

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi komunikasi berkembang pesat mencakup seluruh aspek kehidupan. Inovasi pembayaran elektronik juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, bank mulai melakukan reformasi metode pembayaran untuk memperbarui sistem pembayaran secara berkala. Pengenalan uang elektronik yang bertujuan untuk memudahkan transaksi bisnis masyarakat merupakan salah satu penemuan industri perbankan terkini. Hal ini disebabkan perekonomian global sangat bergantung pada sistem pembayaran baik untuk bisnis maupun jenis transaksi pembayaran lainnya. Uang elektronik dengan cepat menggantikan mata uang kertas dan logam. Pembagian uang elektronik bertujuan untuk mempermudah urusan bisnis masyarakat. Setiap orang harus bertemu langsung dengan pihak yang mengundang acara sebelum berkembangnya sistem pembayaran elektronik. Kami akan dapat memangkas biaya dan membuat bisnis kami berjalan lebih lancar setelah kami menerapkan sistem pembayaran elektronik.

Kartu debit, ATM, kartu kredit, smart card, uang elektronik, dan inovasi sistem pembayaran elektronik lainnya menjadi fokus persaingan perbankan dalam hal ini. Keuangan dan teknologi saling terkait. Fintech merupakan salah satu cara teknologi di bidang jasa saat ini melakukan inovasi di bidang keuangan dengan teknologi modern. Istilah "*fintech*" mengacu pada bisnis yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan sistem keuangan dan penyediaan layanan keuangan.

Penyedia jasa keuangan dan e-commerce mungkin terkena dampak peningkatan pengguna TI. Selain itu, kemajuan teknologi telah menghasilkan terciptanya sistem pembayaran yang memungkinkan pembayaran berbasis tunai dan non-tunai. Telah ditetapkan bahwa pembayaran tanpa uang tunai telah menggantikan pembayaran tunai. Dengan menggunakan TI, kebutuhan data bisnis dapat dipenuhi dengan cara yang tepat, produktif, dan kuat. Industri perbankan menuntut solusi yang lebih inovatif seiring dengan berkembang pesatnya FinTech.

Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) diselenggarakan pada tahun 2014 oleh Bank Indonesia (BI). Gerakan ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pembayaran yang aman, efektif, dan ramah pengguna. Kesalahan manusia dan masalah pembayaran tunai seperti sobek, basah, atau tidak layak distribusi diharapkan dapat berkurang dengan adanya langkah ini. Ekosistem komunitas non-tunai diluncurkan oleh GNNT. Salah satu tujuan dari rencana Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) yang akan diterbitkan Bank Indonesia pada tahun 2025 adalah untuk mendukung digitalisasi perekonomian melalui pemanfaatan teknologi dan data digital di sektor keuangan. Melalui kebijakan dan program elektronik, Bank Indonesia bertujuan untuk meningkatkan integrasi ekonomi dan keuangan digital. Pembayaran elektronik berarti peralihan dari uang tunai ke bentuk pembayaran lainnya.

Penggunaan perangkat seluler erat kaitannya dengan pertumbuhan FinTech yang diikuti dengan pertumbuhan penggunaan internet yang lebih cepat dari perkiraan. Ada empat era perkembangan FinTech: FinTech 1.0, FinTech 2.0, FinTech 3.0, dan FinTech 3.5. Antara tahun 1866 dan 1967, periode pembangunan infrastruktur dan komputerisasi yang menghasilkan perkembangan jaringan

keuangan global dikenal sebagai FinTech 1.0. Antara tahun 1967 dan 2008, ketika sektor keuangan mulai menggunakan Internet dan melakukan digitalisasi, FinTech 2.0 muncul. Sejak tahun 2008 hingga saat ini, FinTech 3.0 dan 3.5 telah dimanfaatkan. FinTech 3.5 bergerak menuju evolusi di mana teknologi keuangan menjadi sebuah bisnis, memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh penemuan teknologi, produk dan model bisnis, serta perubahan perilaku manusia. FinTech 3.0 adalah era penggunaan telepon dan smartphone di sektor keuangan.

Perkembangan FinTech secara global semakin meluas dan akan terus berkembang. Investasi global pada perusahaan fintech meningkat dari \$9 miliar pada tahun 2010 menjadi \$25 miliar pada tahun 2016, menurut data IMF pada tahun 2017. Selain itu, sejak krisis keuangan global, nilai pasar perusahaan fintech publik meningkat empat kali lipat. Survei yang dilakukan oleh [1] menemukan bahwa persentase konsumen yang menggunakan layanan FinTech (indeks penggunaan) pada tahun 2017 adalah sebesar 33%, naik dari 16% pada tahun 2015 ketika survei yang sama dilakukan. Hal ini ditemukan oleh lebih dari 22.000 responden di 20 negara. Nilai transaksi pasar FinTech global mencapai 2,6 triliun dolar AS pada tahun 2016 dan akan mencapai hampir 7 triliun dolar AS pada tahun 2021, menurut [2]. Dalam hal ini, pembayaran digital menguasai sebagian besar pasar. Pada tahun 2016, nilai transaksinya mencapai 2,2 triliun dollar AS. Layanan FinTech berbasis teknologi digital seperti Grab, Go-Jek, Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Uber saat ini banyak dimanfaatkan oleh dunia usaha di Indonesia. Shopeepay merupakan salah satu aplikasi dalam pembahasan kali ini yang berbasis pada fintech.

