

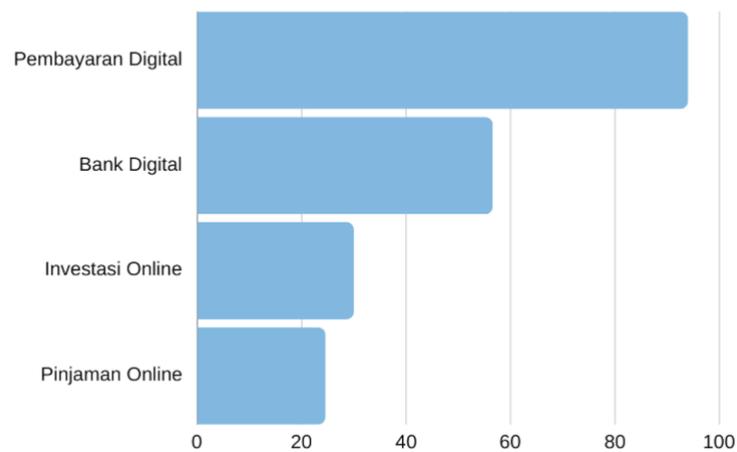
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, kehidupan masyarakat tidak terpisahkan dari teknologi dan internet. Kini, inovasi teknologi memberikan kemudahan dalam melakukan apapun dimanapun dan kapanpun dengan cepat (Gede et al., 2020). Hal ini dibuktikan dengan lahirnya sebuah layanan keuangan digital Teknologi Finansial (*financial technology* atau *fintech*) (Saragih & Rikumahu, 2022). Sebagai istilah baru dalam industri keuangan, *fintech* telah menjadi istilah yang populer (Gai et al., 2018), sebagai layanan keuangan digital yang memudahkan akses dalam bertransaksi, dan peningkatan literasi keuangan (Saragih & Rikumahu, 2022). *Fintech* diakui sebagai salah satu inovasi paling penting dalam layanan keuangan yang berkembang dengan cepat (Suryono, 2019). Pertumbuhan pesat ini juga mengakibatkan bank tradisional untuk meningkatkan fleksibilitas mereka guna menghadapi tantangan dari model bisnis baru (Wang, 2023).

Bank Indonesia mendefinisikan *fintech* dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 sebagai penggunaan teknologi di bidang keuangan yang menghasilkan layanan, teknologi, atau model bisnis baru. *Fintech* bisa mempengaruhi stabilitas moneter, stabilitas sistem serta efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Martinelli, 2021). Temuan ini juga didukung oleh banyaknya peneliti yang telah mempromosikan transformasi keuangan digital untuk mendukung strategi berkelanjutan guna mencapai perluasan, pengembangan, stabilitas, dan integritas keuangan (Wang, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa *fintech* telah berperan dalam meningkatkan perekonomian Indonesia (Saragih & Rikumahu, 2022).

Jenis Fintech Paling Sering Digunakan Masyarakat Indonesia



Gambar I.1 Jenis Fintech Paling Sering Digunakan di Indonesia

(Sumber: DataIndonesia.id, 2023)

Menurut (Saragih & Rikumahu, 2022), industri *fintech* di Indonesia terus berkembang pesat seiring dengan investasi di bidang teknologi yang terus berkembang. Salah satu layanan *fintech* yang diberikan adalah penerapan dompet digital atau *e-wallet* (Wijayanthi, 2019). *E-wallet* adalah jenis uang elektronik di mana uang disimpan di dalam sebuah *server*, bukan di kartu *chip* (Aji et al., 2020). Untuk menggunakannya, pengguna harus terhubung dahulu dengan *server* tersebut (Wijayanthi, 2019). Definisi lain dari *e-wallet* menurut (Saputri & Pratama, 2021) adalah sebuah wadah *online* yang menyimpan informasi pembayaran, akun, serta kata sandi. Selain itu, *e-wallet* memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi *e-commerce* yang terintegrasi menggunakan perangkat seluler mereka. *E-wallet* diketahui sebagai metode pembayaran elektronik yang paling banyak digunakan menurut Bank Indonesia pada Mei 2020 (Saputri & Pratama, 2021).

