

BAB I

PENDAHULUAN

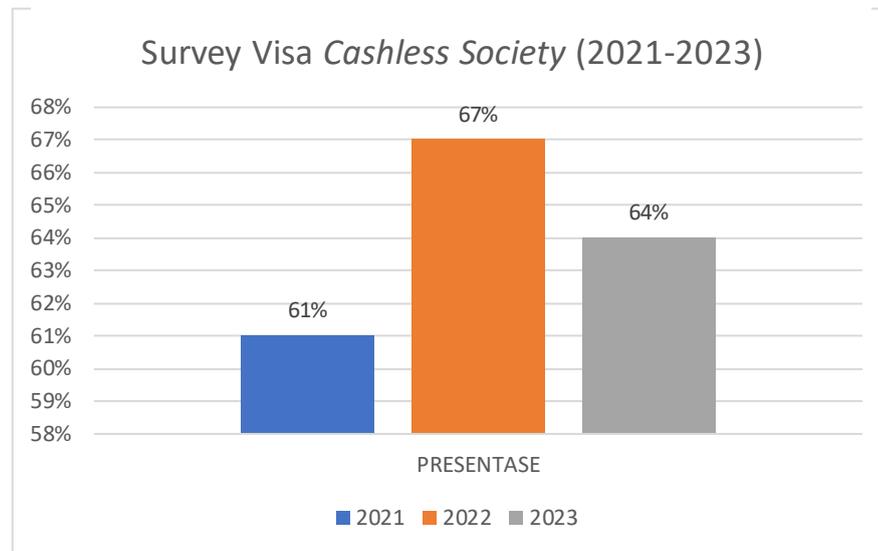
1.1. Latar Belakang

Era serba digital saat ini memiliki pengaruh dalam perekonomian, yang dimana dalam sektor jasa keuangan yang tentunya mengikuti perkembangan digital. Dalam hal ini kemajuan teknologi memberikan dampak dalam proses instrumen pembayaran dengan terjadi pergeseran peranan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Lintangsari et al., 2018). Praktik dalam pembayaran non tunai yaitu contohnya melakukan layanan transfer antar bank maupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri. Pembayaran non tunai memiliki beberapa cara yang dilakukan dengan kartu sebagai alat pembayaran seperti kartu ATM, kartu debit dan kartu kredit. Hal ini terbukti kehadiran *fintech* pada jasa keuangan berdampak pada banyaknya *merchant* yang menerima pembayaran non tunai yang berkembang saat ini pada produk *fintech* seperti kartu ATM debit, kartu kredit, uang elektronik berbasis chip seperti *Tap cash*, *Flazz BCA*, *E-Money* (Kurniawati et al., 2021). *Fintech* berfokus pada penggunaan teknologi sebagai sarana dalam layanan jasa keuangan yang lebih efisien (Lidiana et al., 2024).

Perkembangan dalam proses pembayaran ini telah mengalami transformasi yang signifikan. Hal itu sejalan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi. Berdasarkan perolehan data dari APJII jumlah pemakai internet di negara Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka

79,5%. Dibandingkan dengan periode sebelumnya, maka ada peningkatan 1,4% (APJII, (2024). Adopsi *fintech* yang semakin meningkat, menimbulkan penggunaan uang tunai menurun (Panjaitan & Sitorus, 2022).

