

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinamika kehidupan sekarang ini, membawa pertumbuhan teknologi digital menjadi sangat dominan sejalan mengikuti transfigurasi kehidupan manusia dimasa digital yang merupakan bagian dari pola kehidupan manusia. Kombinasi teknologi komputer dan komunikasi menciptakan teknologi informasi yang mempunyai berbagai jenis kelebihan dalam penukaran informasi ke berbagai belahan dunia, teknologi ini disebut *internet* dengan jaringan yang mendunia dan akses yang sangat cepat membuat seseorang dapat saling bertukar data dan informasi dengan jangkauan yang tidak terbatas, akses kegiatan dan aktivitas dapat dilakukan secara *online* (Danuri 2019). Apabila dilihat hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), ada 210,03 juta pengguna *internet* di dalam negeri pada periode 2021-2022 selaku subjeknya mengilustrasikan pengguna *internet* di Negara Indonesia termasuk tinggi apabila di bandingkan pada tahun sebelumnya. Dengan perkembangan teknologi dan internet membuat setiap orang bisa mengakses internet kapan saja dan dimana saja, ditambah oleh dukungan *smarphone* yang cukup memberikan berbagai kegiatan bisa dilangsungkan lewat sebuah perangkat yang butuh waktu hanya sebentar. Kuatnya dampak digitalisasi saat ini berdampak pada industri jasa keuangan hampir semua produk keuangan saat ini sebagian besar berbasis teknologi informasi (Rohmawati dan Zulkipli 2021). Salah satu efek dari

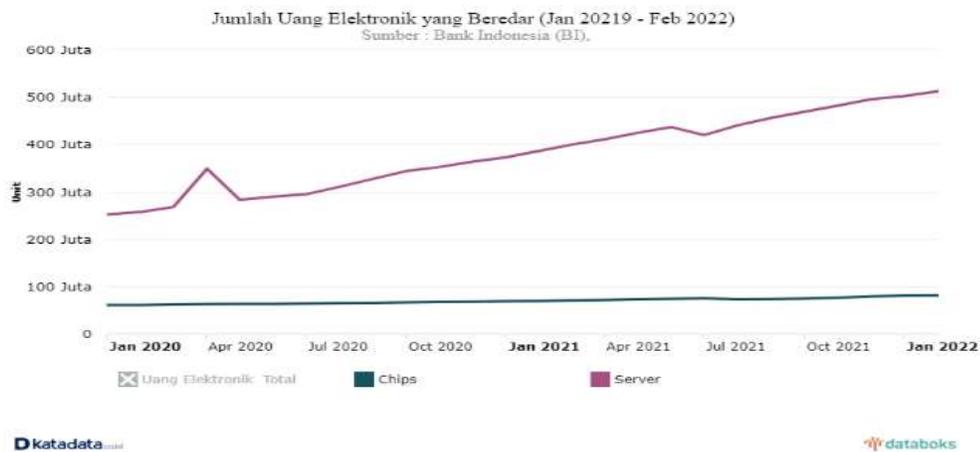
perkembangan ini, mempengaruhi aktivitas bisnis yang kini makin luas dan membuat bisnis jadi perusahaan global, termasuk perbankan. Dari beberapa keunggulan yang disediakan menyebabkan industri perbankan ikut menyediakan inovasi di sistem pembayaran berbasis teknologi. Dengan kecanggihan teknologi memberikan efek peran uang kartal ke bentuk digital yang lebih gampang, praktis, efektif, dan terjamin serta memberikan akselerasi dalam hal layanan keuangan.

Sistem pembayaran di dunia yang terus berkembang dapat dilihat dari inovasi digital *financial technology (fintech)* atau berupa uang elektronik dalam bentuk *e-wallet*. Sepintas, kartu ATM dan *e-wallet* (uang elektronik) jelas berbeda. Kartu ATM/debit/kredit berbentuk kartu, sedangkan uang elektronik (*e-wallet*) terpasang pada *smartphone* berupa data akuntansi dalam sistem komputerisasi atau basisnya *server*. Sarana pembayaran yang diwujudkan di era digital saat ini ialah dompet digital menyesuaikan pada peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 dan No. 16/8/PBI/2014 tentang pembatasan penggunaan uang tunai yang beredar menjadi bentuk upaya dorongan mengenai program Bank Indonesia. Bank Indonesia mengemukakan tentang uang elektronik adalah sistem transaksi/pembayaran yang sifatnya digital dan tersimpan diperangkat itu juga, untuk dimanfaatkan dalam aktivitas transaksi www.bi.go.id.

