

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

*E-wallet* atau dompet digital merujuk pada aplikasi perangkat lunak yang memungkinkan pengguna menyimpan dan mengelola keuangan secara elektronik. Hal ini adalah bentuk pembayaran digital yang memungkinkan transaksi nontunai melalui perangkat seluler atau perangkat elektronik lainnya. *E-wallet* dapat digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk pembayaran online, pembelian di toko fisik, transfer uang antar pengguna, dan berbagai layanan keuangan lainnya. Fungsi umum *E-wallet* melibatkan penyimpanan informasi pembayaran, seperti kartu kredit atau debit, dan saldo yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi. Layanan mobile payment memiliki daya tarik bagi pengguna untuk membeli dan membayar produk melalui perangkat seluler mereka (Dwi Intani & Rikumahu, 2020.)

GOPAY adalah salah satu penyedia layanan *E-wallet mobile payment* di Indonesia. Awalnya GOPAY dirancang oleh PT Dompet Anak Bangsa pada tahun 2015 sebagai fitur dari platform Gojek, namun pada Juli 2023 PT Dompet Anak bangsa resmi meluncurkan GOPAY sebagai aplikasi layanan pembayaran yang tidak hanya digunakan untuk pembayaran di ekosistem Gojek, tetapi juga dapat digunakan untuk berbagai pembayaran online dan offline di luar platform tersebut.



**Gambar 1. 1 Logo Gopay**

*Sumber: Gojek (2023)*

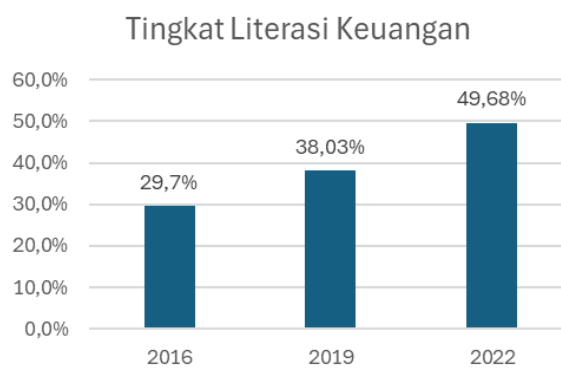
Logo aplikasi GOPAY setelah diluncurkan pada Juli 2023 yang lalu. Sebagai aplikasi untuk memberikan kemudahan akses finansial kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang saat ini menggunakan Gojek maupun Tokopedia. Layanan GOPAY ini sangat memungkinkan pengguna mereka untuk selalu dapat bertransaksi melalui berbagai metode, termasuk transfer bank, kartu kredit, atau melalui toko fisik mitra GOPAY. GOPAY sering menawarkan promo dan diskon khusus kepada pengguna untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan layanan. GOPAY menekankan keamanan dengan mengimplementasikan teknologi keamanan tinggi dan otentikasi dua faktor untuk melindungi akun pengguna saat bertransaksi.

GOPAY telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat, dari 63 Juta pengguna GOTO sudah sebanyak 1 juta orang telah menggunakan aplikasi gopay sampai dengan awal september 2023 (Saumi, 2023) dengan nilai transaksi atau *gross transaction value* (GTV) senilai Rp 613 triliun dari yang semula masih berbentuk fitur pembayaran pada aplikasi gojek hingga saat ini memiliki aplikasi sendiri dengan fungsi yang sama yaitu sebagai alat pembayaran digital.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Literasi keuangan merupakan pemahaman mengenai sektor keuangan dan cara memanfaatkannya. Ini termasuk pengetahuan tentang konsep keuangan, manajemen tabungan pribadi, penganggaran, dan investasi. Literasi keuangan membantu individu untuk mampu mengelola kondisi keuangannya dengan baik, menjaga stabilitas, dan mengambil keputusan yang efektif dalam konteks keuangan. Kualitas sumber daya manusia yang baik akan memiliki literasi keuangan yang baik, karena hal ini juga berdampak pada kemajuan perekonomian suatu negara. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2017) dalam SNLIK, Sumber daya manusia yang berkualitas memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi. Meningkatkan kompetensi dan pemahaman dalam literasi keuangan merupakan upaya yang krusial untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Literasi keuangan kini dianggap sebagai

kebutuhan esensial dalam kehidupan sehari-hari, menjadikannya keterampilan hidup yang esensial bagi individu untuk mencapai keberhasilan jangka panjang. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022) dalam Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan menjelaskan mengenai peningkatan indeks literasi keuangan yang mengacu pada pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), keyakinan (*confidence*) yang mempengaruhi sikap (*attitude*) dan perilaku keuangan (*behaviour*) individu untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.



**Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Literasi Keuangan**

*Sumber: data diolah oleh penulis dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2021-2022 (2023)*

Menurut hasil SNLIK 2022 indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia sebesar 49,68 persen, naik dibanding tahun 2019 yang hanya 38,03 persen dengan perolehan pada provinsi Jawa Barat pada tahun 2022 sebesar 56,1 persen. Masyarakat yang tingkat literasinya tinggi lebih mudah memahami hal-hal yang terkait dengan industri jasa keuangan serta memiliki informasi untuk mengakses industri jasa keuangan yang diperlukan dalam aktivitas kehidupan sehari-hari mereka (Baptista & Dewi, 2021). Hal tersebut memungkinkan mereka lebih mudah dalam menentukan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan. Di samping itu, masyarakat yang *well literate* cenderung memiliki kemampuan pengelolaan keuangan yang lebih baik dalam mendukung kesejahteraan keuangan mereka. Meskipun digitalisasi telah menjadi bagian

dari kehidupan sehari-hari, sangat sedikit yang diketahui tentang bagaimana digitalisasi memengaruhi perilaku keuangan individu dan literasi keuangan mereka. Literasi keuangan secara luas bermakna praktik dalam hubungan sosial yang terkait dengan pengetahuan, bahasa, dan budaya yang mencakup bagaimana seseorang berkomunikasi dalam masyarakat (Soetiono & Setiawan, 2018). Di Era saat ini perkembangan sektor keuangan sudah mengalami transformasi yang signifikan berkat kemajuan teknologi. Sistem keuangan berbasis teknologi sudah memungkinkan perusahaan dan individu untuk mengelola keuangan mereka menjadi cepat dan efisien. Namun, literasi keuangan digital diperlukan agar masyarakat dapat memanfaatkan manfaat dan risiko yang terkait dengan inovasi ini (Koskelainen et al., 2023)

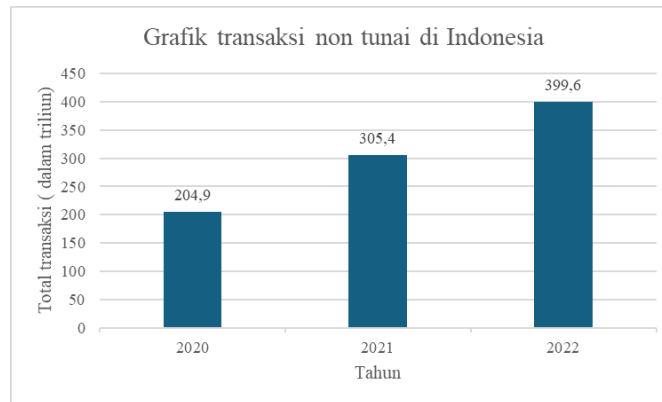
Lahirnya globalisasi ekonomi menandai permulaan era 4.0. Perkembangan teknologi mutakhir seiring dengan kemajuan bisnis saat ini. Munculnya konsep bisnis inovatif dan inovatif yang berbasis teknologi menunjukkan kemajuan yang pesat. Mampu mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi adalah kebutuhan bagi masyarakat dunia, termasuk Indonesia. Upaya untuk meningkatkan pengetahuan dilakukan untuk meningkatkan kesadaran terhadap kemajuan teknologi saat ini yang telah menyebar ke seluruh masyarakat (Immawati & Dadang, 2019). Teknologi saat ini telah menjadi unsur yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu dampak yang paling mencolok dari perkembangan teknologi adalah dalam sistem pembayaran, yang kini dapat dijalankan secara digital.