Tabel 1. 1 Tingkat Cashless Society

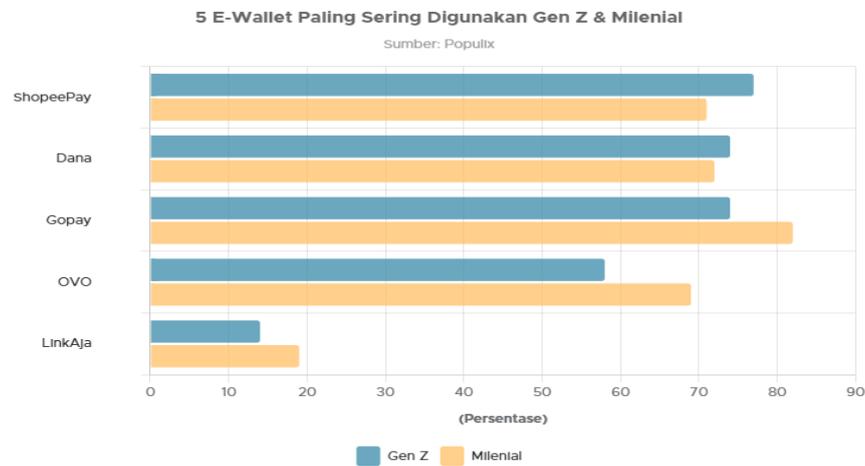


Sumber : Survey Visa Consumer Payment Attitude Study diolah Peneliti

Dalam tabel 1.1, menampilkan data survey dari Visa, bahwa kebiasaan masyarakat Indonesia dalam pembayaran non-tunai pada tahun 2021 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan 67%, namun berjalannya waktu pada tahun 2023 terjadi penurunan sebesar 64%. Perilaku nontunai di negara ini didorong oleh generasi muda dari segmen Generasi Z (76%), di mana hampir 3 dari 5 orang di antaranya telah berhasil mengadopsi gaya hidup cashless. Dalam hal ini konsumen telah berhasil tidak menggunakan uang tunai selama 10 hari (Visa, (2024).

Munculnya *fintech* saat ini memiliki keberagaman, yaitu seperti inovasi keuangan teknologi untuk pembayaran dan transfer, otoritas keuangan, dan perusahaan start-up *Fintech* dengan menggunakan teknologi baru dalam layanan keuangan yang lebih cepat, murah, dan nyaman. Salah satu *fintech* yang saat ini

sangat berkembang pesat adalah *e-wallet*. *E-wallet* adalah salah satu aplikasi yang memberikan layanan dalam proses pembayaran digital serta membantu pengguna untuk menyimpan, mengontrol dan informasi detail laporan keuangan yang dimiliki pengguna (Ferdiansyah & Nur, 2024).



Sumber : Survey E-Wallet yang sering digunakan generasi Z dan Milenial, GoodStats, 2025

Gambar 1.1 Survey E-Wallet yang sering digunakan Generasi (2025)

Dalam gambar 1.1 hasil dari survey *e-wallet* yang sering digunakan generasi Z dan Milenial, dalam hasil survey menjelaskan bahwa generasi muda Indonesia, yaitu generasi Z, lebih dominan menggunakan ShopeePay sebagai *e-wallet* tercatat 77%, dikarenakan layanan ShopeePay adalah bagian dari ekosistem Shopee, platform *e-commerce* yang juga sangat populer di kalangan anak muda. Karena sudah menjadi satu paket dalam aplikasi belanja, pengguna jadi lebih mudah dan terbiasa memanfaatkan ShopeePay sebagai metode pembayaran utama, baik di dalam aplikasi maupun di merchant luar. Lalu keunggulan lainnya, ShopeePay juga telah terintegrasi langsung dengan sistem QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), selain itu *e-wallet* yang paling favorit adalah DANA berjumlah 74%, Gopay 74%, OVO 58%, dan LinkAja 14%, dalam hal ini menjelaskan bahwa

integrasi layanan, kemudahan penggunaan, dan ekosistem yang kuat menjadi kunci utama dalam memenangkan persaingan di industri dompet digital.

DANA merupakan media *platfrom* pembayaran digital yang memiliki model sistem *open platfrom* yang bisa digunakan pada berbagai aplikasi serta gerai online ataupun konvensional (Setiawan, 2018). DANA memberikan kemudahan layanan yaitu transfer bank dengan gratis, selain itu memberikan layanan penarikan saldo DANA dengan cara transfer ke bank ataupun melalui agen seperti Alfamart, Indomaret, Pengadaian, dan lain sebagainya. DANA memberikan batasan biaya admin secara 10 kali dalam kegiatan transfer secara gratis (DANA.id, 2022). Aplikasi DANA ini telah terdaftar pada Bank Indonesia dengan mendapatkan izin sebagai penyelenggara jasa keuangan kategori 1 dan mempunyai sertifikasi internasional ISO 27001 mengenai Manajemen Keamanan Informasi yang melindungi data pengguna.

