

BAB I PENDAHULUAN

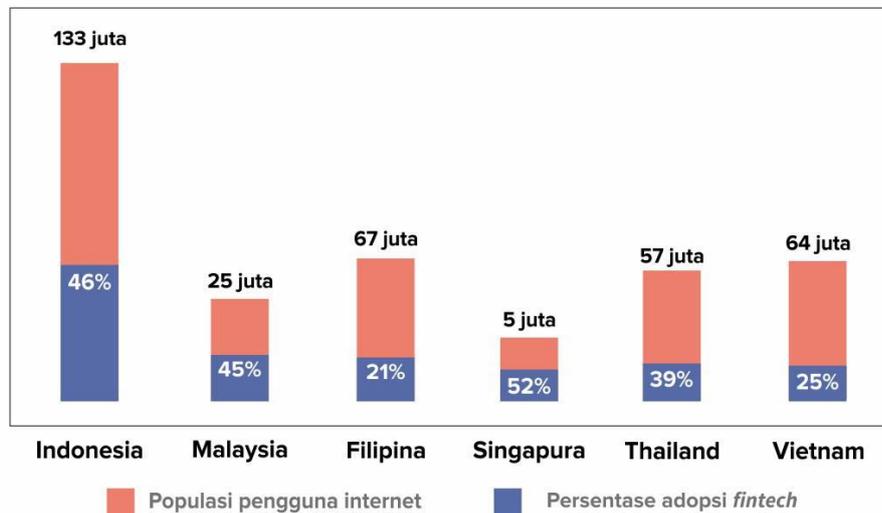
I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan yang muncul seiring berkembangnya kebutuhan manusia. Contohnya adalah evolusi layanan keuangan yang telah beralih ke ranah digital, atau yang dikenal dengan Layanan Keuangan Digital (LKD) (Purwanto et al., 2022). Salah satu layanan keuangan digital yang dekat dengan masyarakat adalah Fintech. Fintech muncul sebagai layanan keuangan digital sejak 2007. Fintech atau *Financial technology* adalah suatu sistem aplikasi yang mengintegrasikan antara teknologi informasi dan jasa keuangan yang memberikan pelayanan keuangan dengan cara yang mudah, cepat, dan efisien yang sejalan dengan upaya mendorong Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) (Rusnawati et al., 2022) Perkembangan Fintech telah menghasilkan berbagai inovasi aplikasi dalam layanan keuangan, yang dapat mendukung transaksi keuangan di masyarakat, seperti alat transaksi pembayaran, penyimpanan, dan peminjaman uang. Fintech juga menawarkan layanan keuangan lainnya seperti dompet digital (*e-wallet*) (Purwanto et al., 2022). Perkembangan teknologi yang diadopsi dalam ranah Fintech memiliki peran penting sebagai pendorong utama dalam mengoptimalkan, mengubah, mempercepat, dan meningkatkan berbagai aspek layanan keuangan yang ada saat ini (Nangin et al., 2020).

Sejak tahun 2015, kesadaran dan adopsi terhadap layanan Fintech telah mengalami peningkatan. Secara global, adopsi layanan Fintech kini telah mencapai 64% dimana sebagian besar pertumbuhan terjadi di negara Cina dan India dengan tingkat adopsi 87% (Singh et al., 2020). Sebuah penelitian mengenai pemanfaatan Fintech di beberapa negara, terutama di negara berkembang, mengungkapkan bahwa adopsi Fintech dipicu oleh permintaan layanan keuangan yang belum terpenuhi. Pengadopsian Fintech juga akan memberikan inklusi keuangan secara signifikan (Nangin et al., 2020).

Sebagai negara berkembang, Indonesia memiliki keterbatasan dana dalam upaya meningkatkan aksesibilitas keuangan dan infrastrukturnya. Selain itu, persentase penduduk yang tidak memiliki rekening bank di Indonesia juga cukup tinggi.

