

BAB I PENDAHULUAN

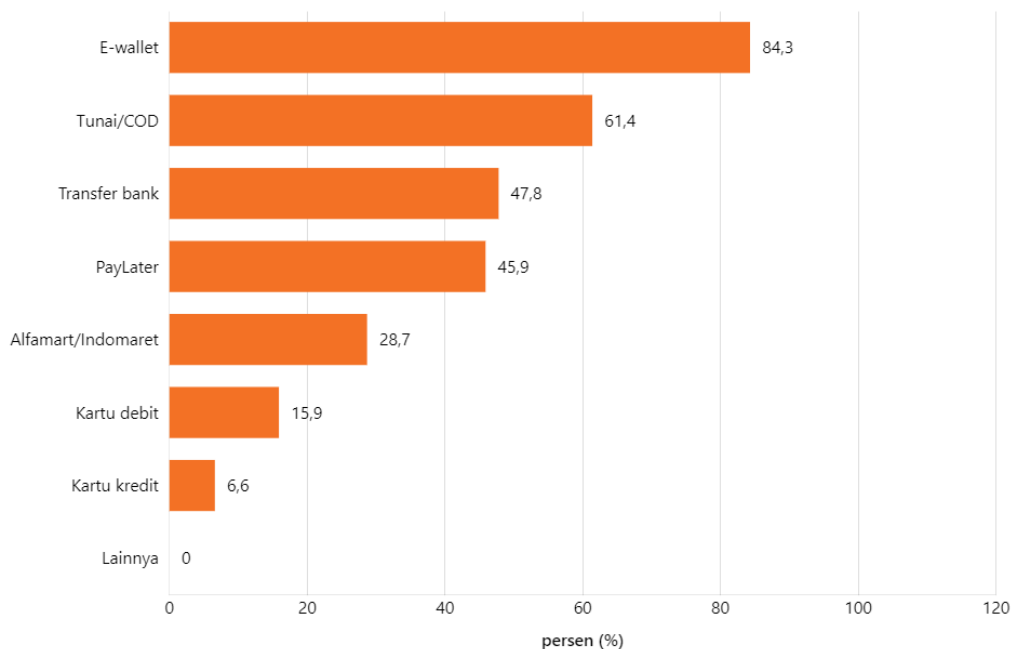
I.1 Latar Belakang

Inovasi, kemajuan teknologi, serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk perekonomian, dengan perubahan bertahap yang terjadi (B. Setiawan et al., 2021). Salah satu sektor ekonomi yang terdampak adalah sektor keuangan, terutama melalui layanan keuangan digital yang mempermudah akses dan efisiensi transaksi keuangan. Layanan keuangan digital ini tidak hanya mempermudah individu dan bisnis dalam melakukan transaksi, tetapi juga meningkatkan inklusi keuangan dengan memberikan akses ke layanan keuangan kepada masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau (Yolanda et al., 2023). Dalam konteks ini, layanan keuangan digital menjadi semakin penting sebagai bagian dari inovasi teknologi dalam dunia keuangan, sehingga muncul sebuah inovasi yang dikenal sebagai teknologi keuangan atau *fintech* (Mujahidin, 2020). *Fintech* atau *financial technology*, seperti namanya, merupakan perpaduan antara keuangan dan teknologi (Goldstein et al., 2019). *Fintech* adalah inovasi yang mengintegrasikan layanan keuangan dan teknologi modern, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam berbagai aspek keuangan seperti pembayaran, transfer dana, pemberian pinjaman, pengelolaan aset, dan manajemen keuangan dengan tujuan memberikan layanan keuangan yang lebih cepat dan efisien (Putri et al., 2023). Di dunia keuangan, *fintech* telah menjadi istilah yang populer karena sejumlah kekuatan pendorong, yang meliputi pengembangan teknis, ekspektasi inovasi bisnis (pasar), persyaratan penghematan biaya, dan permintaan pelanggan (Gai et al., 2018).

