

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan bisnis ekonomi di berbagai negara telah berkembang pesat akhir-akhir ini, khususnya dalam bidang teknologi keuangan atau *fintech*. Salah satu negara yang jumlah populasinya padat adalah Indonesia. Tingginya angka populasi suatu negara tersebut dapat memicu perkembangan teknologi di bidang perekonomian khususnya dalam teknologi transaksi tunai atau non tunai, pada tahun 2014 Bank Indonesia merencanakan suatu program yang bernama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) supaya masyarakat Indonesia nantinya menjadi *Less Cash Society* (LCS) (Alif & Pratama, 2021). Perkembangan teknologi ini membawa bermacam kemudahan dalam bertransaksi antara penjual (*seller*) dan pembeli (*buyer*) sehingga saat ini menjadi salah satu pergantian kebiasaan yang baru dari bertransaksi konvensional atau tunai menuju transaksi *cashless society* atau *online, cash less society* suatu keadaan mayoritas orang memutuskan atau menyukai penggunaan uang elektronik dibandingkan menggunakan uang tunai dalam bertransaksi (Hutauruk et al., 2021).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 menjelaskan bahwa uang elektronik memiliki arti sebagai instrumen pembayaran yang memuat beberapa unsur seperti diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip, dan nilai uang elektronik yang dikelola merupakan simpanan dan dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana (Anwar et al., 2022).

Uang elektronik (*e-money*) terbagi menjadi 2 jenis yaitu uang elektronik yang berbentuk kartu (*chip based*) seperti Flazz BCA, Tap Cash BNI, *e-money* Mandiri, Brizzi BRI dan lainnya. Uang elektronik (*e-money*) pada dasarnya sama seperti uang biasa karena memiliki fungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang. Dalam perspektif syariah hukum uang elektronik (*e-money*) adalah halal.

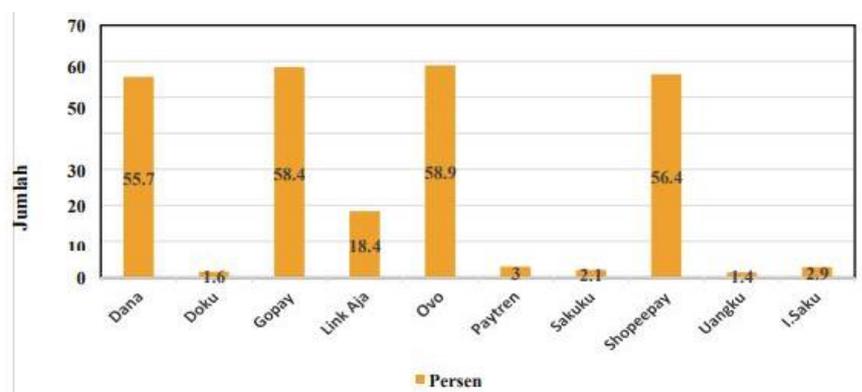
Kehalalan ini berlandaskan kaidah: (a)Setiap transaksi dalam muamalah pada dasarnya diperbolehkan kecuali jika ada dalil yang mengharamkannya, maka saat itu hukumnya berubah menjadi haram. Oleh karena itu uang elektronik harus memenuhi kriteria dan ketentuan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah; (b)Adanya tuntutan kebutuhan manusia akan uang elektronik, dan pertimbangan banyaknya kemaslahatan yang ada di dalamnya dengan unsur-unsur Gharar bila dikaitkan dalam penggunaan *E-wallet*(Taufik et al., 2023). Hal ini dicantumkan dalam Al-Qur'an.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ  
 “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. (Q.S An-nisa :29).”

*E-wallet* yang merupakan dompet digital dengan sistem yang terkoneksi dengan internet yang berbasis aplikasi (*server based*), *E-wallet* juga dapat berupa bentuk akun prabayar dengan diberikan perlindungan kata sandi, yang mana penggunaanya dapat mengatur keamanan dalam penyimpanan uang digitalnya. Selayaknya dalam membayar tiket transportasi, belanja barang online, juga makanan. *E-wallet* dapat dilakukan pengunduhan dengan tanpa membayar dari tiap smartphonenya yang diterbitkan oleh perusahaan fintech atau lembaga keuangan bukan bank seperti, OVO, GoPay, Dana, LinkAja, dan lainnya (Rosmayanti, 2019).

