

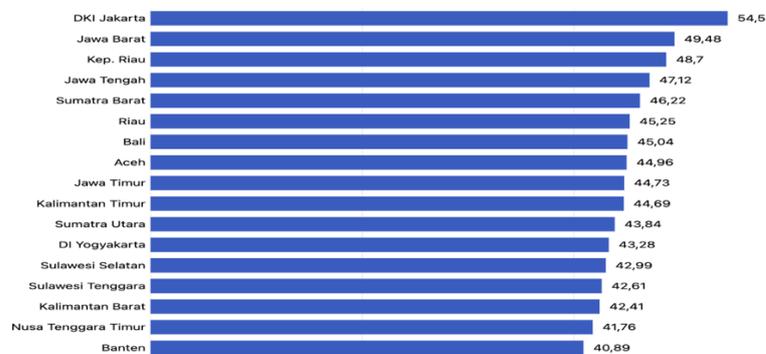
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Generasi Z, kelahiran tahun 1997-2012, merupakan kelompok usia muda yang tumbuh bersama teknologi digital dan menjadi segmen kunci dalam perkembangan layanan keuangan digital di Jakarta. Di tengah arus transformasi digital yang masif, Gen Z sebagai *digital native* telah terbiasa dengan *smartphone*, aplikasi digital, dan internet sejak usia muda. Mereka cenderung terbuka terhadap adopsi teknologi baru, termasuk *e-wallet*. Ditambah selama pandemi COVID-19, adopsi alat digital seperti internet, pembayaran elektronik (e-payment), dan e-commerce mengalami peningkatan di berbagai sektor industri seperti di negara tetangga (Malaysia), terutama dalam fungsi keuangan dan pemasaran (Muhamad et al., 2021).

Namun demikian, tingginya tingkat eksposur teknologi tidak serta-merta menjamin konsistensi dalam penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi harian. Beberapa pengguna Gen Z masih menunjukkan preferensi terhadap pembayaran tunai, atau belum memanfaatkan seluruh fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet*. Berdasarkan hasil Consumer Payment Attitudes Study 2023, dompet digital (*e-wallet*) merupakan metode pembayaran non-tunai yang paling populer di kalangan generasi muda Indonesia, dengan tingkat adopsi mencapai 89%.



**Gambar 1. 1 Provinsi dengan dan Ekosistem dan Infrastruktur Digital Terbaik (2022)**

*Sumber: Databoks Indonesia*

DKI Jakarta sebagai pusat ekonomi digital Indonesia, menunjukkan perkembangan pesat dalam adopsi layanan keuangan berbasis teknologi, terlihat pada gambar 1.1, Jakarta menjadi pemimpin sebagai provinsi dengan ekosistem dan infrastruktur digital terbaik. Infrastruktur teknologi yang maju, konektivitas internet yang tinggi, serta dukungan regulasi dari pemerintah menjadikan kota ini sebagai ekosistem yang ideal untuk implementasi *e-wallet*. Didukung pula oleh program-program seperti Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) dan kebijakan sistem pembayaran digital oleh Bank Indonesia, penggunaan *e-wallet* semakin meluas.

**Tabel 1. 1 Sebaran Uang Elektronik Tiap Provinsi**

Provinsi	Uang Elektronik Terdaftar (Juta)
DKI Jakarta	39,7
Jawa Barat	11,98
Jawa Timur	11,66
Jawa Tengah	11,22
D.I. Yogyakarta	6,19
Kalimantan Selatan	4,17
Kalimantan Timur	2,86
Nusa Tenggara Barat	2,78
Sumatera Utara	2,39

*Sumber: Katadata Media Network*

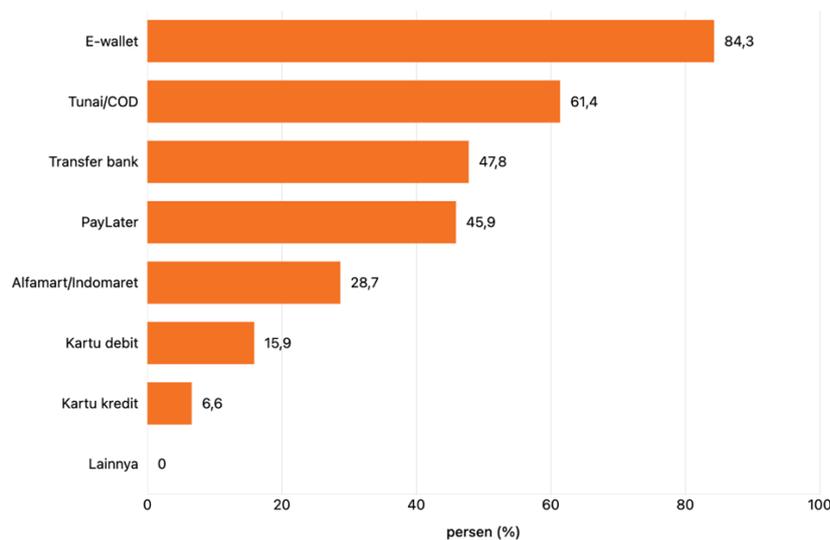
Dapat dilihat dari table 1. 1, bahwa DKI Jakarta tercatat sebagai provinsi dengan jumlah uang elektronik terdaftar terbanyak di Indonesia, yakni mencapai **39,7 juta (37,22%)** dari total nasional. Hal ini mencerminkan peran strategis Jakarta dalam pertumbuhan ekosistem transaksi digital nasional.

