilakukan *Neurosensum* menunjukkan bahwa *ShopeePay* mendominasi pasar dompet digital Indonesia yakni sebesar 68%, kemudian disusul OVO 62%, DANA 54%, GoPay 53%, dan LinkAja 23%. *Research Manager Neurosensum* Indonesia, Tika Widyaningtyas mengatakan *ShopeePay* menguasai pasar *e-wallet* Tanah Air karena terintegrasi dengan *marketplace Shopee*, hal ini memudahkan responden dalam berbelanja online. Secara frekuensi, pengguna yang bertransaksi menggunakan *ShopeePay* rata-rata sebanyak 14,4 kali per bulan, OVO 13,5 kali per bulan, GoPay 13,2 kali per bulan, DANA 12,2 kali per bulan, dan LinkAja 8,2 kali per bulan (Katadata, 2021).

PT Airpay Internasional Indonesia (*ShopeePay*) salah satu perusahaan *Fintech* pada saat ini sedang mengalami pertumbuhan cepat, perusahaan ini berdiri sejak bulan November 2015, dan mempunyai produk uang elektronik dengan merk dagang *ShopeePay*. Pada bulan Agustus 2018, *ShopeePay* mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 20/293/DKSP/Srt/B kemudian secara resmi diresmikan pada November 2018.

Sejak diluncurkan, *ShopeePay* telah mencatatkan pertumbuhan yang pesat dalam industri dompet digital di Indonesia. *ShopeePay* menawarkan berbagai macam layanan pembayaran digital, seperti pembayaran *e-commerce*, tagihan utilitas, hingga transfer uang. *ShopeePay* adalah dompet digital yang sederhana, aman dan memuaskan. Selain itu, semua orang dapat menggunakan *ShopeePay* untuk transaksi offline di beberapa toko yang bekerja sama dengan *Shopee*. Namun *cashback* diberikan dalam bentuk poin di aplikasi *Shopee* saat melakukan transaksi secara offline.

Dompet digital *ShopeePay* semakin banyak diminati oleh anak muda termasuk generasi Z di zaman sekarang. *ShopeePay* merupakan dompet digital yang mudah digunakan dan memiliki fitur yang menarik dan praktis. Di era perkembangan teknologi keuangan saat ini, *digital wallet*

semakin banyak digunakan termasuk oleh generasi Z yang menginginkan kecepatan dan efisiensi dalam bertransaksi. *ShopeePay* memiliki berbagai fitur menarik, seperti promo dan *cashback*.

Generasi Z yaitu generasi yang sangat akrab dengan teknologi, mereka juga dikenal sebagai *net generation* (Youarti & Hidayah, N., 2018). Menurut (Pratama H. C., 2012) dalam (Ulfa, 2023) generasi muda yakni Generasi Z atau “generasi digital” sangat tergantung pada teknologi digital mengikuti pertumbuhan dan perkembangannya. Generasi Z cenderung lebih terbuka terhadap inovasi dan tumbuh dalam lingkaran digital yang serba cepat. Dari penjelasan tersebut, maka generasi Z adalah generasi yang tumbuh besar di era digital, di mana semua orang yang tumbuh di kehidupan mereka ada sejak kecil. Mereka sangat mahir dengan teknologi digital, internet dan media sosial, mereka hamper tidak bisa hidup tanpa *gadget* dan mereka dengan senang menyesuaikan diri dengan setiap inovasi digital. Maka dari itu, penting untuk memahami apa saja faktor yang mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan dompet digital seperti *ShopeePay* terutama di era digital saat ini.

