

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital terutama di bidang ekonomi telah berkembang dengan cepat di seluruh dunia. Perkembangan teknologi memberikan pilihan dan kemudahan aplikasi dalam transaksi antara penjual dan konsumen. Kebiasaan baru muncul sebagai hasil dari perubahan ini, seperti pergeseran dari transaksi konvensional atau tunai ke transaksi tanpa uang tunai (Michelle, 2021). Perilaku dan kebiasaan masyarakat telah berubah karena kemajuan teknologi, yang menghasilkan permintaan barang yang cepat dan mudah digunakan untuk aktivitas sehari-hari. Orang harus cerdas saat melakukan transaksi yang mudah dan efisien di era teknologi saat ini. Banyak kemajuan teknologi baru pada berbagai bidang menunjukkan bahwa orang juga dapat berkontribusi pada perkembangan zaman yang semakin maju. (Tazkiyyaturrohmah, 2018)

Smartphone, juga dikenal sebagai ponsel cerdas, adalah jenis komputer yang memiliki banyak fungsi. Smartphone ini memiliki sistem operasi seluler yang luas dan perangkat keras yang lebih kuat, yang membedakannya dari ponsel lain. Orang-orang di masyarakat umumnya menggunakan smartphone untuk berkomunikasi dan mencari informasi. Jumlah pengguna smartphone yang meningkat setiap tahunnya menghasilkan berbagai inovasi, salah satunya adalah teknologi keuangan.

Teknologi finansial, juga dikenal sebagai fintech, adalah metode perdagangan baru yang mengubah uang tunai menjadi uang nontunai. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia nomor 19/12/PBI/2017 dalam (Inda & Rahma, 2018), Teknologi di bidang keuangan yang dikenal sebagai teknologi finansial dapat membantu dalam produksi barang dan layanan dengan harga tertentu. Meningkatnya jumlah pengguna Internet di Indonesia saat ini sangat tinggi, dimana keseluruhannya menjadi 196,7 juta pada kuartal II tahun 2020, naik 23,5 juta, atau 8,9 persen, dari tahun 2018 menurut hasil penelitian 2 Asosiasi Penyelenggara Jasa

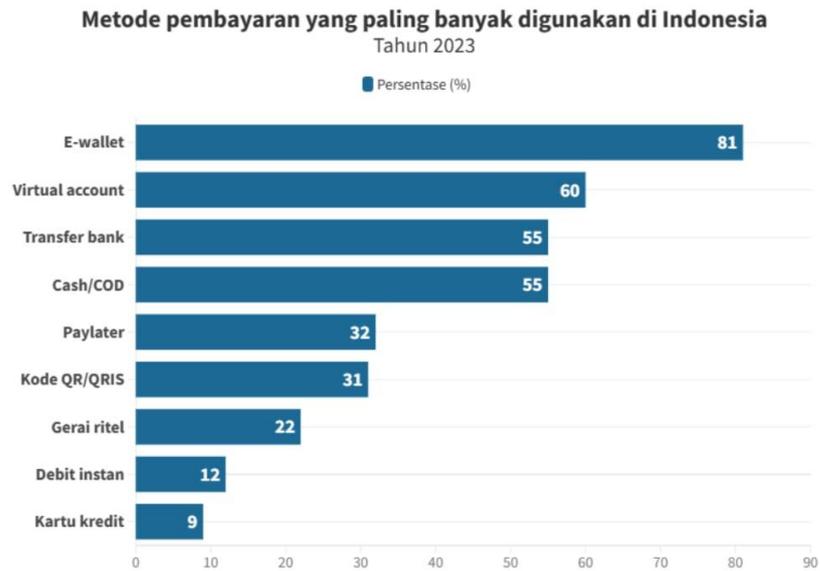
Internet Indonesia (APJII). Financial technology (fintech) muncul sebagai akibat dari peningkatan data pengguna internet di Indonesia, yang bertujuan untuk membuat transaksi komersial seperti pembayaran antara penjual dan pembeli lebih mudah dan cepat. Layanan fintech dapat diakses melalui smartphone, yang membuatnya lebih mudah dan cepat. Fintech dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memfasilitasi pembiayaan dalam negeri, meningkatkan kemampuan usaha kecil dan menengah untuk mengekspor, dan meningkatkan inklusi (Suharyati & Sofyan, 2019)