Perkembangan teknologi dan internet memiliki dampak besar pada industri perdagangan dan juga merambah ke industri keuangan di Indonesia, penerapan teknologi informasi dalam bidang keuangan memberikan kemudahan yang ditawarkan oleh internet sehingga mendorong terjadinya transformasi di sektor keuangan yaitu dengan hadirnya *financial technology* (Katiya & Rikumahu, 2022). *Financial Technology* atau lebih dikenal sebagai Fintech, merupakan inovasi teknologi yang mengubah lanskap industri keuangan secara menyeluruh. Dengan memanfaatkan kemajuan dalam teknologi informasi, Fintech menghadirkan solusi yang memberdayakan individu dan perusahaan

untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan efektif. Transformasi ini mencakup berbagai sektor, termasuk pembayaran digital, layanan pinjaman *peer-to-peer*, asuransi online, dan investasi pintar. Fintech tidak hanya mempercepat proses keuangan, tetapi juga memperluas akses ke layanan keuangan, terutama di wilayah-wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem keuangan tradisional. Dengan terus berkembangnya Fintech, kita menyaksikan perubahan fundamental dalam cara kita berinteraksi dengan uang dan layanan keuangan, menciptakan peluang baru dan merangsang pertumbuhan ekonomi di era digital ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shabrina & Dewi (2021) menunjukkan bahwa adanya pengaruh finansial teknologi terhadap kemudahan masyarakat Bandung dalam mengakses layanan keuangan.

Perkembangan teknologi yang mengakibatkan pola konsumsi masyarakat bergeser ke teknologi digital juga telah mendorong berkembangnya alat pembayaran dari yang semula cash based menjadi non-cash based (Rianti & Rikumahu, 2020). Indonesia telah memasuki era ekonomi digital dengan digalakkannya Gerakan Nasional Non Tunai pada 14 Agustus 2014 (Dewan Nasional Keuangan Inklusif, 2018), sektor perdagangan telah menjadi tempat penjual dan pembeli untuk berkomunikasi dan melakukan transaksi secara online. Apalagi saat pandemi pada tahun 2020-2021 yang lalu, yang memaksa masyarakat untuk tidak melakukan transaksi secara langsung khususnya pada masa PSBB, terjadilah peningkatan transaksi non tunai yang memaksa masyarakat untuk cepat beradaptasi pada perubahan metode pembayaran. Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator memfasilitasi dan mengawasi pengembang aplikasi fintek melalui UU No 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan, 2023 pada pasal 6a-c dan pasal 9a-h. Di Indonesia aplikasi fintech dapat kita klasifikasikan menjadi 5 jenis yaitu pembayaran digital, bank digital, investasi online, pinjaman online, dan asuransi online. Dengan adanya mobile payment masyarakat tidak perlu lagi untuk membawa jumlah uang yang cukup besar agak mengurangi risiko tindak kriminalitas dan untuk memenuhi kebutuhannya masyarakat tentu

menginginkan penggunaan mobile payment yang mudah dipahami dan memberikan peran penting agar masyarakat dapat melakukan transaksi secara terus menerus (Dwi Alfiana & Rikumahu, 2020).



**Gambar 1. 3 Grafik transaksi non tunai di Indonesia**

*Sumber: data diolah oleh penulis dari Bank Indonesia 2020-2022 (2023)*

Transaksi non tunai di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam periode 2020 hingga 2022. Pertumbuhan ini terutama didorong oleh adopsi teknologi digital yang semakin luas, dapat kita lihat bahwa transaksi uang non tunai di Indonesia mengalami pertumbuhan dari Rp 204,9 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp 399,6 triliun pada tahun 2022. Peningkatan ini menunjukkan pergeseran preferensi masyarakat Indonesia menuju metode pembayaran digital yang lebih praktis dan efisien. Pada Juni 2024 transaksi non tunai atau digital di Jawa Barat terbilang sangat tinggi. Salah satunya pengguna ewallet atau dompet digital. Dari sebanyak 45 juta pengguna layanan transaksi non tunai yang tersebar di seluruh Indonesia terdapat 25 persennya atau 11 juta pengguna berasal dari Jawa Barat dan pada rentang tahun 2022 hingga 2023 Bandung adalah salah satu kota dengan transaksi terbesarnya (Nugraha & Wadrianto, 2024).