Uang elektronik mewujudkan pembayaran alternatif yang melancarkan para pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat bahkan pemerintah pun mulai mendorong transaksi non tunai salah satu bentuknya adalah *e-wallet* karna dinilai sesuatu perkembangan yang positif (Taufik A, & Putra 2022). Perkembangan bisnis *financial technology (fintech)* turut mempengaruhi divisi keuangan digital yang

sudah menciptakan pembayaran secara non tunai yang awalnya tunai/kas. Operasi transaksi wajib dulunya bertatap muka atau dengan mengandalkan uang kas kini menjadi lebih mudah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang jauh lebih simpel efisien, efektif dan praktis. Keadaan tersebut bisa diamati pada beragam bentuk aplikasi yang tersedia di seluler atau ponsel. Adapun survei yang dilakukan oleh Zigi & katadata *insight center* (KIC) mengatakan bahwa generasi Z lebih memilih menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) dibanding ATM Bank, mayoritas Gen Z atau sekitar 68% menggunakan *e-wallet* karena mudah digunakan, faktor keamanan, hemat waktu, ada promo dan pembukaan akun yang mudah dalam (Lavinda 2022). *E-wallet* merupakan suatu aplikasi yang berbasis server pada proses penggunaannya memerlukan sebuah koneksi internet terlebih dulu dengan penerbitnya (Mulyana dan Wijaya 2018). Dengan makna, *e-wallet* pada dasarnya sama dengan pembayaran tunai pada umumnya namun nilai uang diubah/disimpan dalam format elektronik. Pada gambar dibawah ini Bank Indonesia (BI) menampilkan diagram jumlah uang elektronik yang beredar pada basis *server* dan *chip* yang memperlihatkan dari tahun 2020 ke tahun 2022 penggunaan-Nya semakin meningkat, hal ini memperlihatkan bahwa pembayaran secara elektronik basis *server* betul-betul banyak penggunaanya, berikut adalah tampilannya pada gambar 1.1.

Gambar 1.1. Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar



Sumber: Katadata.co.id 2022

Pemerintah Kota Batam turut mendukung dan mengapresiasi upaya Bank Indonesia untuk meningkatkan transaksi non tunai di tengah masyarakat <https://mediacenter.batam.go.id>. Untuk mendukung Bank Indonesia yang telah meluncurkan Gerakan Indonesia Non Tunai (GINT) di wilayah perbatasan NKRI agar masyarakat Indonesia menjadi *Cashless Society* (CS) yang merupakan *grand* desain upaya peningkatan penggunaan pembayaran non-tunai (Ramadhan 2021). Hal ini dikarenakan penggunaan uang kartal pada masyarakat memiliki kendala dalam hal efisiensi, selain itu sistem pembayaran tunai juga memiliki risiko berupa pencurian dan peredaran uang palsu serta pencucian uang. Demi meminimalkan penggunaan uang tunai dalam transaksi dimasyarakat dan pemerintah, Batam merupakan sasaran tujuan Bank Indonesia karena pertumbuhan ekonomi di daerah Batam termasuk tertinggi di Indonesia dengan nilai transaksi keuangan yang juga tinggi.