Industri Monetary Innovation (Fintech) salah satu inovasi jasa keuangan yang paling dan sangat populer di era komputerisasi saat ini adalah Fintech atau nama lainnya dompet digital. Pemerintah dan masyarakat berharap dengan berkembangnya sektor Fintech di Indonesia akan lebih meningkatkan akses terhadap layanan keuangan pada sbanyak sektor lain. (Muzdalifa et al., 2018)

Dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju, Sistem pembayaran transaksi keuangan telah berkembang dengan sangat cepat, menggantikan peran dengan uang tunai, yang umumnya dianggap sebagai alat pembayaran dengan metode pembayaran nontunai yang lebih efisien. Hal ini didukung oleh semakin banyaknya bisnis dan tempat usaha yang menerima pembayaran online, (Mody, 2018).

Banyak alat pembayaran berbasis digital dan aplikasi dompet digital sedang dikembangkan di Indonesia untuk memudahkan pembayaran, penyimpanan, dan pengiriman uang ke orang lain. Faktor tambahan yang memastikan keberhasilan penerapan aplikasi digital ini adalah kondisi pandemi COVID-19, yang mengharuskan birokrasi untuk beradaptasi, seperti melakukan pekerjaan dari rumah. Aplikasi fintech menawarkan solusi untuk belanja online dan pembayaran nontunai dalam hal pemenuhan belanja.

Masyarakat Indonesia sudah mengetahui cara manfaat menggunakan fintech, termasuk produk elektronik, berkat kemudahan aplikasi yang ditawarkannya kepada banyak penggun, (Inda & Rahma, 2018). Pertumbuhan fintech sejalan dengan peningkatan pengguna uang elektronik. Selama tahun 2023, transaksi uang elektronik akan berubah.



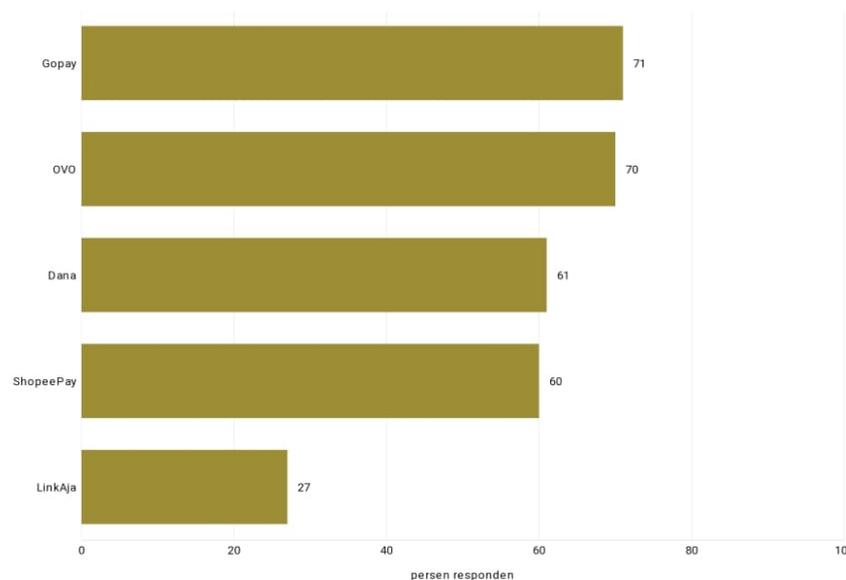
Gambar 1. 1 Metode Pembayaran 2023

Sumber : Katadata, 2023

Dari data yang dipaparkan diatas, laporan East Ventures (EV) Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation, dompet elektronik atau *E-Wallet* akan menjadi metode pembayaran paling umum dan banyak digunakan masyarakat Indonesia pada tahun 2023, dengan pertumbuhan sebesar 81 persen. Disisi lain, untuk metode pembayaran paling rendah yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2023 adalah kartu kredit dengan pertumbuhan sebesar 9 persen.