Fintech telah diterapkan secara global, namun tingkat adopsi *fintech* bervariasi di berbagai negara, dan pola adopsi *fintech* masih merupakan tantangan yang belum sepenuhnya terselesaikan (Utami et al., 2021). Data dari *EY Global FinTech Adoption Index 2019* menunjukkan bahwa tingkat adopsi *fintech* secara global mengalami peningkatan, dengan rata-rata naik sebesar 64% pada tahun tersebut. Informasi ini didasarkan pada survei *online* yang melibatkan lebih dari 27.000 konsumen aktif dan 1.000 usaha kecil dan menengah (UKM) secara digital di 27 negara (EY, 2019). *EY Global FinTech Adoption Index 2019* juga melaporkan

bahwa 96% konsumen di seluruh dunia mengenal setidaknya satu layanan FinTech alternatif untuk transfer uang dan pembayaran (Gupta et al., 2024). Di Indonesia, adopsi *fintech* terus meningkat. Ekonomi digital Indonesia diperkirakan tumbuh hingga USD 130 miliar pada 2025, salah satunya dipengaruhi oleh adopsi *fintech* (Herdiawan, 2022). Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan mendukung adopsi *fintech* melalui peraturannya. Meskipun lebih fokus pada *fintech* dalam layanan *peer-to-peer*, pembaruan undang-undang mengenai keamanan dan literasi keuangan masyarakat diharapkan berkembang seiring dengan bertambahnya pengalaman regulator (B. Setiawan et al., 2021).

Salah satu layanan *fintech* yang sedang populer saat ini di Indonesia adalah *e-wallet*. *E-wallet* merupakan aplikasi berbasis internet yang menyimpan nilai uang elektronik tanpa memerlukan kartu fisik, hanya dengan menggunakan *smartphone* yang umumnya dimiliki oleh masyarakat, memungkinkan penggunaan *e-wallet* untuk berbagai jenis transaksi (Widiyanti, 2020). Penggunaan layanan *e-wallet* memberikan kepraktisan, kemudahan, kecepatan serta memberikan kenyamanan dalam bertransaksi kapan dan dimana saja (Nugroho et al., 2017 dan Silaen & Prabawani, 2019).



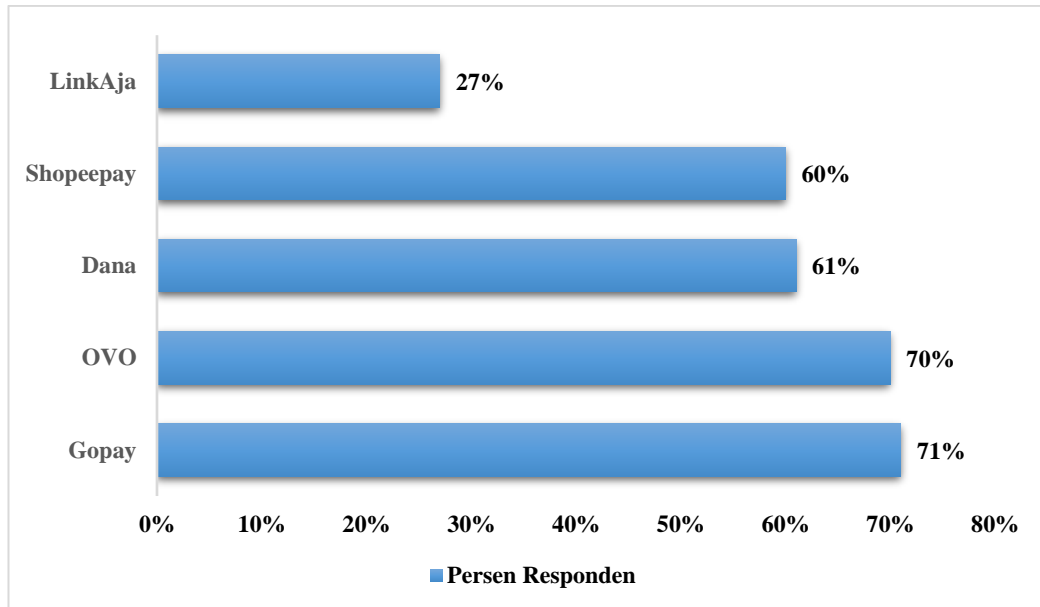
Gambar I.1 Daftar Metode Pembayaran Digital di E-Commerce 2023 (Muhamad, 2023)