Kemunculan berbagai macam *e-wallet* dengan segala macam kelebihan dan kekurangannya pada akhirnya akan membuat para pengguna harus selektif membuat keputusan penggunaan *e-wallet* yang tepat untuk bertransaksi dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun *e-wallet* menawarkan banyak kemudahan, penting untuk memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi yang kita inginkan, bagi orang yang merasa nyaman dengan metode tradisional atau tidak memerlukan dan tidak merasakan kebutuhan mendesak untuk beralih, maka penggunaan *e-wallet* mungkin bukan prioritas utama(Widiyanti, 2020).

DANA adalah platform dompet digital yang menawarkan platform terbuka dan dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, toko online maupun konvensional. DANA menyediakan layanan pembayaran online, non-tunai dalam satu platform di Indonesia, mulai dari transaksi transportasi, pengiriman uang, belanja online, transaksi dengan merchant yang menjadi mitra, menabung, serta untuk membayar tagihan bulanan. Sumber uang pada aplikasi bisa juga berasal darimana saja, baik itu rekening bank, kartu kredit atau saldo dana (Afista, 2024)



**Gambar 1. 1 Penggunaan E-Wallet Di Indonesia Pada Desember 2021**

Sumber: DailySocial.id; Maret 2021

Pada grafik diatas terdapat E-Wallet yang lain seperti OVO, GoPay, LinkAja, dan sebagainya. E-wallet aplikasi DANA pertama kali diluncurkan pada tanggal 5 Desember 2018 yang didirikan oleh Elang Sejahtera Mandiri termasuk anak usahanya PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dan kongsi bersama Ant Financial. E-wallet aplikasi DANA didesain untuk menjadikan transaksi nontunai dan non kartu secara digital, cepat, dan praktis. DANA mencatatkan rekor jumlah pengguna baru pada tahun 2021. Sepanjang 2021, jumlah pengguna DANA bertambah 45 juta sehingga mencapai total 95 juta pengguna. Dengan banyaknya pengguna, dapat mengindikasikan bahwa minat untuk menggunakan aplikasi DANA terbilang cukup tinggi. Tren *Cash less* atau transaksi non tunai ini semakin marak dan konsisten sehingga mendorong perkembangan era penggunaan *E-wallet* (Kesuma & Nurbaiti, 2023).

Menurut Ipsos(2022) yang dilakukan mengenai posisi populer *Brand E-wallet* di Indonesia disebutkan bahwa: DANA merupakan salah satu yang populer di

kalangan masyarakat dengan nilai prevalensi sebesar 49% (Dina Marsela et al., 2022). Namun terdapat hasil risert penelitian mengenai prevalensi penggunaan aplikasi *E-wallet* DANA dalam segi kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan nilai prevalensi sebesar 11% (Suhendry, 2022).

Generasi Z disebut generasi lanjutan setelah generasi milenial, lahir antara tahun 1997 sampai dengan 2012 berdasarkan data resmi yang ditetapkan Badan Pusat Statistik(BPS), tidak seperti generasi Y atau Milenial, generasi z dalam Buku Stillman "*How the Next Generation Is Transforming the Workplace*" menjelaskan perbedaan antara generasi Y dan generasi z salah satunya generasi z meminati teknologi dengan cara pemikiran berkemajuan, lebih terbuka dan tidak terlalu memperdulikan norma-norma umum. Keutamaan Generasi Z pada teknologi adalah kalangan generasi pertama yang mengenal internet dan teknologi serta ikut tumbuh dan berkembang dengan mengandalkan teknologi dan berbagai perangkat teknologi(Amalia, 2023).

Perilaku berbelanja di Indonesia, Khususnya kabupaten bandung merupakan riset nyata dalam mengikuti perkembangan teknologi, Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) di Kabupaten Bandung mencerminkan tren yang lebih luas di Indonesia, di mana inovasi teknologi finansial semakin meluas dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Dengan memantau dan menganalisis perkembangan teknologi, kita dapat memahami bagaimana teknologi keuangan mengubah lanskap ekonomi dan keuangan di Kabupaten Bandung dan bagaimana masyarakat serta pelaku bisnis beradaptasi dengan inovasi terutama Kepercayaan terhadap *e-wallet* DANA di Kabupaten Bandung, seperti di banyak daerah lainnya, dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keamanan, kemudahan penggunaan, dan reputasi layanan. Berikut adalah beberapa aspek penting mengenai tingkat kepercayaan terhadap *e-wallet* DANA di Kabupaten Bandung.