Berdasarkan hasil survei tahun 2023 yang dilakukan oleh DataIndonesia.id secara online, mayoritas penduduk Indonesia telah menggunakan dan memahami layanan pembayaran digital (Pernando, 2023). Di antara berbagai jenis layanan fintech, kategori pembayaran digital menjadi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia saat ini. Selanjutnya terdapat layanan

bank digital, investasi secara online, pinjaman online, asuransi online yang berdasarkan survei angka penggunaannya masih berada di bawah layanan pembayaran digital.



**Gambar 1. 4 Diagram Jenis Financial Teknologi**

*Sumber: diolah oleh penulis dari DataIndonesia.id (2023)*

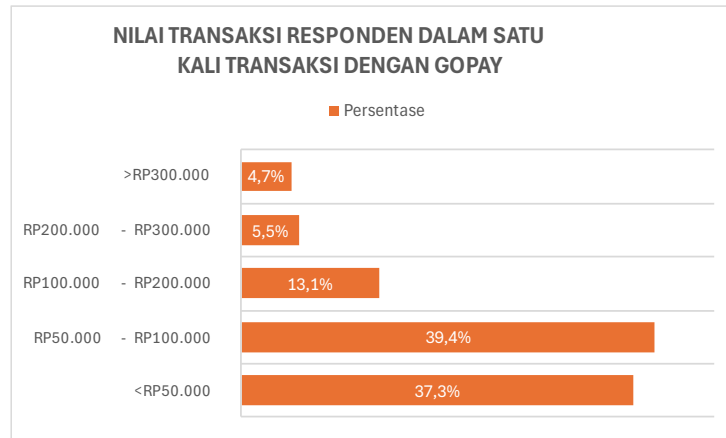
Menurut Insight Asia, pada survei 1300 responden pengguna dompet digital yang di lakukan di setiap kota kota besar dan dihasilkan mayoritas pengguna dompet digital GOPAY lebih mendominasi daripada dompet digital lainnya (Adi Ahdiat, 2023).



**Gambar 1. 5 Grafik Survei Pengguna Dompet Digital**

*Sumber: diolah oleh penulis dari Katadata.id (2023)*

Dan dihasilkan dihasilkan *range* besaran transaksi pengguna dalam satu kali transaksi dengan aplikasi GOPAY sebagai berikut.



**Gambar 1. 6 Grafik Nilai Transaksi Pengguna Gopay**

*Sumber: diolah oleh penulis dari katadata.id (2023)*

Dengan adanya data nilai transaksi pengguna diatas dalam hal bertransaksi, GOJEK terkadang memberikan subsidi berupa diskon atau pemberian *cashback* pada setiap *merchant* yang dibeli konsumennya. Strategi ini adalah hal yang lazim dan terbukti efektif untuk menarik konsumen. Namun, disisi lain dengan banyak perusahaan pembayaran digital yang melakukan strategi yang sama seperti ini membuat perilaku konsumen kurang loyalitas terhadap satu perusahaan *fintech* tersebut dan nilai transaksinya cenderung rendah namun volume transaksinya mengalami peningkatan. Konsumen akan cenderung memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran digital ini untuk lebih mendapatkan keuntungan pada setiap transaksi yang dilakukan melalui pembayaran digital tersebut. Digitalisasi ekonomi ini berdampak pada pola gaya hidup masyarakat secara besar besaran dan dengan adanya inovasi telah mengubah perilaku konsumsi untuk memperoleh kebutuhan barang dan jasa dari cara konvensional menjadi modern melalui platform online (Santoso et al., 2020).