E-Wallet atau dompet digital memiliki pertumbuhan yang signifikan di Indonesia, mencapai 81% pada tahun 2023, sedangkan kartu kredit hanya tumbuh sekitar 9% pada tahun yang sama. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh *E-Wallet* dalam melakukan transaksi keuangan, sehingga banyak masyarakat Indonesia yang beralih ke dompet digital. Selain itu, digitalisasi sistem pembayaran yang terus didorong oleh Bank Indonesia juga berperan penting dalam meningkatkan volume transaksi dan memperluas inklusi ekonomi-keuangan digital. Penggunaan teknologi yang lebih modern dan fleksibel pada *E-Wallet* juga memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara online dan offline dengan lebih mudah. Ditambah lagi, aksesibilitas *E-Wallet* yang luas dan mudah digunakan membuat masyarakat lebih

memilih menggunakan dompet digital dibandingkan dengan kartu kredit. Sementara itu, pertumbuhan kartu kredit yang relatif lebih rendah dapat disebabkan oleh kriteria risiko yang lebih ketat, perubahan perilaku konsumen, dan regulasi yang lebih ketat terkait dengan kartu kredit. Dengan demikian, *E-Wallet* menjadi pilihan yang lebih praktis dan efisien bagi banyak orang dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.



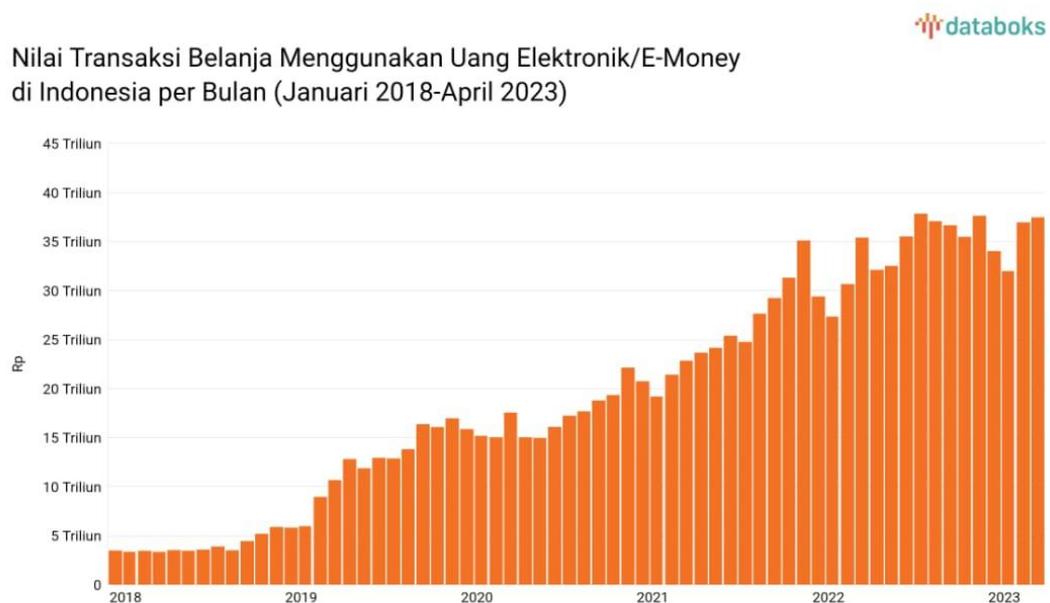
Gambar 1. 2 Merek Dompet Digital 2023

Sumber : Katadata, 2023

Dari 1.300 warga perkotaan yang disurvei, 74% menggunakan dompet digital, menurut laporan Insight Asia *E-Wallet* Industry Outlook 2023. Sekitar 61% dari kelompok tersebut secara bersamaan menggunakan beberapa aplikasi dompet digital. Seperti yang ditunjukkan pada grafik, platform dompet digital lain seperti ShopeePay dan LinkAja memiliki jumlah pengguna yang lebih rendah sekitar 60% dan 27%. Gopay memiliki jumlah pengguna sebanyak 71%, di sisi lain bersaing ketat dengan Ovo dan Dana, masing-masing dengan 70% dan 61%.