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jaringan Media Katadata, yang melibatkan 9.239 responden dari berbagai kalangan di seluruh Indonesia tentang metode pembayaran dalam belanja *online* di *e-commerce* pada tahun 2023, hasilnya menunjukkan bahwa *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak dipilih. *E-wallet* dipilih oleh 84,3% responden, menunjukkan peningkatan signifikan dari tahun sebelumnya yang sebesar 60,9% pada 2022. Peningkatan ini mencerminkan pergeseran preferensi konsumen terhadap metode pembayaran digital yang lebih praktis dan efisien dalam transaksi online (Muhamad, 2023).

Namun, meskipun adopsi *e-wallet* meningkat signifikan, terdapat ketidakpastian di kalangan pengguna dalam memanfaatkan teknologi ini, yang diantaranya disebabkan oleh persepsi mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, sikap penggunaan, dan minat perilaku penggunaan aplikasi *fintech* tentunya termasuk *e-wallet* (Li et al., 2019, Rosli et al., 2023, dan Arifin et al., 2023). Selain itu *e-wallet* adalah produk inovatif yang telah mendapatkan perhatian besar di Indonesia (Saputri & Rivai, 2022). Persaingan yang ketat di antara berbagai penyedia layanan *e-wallet* mengharuskan perusahaan untuk terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan keinginan pengguna (Fauzia & Sujono, 2020).

Untuk tetap kompetitif, perusahaan *e-wallet* harus fokus pada peningkatan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi (Arvyana et al., 2022 dan (Pratiwi et al., 2023). *Usability* yang tinggi memastikan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi mudah digunakan, intuitif, dan efisien dalam membantu pengguna menyelesaikan berbagai transaksi. Misalnya, antarmuka yang ramah pengguna, navigasi yang jelas, dan proses transaksi yang cepat dan bebas dari kesalahan sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pengguna (Budirahardjo & Laksmidewi, 2022). Selain itu, aplikasi *e-wallet* harus dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau sensorik (Masruroh et al., 2022). Ini mencakup kompatibilitas dengan alat bantu, desain yang responsif di berbagai perangkat, serta teks yang mudah dibaca. Dengan memastikan aplikasi *e-wallet* dapat diakses secara luas, perusahaan dapat menjangkau lebih banyak pengguna dan memberikan pengalaman yang inklusif (Astuti et al., 2023). Kemudahan dan kegunaan (*usabilitas*) fitur memiliki peran yang sangat penting

dalam aplikasi seluler. Faktor-faktor ini menjadi pertimbangan utama bagi konsumen saat mengambil keputusan mengenai adopsi atau penolakan suatu teknologi (Hoehle & Venkatesh, 2015).



Gambar I.2 Survei Pengguna *E-wallet*

Sumber: (Ahdiat, 2023)

Menurut data dari Bank Indonesia yang dikutip oleh Widiyanti, (2020), saat ini sudah ada 38 *e-wallet* yang telah mendapatkan lisensi resmi. Dalam beberapa tahun terakhir, hasil survei dari Lembaga Riset Telematika *Sharing Vision* menunjukkan bahwa GoPay memimpin pasar *e-money* sebagai layanan transaksi digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat (Ramadhan & Safari Tamba, 2022). Sejalan dengan temuan tersebut, laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari *Insight Asia*, yang melibatkan 1.300 responden dari berbagai kota besar di Indonesia, mengungkapkan bahwa 74% dari responden telah menggunakan *e-wallet*. Dari jumlah tersebut, platform yang paling banyak digunakan adalah GoPay, dengan 71% responden menyatakan pernah menggunakannya. Namun, GoPay menghadapi persaingan ketat dari OVO, yang juga memiliki proporsi pengguna yang hampir sama besar, yaitu 70% (Ahdiat, 2023).