Berdasarkan data yang tercatat oleh Badan Pusat Statistik Kota Cirebon, jumlah generasi Z di Kota Cirebon yaitu sejumlah 110.338 ribu jiwa yang terdiri dari rentang umur 10 tahun hingga 29 tahun. Berikut data tabel rentang usia gen Z Kota Cirebon:

Tabel 1.1
Rentang Usia Generasi Z Kota Cirebon

| Kelompok Umur | Jumlah |
|---------------|---------|
| 10-14 | 25.707 |
| 15-19 | 27.971 |
| 20-24 | 28.485 |
| 25-29 | 28.175 |
| Total | 110.338 |

Sumber Data: BPS Kota Cirebon, Cirebon Dalam Angka 2024

Untuk mengetahui berapa jumlah generasi Z yang berminat menggunakan dompet digital *ShopeePay*, maka peneliti melakukan pra survei penelitian pada generasi Z di Kota Cirebon. Berikut tabel hasil pra survei yang telah dilakukan:

Tabel 1.2
Hasil Pra Penelitian Kuesioner

| Usia | Persentase |
|-------------|------------|
| 12-15 Tahun | 0 |
| 16-19 Tahun | 3,3% |
| 20-23 Tahun | 93,3% |
| 24-27 Tahun | 3,4% |

Sumber Data: Hasil Survei Pra Penelitian Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil survei pra penelitian yang dilakukan kepada 30 responden Generasi Z di Kota Cirebon, rata-rata usia responden Generasi Z yang berminat menggunakan dompet digital *ShopeePay* yaitu usia 20-23 tahun dengan persentase sebesar 93,3%.

Tabel 1.3
Hasil Pra Penelitian Kuesioner

| Apakah Anda mengetahui dompet digital sebagai salah satu pembayaran digital yang diminati saat ini? | |
|---|------------|
| Jawaban | Persentase |
| Ya | 96,7% |
| Tidak | 3,3% |

Sumber Data: Hasil Survei Pra Penelitian Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil survei pra penelitian yang dilakukan kepada 30 responden Generasi Z di Kota Cirebon, sebesar 96,7% mengetahui dompet digital sebagai salah satu metode pembayaran yang diminati saat ini.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa perkembangan dompet digital telah berkembang pesat, saat ini semua orang dapat melakukan apa pun yang mereka butuhkan untuk membeli sesuatu baik secara online maupun offline tanpa menggunakan uang tunai (*cash less*).

Tabel 1.4
Hasil Pra Penelitian Kuesioner

| Apakah Anda sering menggunakan dompet digital (<i>e-wallet</i>) <i>ShopeePay</i> dalam melakukan transaksi apapun ? | |
|---|------------|
| Jawaban | Persentase |
| Ya | 63,3% |
| Tidak | 3,4% |
| Jarang | 33,3% |

Sumber Data: Hasil Survei Pra Penelitian Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil survei pra penelitian yang dilakukan kepada 30 responden, sebesar 63,3% responden seringkali menggunakan dompet digital *ShopeePay* dalam melakukan berbagai transaksi. Sedangkan sebesar 33,3% responden hampir tidak kerap menggunakan dompet digital *ShopeePay* dalam melakukan berbagai transaksi.

Hasil ini menyimpulkan bahwa responden saat ini menggunakan dompet digital, tetapi tidak sepenuhnya menggunakan *ShopeePay* sebagai salah satu pembayaran digital, melainkan menggunakan aplikasi dompet digital lain yaitu OVO, DANA, GoPay, LinkAja, dan lain sebagainya.

Meskipun dompet digital sudah diketahui oleh masyarakat dan sudah diminati oleh masyarakat terutama generasi Z, masih terdapat risiko penggunaan dan keamanan yang tidak terjamin dalam penggunaan dompet digital seperti *ShopeePay*. (Rachna & Singh, 2013) dalam (Harseno & Didi Achjari, 2021) menyatakan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi pada pembayaran elektronik, termasuk kurangnya keamanan, ketidakpercayaan, persepsi pengguna tentang penerimaan sistem, dan kurangnya kesadaran. Terdapat beberapa risiko dan keamanan yang tidak terjamin dalam penggunaan dompet digital *ShopeePay* yaitu:

1. Mengalami kebocoran data pribadi dan finansial
2. Mengalami peretasan akun (*hacking*) yang mengakibatkan kehilangan saldo