Kepercayaan (*Trust*) adalah perihal yang diinginkan guna selalu memberikan pertahanan dalam melakukan penukaran dikarenakan diberikan kepercayaan. Keyakinan menjadi dasar atas kepercayaan, yang mana keyakinannya muncul dikarenakan dua bagian percaya bahwa keduanya bisa memiliki sifat suka

membantu, bertanggungjawab, adil, kompeten, konsisten, berintegritas tinggi, dapat dipercaya, beserta yang lain (Saputri, 2022). Kepercayaan dalam kaitannya dengan *E-wallet* DANA membantu pengguna untuk mengatasi kekhawatiran yang dihadapi dan mendorong Generasi Z untuk dapat mengadopsi sebuah produk. Kepercayaan yang didapat mampu mengatasi adanya persepsi negatif yang muncul. Meskipun generasi Z percaya akan adanya risiko, akan tetapi dengan adanya kepercayaan yang kuat maka akan tetap mendorong generasi Z untuk terus mengadopsi persepsi kepercayaan teknologi keuangan seperti *E-Wallet* DANA.

Persepsi manfaat atau kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) didefinisikan bagaimana mana seseorang percaya saat menggunakan suatu teknologi informasi akan membantu dan meningkatkan performa pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa kegunaan persepsian ini merupakan suatu kepercayaan (*trust*) dalam proses pengambilan keputusan. Ketika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi informasi bermanfaat baginya maka dia akan memakainya (Agustin et al., 2021). Sebaliknya jika seseorang merasa tidak percaya bahwa suatu teknologi informasi kurang atau tidak bermanfaat baginya maka tentunya dia tidak akan memakainya (Listiawati et al., 2022).

Hasil penelitian terdahulu oleh (Dina Marsela et al., 2022), (Suci Ramadhani1, 2022) dan (Rafli et al., 2024), menyebutkan bahwa Dalam menggunakan aplikasi, *trust* berpengaruh positif signifikan terhadap intensi penggunaan *e-wallet* DANA namun (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020) menjelaskan bahwa *Trust* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan *e-wallet* DANA. *Perceived Usefulness* merupakan salah satu pertimbangan bagi penggunanya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Suhendry, 2022), dan (Afista, 2024) menyebutkan bahwa *Perceived usefulness* mempengaruhi intensi penggunaan *e-wallet* DANA namun (Muhammad, 2022) (Agustin et al., 2021) menjelaskan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan *e-wallet* DANA karena generasi z sudah lama memakai DANA sehingga kebermanfaatan yang dirasakan akan semakin menurun.

Beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh (Suci Ramadhani1, 2022) yang berjudul “Pengaruh *Perceived usefulness* dan *Trust* Terhadap Minat Menggunakan Kembali *E-Wallet* DANA Pada Mahasiswa Kota Medan” dan peneliti lain oleh (Rafli et al., 2024) menyatakan *Trust* mempengaruhi signifikan terhadap intensi penggunaan *e-wallet*. Namun dalam penelitian (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020) yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Trust* terhadap *Intention To Use*” menyatakan bahwa *trust* tidak dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan. Kemudian penelitian oleh (Suhendry, 2022) yang berjudul “Minat Penggunaan *E-Wallet* DANA di Kota Pontianak”, serta penelitian oleh (Afista, 2024) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan *e-wallet*. Namun dalam penelitian (Muhammad, 2022) yang berjudul “Analisis Penggunaan *E-Wallet* Kalangan Generasi Z Di Yogyakarta” dan penelitian oleh (Agustin et al., 2021) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh kepada intensi penggunaan *e-wallet*. menurut penulis, penelitian mengenai intensi penggunaan *e-wallet* DANA belum banyak diteliti khususnya pada generasi z di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dengan menyadari pentingnya meneliti intensi penggunaan *e-wallet*, fenomena dan *research gap*. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *trust* dan *perceived usefulness* terhadap intensi penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi z di Kabupaten Bandung”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *Trust* mempengaruhi Intensi Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana *Perceived usefulness* mempengaruhi Intensi Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Trust* terhadap Intensi Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived usefulness* terhadap Intensi Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian dan penunjang dalam membangun pengetahuan penelitian yang berkaitan dengan tingkat pengetahuan pengguna *E-wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Bandung.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan untuk penelitian yang akan datang mengenai intensitas penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Bandung agar dapat lebih diperbaharui penambahan variabel guna memperkaya wawasan penelitian berikutnya.

##### b. Bagi *Stackholder*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih informasi bagi perusahaan dompet digital DANA dalam mengembangkan strategi bisnis khususnya di dunia *fintech*.