Dalam penelitian ini, dipilih Ovo dengan pertumbuhan 70% dan Dana dengan pertumbuhan 61%, meskipun GoPay memiliki penggunaan yang lebih tinggi, yaitu 71%. Pemilihan ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang relevan dengan tujuan penelitian. Alasannya dipilih meneliti Ovo dan Dana adalah karena dalam

hal ini kedua aplikasi tersebut memang diperuntukkan untuk menyimpan uang yang mana selanjutnya akan digunakan untuk berbelanja ataupun hanya untuk sekedar menyimpan uang selain pada bank, sedangkan Gopay merupakan fitur yang berada dalam aplikasi bernama Gojek, awalnya merupakan aplikasi yang dibuat untuk kepentingan umum seperti contoh untuk mengganti ojek pangkalan ataupun bisa untuk memesan makanan, dalam hal ini Gopay digunakan untuk alat pembayaran dalam aplikasi tersebut dan buka secara resmi aplikasi yang digunakan untuk menyimpan uang atau biasa kita sebut *E-Wallet*. Dalam analisis lebih lanjut, penulis menemukan bahwa perbedaan persentase antara Ovo, Dana, dan GoPay tidak signifikan dalam konteks penelitian ini. Oleh karena itu, fokus pada Ovo dan Dana tidak mengurangi validitas atau relevansi temuan penelitian. Sebaliknya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang dinamika penggunaan dompet digital di Indonesia dan bagaimana penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka.



Gambar 1. 3 Nilai Transaksi Uang Elektronik, Januari 2018 – April 2023
 Sumber : Katadata, 2023

Nilai transaksi uang elektronik pada April 2023 mencapai Rp37,46 triliun, naik 1,4% dibandingkan Maret 2023 yang dimana hanya menyentuh angka Rp36,94 triliun. Sedangkan, jika melihat lima tahun ke belakang, nilai transaksi menggunakan e-money naik sangat signifikan yaitu sebesar 1.017%, atau hampir 11 kali lipat dibandingkan April 2018 yang mana hanya Rp3.68 triliun.

Salah satu produk elektronik adalah *E-Wallet*, juga dikenal sebagai dompet digital, yang menawarkan layanan seperti dompet, tetapi uang tersebut bersifat digital (di internet). Salah satu teknologi keuangan adalah *E-Wallet*. Bank Indonesia mengklasifikasikan *E-Wallet* sebagai uang elektronik berbasis server, berbeda dengan kartu ATM berbasis chip.

Bank membuat program perangkat lunak yang disebut dompet elektronik, atau *E-Wallet*, yang memungkinkan transaksi non-tunai. (Singh et al., 2020). Pembayaran langsung melalui aplikasi seluler memungkinkan pelanggan menggunakan dompet elektronik sebagai pengganti metode pembayaran konvensional. (Sharma & Agarwal, 2018). Aksesibilitas *E-Wallet* dapat membantu menjalankan bisnis. (Watmah et al., 2020).

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang didorong oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah melahirkan banyak dompet elektronik. Bonus demografi Indonesia yang diprediksi akan datang pada tahun 2030, ketika penduduk bekerja berusia 5 tahun, meningkatkan peluang pengembangan aplikasi dompet digital atau *E-Wallet*. Pernyataan di atas juga didasarkan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa ditahun 2018, jumlah masyarakat pengguna Internet di Indonesia sebanyak 95,2 juta orang, meningkat 13,3% dibandingkan tahun yang sama tahun 2017 yaitu sebanyak 84 juta orang. (Wijaya & Kempa, 2018).

Generasi Z saat ini lahir pada perkembangan teknologi sudah maju seperti handphone dan internet muncul di masyarakat, sehingga mereka sangat mengenal teknologi, terutama penggunaan internet, dan sangat tergantung padanya. Generasi Z sangat sering menggunakan internet dan dapat mendapatkan informasi dari mana saja. Generasi Z lebih banyak menggunakan aplikasi berbasis mobile seperti *E-Wallet* karena alasan ini.

Menurut (Juniarti & Prafitri, 2018), Kepercayaan, ekspektasi, fitur pembayaran mobile, dan fitur pengguna adalah faktor yang jarang diteliti sebagai pengaruh penggunaan dompet digital. Menurut model penerimaan teknologi, karakteristik pengguna mungkin merupakan suatu elemen eksternal yang didalamnya memengaruhi pandangan konsumen. Beberapa yang lain juga berfokus pada dompet digital atau pembayaran elektronik lainnya sebagai fitur pengguna yang menjadi acuannya pada penelitiannya.