3. Mengalami *phishing* (penipuan) yang menargetkan data login melalui link palsu
4. Kesulitan mengontrol pengeluaran karena sistem pembayaran yang terlalu mudah
5. Kesalahan transfer atau pembayaran karena kelalaian input data
6. Kehilangan akses akun jika perangkat hilang atau rusak jika tidak ingat email dan password
7. Kesulitan dalam mengaktifkan *ShopeePay* Plus karena dalam pengaktifan *ShopeePay* Plus harus menggunakan KTP untuk 1 nomor. Sehingga jika membuat akun baru harus menggunakan KTP yang berbeda dan nomor yang berbeda. Dan proses pengajuan pengaktifan yang cukup lama.

Keuntungan, kepuasan pelanggan, inovasi, lingkungan sosial, serta moderasi sosial adalah beberapa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital menurut (Watmah & Fauziah, 2020). Sementara itu (Susanti, 2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, persepsi risiko dan kepercayaan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dompet digital. Kemudian promosi, kemudahan, keuntungan, keamanan, dan fitur layanan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan dompet digital menurut (Dirwan & Latief, 2020).

Menurut Davis dalam (Lai, 2017) persepsi kemudahan penggunaan ialah tingkat antisipasi pengguna mengenai pengerahan usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem. Unsur-unsur dalam kemudahan penggunaan yaitu mudah dipelajari, mudah dikendalikan, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, mudah menjadi mahir, dan mudah digunakan. Persepsi bahwa teknologi mudah digunakan adalah komponen penting yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi. Dalam hal *ShopeePay*, penting untuk melihat bagaimana generasi Z menyukai transaksi karena kemudahan penggunaan platform.

Persepsi risiko adalah keyakinan subyektif seseorang bahwa mereka tidak tahu apa yang terjadi di masa depan dan akibat negatif dari melakukan suatu aktivitas. Struktur yang mudah digunakan ini bergantung pada pengambilan keputusan berdasarkan keyakinan bahwa informasi tersebut mudah digunakan. Namun, seseorang tidak akan dapat menggunakan sistem informasi jika mereka menganggapnya sulit digunakan (Brahanta & Wardhani, 2021).

Persepsi Keamanan merupakan pandangan seseorang untuk menentukan tingkat keamanan seseorang ketika menggunakan suatu layanan tertentu. Misalnya, menganggap *e-wallet* aman akan mengurangi risiko transaksi menggunakan uang tunai (Rahmawati & Yuliana, R, 2020). Berdasarkan penelitian (Shaliza, 2019) dengan adanya persepsi keamanan, maka perasaan seseorang dapat terlindungi dari rasa khawatir dan merasa aman dalam menggunakan *e-wallet*. Pernyataan tersebut didukung oleh (Karim, 2020) dalam (Mustofan & Lintang Kurniawati, 2024) salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan *e-wallet* adalah persepsi keamanan agar dapat menciptakan nilai positif bagi konsumen.

Minat merupakan suatu perilaku yang bertujuan untuk memenuhi keinginan yang tidak selalu bersifat tetap karena keinginan berubah seiring berjalannya waktu. Keinginan datang dari diri seseorang untuk melakukan atau meraih sesuatu pada saat mendatang. (Chandra & Rahmawati, D., 2016) mendefinisikan minat perilaku sebagai tingkat dimana seseorang dapat melakukan perilaku tertentu sesuai dengan keinginannya. (Abrilia, 2020) memberikan penjelasan minat adalah ketika seseorang terfokus pada kegiatan yang akan dilakukan daripada proses selanjutnya.

Pada studi ini mengambil studi kasus pada generasi Z di Kota Cirebon yaitu sebanyak 110.338 jiwa (*Badan Pusat Statistik Kota Cirebon*, 2024). Penulis menemukan bahwa generasi Z sebagian besar sudah menggunakan *smartphone*, dan ada kemungkinan mereka dapat mengakses internet melalui aplikasi dompet digital *ShopeePay*. Hal ini dapat terjadi karena generasi sekarang adalah generasi yang paling banyak dipengaruhi

oleh teknologi, dan generasi yang serba canggih ini pasti menginginkan metode pembayaran yang mudah, aman, dan cepat.