Prioritas keamanan suatu transaksi pembayaran digital (*cashless*) sangat penting dalam proses transaksi pembayaran dalam bentuk QR Code pembayaran, transfer dana, dan investasi. Dalam hal ini Bank Indonesia pada tahun 2014 membentuk suatu program dengan istilah “Gerakan Nasional Non Tunai” upaya dalam program ini adalah untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran dalam proses pembayaran, guna untuk mendorong layanan keuangan nasional mengelola secara efektif dan efisien atau menciptakan *cashless society*.

Dalam sistem pembayaran non-tunai ini masih banyak masyarakat yang masih menggunakan pembayaran secara tunai. Dari laman HSBC Indonesia menjelaskan bahwa masih ada kekurangan pada sistem *cashless* di mana tidak semua orang memiliki pengetahuan dalam sistem *cashless* serta masih belum

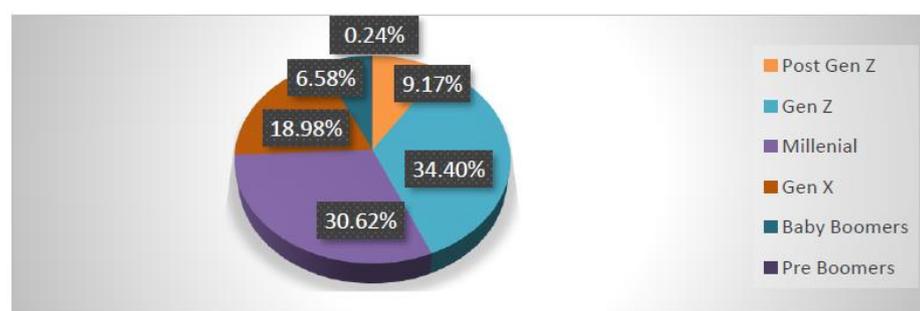
tanggap dalam penggunaan teknologi yang akhirnya di nilai rumit, adanya biaya transaksi yang ditanggung pengguna dalam mengakses pembayaran *cashless*, dan ancaman kejahatan *cyber* dengan modus tagihan pembayaran. (HSBC Indonesia, 2019). Dari Warta Ekonomi menjelaskan bahwa Bank Indonesia sangat melarang pada *merchant* atau gerai yang menolak pembayaran dalam bentuk tunai menggunakan uang kertas atau logam (Warta Ekonomi, 2024). Hal ini merespon banyaknya gerai yang hanya menyediakan pembayaran non-tunai. Berdasarkan Undang-undang No 7 Tahun 2011 mengatur bahwa uang tunai dalam bentuk uang kertas dan uang logam adalah alat pembayaran yang sah di NKRI.

Penggunaan uang sebagai alat penukar atau dapat dikatakan uang adalah untuk mengukur nilai, sehingga dapat dikatakan bahwa uang merupakan salah satu instrumen dalam perekonomian (Puspitasari et al., 2021). Sistem keuangan adalah suatu proses diantaranya lembaga keuangan, pasar keuangan, dan infrastruktur keuangan, serta sistem pembayaran yang terhubung untuk memfasilitasi pengumpulan dan pengalokasian dana pada kalangan masyarakat dalam berbagai aktivitas ekonomi (Atmaja & Paulus, 2022). Bank Indonesia (2019) memiliki tugas pokok yaitu sebagai otoritas sistem pembayaran baik dalam konteks regulator dan pengawas maupun operator yang secara aktif menyelenggarakan sistem pembayaran.

Transaksi dalam jumlah nominal kecil peran uang kartal masih memiliki fungsi penting, namun dalam hal ini penggunaan uang kartal dalam kegiatan semacam perdagangan yang memiliki proses transaksi dalam jumlah nominal besar seseorang tersebut mengalami kesulitan bilamana harus membawa uang tunai dengan jumlah banyak untuk disimpan dalam dompetnya. Meskipun demikian,

penggunaan uang tunai dalam proses transaksi pembayaran masih banyak dipilih masyarakat karena alasan kebiasaan (Puspitasari et al., 2021). Pembayaran non-tunai ini hadir menyesuaikan dengan kebutuhan para konsumen dalam proses transaksi pembelian pada *market online* maupun *offline*, serta pembayaran dalam bentuk digital. Dalam sistem pembayaran non-tunai memanfaatkan teknologi financial (*Fintech*) yang memudahkan masyarakat mengimplementasikan transaksi tanpa menggunakan uang tunai atau biasa disebut dengan *cashless* (Khoiroh & Latifah, 2023).

