

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Tinjauan Industri

Industri *fintech* Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- 1) Semakin pesatnya perkembangan teknologi digital khususnya di kalangan masyarakat Indonesia
- 2) Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya *cashless society*
- 3) Pemerintah mendukung pembayaran dalam mendorong penggunaan digital

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (2022), jumlah perusahaan *fintech* di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 2.047 perusahaan, dengan nilai transaksi sebesar Rp2.112 triliun. Jumlah ini meningkat pesat dibandingkan dengan tahun 2021, yang mencapai 1.724 perusahaan dengan nilai transaksi sebesar Rp1.600 triliun (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Pertumbuhan industri *fintech* di Indonesia juga didukung oleh kehadiran berbagai pemain besar, seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja, dan ShopeePay. Pemain-pemain ini menawarkan berbagai fitur dan layanan yang menarik bagi pengguna, seperti *cashback*, promo, dan kemudahan dalam bertransaksi. Industri *fintech* di Indonesia diperkirakan akan terus tumbuh di masa depan (Bestari, 2021). Hal ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain:

- 1) Peningkatan penetrasi internet dan ponsel pintar di Indonesia
- 2) Perkembangan industri e-commerce
- 3) Dukungan pemerintah dalam mendorong penggunaan pembayaran digital

Berikut adalah beberapa tren yang diperkirakan akan terjadi di industri *fintech* di masa depan:

- 1) Peningkatan penggunaan *fintech* untuk layanan keuangan, seperti pinjaman, investasi, dan asuransi.

- 2) Pengembangan fitur dan layanan baru, seperti *artificial intelligence* (AI) dan *machine learning* (ML).
- 3) Kolaborasi antara pemain *fintech* dengan berbagai pihak, seperti bank, lembaga keuangan, dan pemerintah.

Meskipun industri *fintech* di Indonesia memiliki prospek yang cerah, namun menurut Otoritas Jasa Keuangan, (2023) ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi, antara lain:

- 1) Keamanan, *fintech* menyimpan data dan informasi keuangan pengguna, sehingga keamanannya menjadi hal yang penting
- 2) Akseptasi, masih ada beberapa merchant yang belum menerima pembayaran dengan *fintech*
- 3) Literasi keuangan: Masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan *fintech* secara aman dan bijak

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan Kota Pendidikan yang memiliki universitas paling banyak di Jawa Barat. Hal ini menandakan bahwa banyak sekali Generasi Z yang ada di Bandung. Badan Pusat Statistik (BPS) telah merilis data sensus penduduk tahun 2023 (SP2023) Kota Bandung. Diketahui jumlah penduduk Kota Bandung akan mencapai 2.469.589 jiwa pada September 2023. Generasi Z merupakan generasi dominan di Kota Bandung yang berjumlah 26,66% dari total penduduk Kota Bandung. Generasi Z lahir antara tahun 1997 hingga 2012 atau diperkirakan berusia antara 11 hingga 26 tahun. Generasi Z dipilih karena Generasi Z merupakan Generasi yang paling memahami teknologi masa kini (Kumparan, 2023). Selain itu, Kota Bandung sendiri berhasil menjadi kota pintar terbaik (Indiekraf, 2022).

Berbagai inovasi teknologi mulai berkembang dengan pesat khususnya di bidang ekonomi. Pasca merebaknya pandemi penyakit virus *corona* (Covid-19), preferensi pembeli beralih ke metode pembayaran digital, seperti penggunaan e-

wallet. Awalnya penggunaan *e-wallet* bertujuan untuk memutus penyebaran *COVID-19*, namun setelah pandemi mereda, masyarakat semakin terbiasa menggunakan metode *e-wallet* yang disebut dengan pembayaran non-tunai (*cashless*). Berdasarkan definisi Kamus Oxford, *cashless exchange* sendiri merupakan fenomena pertukaran moneter yang ditandai dengan penggunaan cek, kartu debit, kartu kredit, dan metode elektronik dibandingkan dengan penggunaan uang tunai (Oxford Dictionaries, 2018). Dengan metode ini, pembeli cukup membayar menggunakan ponsel pintarnya yang dilengkapi aplikasi yang mendukung *e-wallet* seperti Dana, OVO, Gopay, dan Shopepay. *E-wallet* sendiri merupakan mata uang digital yang memungkinkan kenyamanan berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (*cashless*) dan dapat didistribusikan saat melakukan aktivitas lainnya (Megadewannu et al., 2017).