Hasil penelitian (Rahma, 2024) mengatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet digital. Hal ini didukung temuan (Fatmawati, 2022) bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay*. Berlawanan dengan hasil temuan dari (Mustofan & Lintang Kurniawati, 2024) bahwa hasil persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi Dana. Begitu juga dengan persepsi risiko, menurut (Rahma, 2024) hasil penelitian persepsi risiko memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet digital. Hal ini tidak sejalan dengan temuan yang dilakukan (Rodiah & Inayah Sari Melati, 2020) bahwa persepsi risiko mempunyai pengaruh yang negatif terhadap minat menggunakan *e-wallet*. Sedangkan variabel persepsi keamanan menurut hasil penelitian (Prena & Ni Kadek Sri Gayatri Dewi, 2023) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *ShopeePay*. Hasil tersebut mendukung temuan (Mustofan & Lintang Kurniawati, 2024) yang menunjukkan persepsi keamanan mempunyai pengaruh secara positif terhadap minat menggunakan dompet digital pada aplikasi Dana.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait persepsi kemudahan penggunaan, risiko dan keamanan terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay*. Maka, judul yang diteliti oleh peneliti yaitu **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital *ShopeePay* pada Kalangan Generasi Z di Kota Cirebon”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dideskripsikan, diperoleh identifikasi masalah yaitu:

1. Pengguna mempunyai perasaan kesulitan dalam mengontrol pengeluaran karena transaksi menjadi lebih impulsif karena kemudahan penggunaan dalam dompet digital *ShopeePay*.
2. Pengguna mempunyai perasaan khawatir mengenai transaksi melalui dompet digital *ShopeePay*.
3. Pengguna mempunyai perasaan takut atau kekhawatiran mengenai potensi risiko yang timbul saat melakukan transaksi pembayaran melalui dompet digital *ShopeePay*.
4. Masyarakat takut menggunakan layanan dompet digital *ShopeePay* untuk bertransaksi karena berisiko keamanan dan dapat menyebabkan kerugian.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dijelaskan, peneliti akan membahas hanya mengenai persepsi Generasi Z di Kota Cirebon tentang Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital *ShopeePay*. Peneliti pada penelitian ini membatasi hanya sampai pada Generasi Z di Kota Cirebon.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan, didapat rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon ?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon ?

3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon ?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan, risiko dan keamanan secara simultan berpengaruh pada minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, risiko dan keamanan secara simultan terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay* pada kalangan generasi Z di Kota Cirebon.

b. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Harapan dari hasil penelitian ini guna mengetahui mengapa generasi Z di Kota Cirebon tertarik menggunakan dompet digital *ShopeePay*. Selain itu, juga bisa digunakan untuk referensi

penelitian-penelitian dan sumber literatur untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan mengetahui fenomena yang terdapat di lapangan, terutama persepsi seseorang mengenai kemudahan penggunaan, risiko dan keamanan terhadap minat menggunakan dompet digital *ShopeePay*.

b) Bagi *ShopeePay*

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan untuk menjadi lebih efisien dan efektif, sehingga dompet digital *ShopeePay* akan mendapatkan lebih banyak pengguna baru.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang dompet digital *ShopeePay* dan membantu masyarakat yang belum mengetahui atau belum menggunakan dompet digital *ShopeePay* menjadi teredukasi.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun menjadi lima bab, yang masing-masing memiliki beberapa sub-bab. Berikut penjelasan sistematika dalam penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori dari variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang metode dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampling, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan uji instrumen penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum dari sebuah objek penelitian, menguraikan hasil pengujian dan hasil analisis data, serta pembahasan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan mengenai penelitian secara menyeluruh, keterbatasan penelitian dan saran yang dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya.