

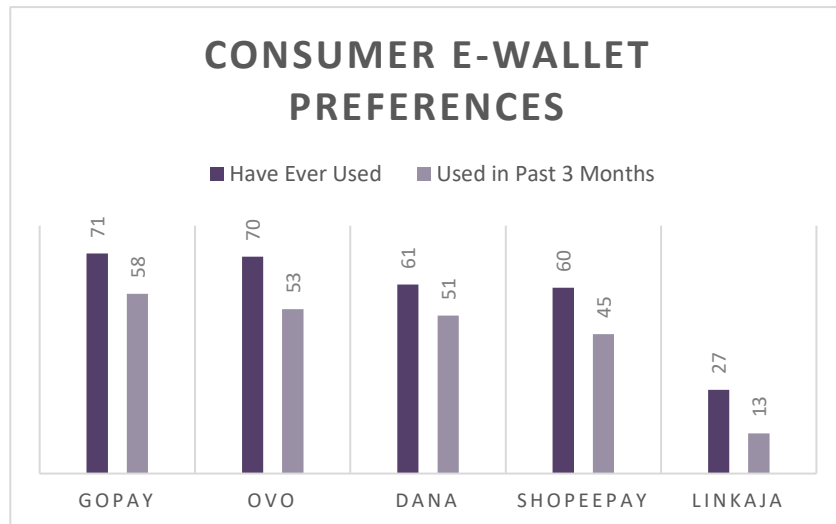
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam era Revolusi Industri 4.0, masyarakat dihadapkan pada tuntutan untuk menguasai penggunaan teknologi informasi. Dampak dari kemajuan teknologi informasi terasa signifikan di berbagai sektor, salah satunya adalah sektor ekonomi. Perkembangan teknologi di ranah ekonomi tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga membuka peluang baru bagi masyarakat untuk mengadopsi teknologi keuangan atau *financial technology (fintech)* (Leniwati et al., 2021). Sektor *fintech* berkontribusi signifikan terhadap sistem keuangan dengan mengurangi biaya, menyediakan layanan berkualitas lebih tinggi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Irimia-Diéguez et al., 2023). *Fintech* dianggap sebagai teknologi revolusioner dalam industri perbankan dan layanan keuangan. Istilah *fintech* mencakup layanan dan solusi berbasis teknologi dengan teknologi informasi terintegrasi (Wonglimpiyarat, 2017). Salah satu produk *fintech* yang paling populer saat ini adalah layanan keuangan digital. Layanan keuangan digital (LKD) adalah kegiatan layanan sistem pembayaran atau keuangan yang dilakukan secara elektronik melalui perangkat *mobile* atau berbasis *website* (Sastiono & Nuryakin, 2019).

E-wallet, sebagai salah satu produk LKD yang akan difokuskan dalam penelitian ini, merupakan metode pembayaran tanpa uang tunai. Program perangkat lunak ini memfasilitasi transaksi secara daring (Gumasing et al., 2023). Cara operasional *e-wallet* adalah dengan menyimpan dana dari rekening bank, baik melalui kartu debit, kartu kredit, atau transfer secara daring menggunakan sistem perbankan (Ariffin et al., 2021). Pengguna dapat secara mudah dan praktis melakukan transaksi pembayaran, fitur keamanan yang disediakan oleh aplikasi *e-wallet* juga dapat mengurangi peredaran uang palsu dan menjamin keamanan pengguna (Wulandari, 2023). Saat ini, *e-wallet* menjadi salah satu produk layanan transaksi keuangan terpopuler karena sejumlah besar penawaran dan program yang ditawarkan oleh penyedia layanan *e-wallet*, memberikan keunggulan bersaing dibandingkan dengan alternatif pembayaran lainnya (Persada et al., 2021). Secara bertahap dengan kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran, mata uang tunai

dapat bertransformasi menjadi pembayaran non-tunai yang lebih efektif dan efisien (Amalia, 2018). Maraknya digitalisasi di internet telah mempercepat peralihan dari transaksi manual ke daring, sehingga menyebabkan meningkatnya ketergantungan pada uang atau dompet elektronik (*e-wallet*) (Yang et al., 2021).