Generasi Z adalah generasi yang paling aktif dalam menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam berbelanja (Chlorita et al., 2024). Dalam hal ini klasterisasi generasi ini terbagi menjadi Post generasi Z atau dapat disebut Post Gen Z adalah generasi yang lahir pada tahun 2013 dan seterusnya. Adapun Gen Z, merupakan generasi yang lahir pada 1997-2012, mereka sekarang berusia 11-26 tahun. Peralihan generasi ini lahir pada berkembang pesatnya teknologi global, yang kemudian melahirkan generasi Z punya pola pikir cenderung menginginkan hal serba instan (Budiati et al., 2018).



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2024

Gambar 1 2 Survey Pengguna Internet Berdasarkan Generasi

Berdasarkan gambar 1.3 pada hasil survey dari APJII memberikan perolehan data 34,40% bahwa Gen Z merupakan generasi yang sangat berkontribusi terhadap penggunaan internet. Gen Z disebut juga dengan *i-Generation* atau generasi yang terhubung dengan dunia maya dan kecanggihan teknologi (Merdeka, 2020).

Terciptanya gaya hidup adalah dari suatu kelompok individu yang hadir untuk saling validasi diri antar individu yang terbentuk pola acuan hidup dalam artian hidup glamor, dan menghamburkan uang. Individu yang memiliki gaya hidup yang cenderung konsumtif akan membeli barang yang sebenarnya kurang mereka butuhkan, mereka membeli barang hanya untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal (Riana, 2019). Menurut (Rosita & Anwar, (2022) Individu dengan gaya hidup yang buruk cenderung akan melakukan pemborosan terhadap uang dan waktunya. Seperti individu menggunakan uang untuk kegiatan konsumtif, tidak akan mendapatkan manfaat melainkan hanya pemborosan. Sedangkan individu yang memiliki gaya hidup baik cenderung akan melakukan penghematan terhadap uang. Individu tersebut memilih menyisihkan uangnya untuk dapat digunakan dikemudian hari (menabung).

Gaya hidup menggambarkan pola keseluruhan hidup individu manusia untuk berinteraksi pada lingkungannya. Gaya hidup adalah pola hidup pada seseorang dengan dipandang dalam kegiatan, minat, dan pendapatnya dalam membelanjakan uangnya dan mengalokasikan waktu yang dimiliki tiap individu. Gaya hidup dapat memberikan dampak pada perilaku seorang individu, kecenderungan pola hidup konsumtif di pengaruhi oleh faktor internal seperti gaya hidup (D. Lestari et al., 2023).

Salah satu teori yang relevan dengan permasalahan diatas adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perkembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang telah dikemukakan sebelumnya oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Menurut (Ajzen, 1991) *Theory of Planned Behavior* mencetuskan tiga faktor penentu konseptual niat. Secara khusus, niat didasarkan pada variabel-variabel yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subyektif (*subjective norm*), dan kontrol berperilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Menurut (Nafitri & Wikartika, 2023) TPB memiliki faktor yang dapat mempengaruhi niat seseorang dalam membentuk perilaku individu tersebut adalah dipengaruhi oleh *perceived behavioral control*. Teori ini menggambarkan bahwa seseorang dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu perilaku tergantung dari niat seseorang tersebut, karena niat adalah penentu secara langsung bagaimana tindak perilakunya (Rosita & Anwar, 2022). Komponen dalam teori TPB yaitu tentang norma subjektif (*Subjective Norm*) tergambar pada gaya hidup dan kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioural control*) tergambar pada keputusan pembayaran non-tunai menggunakan *e-wallet* DANA.

