

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada masa kini telah memberikan pengaruh dan dampak yang pesat bagi kehidupan manusia, kegiatan manusia saat ini dipermudah hingga tidak bisa dipisahkan oleh teknologi. Salah satu bentuk pengaruh berkembangnya teknologi adalah teknologi finansial berupa sistem pembayaran yang saat ini dapat dilakukan secara digital. Saat ini negara Indonesia sudah memasuki era ekonomi digital, dimana masyarakat kini menggunakan internet untuk menjalankan aktivitas sehari-hari mulai dari kegiatan edukasi, kesehatan, dan ekonomi, Joan (2019). Pengguna *smartphone* di Indonesia cukup besar yang menempati posisi ke empat di dunia dan diprediksi semakin meningkat kedepannya dengan total pengguna mencapai 170,4 juta pengguna *smartphone*, Pusparisa (2021). Pada saat ini bisa dikatakan sudah menjadi kebutuhan primer manusia, membuat ilmuwan menciptakan aplikasi didalam *smartphone* yang dapat digunakan sebagai salah satu alat pemabayaran non-tunai.

Kemudahan bertransaksi dan semakin padatnya kesibukan manusia maka akan muncul kegiatan dimana masyarakat tidak lagi kesulitan untuk berbelanja *online* maupun bertransaksi *online*. Kegiatan jual-beli tersebut dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Banyaknya jumlah pengguna *smartphone* dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai peluang untuk meningkatkan layanan dan kualitas produk sehingga dapat bersaing. Kemajuan teknologi finansial membawa beberapa keuntungan seperti fasilitas keuangan yang mudah diakses, memudahkan para

pelaku Usaha Kecil Menengah serta inklusi keuangan. Teknologi finansial yang paling sering digunakan pada saat ini adalah *e-wallet* atau disebut dompet digital. Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *electronic wallet* atau dompet elektronik merupakan layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan berbagai data instrumen pembayaran diantaranya melakukan pembayaran menggunakan kartu atau uang elektronik juga berfungsi menampung dana dan pembayaran.

Perkembangan *fintech* yang semakin pesat selayaknya berbanding lurus dengan penggunaan uang elektronik yang ikut meningkat. Menurut laporan Bank Indonesia total nilai transaksi belanja menggunakan uang elektronik hingga Juli 2022 sebanyak Rp 35,51 triliun, jumlahnya semakin tinggi 9,22% jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebesar Rp 32,51 triliun, Sadya (2022). Di tahun 2022, dari berbagai macam *e-wallet* yang ada di Indonesia 3 aplikasi terlaris dan paling sering digunakan di Indonesia yaitu Gopay, Dana dan Ovo. Menurut survei yang dilakukan oleh Populix, menunjukkan dari total 1000 responden, 88% adalah pengguna layanan dompet digital Gopay, melampaui kompetitornya yaitu Dana yang berada pada peringkat kedua dengan jumlah persentase 83% dan OVO dengan jumlah persentase 79% pada peringkat ketiga.

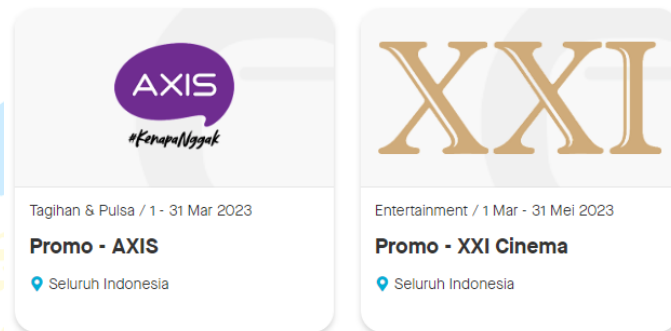
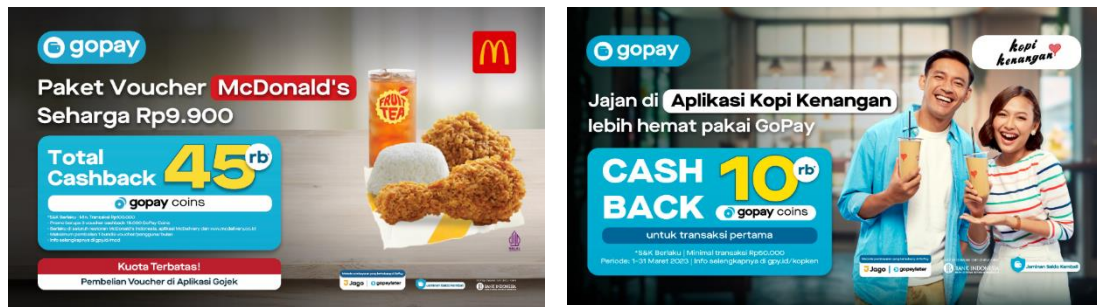