Gambar I.1 *Consumer E-Wallet Preferences*

Menurut Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH), terdapat 31 penyelenggara pembayaran elektronik yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (Timones, 2019). Pada gambar I.1, berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh InsightAsia pada tahun 2022, GoPay adalah platform dompet digital yang paling banyak digunakan oleh konsumen, dengan 71% responden pernah menggunakannya, dan 58% di antaranya tetap setia menggunakan GoPay sampai saat ini. OVO menduduki posisi kedua dengan 70% responden yang pernah menggunakannya, dan 53% menggunakan dalam tiga bulan terakhir. Dana dan ShopeePay juga termasuk dalam tiga besar penggunaan, dengan masing-masing 61% dan 51% responden menggunakannya dalam beberapa konteks tertentu (InsightAsia, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir, GoPay menjadi populer sebagai sistem pembayaran di Indonesia, terutama pada sektor transportasi dan makanan. Keutamaan GoPay tidak hanya pada kemudahan dan aksesibilitas transaksi digital yang ditawarkan, tetapi juga melibatkan ekspansi ke berbagai layanan seperti pembayaran di restoran, pembelian pulsa seluler, dan layanan lainnya (Pinem,

2020). Kemudahan dan kegunaan (usabilitas) fitur merupakan elemen penting dalam aplikasi seluler, karena elemen ini menjadi salah satu faktor konsumen menolak untuk mengadopsi suatu teknologi (Arsyita & Jauharry, 2024; Hoehle & Venkatesh, 2015). Selain itu, faktor usabilitas berkaitan erat dengan kemudahan akses (aksesibilitas) (Hutahaeen et al., 2024), keduanya berhubungan dengan efisiensi dan keramahan pengguna dalam suatu desain aplikasi. Kedua faktor ini juga memainkan peran penting dalam mengurangi atau memperburuk *technostress*. *Technostress* adalah dampak negatif terhadap sikap, pikiran, perilaku, atau fisiologi tubuh yang disebabkan secara langsung maupun tidak langsung oleh teknologi (Bondanini et al., 2020). *Technostress* mulanya dianggap sebagai gangguan adaptasi yang berasal dari ketidakmampuan untuk mengatasi teknologi baru dengan cara yang sehat. Meskipun *fintech* memberikan kenyamanan dan pengalaman baru bagi pengguna, namun hal ini tidak menghindari terjadinya *technostress* dalam beradaptasi dengan teknologi baru (Lee, 2021).

Keunggulan GoPay dalam menyediakan kemudahan penggunaan pembayaran, dan bergesernya sistem pembayaran ke elektronik membuat GoPay menjadi pilihan utama, terutama di kalangan Generasi Z (Prasasti et al., 2021). Generasi Z merupakan generasi yang lahir pada pertengahan tahun 1990an sampai awal tahun 2010an (Daffa et al., 2024) saat ini berusia antara 13 - 30 tahun. Generasi ini erat kaitannya dengan era digitalisasi, terbiasa dengan konektivitas tiada henti, dan belum pernah merasakan kehidupan sebelum adanya internet. Generasi ini tumbuh di era di mana teknologi dapat diakses dengan mudah sejak usia sangat muda (Szymkowiak et al., 2021). Oleh karena itu, mereka menjadi segmen target utama dalam pengadopsian teknologi *fintech*, khususnya pada penggunaan *e-wallet*.

Untuk meneliti perilaku dalam pengadopsian teknologi oleh Generasi Z, penelitian ini menggunakan metode pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini membahas tentang faktor yang menentukan niat berperilaku dan sikap seseorang terhadap perilaku tersebut. Teori ini telah berhasil digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku di banyak domain perilaku, termasuk adopsi teknologi (Ajzen, 2020). Ajzen menyatakan bahwa perilaku seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh kontrol individu, namun ada beberapa

faktor yang dapat memengaruhi niat berperilaku (*behavioral intention to use*) seseorang, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991). Selain itu, penelitian ini juga akan mempertimbangkan variabel lain yang dapat memengaruhi perilaku pengadopsian teknologi *e-wallet* di kalangan Generasi Z, yaitu faktor kegunaan fitur dan aksesibilitas pada aplikasi *e-wallet*.

Penelitian ini akan melakukan pendekatan metode kuantitatif dengan menyebarkan survey berupa kuesioner kepada Generasi Z pengguna GoPay yang merupakan mahasiswa aktif perguruan tinggi di Pulau Jawa. Mahasiswa aktif yang menjadi responden tidak termasuk mahasiswa yang sedang dalam masa cuti atau masa skorsing. Pengolahan data yang didapatkan dari hasil survey nantinya diolah menggunakan aplikasi *R Programming* dengan teknik analisis PLS-SEM. *R programming* adalah bahas pemrograman yang digunakan untuk keperluan statistika dan analisis data (Staples, 2023). Metode analisis PLS-SEM dinilai cocok untuk penelitian ini karena melibatkan banyak variabel dan indikator, hal ini terdapat dalam penelitian yang mengeksplorasi faktor yang memengaruhi adopsi teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah niat dan perilaku serta faktor usability fitur dan aksesibilitas fitur memengaruhi Generasi Z dalam mengadopsi layanan keuangan digital yaitu *e-wallet* GoPay. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan layanan digital keuangan khususnya *e-wallet* dengan memahami karakteristik konsumen pasar kedepannya yaitu Generasi Z.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Apakah sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) dapat memengaruhi niat dan perilaku (*behavioral intention to use*) pengadopsian teknologi layanan keuangan digital *e-wallet* GoPay oleh Generasi Z dengan metode model *Theory of Planned Behavior*?