Dikarenakan ketidakpastian pengguna *fintech* di Indonesia diataranya diakibatkan persepsi mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, sikap penggunaan, dan

minat perilaku penggunaan dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi ini (Li et al., 2019 dan Rosli et al., 2023). Seperti yang dijelaskan sebelumnya juga Kemudahan dan kegunaan (usabilitas) fitur memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi pengguna. Karena itu dalam penelitian ini penulis mengangkat masalah yang ada yaitu mengenai, persepsi mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, sikap penggunaan, dan minat perilaku penggunaan dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*, dengan mengintegrasikan variabel eksternal seperti fitur kegunaan (*feature usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*) yang dianggap penting dalam konteks *technostress*.

Penelitian ini menggunakan GoPay sebagai objek yang lebih spesifik karena berdasarkan data sebelumnya, GoPay adalah *e-wallet* dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia, yang dapat mewakili populasi pengguna *e-wallet* secara keseluruhan (Ramadhan & Safari Tamba, 2022 dan (Ahdiat, 2023). Selain itu, dengan lebih memfokuskan objek penelitian pada satu *platform*, hasil yang diperoleh dapat menjadi lebih mendalam dan spesifik, memungkinkan peneliti untuk memberikan rekomendasi yang lebih terarah dan praktis (Qotrun, 2021). Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada generasi Z, mengingat kelompok ini merupakan pengadopsi teknologi yang kuat dan memiliki potensi besar dalam mengarahkan tren penggunaan *fintech* di masa depan (Prasasti et al., 2021).

Generasi Z merupakan kekuatan pendorong di balik inovasi *fintech* seperti *e-wallet* dan sekaligus pengadopsi teknologi *e-wallet* yang paling kuat (May et al., 2021 dan Rosli et al., 2023). Dengan jangka waktu kelahiran antara 1995 hingga 2012, saat ini anggota generasi Z memiliki rentang usia antara 12 hingga 29 tahun (Jiang et al., 2024). Generasi Z, sebagai kelompok yang pertama kali lahir dalam era *digital*, menunjukkan perbedaan signifikan dengan generasi-generasi sebelumnya (Kusumaningtyas et al., 2020). Mereka juga dikenali sebagai generasi pasca-milenial, mengalami transformasi teknologi yang cukup mencolok sejak awal kehidupan mereka. Mereka tumbuh di era digital dan mengalokasikan waktu senggang mereka untuk menjelajahi dunia maya (Fuad Zis et al., 2021). Generasi Z menghadirkan tantangan tersendiri, karena perilaku mereka berbeda secara signifikan dari generasi sebelumnya, yang dapat mempengaruhi pola perilaku

konsumen secara keseluruhan (Irena & Rusfian, 2019). Mereka memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap produk dan layanan, cenderung tidak memiliki loyalitas merek yang kuat, dan lebih menekankan pada pengalaman yang ditawarkan (Juwita et al., 2024). Oleh karena itu, mereka menjadi segmen target utama dalam pengadopsian *fintech*, terutama dalam penggunaan *e-wallet*.