Sumber: goodstat.com

Gambar 1.1

E-Wallet yang paling sering dipakai di Indonesia

Gopay adalah dompet digital atau *e-wallet* serba bisa yang diterbitkan oleh PT Dompet Anak Bangsa (Gojek) digunakan sebagai alat pembayaran elektronik untuk segala jasa dari perusahaan Gojek, maupun perusahaan dan UMKM yang bekerjasama dengan Gojek. Aplikasi Gojek secara resmi beroperasi di kota tanjungpinang pada bulan Agustus 2018 lalu, dengan fitur pertama layanan pemesanan transportasi roda empat *Go-Car* Tanjungpinang, dan layanannya semakin berkembang hingga sekarang mulai transportasi, logistik, pembayaran, layanan antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya, Syafruddin (2019). Pengisian saldo gopay dapat dilakukan melalui bank dan Alfamart. Munculnya Gopay berdampak terhadap minat konsumen menggunakan Gopay, beberapa faktor yang mempengaruhi sikap terhadap minat menggunakan Gopay adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan, Fatih dkk (2020).



Sumber: Gopay.co.id, 2023

Gambar 1. 2 Promo Gopay Pada Produk Layanan Aplikasi Gojek

Perkembangan e-wallet Gopay ditengah masyarakat tidak terlepas dari berbagai promosi. Dari gambar diatas, terdapat promo atau potongan harga yang diberikan saat menggunakan *e-wallet* Gopay sebagai alat pembayaran *online*. Gojek sendiri memberikan poin kepada pengguna yang sering menggunakan Gopay saat melakukan pembayaran *online* pada produk-produk layanan aplikasi Gojek. Seperti

pengguna sering membeli makanan menggunakan layanan Gofood, kemudian akan mendapatkan poin, lalu poin tersebut digunakan sebagai potongan pembayaran bahkan dapat digunakan untuk membeli pulsa atau kuota pada layanan Go-Pulsa dan lainnya. Selain itu Gojek juga menjadi salah satu sponsor *food* festival diberbagai wilayah yang ada di Indonesia dengan cara melakukan pembayaran melalui *e-wallet* Gopay. Dengan memberikan promo-promo yang menarik di berbagai *food* festival dan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan jumlah pengguna Gopay pada aplikasi Gojek yang ada di Indonesia.



Sumber: Tribunsolo.com

Gambar 1. 3
Total Penggunaan Transaksi Gopay Amanda Manopo

Beberapa waktu lalu ramai netizen memamerkan riwayat transaksi belanja melalui aplikasi Gojek dan diunggah ke beberapa media sosial seperti twitter, tiktok dan instagram. Tren ini bermula dari unggahan *instastory* artis Amanda Manopo yang membagikan total riwayat transaksi belanja mulai dari 2 November 2021 sampai dengan 2 November 2022 menghabiskan lebih dari Rp 253 Juta, Winda

(2022). Terlepas dari kenyataan bahwa Gopay sangat populer, ternyata di tengah *era cashless* metode pembayaran tunai ternyata masih mendominasi di Indonesia. Berdasarkan data lebih dari 50% transaksi di Indonesia menggunakan metode pembayaran tunai. Fenomena ini terjadi karena adanya kepercayaan masyarakat bahwa uang tunai bebas digunakan, dapat digunakan kapan saja dan dimanapun, rahasia, tidak bisa diretas, dan tidak bergantung dengan kecepatan internet. Ini adalah alasan mengapa masyarakat masih enggan menggunakan uang elektronik seperti Gopay. Selain itu ada persepsi negatif masyarakat terhadap risiko menggunakan Gopay seperti pengungkapan informasi *login* pengguna kepada pihak ketiga dan akun Gopay yang bisa diretas.