Research gap yang terjadi pada penelitian sebelumnya (Saliyeh et al., 2024) pembayaran non tunai (*e-wallet*) tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumtif. Namun terdapat perbedaan atau *gap* dari penelitian yang dilakukan oleh (Pralytha et al., 2023) bertolak belakang dengan penelitian dari (Saliyeh et al., 2024) menyatakan bahwa gaya hidup berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA.

Sikap keuangan adalah suatu tolak ukur individu dalam penggunaan keuangan untuk memenuhi kebutuhan hidup individu dalam proses transaksi

pembelian atau pengelolaan uang yang dimiliki. Di dukung dengan penelitian (Firlianti et al., 2023). Sikap pada uang bisa didefinisikan seperti perilaku setiap individu pada uang yang dipunyai. Uang adalah keperluan penting yang dapat merajai sikap setiap individu serta dapat menjadikan setiap individu agar berfikir tidak rasional. Uang adalah media dalam proses penukaran pada suatu transaksi, dengan ini tiap individu dapat bebas dalam penggunaan uang untuk proses pemenuhan kebutuhan dalam tiap individu dan bentuk kekuasaan dalam mengatur dana keuangan. Dengan diperkuat dari penelitian (Gahagho et al., 2021), uang adalah kondisi yang sangat utama pada hidup, uang dapat melahirkan rasa tidak percaya karena alasan dari perilaku atau sikap pada uang dari masing-masing individu yang berlainan. Seseorang yang memiliki tingkat sikap keuangan yang baik akan menunjukkan pola pikir yang baik mengenai uang seperti persepsi masa depan, mampu mengontrol situasi keuangan yang dimiliki, menyesuaikan penggunaan uang sehingga bisa mencukupi kebutuhan hidupnya, mampu menyeimbangkan pengeluaran dan pemasukan dan menyisihkan sebagian pendapatan untuk ditabung atau diinvestasikan (Financial Technology et al., 2023).

Dalam penelitian terdahulu masih terdapat hasil yang tidak konsisten sehingga terdapat hasil yang beragam, maka dengan itu peneliti tertarik untuk lebih lanjut dengan variabel-variabel yang peneliti tentukan dengan menyesuaikan kondisi saat ini. Dengan demikian peneliti memilih judul pada penelitian ini yaitu **“Pengaruh Fintech Adoption Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan E-Wallet DANA Dengan Sikap Keuangan Sebagai Variabel Mediasi Pada Kalangan Generasi Z Di Kota Surabaya”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Fintech* Adoption berpengaruh terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya
2. Bagaimana Gaya Hidup berpengaruh terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-Wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya
3. Bagaimana Sikap Keuangan dapat memediasi *Fintech* Adoption terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-Wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya
4. Bagaimana Sikap Keuangan dapat memediasi Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-Wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Fintech* Adoption terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-Wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui Sikap Keuangan apakah dapat memediasi *Fintech* Adoption terhadap Keputusan Pemabayaran Non-Tunai Menggunakan *E-wallet* DANA pada kalangan Gen Z di kota Surabaya

4. Untuk mengetahui Sikap Keuangan apakah dapat memediasi Gaya hidup terhadap Keputusan Pembayaran Non-Tunai Menggunakan *E-wallet* DANA pada kalangan Gen Z di Kota Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dapat memberikan beberapa kegunaan dan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan wawasan tentang hadirnya teknologi keuangan ini dapat memberikan terhadap gaya hidup yang saat ini serba digital untuk sistem pembayaran saat ini yang serba digital dengan hadirnya pembayaran non-tunai yang mudah dan efisien dapat mengatur para pengguna teknologi keuangan dalam menyikapi keuangan untuk mengelola dana yang dimiliki. Selain itu, sebagai referensi dan pedoman bagi penelitian di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ini adalah sebagai bahan literasi serta masukkan yang dapat menambah informasi tentang *fintech* adopsi, gaya hidup, terhadap pembayaran non-tunai menggunakan *e-wallet* DANA dengan sikap keuangan. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori-teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembayaran non-tunai menggunakan *e-wallet* DANA.