E-wallet fintech adalah sebuah fasilitas elektronik yang dipakai dalam penyimpanan data peranti pembayaran dan juga bisa menyimpan sejumlah dana untuk setiap proses pembayaran yang dijalankan secara *online* (Riadi 2022). Dompet digital atau *e-wallet* berwujud dalam operasi/aplikasi elektronik yang memfasilitasi dalam pembayaran-pembayaran secara *online* tanpa kartu atau tanpa dengan uang tunai, keseluruhan penggunaannya bisa diakses melalui telepon genggam. Akan tetapi, *e-wallet* itu sendiri hadir bukan menjadi pengganti dalam melakukan transaksi secara kas, melainkan suatu peran pelengkap dari pembayaran tunai (Herdadi 2022). *E-wallet* merupakan jenis *financial technology* yang memakai media *internet* dan dipakai sebagai suatu alternatif pada sistem pembayaran secara nontunai seperti ovo, go-pay, dana, dan shope-pay. Transaksi yang biasanya dijalankan oleh *e-wallet fintech* ialah mentransfer uang ke orang lain, serta bisa juga membayar tagihan atau barang dan jasa. Teknologi finansial dompet digital (*e-wallet financial technology*) mengenai peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran dalam (Marzuki dan Nurdin 2020). *E-wallet fintech* atau biasa disebut dompet elektronik merupakan media menyimpan nominal uang sementara atau akun yang terdapat uang di beberapa aplikasi digital dan dimanfaatkan guna mempermudah pelanggan dalam bertransaksi atau melakukan pelunasan berbagai produk secara non-tunai.

Munculnya *e-wallet fintech* bisa dipakai di semua lapisan masyarakat seperti salah satunya mahasiswa. Penggunaan *e-wallet* di Indonesia kebanyakan digunakan oleh kalangan generasi millennial karena *e-wallet* itu sendiri merupakan finansial teknologi terbaru yang menawarkan sistem pembayaran instan yang hadir di tengah masyarakat (Nawawi 2020). Adapun layanan *e-wallet* yang sering digunakan oleh mahasiswa antara lain go-pay, i-saku, shopepay, grab-pay, dana, ovo, BCA flazz, BNI mobile banking, mandiri *online*, BRI mobile dan *linkaja*.

Sebab banyaknya layanan instan yang disediakan tersebut mahasiswa terkesan sangat konsumtif dalam penggunaan *e-wallet* untuk berbelanja ataupun bertransaksi karena terkesan memudahkan, cepat dan efisien, di karenakan mahasiswa cenderung menyukai hal-hal yang bersifat instan. Seperti hasil observasi (Fatimah 2018) kebanyakan mahasiswa masih belum bisa mengelola keuangan pribadinya dengan baik, kebanyakan perilaku keuangan yang ditunjukkan yaitu perilaku konsumtif yang tinggi. Perilaku konsumtif merupakan perilaku atau gaya hidup yang gemar membelanjakan duitnya tanpa pertimbangan yang matang ataupun membeli sesuatu secara tidak terencana di luar kebutuhannya (Priyono dan Rohmah 2022). Perilaku konsumtif yang tinggi merefleksikan perilaku yang negatif artinya konsumsi yang lewat batas wajar dan menggambarkan mahasiswa ataupun seseorang cenderung menjadi individu yang konsumtif sebab melakukan tindakan konsumsi di luar keperluan hidupnya (Sari 2020). Keadaan yang kerap kali dilakukan oleh mahasiswa adalah kecenderungan dalam berbelanja apalagi dengan barang mewah dan primer serta tingginya permintaan tidak diimbangi dengan kenaikan jumlah barang/jasa yang diproduksi dan situasi itu memicu

tingginya harga perekonomian serta menurunnya kesejahteraan dan menimbulkan kesenjangan sosial serta terjadilah permasalahan keuangan.

Sebagai mahasiswa yang menjadi peran konsumen hendaklah benar-benar bisa mencerminkan perilaku yang positif ketimbang perilaku negatif. Perilaku pengguna yang positif adalah tindakan konsumsi yang berada dalam lingkup di batas wajar, dengan maksud kegiatan konsumsi sungguh betul-betul untuk memenuhi keperluan hidup. Aspek tersebut dinilai sebab mahasiswa yang jumlahnya tidak sedikit memberikan pengaruh besar dalam perekonomian dikarenakan kelak selesai dari perguruan tinggi akan dihadapkan pada dunia kerja yang menuntut supaya mandiri dan bertanggungjawab dalam pengelolaan keuangannya. Perilaku pengelolaan keuangan yang baik diantaranya adalah mampu membelanjakan uang seperlunya, dan bisa merencanakan penggunaan keuangan untuk keperluan di masa mendatang, menabung, dan menyisihkan dana untuk diri sendiri maupun keluarga (Amanita 2017).