Di Indonesia, *e-wallet* hadir tanpa persiapan yang memadai, mengakibatkan munculnya berbagai risiko penggunaannya (Burhanuddin & Abdi, 2019). Ancaman keamanan (*security*) menjadi salah satu masalah utama bagi pengguna, baik nasabah maupun penyedia *e-wallet* (Nangin et al., 2020). Keamanan (*security*) juga merupakan faktor yang harus dipertimbangkan saat menggunakan *e-wallet* (Burhanuddin & Abdi, 2019). Menurut (Singh et al., 2020), keamanan

(*security*) telah terbukti sangat penting dalam memengaruhi perilaku pengguna, serta niat untuk memanfaatkan sebuah teknologi. Meskipun *e-wallet* adalah pilihan yang baik untuk pembayaran *online*, sangat penting untuk memperhatikan faktor keamanan (*security*) tersebut (Wijayanthi, 2019). Namun, berdasarkan pengawasan otoritas *fintech* di Indonesia, kepercayaan konsumen terhadap *fintech* belum banyak dipengaruhi oleh *security* (Nangin et al., 2020). Dukungan pelanggan (*customer support*) juga merupakan aspek penting pada pengadopsian teknologi guna memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan (Yusuf, 2018). Dukungan pelanggan (*customer support*) mencakup panduan, *FAQ*, *help desk*, dan bantuan individu (Asif et al., 2023). Peran dukungan pelanggan (*customer support*) yang kosong akan mempengaruhi perkembangan perusahaan (Putri Aurelya et al., 2023).

Jumlah pengguna *e-wallet* yang terus meningkat seiring dengan terus berkembangnya *fintech* di Indonesia (Saputri & Pratama, 2021). Berdasarkan data yang diperoleh (Saragih & Rikumahu, 2022), GoPay adalah *e-wallet* dengan pengguna terbanyak yaitu 60%, OVO di posisi kedua dengan 28%, dan DANA di posisi ketiga dengan 8%. Dari semua pengguna *e-wallet*, 75% memilih *e-wallet* karena lebih praktis karena tidak perlu membawa banyak uang tunai, lebih aman, dan terhindar dari masalah *refund* yang tidak dikembalikan (Wijayanthi, 2019). Sebuah studi yang dilakukan oleh (Saputri & Pratama, 2021) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aktif *e-wallet* di Indonesia berusia 20-30 tahun (52,3%), diikuti oleh remaja (33,3%), dan lansia di urutan terbawah (13%). Pengguna utama ini didominasi oleh generasi muda, atau yang biasa disebut sebagai Generasi Z atau Gen Z (M. Saputra et al., 2023), di mana 80% Gen Z di Indonesia secara teratur menggunakan *e-wallet*, mewakili lebih dari 60% dari seluruh transaksi (Putra Utama & Sumarna, 2024). Mahasiswa di Indonesia cenderung lebih memilih *e-wallet* daripada uang tunai untuk membayar makanan, minuman, pakaian, ataupun hiburan (Saputri & Pratama, 2021).

Sebagai generasi pertama yang terpapar teknologi di usia dini, Gen Z, yang lahir pada pertengahan tahun 1990-an hingga awal 2010-an, cenderung mengalami kecemasan dan lebih banyak bersosialisasi di dunia maya daripada di dunia nyata (M. Saputra et al., 2023). Gen Z Indonesia tumbuh dengan media sosial dan

teknologi, di mana layanan keuangan tradisional bertemu dengan inovasi (Putra Utama & Sumarna, 2024). Mereka sangat tertarik dengan dunia digital dan teknologi, yang telah menjadi komponen penting dalam identitas mereka (Firamadhina & Krisnani, 2021). Meskipun hidup di dunia teknologi, beberapa Gen Z kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru. Penelitian telah berfokus pada kesulitan ini, yang dikenal sebagai "*technostress*". *Technostress* adalah fenomena yang menyebabkan manusia merasa tidak nyaman saat menggunakan teknologi. *Technostress* juga mengacu pada stres psikologis dan fisiologis yang disebabkan oleh penggunaan teknologi (Widiharlina et al., 2023). Salah satu bentuk *technostress* dapat dilihat dalam aspek keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*), di mana kekhawatiran mengenai keamanan (*security*) dan kurangnya dukungan pelanggan (*customer support*) yang memadai dapat menyebabkan stres tambahan bagi pengguna teknologi, termasuk Gen Z.