- b. Apakah faktor usability fitur (*Feature Usability*) dan aksesibilitas (*Accessibility*) pada layanan keuangan digital *e-wallet* GoPay dapat memengaruhi sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku dalam pengadopsian teknologi oleh Generasi Z dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior*?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Dapat mengetahui apakah sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) dapat memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention to use*) pengadopsian teknologi layanan keuangan digital Generasi Z dengan metode *Theory of Planned Behavior*.
- b. Dapat menghasilkan hasil analisis faktor usability fitur (*feature usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*) 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

Adapun batasan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini ditujukan untuk Generasi Z yang merupakan kelahiran tahun 1995-2010 dan berstatus mahasiswa aktif di Pulau Jawa.
- b. Penelitian ini hanya berfokus kepada mahasiswa Pulau Jawa yang menggunakan layanan *e-wallet* GoPay.
- c. Penelitian ini menggunakan metode TPB untuk analisis pada hipotesis.
- d. Penelitian ini berfokus kepada niat perilaku (*behavioral intention to use*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) Gen Z yang menggunakan layanan *e-wallet* GoPay.
- e. Penelitian ini memiliki variabel tambahan yaitu usability fitur (*Feature usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*) pada layanan *e-wallet* GoPay.

- f. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data survey kuesioner daring, dengan teknik *simple random sampling*.
- g. *Tools* yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini adalah *R Programming*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

- a. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pendidikan tinggi, penelitian ini bermanfaat dalam memperdalam pemahaman tentang analisa penerimaan adopsi teknologi layanan keuangan digital pada Generasi Z dengan mengintegrasikan model TPB dengan usabilitas fitur (*Feature Usability*) dan aksesibilitas (*Accessibility*).
- b. Bagi pengembang aplikasi layanan keuangan, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk diimplementasikan dalam pengembangan desain dan aksesibilitas layanan keuangan digital yang lebih efektif bagi target pemasaran aplikasi yang besar kedepannya yaitu Generasi Z.
- c. Bagi pembaca penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman dan wawasan lebih mengenai faktor yang dapat memengaruhi Generasi Z dalam mengadopsi layanan keuangan *e-wallet* pada aplikasi GoPay.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan penelitian ini, antara lain:

- a. Bab I: Pendahuluan
Bab pendahuluan memuat latar belakang dari topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan, potensi manfaat, serta sistematika penulisan dari penelitian.
- b. Bab II: Tinjauan Pustaka
Bab tinjauan pustaka berisi uraian tentang hasil studi pustaka yang terkait dengan penelitian terdahulu dan landasan teori penelitian.
- c. Bab III: Metodologi Penelitian

Bab metodologi penelitian akan membahas tahapan penelitian sebagai tahap sistematis dan terstruktur untuk menyelidiki permasalahan yang menjadi bahan kajian.

d. Bab IV: Pengumpulan Data Penelitian

Bab ini fokus pada proses pengumpulan data yang dijelaskan secara rinci. Proses pengumpulan data ini menjelaskan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data, seperti kuesioner, serta pengembangan pengumpulan data dari tahap pra-kuesioner, hingga kuesioner.

e. Bab V: Analisis Data Penelitian

Bab analisis penelitian dan evaluasi mencakup tahapan analisis data yang telah terkumpul. Proses analisis ini dapat melibatkan penggunaan alat atau teknik tertentu untuk memproses data yang telah dikumpulkan, serta hasil analisis dan uji hipotesis yang telah dilakukan dalam proses pengolahan data.

f. Bab VI: Penutup

Bab penutup merupakan bagian akhir dari sebuah laporan penelitian yang berisi rangkuman temuan utama, menyoroti implikasi dari hasil penelitian, memberikan rekomendasi, serta menawarkan saran untuk penelitian selanjutnya. Bab ini merupakan rangkuman dan penutup dari keseluruhan penelitian.