Berdasarkan data World Bank Global Findex 2017, Indonesia memiliki jumlah penduduk yang *unbankable* mencapai 95 juta penduduk, angka ini berada di bawah beberapa negara, seperti Pakistan (100 juta), India (190 juta), dan Cina (225 juta) (Setiawan et al., 2021). Namun, jika dibandingkan dengan beberapa negara Asia Tenggara lainnya, tingkat adopsi Fintech di Indonesia dapat dikategorikan cukup tinggi. Dalam era modern ini, hampir seluruh aktivitas yang dilakukan seperti transportasi, pembelian makanan, pembayaran tagihan menggunakan Fintech seperti GoPay, OVO, DANA, dan lain-lain (Suprpto & Farida, 2022).



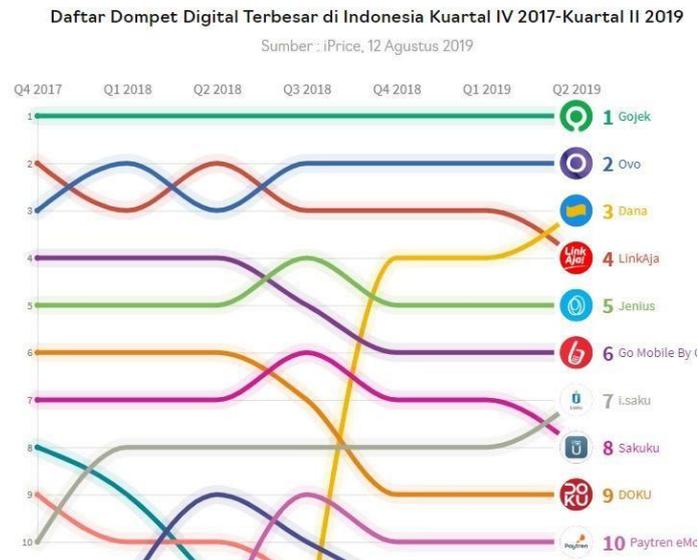
Gambar I.1 Jumlah pengguna internet dan estimasi persentase adopsi Fintech di sejumlah negara Asia Tenggara tahun 2018

Sumber: (Kurniawan, 2019)

Salah satu Fintech yang banyak digunakan oleh penduduk Indonesia adalah *e-wallet* (dompet digital). *E-wallet* diciptakan seiring dengan perkembangan gaya hidup masyarakat yang semakin meluas (Purnama & Sari, 2022). *E-wallet* merupakan sebuah aplikasi pada perangkat *mobile* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran tanpa melibatkan transaksi uang tunai. Beberapa *provider* yang saat ini banyak digunakan di Indonesia antara lain Link Aja, Ovo, GoPay, DANA, e-toll, YAP, Sakuku, dan lain-lain (Halim et al., 2020).

Katadata.co.id (2019), mengungkapkan bahwa terdapat 38 *e-wallet* yang telah berlisensi resmi di Indonesia. Hasil riset dari iPrice menunjukkan bahwa sejak

kuartal IV tahun 2017, GoPay menjadi *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif bulanan terbesar di Indonesia (Houston, 2019).



Gambar I.2 Daftar Dompok Digital Terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017 – Kuartal II 2019

Sumber: (Houston, 2019)

Selain itu, Populix, lembaga riset pasar dan perilaku konsumen (*consumer insight*) merilis laporan terbarunya pada Mei 2022 mengenai penggunaan layanan aplikasi keuangan di Indonesia yang dirangkum dalam KompasTekno (7/7/2022), mengungkapkan bahwa 88% masyarakat Indonesia menggunakan *e-wallet* GoPay dan diikuti dengan pengguna *e-wallet* Dana sebesar 83% (Sukmawati & Kowanda, 2022). GoPay adalah salah satu produk dari Gojek yang merupakan *startup unicorn* pertama di Indonesia dan membuktikan dirinya sebagai salah satu *e-wallet* terkemuka di Indonesia (Kesumastuti, 2020).