(Chen & Nath, 2008) ingin mengetahui dan menganalisis aspek-aspek yang berkaitan dengan penggunaan pembayaran mobile di negara Amerika Serikat. tentang kecepatan, kenyamanan, kompatibilitas, keamanan, dan privasi adalah komponen yang dievaluasi. Selain itu, peneliti memeriksa apakah demografi seperti jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan, dan pendapatan berkorelasi dengan penggunaan dompet digital. Hasil penelitian ini juga menunjukkan perbedaan yang lumayan signifikan antara laki-laki dan perempuan dimana berbeda dalam penggunaan pembayaran mobile.

Penelitian (Priambodo & Prabawani, 2016) menunjukkan bahwa kemudahan aplikasi penggunaan aplikasi *E-Wallet* secara signifikan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakannya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa menggunakan e-money tidak hanya mudah untuk dipelajari, tetapi juga mudah untuk melakukan transaksi di berbagai lokasi penjualan, seperti toko atau penjual. Studi tambahan oleh (Utami et al., 2017) mengatakan bahwa kemudahan aplikasi memengaruhi keinginan untuk mengadopsi uang elektronik.

Menurut penelitian (Wibowo et al., 2015) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Manfaat Penggunaan membuat orang lebih tertarik untuk menggunakan uang elektronik. Selain itu, jajak pendapat menunjukkan bahwa orang masih menghargai uang elektronik untuk pekerjaan. Di sisi lain, penelitian (Utami et al., 2017) dalam penelitian ini memaparkan bahwa Manfaat Penggunaan yang akan dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan seseorang dalam menggunakan e-money. karena kelebihan uang elektronik dan uang sama. Pembayaran elektronik banyak diminati oleh kalangan pelajar dari segi Manfaat Penggunaannya, karena menawarkan banyak keuntungan, pembayaran cepat dan

mudah, serta smartphone yang cocok untuk berbagai transaksi. Pembayaran juga cepat dan mudah.

Kemudian menurut (Hermawan, 2012), Penyediaan barang baru kepada pelanggan adalah salah satu komponen utama kampanye pemasaran konsumen; Dapat dikatakan bahwa iklan sangat penting dalam memasarkan suatu produk untuk membangkitkan minat pelanggan, mendorong pembelian, dan memungkinkan masyarakat menyebarkan berita tentang produk tersebut.

Serta menurut (Yogananda & Dirgantara, 2017) menemukan bahwa risiko mengurangi keinginan untuk menggunakan mata uang digital. Karena instrumen uang elektronik terus merugikan nasabah, beberapa pihak percaya bahwa mereka tidak aman untuk melakukan transaksi pembayaran. Rasa takut ini menghalangi orang untuk menggunakan uang elektronik.

Banyak diluar sana aplikasi *E-Wallet* atau bisa disebut dompet digital dengan berbagai macam penawaran yang berbeda-beda, Dimana ada setidaknya 14 aplikasi *E-Wallet* yang bisa digunakan. Alasan peneliti mengambil studi kasus Dana dan Ovo adalah karena aplikasi *E-Wallet* tersebut banyak digunakan oleh anak muda gen Z pada saat ini terkhususnya mahasiswa, Dikarenakan pada aplikasi ini banyak promo yang bisa digunakan dan juga lebih memudahkahkan dalam berbelanja dengan adanya fitur “Scan Qris” sehingga bagi orang yang malas untuk membawa uang cash bisa menggunakan aplikasi ini dengan pembayaran cashless. Dana dan Ovo juga merupakan aplikasi terpopuler pada kalangan anak muda dengan rating terbaik pada penilaiannya, Karena banyak sekali promo ataupun voucher yang disediakan oleh pihak penyedia dimana promo inilah yang menarik minat penggunaanya. Misalkan Dana, Banyak digunakan karena promo juga potongan harga disaat pembayaran dengan metode Qris, dimana kita tahu mahasiswa sekarang lebih cenderung suka bermain ke cafe, Baik itu hanya bermain untuk kumpul biasa ataupun untuk mengerjakan tugas. Selanjutnya Ovo yang dimana tidak berbeda jauh dengan Dana, Banyak mahasiswa menggunakan aplikasi ini pun sama dikarenakan promo yang ditawarkan pihak penyedia aplikasi, Seperti contohnya potongan untuk nonton biskop ataupun pada platform-platform

perbelanjaan yang telah tertera pada aplikasi. Alasan itulah yang membuat peneliti mengangkat judul penelitian dengan studi kasus Dana dan Ovo.