Dalam hal meningkatkan niat penggunaan *e-wallet*, terdapat variabel lain seperti *trust* dan *perceived security* yang harus dikuasai terlebih dahulu. Dilansir dari Media Indonesia mengenai akibat yang pernah dirasakan apabila terjadi kebocoran data finansial sebagai salah satu indikator dari *trust*, berikut merupakan hasil survey yang dilansir oleh Media Indonesia, yaitu:



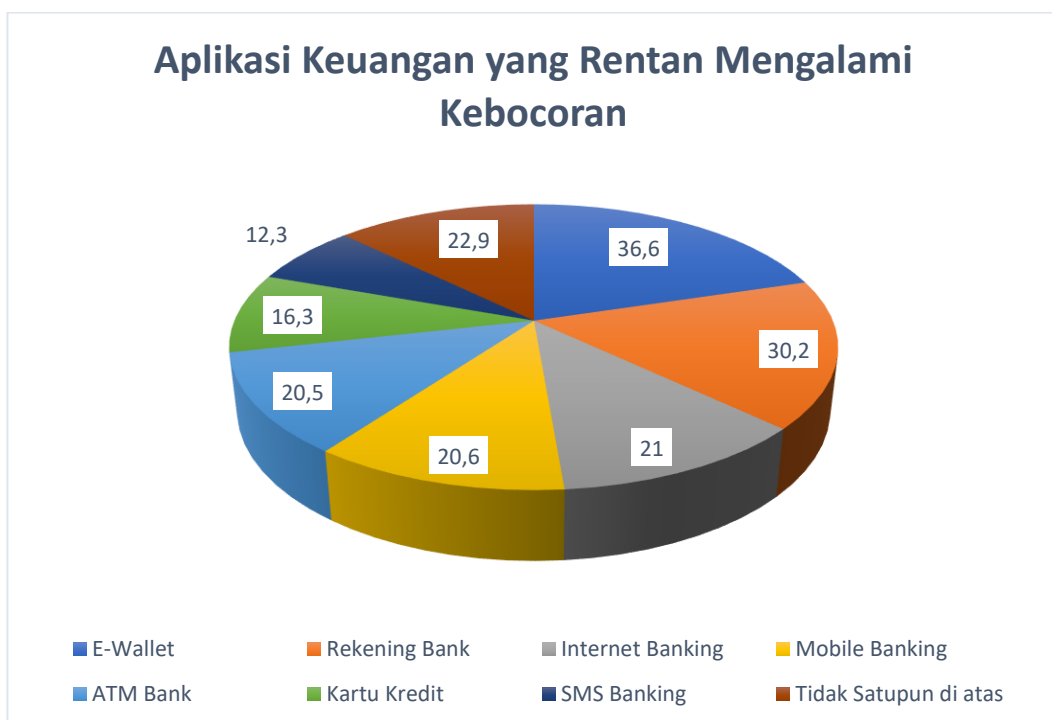
Gambar 1. 1 Akibat Kebocoran Data

Sumber: Nurcahyadi (2021)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Kominfo mengenai perlindungan data pribadi ini kepada masyarakat yang dilakukan pada Juli 2021

dengan melibatkan 11.305 pengguna Internet di 34 Propinsi Indonesia. Dilihat dari hasil survey tersebut diketahui bahwa berkurangnya saldo di dompet digital masih menempati posisi kedua yang menandakan bahwa tidak adanya rasa aman yang seharusnya diciptakan oleh *e-wallet* terhadap penggunanya. Adapun sebesar 32,2% atau sebanyak 3.640 responden yang pernah mengalami kehilangan uang di *e-wallet* ini rata-rata merupakan Generasi Z. Menurut beberapa penelitian sebelumnya, Generasi Z merupakan generasi yang lahir setelah tahun 1995 atau sering disebut dengan generasi post-millennial (Brown, 2020).