Dengan karakteristik yang unik, seperti mobilitas tinggi, orientasi pada kenyamanan, kemudahan, serta perilaku keuangan Gen Z di Jakarta layak dikaji lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pandangan terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan memengaruhi niat dan perilaku aktual dalam menggunakan *e-wallet* pada kelompok masyarakat ini.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi sudah membawa banyak perubahan besar dalam sistem keuangan global. Salah satu bentuk inovasi dari teknologi keuangan (*fintech*) adalah pembayaran elektronik (*e-payment*), termasuk *e-wallet*. Layanan ini memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi, serta menjadi pilihan utama dalam era digital yang semakin terkoneksi.

Di Indonesia, *e-wallet* berkembang seiring meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone*, terutama di wilayah perkotaan seperti DKI Jakarta. Berdasarkan laporan Indonesian *e-Commerce Consumer Behavior Report 2023* dari Katadata Insights Center dan Kredivo, sebanyak 84,3% konsumen memilih *e-wallet* sebagai metode pembayaran utama dalam transaksi *online*—Angka yang menunjukkan pertumbuhan dibandingkan periode sebelumnya.



**Gambar 1. 2 Metode Pembayaran Pilihan Konsumen Indonesia (2016-2023)**

*Sumber: Databoks Indonesia*

Meskipun tingkat adopsi *e-wallet* terus meningkat, penerimaan masyarakat masih menjadi tantangan utama. Beberapa faktor yang memengaruhi persepsi kegunaan *e-wallet* meliputi persepsi terkait kegunaan dan manfaat, kemudahan penggunaan aplikasi, serta niat perilaku untuk menggunakan *e-wallet*. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwasanya persepsi kegunaan menentukan sejauh mana pengguna merasa bahwa *e-wallet* lebih efisien dibandingkan metode

pembayaran tradisional (Jaya & Triono, 2022). Selain itu, kemudahan penggunaan termasuk antarmuka yang ramah pengguna dan transaksi yang cepat, juga menjadi elemen kunci dalam mendorong adopsi layanan ini (Ibrahim, 2024).

Generasi Z (Gen Z), yakni individu kelahiran tahun 1997-2012, adalah kelompok usia yang sangat terpapar teknologi sejak usia dini. Mereka tumbuh dalam era digital, terbiasa menggunakan internet, media sosial, dan aplikasi *mobile* dalam kehidupan sehari-hari. Menurut data BPS DKI Jakarta (2024), jumlah Gen Z di Jakarta mencapai sekitar 2,68 juta jiwa, menjadikan mereka sebagai segmen populasi yang sangat potensial sekaligus strategis bagi pengembangan layanan keuangan digital, termasuk *e-wallet*. Namun demikian, meskipun Gen Z memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, belum tentu mereka memiliki intensi atau pengalaman penggunaan *e-wallet* yang dalam dan berkelanjutan.

Dari sisi teoritis, berbagai studi sebelumnya menerapkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) penemuan Davis (1989) sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi berbagai determinan penerimaan teknologi. Model TAM memusatkan pada dua konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness/PU*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use/PEU*), yang secara teoretis dianggap menyumbang pengaruhnya pada niat penggunaan (*behavioral intention to use/BIU*) dan implementasi aktual (*actual usage/AU*) sebuah teknologi. Penelitian Pertiwi et al. (2020) membuktikan bahwasanya PU dan PEU memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-wallet* pada Generasi Y di Surabaya. Namun, terdapat kesenjangan literatur dalam mengkaji apakah temuan tersebut juga berlaku pada konteks Gen Z di kota metropolitan seperti Jakarta, yang memiliki karakteristik budaya, ekonomi, dan digitalisasi yang berbeda.

Oleh karena itu, kerangka kerja TAM yang diciptakan oleh Davis (1989) dipakai pada penelitian ini, untuk mengkaji pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap *Behavioral Intention to Use* (BIU) dan *Perceived/Actual Usage* (AU) dalam penggunaan *e-wallet* oleh Gen Z di Jakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan empiris bagi penyedia layanan keuangan digital dalam merancang strategi adopsi yang lebih cocok dengan keperluan dan ekspektasi generasi muda urban.