Berdasarkan data dan fakta di atas, membuat penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai adopsi layanan keuangan digital *e-wallet* di kalangan Gen Z di Indonesia dengan faktor keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*). Penulis menggunakan model *Theory of Planned Behavior (TPB)* dalam menganalisis bagaimana sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), dan niat dan perilaku (*behavioral intention*) Gen Z dalam mengadopsi *e-wallet* GoPay. Adapun TPB merupakan teori yang membahas mengenai faktor yang menentukan niat berperilaku (*behavioral intention*) serta sikap seseorang terhadap perilaku tersebut. Menurut TPB, niat berperilaku (*behavioral intention*) pengguna dapat dipengaruhi oleh pemahaman seseorang terhadap penggunaan *e-wallet*. Model TPB dipilih karena memiliki penjelasan yang baik dalam memprediksi adopsi teknologi oleh pengguna (Widiharlina et al., 2023). Ajzen menyatakan bahwa perilaku seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh kontrol individu, namun ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), dan niat dan perilaku (*behavioral intention*) (German Ruiz-Herrera et al., 2023). Cara seseorang memandang faktor keamanan (*security*)

pada *e-wallet* juga dapat berdampak pada seberapa besar kemungkinan mereka menggunakannya. Perspektif ini dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan atau menghindari *e-wallet* (Irawan & Affan, 2020).

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan survei berupa kuesioner yang akan disebarluaskan melalui sosial media kepada Gen Z yang merupakan mahasiswa aktif yang sedang tidak dalam masa cuti/skorsing di perguruan tinggi di pulau Jawa. Pengolahan data yang akan didapatkan dari hasil survei akan diolah dengan menggunakan aplikasi *open source* R Programming dengan menggunakan teknik analisis PLS-SEM. Penggunaan R Programming didasarkan pada fleksibilitas dan kemampuannya menyediakan berbagai paket dan fungsi untuk analisis data, termasuk PLS-SEM. R Programming juga memfasilitasi analisis yang mendalam dan akurat dengan efisiensi tinggi (Hair et al., 2021). Diharapkan hasil penelitian ini dapat mengetahui bagaimana niat berperilaku (*behavioral intention*) Gen Z yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) dapat memengaruhi pengadopsian *e-wallet* GoPay oleh Generasi Z dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior*.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

- a. Apakah sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) dapat memengaruhi niat dan perilaku (*behavioral intention*) pengadopsian *e-wallet* GoPay oleh Generasi Z yang merupakan mahasiswa aktif yang sedang tidak dalam masa cuti/skorsing di perguruan tinggi di Pulau Jawa dengan model *Theory of Planned Behavior*?
- b. Apakah faktor keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan keuangan digital *e-wallet* GoPay dapat memengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan

(*perceived behavioral control*) dalam pengadopsian teknologi oleh Generasi Z dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior*?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Dapat mengetahui bagaimana niat dan perilaku (*behavioral intention*) Generasi Z yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) dapat memengaruhi pengadopsian teknologi layanan keuangan *e-wallet* GoPay oleh Generasi Z dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior*.
- b. Dapat mengetahui pengaruh keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan keuangan digital khususnya *e-wallet* yang memengaruhi pengadopsian teknologi oleh Generasi Z dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang penulis tetapkan pada penelitian ini meliputi:

- a. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
- b. Penelitian ini ditujukan untuk Generasi Z yang merupakan kelahiran tahun 1995 – 2010 dan berstatus mahasiswa aktif yang sedang tidak dalam masa cuti/skorsing di perguruan tinggi di Pulau Jawa yang menggunakan *e-wallet* GoPay.
- c. Penelitian ini menggunakan model *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk analisis pada hipotesis.
- d. Penelitian ini hanya berfokus kepada variabel *dependent* yaitu, niat berperilaku (*behavioral intention*), norma subjektif (*subjective norm*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) Gen Z yang menggunakan layanan *e-wallet* GoPay.
- e. Penelitian ini memiliki variabel *independent* yaitu keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan *e-wallet* GoPay.

- 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 penelitian ini:

1. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pendidikan tinggi, penelitian ini bermanfaat dalam memperdalam pemahaman tentang analisa penerimaan adopsi teknologi layanan keuangan digital *e-wallet* GoPay pada Generasi Z dengan mengintegrasikan model TPB dengan factor keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*).
2. Bagi pengembang aplikasi layanan keuangan digital *e-wallet*, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk diimplementasikan dalam pengembangan dari segi keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*).

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir

gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan, temuan, analisis dan pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan di bab ini untuk lebih mengetahui hasil penelitian dapat diterapkan baik secara khusus di konteks penelitian maupun secara umum di konteks serupa (misal perusahaan di sektor serupa). Selain itu metode-metode evaluasi yang lain dapat di terapkan untuk memvalidasi hasil TA sesuai dengan kebutuhan.

Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian yang berfokus pada merancang sistem informasi/ aplikasi

maka penamaan bab ini mengikuti tahapan penerapan SDLC yang digunakan dalam penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.