Untuk menganalisis penggunaan *fintech* di Indonesia, sangat relevan untuk menilai manfaat kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi (Arifin et al., 2023). Maka dari itu untuk mengkaji perilaku adopsi *fintech* terkhusus *E-wallet* GoPay oleh generasi Z, penelitian ini menerapkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini membantu dalam memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi adopsi *fintech* di kalangan masyarakat (Hidayat et al., 2023). Banyak penelitian yang telah membuktikan dengan menggunakan TAM bahwa generasi millennial dan generasi Z adalah kelompok yang paling tinggi penerimaan teknologinya (Li et al., 2019, Abu Daqar et al., 2020, Rosli et al., 2023, Arifin et al., 2023, dan M. Saputra et al., 2023). Penggunaan Model TAM menjadi pendekatan utama dalam penelitian ini, yang memperhatikan faktor penerimaan pengguna terhadap sistem ataupun teknologi terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) sebagai variabel terikat (Davis et al., 1989, Arifin et al., 2023) serta kegunaan fitur (*feature usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*) sebagai variabel bebas yang ditambahkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui survei yang disebarkan kepada generasi Z, khususnya mahasiswa aktif yang saat ini sedang menjalani pembelajaran yang berkuliah di Pulau Jawa. Pulau Jawa dipilih sebagai objek penyebaran survei karena memiliki beberapa karakteristik yang mendukung tujuan penelitian ini. Pertama, Pulau Jawa merupakan pulau dengan jumlah pengguna internet terbanyak di Indonesia, sehingga memberikan representasi yang baik untuk mengkaji perilaku penggunaan teknologi di kalangan generasi Z (Nashrulloh & Jumhur, 2021). Selain itu, Pulau Jawa juga merupakan pulau dengan perkembangan ekonomi

paling tinggi di Indonesia. Kondisi ini menciptakan lingkungan yang dinamis dan beragam, yang memungkinkan penelitian ini untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan *fintech e-wallet* di kalangan mahasiswa (I. R. D. Perdana & Pasaribu, 2020). Dengan demikian, hasil penyebaran survei yang dilakukan di Pulau Jawa diharapkan dapat mewakili kondisi yang lebih luas di Indonesia, mengingat karakteristik dan dinamika yang ada di pulau ini mencerminkan kondisi umum di berbagai daerah lainnya di Indonesia.

Kriteria mahasiswa aktif ini dipilih karena, mahasiswa merupakan bagian dari Generasi Z yang terlibat aktif dalam pendidikan tinggi, menunjukkan bahwa mereka memiliki akses yang lebih baik terhadap sumber daya dan teknologi untuk mendukung studi mereka. Hal ini memberikan mereka kesempatan untuk lebih mudah mengadopsi layanan digital seperti GoPay, yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan kampus. Sementara itu, Generasi Z secara keseluruhan dikenal sebagai generasi yang sangat adaptif terhadap perkembangan teknologi, terlepas dari latar belakang pendidikan mereka (Ascione, 2019). Dengan demikian, fokus penelitian pada mahasiswa di Pulau Jawa diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi e-wallet di kalangan Generasi Z secara lebih luas.

Untuk meneliti korelasi model TAM, digunakan metode *Structural Equation Modeling -Partial Least Squares* (SEM-PLS). Metode ini dipilih karena fleksibilitasnya dalam menangani data *non-normal*, kemampuan bekerja dengan ukuran sampel yang kecil, serta kecocokannya dengan model yang kompleks. Selain itu, SEM-PLS mampu menangani variabel yang diukur secara formatif atau reflektif, sesuai dengan kebutuhan penelitian (Guenther et al., 2023).

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi R Programming. Pemilihan R Programming didasarkan pada fleksibilitas dan kemampuannya yang tinggi dalam menyediakan berbagai paket dan fungsi yang sangat berguna untuk analisis data, termasuk paket khusus untuk SEM-PLS yang memungkinkan peneliti melakukan analisis yang kompleks dengan mudah. R Programming tidak hanya memfasilitasi analisis yang mendalam dan komprehensif, tetapi juga memastikan bahwa proses analisis dapat dilakukan

dengan efisiensi dan akurasi yang tinggi (Sanchez, 2013, Hidayatuloh, 2020 dan J. Hair & Alamer, 2022).