### 1.3 Perumusan Masalah

Indonesia sebagai negara dengan ekonomi internet yang berkembang pesat di Asia Tenggara, mencatatkan nilai *Gross Merchandise Value* (GMV) sebanyak US\$77 miliar pada tahun 2022. Pertumbuhan ini didukung oleh penetrasi *smartphone* yang tinggi dan adopsi layanan digital yang meningkat pesat.

Seiring kemajuan perkembangan teknologi, penggunaan *e-wallet* semakin masif di tengah masyarakat, utamanya di wilayah metropolitan seperti Jakarta, yang sejalan dengan pernyataan Bank Indonesia (2023) bahwa "Akselerasi digitalisasi sistem pembayaran terus dipacu untuk mendorong inklusi keuangan dan efisiensi ekonomi." Selain itu, survei yang dilakukan oleh KIC dan Zigi (2021) membuktikan bahwasanya "Sejumlah 68% dari Generasi Z di Jakarta memanfaatkan *e-wallet* menjadi sarana pembayaran utama". Beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, serta niat perilaku untuk menggunakan diduga berperan penting dalam keputusan penggunaan *e-wallet* ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini seperti berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* (PU) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use e-wallet* oleh Generasi Z di DKI Jakarta?
2. Apakah *perceived ease of use* (PEU) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use (BIU) e-wallet* oleh Generasi Z di DKI Jakarta?
3. Apakah *behavioral intention to use (BIU) e-wallet* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usage (AU) e-wallet* oleh Generasi Z di DKI Jakarta?
4. Apakah *behavioral intention to use (BIU) e-wallet* memediasi pengaruh *perceived usefulness (PU)* terhadap *perceived usage (AU) e-wallet* oleh Generasi Z di DKI Jakarta?
5. Apakah *behavioral intention to use (BIU) e-wallet* memediasi pengaruh *perceived ease of use (PEU)* terhadap *perceived usage (AU) e-wallet* oleh Generasi Z di DKI Jakarta?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* (BIU) oleh masyarakat di DKI Jakarta.
2. Untuk menganalisis apakah *Perceived Ease Of Use* (PEU) berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* (BIU) oleh masyarakat di DKI Jakarta.
3. Untuk menganalisis apakah *behavioral intention to use* (BIU) berpengaruh terhadap *perceived usage* (AU) oleh masyarakat di DKI Jakarta.
4. Untuk menganalisis apakah *behavioral intention to use* (BIU) memediasi pengaruh terhadap *Usefulness* (PU) oleh masyarakat di DKI Jakarta.
5. Untuk menganalisis apakah *behavioral intention to use* (BIU) memediasi pengaruh terhadap *Perceived Ease Of Use* (PEU) oleh masyarakat di DKI Jakarta.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoretis**

Studi ini memberi kontribusi pada pemahaman mengenai faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, serta niat perilaku untuk menggunakan yang memengaruhi penggunaan yang dirasakan pelanggan terhadap *e-wallet*. Penelitian ini mengisi kesenjangan dalam literatur tentang bagaimana masyarakat Jakarta memahami layanan keuangan elektronik, khususnya *e-wallet*. Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai landasan teoretis untuk kajian lanjutan mengenai sistem pembayaran digital, di wilayah lain atau dengan konteks yang berbeda.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Meningkatkan adopsi *e-wallet*  
Temuan pada studi ini bisa membantu penyedia layanan *e-wallet* untuk meningkatkan adopsi layanan mereka dengan fokus pada faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pelanggan.
2. Membuat layanan yang mudah digunakan

Penelitian ini menunjukkan bahwasanya kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam penerimaan *e-wallet*. Penyedia layanan *e-wallet* perlu merancang layanan yang intuitif dan mudah digunakan oleh semua orang.

3. Meningkatkan kegunaan layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan adalah faktor penting dalam penerimaan *e-wallet*. Penyedia layanan *e-payment* perlu memastikan bahwa layanan mereka menawarkan manfaat yang nyata bagi pelanggan.

4. Memberikan informasi bagi pemangku kepentingan

Hasil penelitian ini diantisipasi dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan stakeholders terkait pada perumusan kebijakan strategis untuk mempercepat pengembangan ekosistem dompet digital di Jakarta.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan dengan padat, ringkas, dan umum yang memaparkan isi penelitian. Mencakup: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Memuat teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis bila dibutuhkan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang dipilih untuk melakukan pengumpulan dan analisis temuan yang mampu menjawab masalah penelitian. Mencakup Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari dua bagian: hasil penelitian dan pembahasan maupun analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan sebaiknya diawali dari hasil analisis data, lalu diinterpretasikan dan akan diikuti dengan penarikan kesimpulan. Pada

pembahasan sebaiknya daripada dengan beberapa penelitian terdahulu maupun landasan teoritis yang relevan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan adalah jawaban dari pertanyaan penelitian, berikutnya dipaparkan saran yang relevan dengan manfaat penelitian.