Berdasarkan data yang telah dijabarkan dapat kita ketahui bahwa pertumbuhan indeks literasi keuangan terkhusus pada aplikasi pembayaran



digital GOPAY dapat dipengaruhi oleh suatu keadaan *force majeure* seperti keadaan pandemi pada tahun 2020. Tetapi banyaknya masyarakat Indonesia yang telah melek teknologi ini belum sadar akan manfaat dari fintech dan bagaimana memperlakukan teknologi ini secara efektif dan efisien dalam penggunaannya. Menurut Safira & Susanti (2020) literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan dompet digital. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Palimbong et.al. (2023) menunjukkan hasil bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap penggunaan finansial teknologi, tetapi berdasarkan survei yang dilakukan oleh OJK tingkat literasi keuangan pada masyarakat masih tergolong rendah. Lalu menurut Raya & Kartawinata (2021) perilaku konsumen yang semakin masif bertransaksi secara non tunai berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi finansial teknologi *e-wallet*. Namun menurut Nasution & Febriansyah (2022) perilaku konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan aplikasi *fintech*.

Berdasarkan data dan fenomena yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat inkonsistensi dalam penelitian yang terdahulu, penulis bermaksud menganalisa bagaimana pengaruh literasi keuangan dan perilaku konsumen terhadap keputusan konsumen dalam memilih aplikasi *financial technology mobile payment* dan apakah dengan penelitian dapat dibuktikan bahwa literasi keuangan dan perilaku konsumen dapat mempengaruhi individu untuk menggunakan GOPAY. Berdasarkan perkembangan data statistik dan penelitian sebelumnya variabel ini layak dan menjadi alasan penulis memilih topik finansial teknologi dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan dan Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Konsumen dalam memilih GOPAY sebagai Aplikasi *Financial Technology Mobile Payment* Menggunakan *Theory of Reasoned Action* Pada Pengguna GOPAY di Kota Bandung”.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan tingkat literasi keuangan di Indonesia membaik dari tahun-tahun sebelumnya, tetapi tingkat literasi keuangan tersebut

masih tergolong rendah. Sedangkan angka transaksi non tunai mengalami kenaikan pada setiap tahunnya serta teknologi keuangan digital mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, dibuktikan dengan alat pembayaran sudah mulai berkembang dari yang semula menggunakan uang tunai menjadi non tunai. Dengan adanya hal seperti ini maka muncul dugaan bahwa masih ada kemungkinan terdapat masyarakat yang menggunakan layanan keuangan namun belum paham dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang literasi keuangan serta belum dapat mengendalikan perilaku untuk bertransaksi non tunai dengan menggunakan aplikasi pembayaran digital gopay, maka muncul perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana literasi keuangan mempengaruhi pengambilan keputusan seseorang untuk menggunakan GOPAY sebagai metode pembayaran non tunai?
2. Bagaimana perilaku konsumen yang sudah mulai beralih untuk bertransaksi non tunai mempengaruhi pengambilan keputusan seseorang untuk menggunakan GOPAY sebagai metode pembayaran?
3. Bagaimana literasi keuangan dan perilaku konsumen secara bersama-sama mempengaruhi pengambilan keputusan seseorang untuk menggunakan GOPAY sebagai metode pembayaran non tunai?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan seseorang untuk memilih GOPAY sebagai aplikasi *fintech mobile payment*.
2. Untuk mengetahui apakah perilaku konsumen berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan seseorang untuk memilih GOPAY sebagai aplikasi *fintech mobile payment*.

3. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan dan perilaku konsumen berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan seseorang untuk memilih GOPAY sebagai aplikasi *fintech mobile payment*.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Aspek Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk para pembaca khususnya di bidang keuangan yang membutuhkan informasi terkait literasi keuangan dan perilaku konsumen terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi dalam bidang keuangan digital.

### **1.5.2. Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga keuangan seperti Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia maupun perusahaan *startup* yang bergerak pada bidang keuangan khususnya perusahaan PT Dompot Anak Bangsa yang mengoperasikan aplikasi GOPAY untuk mengembangkan program mengenai literasi keuangan dan teknologi keuangan digital. Sehingga di masa yang akan datang, literasi keuangan dan perilaku konsumen dapat menjadi rujukan data oleh penulis selanjutnya.

## **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran. Berikut penjelasan dari masing – masing bab.

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan umum berupa gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori penelitian dari umum sampai ke khusus, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjabarkan kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran mengenai penelitian.