Namun, dilansir dari media databoks diketahui bahwa keamanan yang ada pada *e-wallet* masih sangat rentan mengalami kebocoran data, berikut merupakan data yang dilansir mengenai salah satu indikator jaminan keamanan *e-wallet*, yaitu:



Gambar 1. 2 Lembaga atau Produk Keuangan yang Rentan Kebocoran Data

Sumber: Mutia (2022)

Berdasarkan data survey yang dilakukan terhadap 11.305 responden pada 14 - 21 Juli 2021, diketahui bahwa jaminan keamanan pada aplikasi *e-wallet* ini masih sangat rentan terhadap kebocoran data. Kasus pembagian dan

penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab semakin sering terjadi di Indonesia. Sebanyak 36,6% atau sebesar 4.137 responden mengatakan dompet digital mereka sangat rentan terhadap pelanggaran data. Menurut laporan “Kesadaran Masyarakat tentang Perlindungan Data Pribadi 2021” Kementerian Komunikasi dan Informatika, kebocoran data pribadi sering terjadi pada produk perbankan atau lembaga keuangan yang ada. Berdasarkan hasil survei, responden menilai dan memilih dompet elektronik dan rekening bank sebagai produk yang dianggap rentan terhadap pelanggaran data (Rizkinaswara, 2021).

Selain itu, dapat diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir banyak sekali laporan mengenai kasus pencurian data yang telah terjadi, berikut merupakan data mengenai laporan kasus pencurian data *E-wallet*:

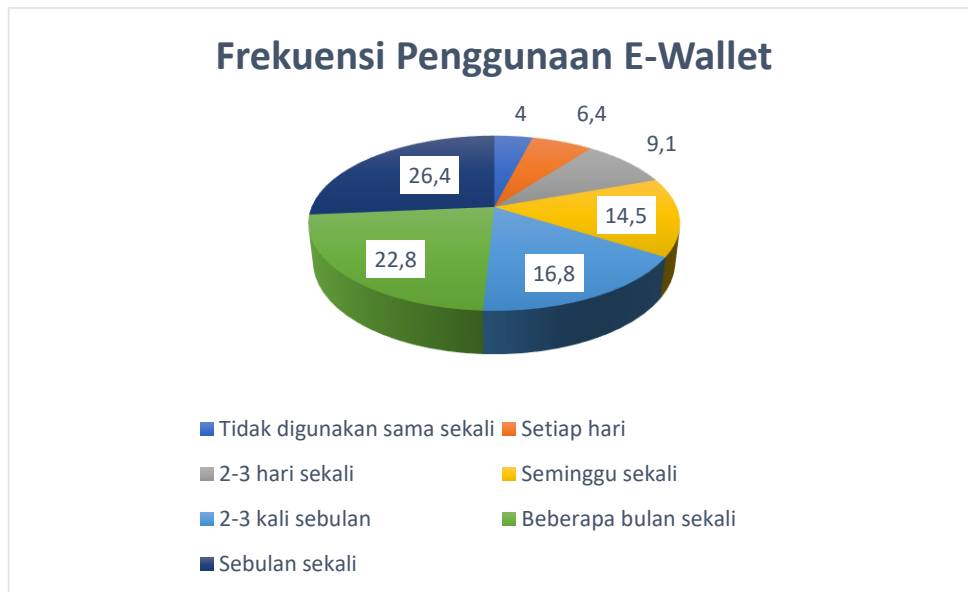
Tabel 1. 1 Data Laporan Kasus Pencurian Data *E-Wallet*

Tahun	Laporan Kasus Pencurian Data <i>E-wallet</i>	Delta
2023	182	-
2022	143	39
2021	88	55
2020	47	41
2019	20	27

Sumber: Jayani (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, delta kejadian pencurian data yang dilaporkan pada tahun 2023 mengalami kenaikan kasus sebanyak 39 jika dibandingkan dengan tahun 2022, sedangkan pada tahun 2022 terdapat kenaikan kasus sebanyak 55 jika dibandingkan dengan tahun 2021, pada tahun 2021 mengalami kenaikan kasus sebanyak 41 jika dibandingkan dengan tahun 2020, dan pada tahun 2020 terdapat kenaikan kasus sebanyak 27 jika dibandingkan dengan tahun 2019. Maka, dapat disimpulkan bahwa delta kejadian pencurian data pada dompet elektronik meningkat sebesar 810% selama 5 tahun terakhir yang artinya variabel persepsi keamanan perlu diselidiki.