Platform belanja online dan acara khusus Indonesia ditawarkan oleh Shopee. Shopee menyediakan berbagai layanan, termasuk pengiriman makanan,

pembayaran, dan belanja. Proses berbelanja menjadi lebih aman, efisien, dan sederhana berkat layanan Shopee. Pembayaran Shopee memiliki sistem keamanan yang solid. Layanan Shopee menyederhanakan interaksi pembeli dan penjual di platform. Secara alamiah, generasi Z juga membutuhkan hal-hal seperti pangan, papan, dan sandang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam skenario ketiga, siswa terus-menerus mengkhawatirkan fitur pembayaran. ShopeePay memfasilitasi transaksi pembayaran pelajar dan mempermudah penyelesaian dan pembayarannya. Pelajar tertarik menggunakan ShopeePay karena kelebihanannya.

Generasi Z yang lahir antara tahun 1996 hingga 2010 dikenal sebagai generasi yang sering berinteraksi dengan dunia digital [3]. Tentunya mereka sudah tidak asing lagi dengan penerapan teknologi finansial. Pemanfaatan teknologi keuangan digital yang lebih praktis, hemat biaya, dan menawarkan banyak keuntungan dengan berbagai promosi yang dilakukan platform Shopee, termasuk dalam pengetahuan Generasi Z tentang fintech. Generasi Z memiliki opini yang baik terhadap teknologi keuangan dan keinginan untuk terus menggunakan layanan yang disediakan oleh teknologi keuangan untuk kebutuhan keuangan mereka [4].

ShopeePay menduduki peringkat ketiga sebagai dompet digital yang paling banyak digunakan masyarakat, menurut survei yang dilakukan pada tahun 2021 oleh *DailySocial* dan melibatkan 1500 responden. Persentase responden yang menggunakan ShopeePay sebesar 56,4%. ShopeePay menduduki peringkat ketiga sebagai dompet digital yang paling banyak digunakan orang, menurut survei yang dilakukan pada tahun 2021 oleh *Daily Social* dan melibatkan 1500 responden. Persentase responden yang menggunakan ShopeePay sebesar 56,4%. OVO (58,9%

responden) dan GoPay (58,4% responden) masing-masing menempati posisi pertama dan kedua.

Shopeepay merupakan fitur layanan uang elektronik yang memadukan teknologi dan layanan keuangan. Fungsi Shopeepay dapat memfasilitasi transaksi pembayaran yang lebih sederhana. Di Shopee, Shopeepay dapat digunakan sebagai pengembalian dana, sebagai metode pembayaran, dan untuk transfer pengguna ke pengguna. Shopeepay juga dapat digunakan untuk membayar merchant offline, mengakses transfer Shopeepay dengan cepat dan mudah untuk semua pengguna, serta mendapatkan gratis ongkos kirim saat membeli sesuatu. Shopeepay lebih disukai pengguna karena banyak kelebihannya. Dengan Shopeepay, pelanggan juga dapat membayar kebutuhan seperti listrik, air, asuransi, pulsa, dan lainnya setiap hari.

Shopeepay sangat mudah digunakan. Download aplikasi shopee terlebih dahulu, lalu masukkan nomor whatsapp yang dikirimkan kode verifikasi dan buat pin Shopeepay. Pemilik Shopeepay harus mengingat PIN pribadi ini, kemudian verifikasi nomor ID KTP Anda dan upload gambar Anda jika ada. Setelah proses persetujuan, KTP dan Shopeepay sudah bisa digunakan. Ada banyak sekali penawaran berbeda di Shopeepay, antara lain reward di toko tertentu, kupon tunai untuk membayar tagihan, kupon gratis ongkos kirim, dan diskon di toko tertentu. Shopeepay merupakan alternatif penggunaan dompet digital yang aman dan sah yang dapat mempromosikan e-commerce secara luas dan mendorong inklusi keuangan di seluruh Indonesia berkat kelebihan dan kemudahan tersebut.