Kasus lain yang pernah terjadi seperti masalah penggunaan Gopay saat memesan Go-Food, Go-Ride yang tidak dapat digunakan untuk pembayaran melalui Gopay, terjadi gangguan saat mengisi ulang saldo Gopay. Sebelumnya banyak pengguna yang mengeluhkan saldo Gopay mereka tidak bertambah setelah di isi ulang, keluhan ini datang dari pengguna yang melakukan *top-up* melalui bank, *driver* dan juga Alfamart. Ini akan mempengaruhi persepsi dan niat masyarakat untuk menggunakan *e-wallet* Gopay dan berdampak pada pertumbuhan Gopay dan perekonomian Indonesia di masa mendatang, Leo dkk (2019).

Hasil survei yang dilakukan oleh Pahlevi (2022) profil pengguna internet 2022 mencapai 77,02% pada 2021-2022, dengan dominasi rentang usia 13-18 tahun (99,16%), dan usia 19-34 (98,64%). Generasi Z adalah mereka yang lahir tahun 1997-2012, dimana batas usia tertua dari generasi ini adalah 25 tahun jika dilihat dari tahun kelahirannya, sebagian dari generasi sudah menamatkan studi mereka di

bangku kuliah pertahun 2022. Perilaku yang cukup unik dan menarik perhatian ini adalah pola hidup *cashless* atau dikenal dengan sistem pembayaran tanpa uang tunai.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka ditetapkan identifikasi dan rumusan masalah penelitian yaitu salah satu bukti perkembangan teknologi yang pesat ialah berkembangnya teknologi keuangan berupa *e-wallet* sebagai alat pembayaran sehingga muncul berbagai kemudahan dan manfaat yang dirasakan dalam memenuhi kebutuhan. Namun berkembangnya *e-wallet* tidak terlepas dari kendala, baik dari sisi penggunaan dan risiko yang didapat. *E-wallet* yang berisiko memerlukan adanya kepercayaan pengguna terhadap penyedia *e-wallet*. Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui lebih jauh dengan judul **“PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, PENGARUH *EASE OF USE*, & *PROMOTION* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *E-WALLET* GOPAY (STUDI PADA GENERASI Z DI TANJUNGPINANG)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Sebagian masyarakat kurang mempercayai menggunakan *e-wallet* Gopay karena risiko keamanan dalam penggunaannya.
2. Banyak masyarakat beranggapan bahwa menggunakan layanan *e-wallet* menimbulkan kesulitan dalam bertransaksi, sehingga membuatnya mengurungkan minatnya untuk menggunakannya
3. Kesanggupan remaja untuk tetap menggunakan *e-wallet* Gopay.

4. Menyadarkan pemahaman remaja & masyarakat untuk mulai gerakan *cashless society* atau gerakan masyarakat bertransaksi tanpa menggunakan uang kertas.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang?
3. Apakah *promotion* berpegaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang?
4. Apakah *perceived usefulness, perceived ease of use & promotion* berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan penelitian agar tidak terjadi kerancuan ataupun kesimpangsiuran dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh *perceived usefulness, perceived ease of use, & promotion* terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Kota Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap minat penggunaan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* penggunaan terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *promotion* terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use* & *promotion* secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay pada generasi Z di Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan menambah wawasan mengenai pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, & *promotion* terhadap minat menggunakan *e-wallet* Gopay studi pada generasi Z di Tanjungpinang.

2. Bagi Masyarakat Kota Tanjungpinang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mensosialisasikan dan meliterasikan masyarakat akan pemanfaatan dompet digital atau *e-wallet* serta diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk memulai gerakan *cashless society*.

3. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pendukung dan menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 Bab untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai penelitian ini, maka sistem penulisannya akan dibagi menjadi beberapa bab berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang berisikan fenomena dan objek penelitian. Bab pertama ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Bab kedua menjelaskan tentang kajian pustaka yang mendukung dan melandasi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga menjelaskan tentang objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, seluruh proses dan teknik analisis data hingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan metode yang digunakan dan pembahasan secara teoritis mengenai hasil penelitian baik secara kuantitatif dan statistik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima menguraikan kesimpulan dan saran yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya dan tentang perbaikan yang perlu dilakukan terhadap peneliti yang akan datang terkait dengan temuan masalah penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