Berkaitan dengan niat penggunaan atau *intention to use* terdapat satu indikator yang bisa digunakan untuk mengukur niat seseorang, yaitu minat sering menggunakan. Namun, diketahui dari media databoks bahwa frekuensi penggunaan *e-wallet* di Indonesia masih sangat jarang. Berikut merupakan frekuensi penggunaan *e-wallet*, yaitu:



Gambar 1. 3 Frekuensi Penggunaan *E-Wallet* di Indonesia

Sumber: Vania (2022)

Berdasarkan data survey yang telah disebarakan kepada 10.000 responden yang telah dilakukan oleh Databoks pada Juni 2022, diketahui bahwa sebesar 26,4% atau sebanyak 2.640 responden hanya menggunakan *e-wallet* sebulan sekali. Hal ini menandakan bahwa niat penggunaan masyarakat terhadap *e-wallet* masih sangat rendah. Keamanan yang kurang tentu membuat kepercayaan masyarakat menurun, hal ini tentu berpengaruh pada niat masyarakat dalam menggunakan *e-wallet*. Banyaknya kasus kebocoran data serta hilangnya saldo yang ada di *e-wallet* tentu membuat masyarakat mengurangi aktivitas penggunaan *e-wallet*.

Selain itu, dapat diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir laporan mengenai niat penggunaan semakin menurun, berikut merupakan data mengenai laporan kasus penurunan niat penggunaan *E-wallet*:

Tabel 1. 2 Laporan Minat Penggunaan *E-wallet*

Tahun	Laporan Minat Penggunaan <i>E-Wallet</i>	Delta
2023	50	-
2022	45	(15)
2021	60	(5)
2020	70	(10)
2019	55	(15)

Sumber: Vania (2022); Ahdiat (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat terlihat bahwa delta minat penggunaan *e-wallet* yang dilaporkan pada tahun 2023 terdapat pengurangan minat sebanyak (15) dari tahun 2022. Sedangkan pada tahun 2022 terdapat pengurangan minat sebanyak (5) dari tahun 2021, pada tahun 2021 terdapat pengurangan minat sebanyak (10) dari tahun 2020, dan pada tahun 2020 terdapat pengurangan minat sebanyak (15) dari tahun 2019. Dapat disimpulkan bahwa delta minat penggunaan pada dompet elektronik mengalami penurunan sebesar (9,09%) selama 5 tahun terakhir yang artinya variabel niat menggunakan perlu diselidiki.

1.3 Perumusan Masalah

Dilihat dari pernyataan-pernyataan di atas, diketahui bahwa terdapat beberapa masalah terkait dengan pengaruh *trust* dan *perceived security* terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Kota Bandung, yaitu terdapat sejumlah pengguna yang mengalami hilangnya saldo yang ada pada *e-wallet* sebagai akibat dari kebocoran data finansial, lalu keamanan data pada *e-wallet* masih sangat rentan untuk terjadinya kebocoran serta rendahnya niat penggunaan masyarakat terhadap *e-wallet* yang masih sangat kurang.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini dapat dijelaskan dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Kota Bandung?

2. Apakah *perceived security* berpengaruh secara signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Kota Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui apakah *perceived security* berpengaruh secara signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Kota Bandung

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memperluas wawasan dan wawasan mengenai dampak kepercayaan dan persepsi keamanan terhadap niat penggunaan *e-wallet* Gen Z.

1.6.2 Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dompet digital Indonesia untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi dompet digital.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai penelitian dan memberikan penjelasan isi penelitian secara ringkas, padat dan akurat. Bab ini meliputi: Gambaran umum tentang objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistem deskriptif.

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang teori-teori mulai dari yang umum sampai yang khusus, disertai dengan penelitian-penelitian terdahulu, kemudian

membahas dengan menggunakan kerangka bukti penelitian, dan diakhiri dengan hipotesis-hipotesis bila diperlukan.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini berfokus pada pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis hasil yang dapat menjawab pertanyaan penelitian. Bab ini memuat uraian mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel (kuantitatif)/konteks sosial (kualitatif), pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang terkandung.

d. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta disajikan dalam sub bagian tersendiri. Bab ini terdiri dari dua bagian, bagian pertama memaparkan hasil penelitian dan bagian kedua memaparkan pembahasan atau analisis hasil penelitian. Dalam pembahasan hendaknya dimulai dengan hasil analisis data dan menafsirkannya untuk menarik kesimpulan. Pembahasan hendaknya membandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya dan landasan teori yang relevan.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian kemudian memberikan saran bagi kepentingan penelitian.