Dompet digital ShopeePay telah menarik banyak perhatian penggunanya karena berbagai keuntungan yang didapat dari penggunaannya. Keunggulan

tersebut antara lain kemudahan, keuntungan, dan berbagai keuntungan yang diperoleh dari promosi yang diberikan. Hal ini terutama berlaku bagi anggota Generasi Z karena faktor biaya tidak dapat sepenuhnya menghilangkan perhitungan pembelian. Karena generasi Z juga memiliki banyak kebutuhan, biaya selalu menjadi hal terpenting yang dipikirkan. Terbukti, pelanggan ShopeePay bisa mendapatkan diskon ongkos kirim atau gratis ongkos kirim jika memilih opsi pembayaran. Generasi Z dapat menghemat uang atau mengurangi biaya transaksi di aplikasi Shopee berkat gratis ongkos kirim. Meski metode pembayaran ShopeePay mudah digunakan, namun ada kekurangan yang dihadapi pelanggan saat menggunakannya. Pelanggan yang menggunakan aplikasi Shopee dan tinggal di pedesaan tidak bisa semuanya mengunduh ShopeePay. Karena kurangnya layanan yang kompatibel dengan ShopeePay seperti Indomaret dan Alfamart, mereka jarang menggunakan metode pembayaran digital ini. Untuk bisa berbelanja di Shopee, sejumlah daerah di Kecamatan Kemlagi harus mendatangi toko-toko yang menyediakan Top Up, seperti halnya kawasan Kemlagi yang memiliki beberapa Alfamart dan Indomaret. Hal ini membuat pelanggan semakin tertarik menggunakan sistem pembayaran ShopeePay.

Aplikasi Shopee menawarkan opsi COD selain transaksi ShopeePay, sehingga pelanggan dapat membayar langsung ke kurir yang akan mengirimkan barang. COD merupakan salah satu metode pembayaran yang populer karena mengharuskan pembeli membayar hanya setelah barang yang dibelinya sudah sampai di tujuan atau alamat pengiriman. Namun konsumen ragu menggunakan COD karena kelemahannya yaitu digunakan dalam transaksi jual beli. Tambahan biaya administrasi atau pemrosesan sebesar 3% dari total biaya menjadi kendala

dalam menggunakan metode pembayaran ini. Hal ini menandakan bahwa biaya layanan sistem shopee akan meningkat sebanding dengan nilai nominal pembelian kita.

Sejumlah penelitian telah dilakukan dengan topik yang hampir sama diantaranya [5] dan temuannya menunjukkan bahwa variabel periklanan dan keramahan pengguna berpengaruh positif terhadap minat terhadap ShopeePay. Variabel kenyamanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan shopeepay, berbeda dengan hasil penelitian lainnya [6] yang menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan shopeepay. Penelitian [7] menunjukkan bahwa faktor keamanan informasi mempengaruhi pemanfaatan dompet digital. Faktor-faktor yang terlihat pelipurlara dan perang pembayaran kembali dalam penelitian [8] menunjukkan dampak positif terhadap keunggulan usia Z dalam menggunakan aplikasi belanja berbasis web. Efisiensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-commerce, menurut penelitian yang dilakukan [8]. Menurut penelitian, penggunaan uang elektronik dipengaruhi secara positif oleh karakteristik pelayanan. Dalam penelitian [9], variabel pembayaran berpengaruh positif terhadap minat konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul "**PENGARUH TRANSAKSI ONLINE TERHADAP MINAT PENGGUNAAN FINTECH DENGAN MODEL E-MONEY LAYANAN SHOPEEPAY (Studi pada Generasi Z yang Berdomisili di Kecamatan Kemlagi)**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan ShopeePay?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan ShopeePay?
3. Bagaimana pengaruh efektivitas terhadap minat penggunaan ShopeePay?
4. Bagaimana pengaruh promosi terhadap minat penggunaan ShopeePay?
5. Bagaimana pengaruh fitur terhadap minat penggunaan ShopeePay?
6. Bagaimana pengaruh variasi pembayaran terhadap minat penggunaan ShopeePay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan ShopeePay.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan ShopeePay.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas terhadap minat penggunaan ShopeePay.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap minat penggunaan ShopeePay.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur terhadap minat penggunaan ShopeePay.

6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh variasi pembayaran terhadap minat penggunaan ShopeePay.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pengguna ShopeePay

Hasil penelitian ini akan menambah pemahaman terhadap layanan yang diberikan ShopeePay, serta Pengguna akan mengetahui kelebihan dan kelemahan aplikasi ShopeePay.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menambah informasi mengenai faktor kemudahan, keamanan, efisiensi, promosi, fitur dan variasi pembayaran yang ada pada layanan ShopeePay.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus pada pembahasan yang dimaksud maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian, diantaranya:

1. Penelitian ini mengutamakan pembahasan mengenai faktor kemudahan, keamanan, efisiensi, promosi, fitur dan variasi pembayaran yang ada pada layanan ShopeePay.
2. Objek dalam penelitian ini dilakukan di Kemlagi.
3. Responden yang akan diambil untuk dijadikan sampel adalah generasi Z berdomisili di Kecamatan Kemlagi yang menggunakan aplikasi shopeepay dengan memenuhi kriteria tertentu.