Sebuah studi mengungkapkan bahwa Generasi Z merupakan pelopor dalam adopsi Fintech. Hal ini ditunjukkan dengan Generasi Z yang memiliki kecenderungan cukup signifikan dalam mengadopsi layanan Fintech secara global (Abu Daqar et al., 2020). Generasi Z adalah individu yang lahir di rentang tahun 1995 – 2010 (Dwi Rahmadhani et al., 2022). Dari total populasi Indonesia yang mencapai 267 juta di tahun 2019, sekitar 27% atau 72,8 juta orang merupakan Generasi Z dengan 44 juta individu Generasi Z merupakan pengguna internet

(Nurlaily et al., 2021). Mayoritas Generasi Z, yaitu sebanyak 68% lebih memilih untuk menggunakan *e-wallet*, sedangkan sisanya memilih untuk menggunakan ATM bank dalam melakukan transaksi. Kecenderungan ini disebabkan oleh Generasi Z yang menganggap pembayaran menggunakan *e-wallet* lebih nyaman dan cepat dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional dan juga dapat menghemat waktu dan biaya (Indriyani et al., 2022). Meskipun begitu, Generasi Z juga dinilai selalu berhati-hati dan cemas dengan risiko yang mungkin ada di situasi tertentu dan akan terus mencari informasi mengenai hal tersebut di internet ataupun sosial media (Wijaya & Susilawati, 2021). Hal ini biasa kita kenal dengan istilah *technostress*. *Technostress* adalah fenomena ketika seseorang merasa tidak nyaman saat menggunakan teknologi (Widiharlina et al., 2023).

Di sisi lain, dalam konteks teknologi, terutama dalam melakukan transaksi keuangan, *data security* menjadi aspek yang sangat penting (Nangin et al., 2020). Keamanan (*security*) merupakan faktor yang harus dipertimbangkan saat menggunakan *e-wallet*. *Security* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* (Anggraeni & Kusma, 2023). Dalam laporan yang berjudul “*Understanding Consumer Trust in Digital Services in Asia Pacific*” dari *Studi Microsoft* dan *International Data Corporation (IDC)* tahun 2019, ditemukan bahwa 46% konsumen di Indonesia masih meragukan layanan digital, termasuk Fintech. Pada laporan tersebut dijelaskan bahwa terdapat tiga aspek yang menjadi pertimbangan kepercayaan tertinggi penyebab konsumen berhenti untuk menggunakan layanan digital, yaitu *security* (59%), *privacy* (57%), dan *reliability* (53%) (Wijaya & Susilawati, 2021). Dapat disimpulkan bahwa jika tingkat *security* yang memenuhi standar dan harapan pengguna, maka dapat menarik minat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* (Anggraeni & Kusma, 2023).

Sebelumnya dijelaskan bahwa Generasi Z memiliki sifat cemas dan berhati-hati terhadap suatu risiko. Hal ini sejalan dengan kemampuan dukungan pelanggan (*customer support*) dalam menyampaikan kebutuhan dan informasi yang dicari, sehingga dapat mengurangi tingkat kecemasan, frustrasi, dan ketidakpastian. *Customer support* merupakan titik interaksi pertama antara pengguna dan penyedia produk. Organisasi biasanya mengembangkan *embedded software*

systems untuk mendukung pengguna dalam menggunakan produk mereka yang dapat memudahkan pengguna berinteraksi dengan organisasi untuk meminta bantuan atau meminta informasi. *Customer support* dapat berupa menjawab pertanyaan pelanggan, memperbaiki produk, identifikasi dan pemecahan masalah. *Customer support* juga memiliki fungsi penting untuk meningkatkan keberhasilan produk agar dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi penyedia produk. Selain itu, *customer support* juga penting dalam upaya membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna (Dakkak et al., 2022).

Dalam melakukan analisis terhadap *security* dan *customer support* oleh *e-wallet* GoPay, penulis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Banyak karya penelitian yang membahas penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengadopsi Fintech dan dampaknya terhadap niat adopsi generasi Milenial dan Generasi Z dalam menggunakan layanan Fintech (Abu Daqar et al., 2020). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model yang mampu menjelaskan bagaimana penerimaan atau penggunaan teknologi di masyarakat. TAM memiliki dua konsep dasar, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang bertujuan untuk memprediksi niat perilaku untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi baru (Hartanti, 2021). TAM dianggap sebagai ekstensi yang dikenal dalam penelitian akademik terhadap niat penerimaan teknologi baru. Hal ini dikarenakan variabel TAM dianggap paling cocok untuk mengevaluasi keputusan dalam penerimaan teknologi baru. (Herdioko, 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui survei terhadap Generasi Z yang berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dan menggunakan *e-wallet* GoPay. Hal ini memungkinkan pengumpulan data yang sistematis dan akan diolah dengan metode PLS-SEM menggunakan R *Programming Language* dengan *package* SEMinR. PLS-SEM adalah metode pemodelan persamaan struktural berbasis varian untuk mengestimasi hubungan antara variabel dalam model penelitian. Metode ini akan cocok digunakan untuk model penelitian karena bersifat mengembangkan suatu teori atau dikenal dengan model eksploratori. Dengan PLS-SEM, semua data penelitian diasumsikan telah terdistribusi secara normal