Penelitian ini berfokus pada mahasiswa, khususnya dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Jambi (UNJA). Pilihan ini didasarkan pada status UNJA sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi terbesar di Kota Jambi. FEB UNJA dipilih karena reputasinya sebagai fakultas favorit yang telah meraih akreditasi internasional. Mahasiswa dipilih sebagai subjek penelitian karena mereka mewakili kelompok yang kritis dan berpengaruh dalam membentuk tren di berbagai sektor, termasuk teknologi. Selain itu, mahasiswa umumnya memiliki akses yang lebih baik ke data dan sumber daya, serta pemahaman yang baik tentang perilaku konsumen. Mereka juga cenderung lebih bersedia untuk berpartisipasi dalam studi penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti selanjutnya untuk mengumpulkan data lebih mudah dan lebih efisien dan mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang perilaku penggunaan *E-Wallet*. Juga diharapkan penelitian ini dapat melengkapi penelitian-penelitian terdahulu yang mungkin belum membahas hal ini di Kota Jambi, tujuannya agar pada peneliti selanjutnya data yang tersedia di Kota Jambi lebih banyak dan bervariasi.

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Aktif FEB UNJA

Program Studi	Angkatan					Total
	2020	2021	2022	2023	2024	
EP	161	234	195	154	179	923
Manajemen	190	292	206	144	177	1009
Akutansi	176	284	160	150	171	941
Ekonomi Islam	116	147	146	133	131	673
Bisnis Digital		16	31	74	58	179
Kewirausahaan			58	65	58	181
Total	643	973	796	720	774	3906

Sumber : Bagian Akademik FEB UNJA 2024

Kemudahan aplikasi yang ditawarkan oleh transaksi *E-Wallet* membuat seseorang ingin menggunakannya sebagai alternatif transaksi keuangan. Penawaran yang baik mendorong pelanggan untuk menggunakan *E-Wallet* untuk bertransaksi daripada menggunakan uang tunai, uang, dan diskon sebagai strategi pemasaran yang sering digunakan oleh penyedia *E-Wallet*. Manfaat Penggunaan penggunaan

E-Wallet menarik pelanggan untuk menggunakannya untuk bisnis. Keuntungan yang lebih besar membuat masyarakat tertarik menggunakan *E-Wallet*. Namun, perkembangan dompet elektronik tidak lepas dari masalah operasional dan potensi risiko bagi penggunanya dimana mungkin merasa lebih terancam saat menggunakan *E-Wallet*. Akibatnya, perlu diidentifikasi **“Determinan Minat Menggunakan *E-Wallet* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi (Studi Kasus Dana Dan Ovo)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian yang telah dijabarkan, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana karakteristik mahasiswa pengguna *E-Wallet* (Dana dan Ovo) ditinjau berdasarkan jenis kelamin, umur, program studi, angkatan dan pendapatan?
2. Bagaimana pengaruh dari kemudahan aplikasi, manfaat penggunaan, promosi, serta risiko terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis menggunakan *E-Wallet* (Dana dan Ovo) di Universitas Jambi tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan para pelajar/mahasiswa atau orang-orang terdekatnya termasuk juga didalamnya pihak terkait memperoleh informasi berupa:

1. Untuk menganalisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, program studi, angkatan dan pendapatan dalam minat menggunakan *E-Wallet*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan aplikasi, manfaat penggunaan, promosi, dan risiko minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam menggunakan *E-Wallet* pada Dana dan Ovo di Universitas Jambi tahun 2024.

1.4 Manfaat Penggunaan Penelitian

1. Akademis, Memberikan masukan dan saran kepada pihak terkait yaitu perusahaan *E-Wallet* mengenai faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan *E-Wallet* di Kota Jambi pada tahun

2024 agar penyedia *E-Wallet* dapat memberikan pelayanan terbaik pada platform aplikasi.

2. Praktis, Penelitian ini diharapkan mampu untuk dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian yang lebih aktif mengenai keamanan, manfaat penggunaan, promosi dan risiko terhadap minat penggunaan dompet elektronik.