Supaya masyarakat maupun mahasiswa mendukung dorongan pemerintah menjadi *cashless society* dan tetap antusias menggunakan *e-wallet fintech* tanpa perlu menjadi perilaku konsumen yang negatif maka berasaskan dari sebab akibat diatas, adapun yang menjadi faktor yang memengaruhi seseorang untuk menggunakan *e-wallet fintech* menurut (Humaidah 2022) dan (Prameswari et al. 2021) antara lain: literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan.

Faktor pertama, Literasi keuangan merupakan suatu keharusan bagi setiap individu untuk menghindari masalah keuangan karena individu sering dihadapkan pada *trade off* yaitu situasi ketika seseorang harus mengorbankan satu kepentingan

demikian pentingnya yang lain (Alawi 2020). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menyebutkan bahwa literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan (Otoritas Jasa Keuangan 2017). Pentingnya memiliki pengetahuan tentang keuangan serta mempunyai perencanaan keuangan yang baik di masa mendatang agar terbentuknya personalitas finansial yang lebih sehat dengan cara bisa memonitor penggunaan *e-wallet fintech*. Untuk itu, meski seseorang ingin tetap menggunakan *e-wallet* namun individu wajib memahami dan mengerti cara mengelola keuangan dengan baik supaya dapat terhindar dari sikap skeptisme dan sikap konsumtif terhadap layanan keuangan. Dari definisi tersebut, dinantikan klien produk dan jasa keuangan dapat mengubah atau memperbaiki perilaku masyarakat dalam mengelolanya. Bila masyarakat mengetahui pentingnya literasi keuangan, maka dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Literasi yang menurun dapat memberikan efek penipuan yang tidak sehat di pasar keuangan yang pada akhirnya akan menjadi penghambat bagi intermediasi keuangan yang efektif. Ditinjau dari hasil penelitian (Roska 2021) menyebutkan bahwa literasi keuangan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet* bila individu mempunyai pengetahuan dan pengelolaan tentang keuangan pribadinya dengan baik. Akan tetapi berbeda dengan (Seputri dan Yafiz 2022) menghasilkan penelitian bahwa literasi keuangan mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan generasi z menggunakan QRIS disebabkan oleh minimnya pengetahuan literasi keuangan membuat individu tak ingin menggunakannya. Karena keputusan

pengambilan keuangan tergantung oleh hubungan kesadaran, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang keseluruhan merupakan komponen literasi keuangan.

Faktor berikutnya yaitu Fitur layanan merupakan karakteristik yang menaikkan nilai manfaat dan fungsi fitur keberagaman yang didapatkan seperti pembayaran BPJS, tagihan telepon, pembayaran token listrik, pembelian pulsa dan adanya layanan belanja online maupun pembelian makan secara *online* (Nirwana 2021). Fitur layanan menjadi pendorong dalam menumbuhkan kepercayaan pada mahasiswa disaat mengambil keputusan untuk menjadi pengguna *e-wallet fintech*. Fitur layanan ditandai dari faktor kepercayaan dalam *e-wallet* adalah perkiraan subjektif yang mana mahasiswa percaya bisa melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini yaitu kepercayaan pada penyelenggara transaksi *online* di program aplikasi yang di sediakan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat di dalam aplikasi *e-wallet fintech* tersebut. Tidak lepas dari itu, Masyarakat harus paham betul bagaimana menjaga keamanan data pribadi di dunia digital supaya dapat menciptakan keamanan dalam bertransaksi terutama yang berpengaruh dengan keuangan untuk itu penting bagi setiap orang untuk paham dalam mengaplikasikannya. Fitur layanan tersebut diharapkan memberikan fitur mudah dalam transaksi jual beli sebab jika fitur yang tersedia pada sistem pembayaran menjadi lebih efektif, efisien dan ekonomis maka penggunaan akan semakin meningkat. Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik pasal 17 ayat 1 menyatakan bahwa persetujuan untuk pengembangan produk dan aktivitas uang elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 meliputi

pengembangan fitur, jenis, layanan atau fasilitas uang elektronik yang terus berjalan (Indonesia 2018). Fitur layanan adalah sesuatu yang penting sebagai fasilitas integrasi sistem yang menghasilkan keserasian fungsi. Hasil penelitian (Abrilia dan Tri 2020) menyebutkan bahwa fitur layanan memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan *e-wallet*. Namun berbeda dengan hasil penelitian (Umaningsih dan Wardani 2020) menunjukkan bahwa fitur layanan tidak mempengaruhi niat menggunakan e-money.