Pentingnya penelitian ini terletak pada kontribusi pemahaman yang lebih baik tentang adopsi *fintech* khususnya *e-wallet* di Indonesia, di mana masih banyak pengguna yang beralih antara aplikasi *fintech* yang berbeda dan belum sepenuhnya setia pada satu layanan tertentu. Penelitian ini diharapkan akan memberikan pandangan berharga bagi perusahaan *fintech* khususnya *e-wallet* dan para pemangku kepentingan untuk memahami lebih dalam bagaimana faktor-faktor yang diteliti mempengaruhi sikap dan minat perilaku pengguna dalam memanfaatkan *fintech* khususnya *e-wallet*, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan adopsi *fintech* khususnya *e-wallet* di Indonesia.

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*) terhadap adopsi *fintech*, terutama *E-wallet* GoPay, oleh generasi Z dengan menggunakan kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM)?
- b. Bagaimana pengaruh faktor usabilitas fitur (*feature usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*) dalam layanan keuangan digital *E-wallet* GoPay terhadap adopsi teknologi oleh generasi Z dengan menganalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi dampak persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap adopsi *fintech*, terutama *E-wallet* GoPay, oleh generasi Z dengan kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM).

- b. Menghasilkan analisis terhadap faktor usabilitas fitur (*Feature Usability*) dan aksesibilitas (*Accessibility*) dalam layanan keuangan digital, khususnya *E-wallet* GoPay, yang memengaruhi adopsi teknologi oleh generasi Z menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini mencakup:

- a. Penggunaan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian.
- b. Fokus penelitian hanya pada generasi Z, kelahiran tahun 1995–2012, yang berstatus sebagai mahasiswa aktif yang saat ini sedang menjalani pembelajaran di Pulau Jawa dan menggunakan layanan *fintech*.
- c. Penerapan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis hipotesis penelitian.
- d. Pemfokusan penelitian hanya pada persepsi manfaat dan persepsi kemudahan individu yang menggunakan layanan *fintech* tepatnya *E-wallet* GoPay.
- e. Pemfokusan pada variabel tambahan yaitu usabilitas fitur (*feature usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*) pada layanan *E-wallet* GoPay.
- f. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan metode survei kuesioner yang disebarakan secara daring.
- g. Pengolahan data survei menggunakan alat analisis R Programming dan teknik *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS).
- h. Penerapan teknik sampling, yakni *simple random sampling* dan rumus Lameshow.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukanya penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi peneliti lain dan pembaca dengan menawarkan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-wallet* di Indonesia, khususnya di kalangan generasi Z. Melalui analisis yang komprehensif menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) dan R Programming, penelitian ini menyediakan data dan temuan yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya. Informasi mengenai

persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude*), dan minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) serta pengaruh usabilitas fitur (*Feature Usability*) dan aksesibilitas (*Accessibility*) terhadap adopsi teknologi e-wallet dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan layanan e-wallet.

- b. Penelitian ini memberikan penulis kesempatan untuk mengembangkan keterampilan analisis data yang mendalam dan aplikatif, khususnya dalam menggunakan R Programming dan teknik SEM-PLS. Selain itu, penelitian ini meningkatkan pemahaman mengenai dinamika perilaku konsumen generasi Z dalam mengadopsi *fintech* khususnya *e-wallet*, yang sangat relevan dalam konteks perkembangan teknologi di Indonesia saat ini.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dengan susunan penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini uraian mengenai tinjauan pustaka yang relevan dan diperkuat dengan teori-teori yang mendukung dari permasalahan yang diteliti serta keterkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini uraian mengenai metodologi penelitian model konseptual, sistematika penyelesaian masalah terdiri dari fase Identifikasi, fase pengumpulan data, fase analisis data, dan fase pengambilan keputusan.

Bab IV Pengumpulan Data

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang berbagai tahapan dalam proses pengumpulan data penelitian, lengkap dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis data tersebut.

Bab V Hasil Analisis dan Hasil Pengujian

Bab ini memuat analisis data penelitian beserta hasil yang diperoleh, serta memberikan penjelasan mengenai hasil analisis yang berkaitan dengan uji hipotesis.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.