(Halim et al., 2020). R *Programming Language* adalah bahasa yang dapat digunakan untuk menganalisis data secara faktual dan menghasilkan desain dari analisis yang dilakukan (Femi & Samuel, 2022). SEMinR adalah paket perangkat lunak yang dikembangkan untuk digunakan dalam lingkungan statistik R. Data yang sudah diolah tersebut akan dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga penulis dapat mengetahui persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) pengguna dalam menggunakan *e-wallet* GoPay. Penelitian ini juga menggunakan 2 variabel eksternal yang menjadi fokus penelitian, yaitu keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) sebagai salah satu bentuk *technostress*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) serta keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) dapat memengaruhi Generasi Z dalam mengadopsi Fintech, khususnya *e-wallet* GoPay.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) dapat memengaruhi Generasi Z yang berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dalam mengadopsi Fintech, khususnya *e-wallet* GoPay dengan *Technology Acceptance Model*?
- b. Bagaimana keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) dapat memengaruhi Generasi Z yang berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dalam mengadopsi Fintech, khususnya *e-wallet* GoPay dengan *Technology Acceptance Model*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap Generasi Z yang berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dalam mengadopsi Fintech, khususnya *e-wallet* GoPay dengan *Technology Acceptance Model*.
- b. Mengetahui pengaruh keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) terhadap Generasi Z yang berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dalam mengadopsi Fintech, khususnya *e-wallet* GoPay dengan *Technology Acceptance Model*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada Generasi Z yang merupakan kelahiran tahun 1995 – 2010 dan berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dan menggunakan *e-wallet* GoPay.
- c. Penelitian ini menggunakan metode TAM untuk analisis pada hipotesis.
- d. Penelitian ini hanya berfokus kepada variabel *dependent*, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) seseorang yang menggunakan *e-wallet* GoPay.
- e. Penelitian ini hanya berfokus kepada variabel *independent*, yaitu keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*).
- f. Pada penelitian ini, pengambilan data menggunakan *survey* kuesioner *online*.
- g. Data penelitian ini diolah menggunakan R *Programming* dengan *package* SEMinR dan metode PLS-SEM.
- h. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu, *simple random sampling* serta menggunakan rumus Lemeshow.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan terhadap adopsi teknologi, khususnya Fintech, yaitu GoPay pada Generasi Z dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan terhadap pengadopsian teknologi, khususnya Fintech, yaitu GoPay pada Generasi Z dengan variabel keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) menggunakan TAM.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian, antara lain:

Bab I Pendahuluan

Bab pendahuluan berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab tinjauan pustaka berisi kajian literatur yang relevan dengan permasalahan penelitian, menganalisis penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian saat ini, dan landasan teori penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab metodologi penelitian berisi tahapan penelitian yang akan dilakukan selama penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya.

Bab IV Pengumpulan Data

Bab pengumpulan data berisi proses atau alur pengumpulan data yang akan dianalisis. Tahap pengumpulan data akan diawali dengan menentukan dimensi terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan tahap pra-kuesioner hingga tahap kuesioner.

Bab V Analisis Data

Bab analisis data memaparkan proses pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis, serta temuan dari penelitian berdasarkan analisis dan uji hipotesis yang telah dilakukan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab kesimpulan dan saran berisi rangkuman dari penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat di bab pendahuluan, serta rekomendasi untuk penelitian di masa depan.