Faktor berikutnya yaitu Kemudahan penggunaan juga akan jadi faktor pemicu keinginan agar mahasiswa dengan mudah mengakses dan mengikuti perubahan digital tersebut (Darma 2022). Kemudahan penggunaan dalam hal ini adalah pemahaman pada sistem informasi yang mudah dipahami, mudah di pelajari, simpel, dan mudah dalam pengoperasian (Pratiwi 2019). Hasil tinjauan yang dilakukan masih banyak individu masih bingung cara menggunakannya dikarenakan langkah-langkah dalam pendaftaran membutuhkan data pribadi sehingga dianggap rumit, karena semua data yang diminta tidak bisa terpenuhi sedangkan untuk menggunakan *e-wallet* harus memenuhi ketentuan dan persyaratan tersebut akibatnya tidak niat untuk menggunakan *e-wallet*. Kemudahan penggunaan tersebut sebagai suatu pendukung aktivitas termasuk dalam melakukan transaksi, berbelanja ataupun melakukan pembayaran. Hasil penelitian (Darma 2022) menyatakan bahwa bila kemudahan yang dirasakan masyarakat semakin tinggi maka masyarakat semakin berminat menggunakan *e-wallet* sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Namun hasil penelitian tersebut

bertolak belakang dengan penelitian (Cahyati 2022) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

Hadirnya *e-wallet fintech* sangat membantu seseorang dalam mengakses sistem proses keuangan serta mempermudah melakukan transaksi keuangan dengan sentuhan teknologi genggam sehingga dapat melakukan transaksi tanpa harus berkunjung ke perusahaan finansial atau mengantri dengan berbagai prosedur. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan melaksanakan penelitian dengan tema: **Pengaruh Literasi Keuangan, Fitur Layanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *E-wallet Fintech*.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas. Maka dengan itu, identifikasi masalah yang didapat adalah:

1. Literasi keuangan dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *E-wallet fintech*.
2. Fitur layanan dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *E-wallet fintech*.
3. Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *E-wallet fintech*.
4. Literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *E-wallet fintech*.

1.3. Batasan Masalah

Didasari oleh identifikasi masalah, maka batasan atau fokus kajian dalam penelitian ini adalah untuk menemukan penjabaran mengenai:

1. Pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam.
2. Fitur layanan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam.
3. Kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam
4. Literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam.

1.4. Rumusan Masalah

1. Apa pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?
2. Apa pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?
3. Apa pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?
4. Apa pengaruh literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-wallet fintech* pada mahasiswa di kota Batam?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian yang baik dan benar ialah penelitian yang memberikan manfaat yang berarti bagi objek yang diteliti maupun bagi pembaca. Pada penelitian ini adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

a) **Manfaat Teoritis**

Bagi peneliti, lewat penelitian ini kiranya bisa memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet fintech*

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diinginkan bisa membuahkan sumbangan pemikiran dan wawasan pada pihak-pihak yang terkait.

Bagi akademisi, diinginkan penelitian ini menjadi sebuah referensi dalam penyempurnaan penelitian berikutnya yang serupa.

b) Manfaat Praktis

1. Untuk pembaca, penelitian ini menambah wawasan dan ilmu tentang dampak literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet fintech*
2. Dapat menjadi masukan bagi penyedia jasa layanan *e-wallet* untuk menjaga dan mengembangkan layanan dompet digital secara kreatif, efektif, dan efisien guna merangsang minat konsumen untuk bertransaksi non tunai melalui *e-wallet* di era saat ini
3. Bagi peneliti selanjutnya, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bukti empiris dan juga ilmu serta informasi tambahan yang dapat dijadikan referensi bagi peneliti lebih lanjut yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.