

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Infrastruktur pendukung transaksi digital seperti jaringan internet dan jumlah merchant penerima e-wallet memang cukup baik di pusat kota Palembang, namun belum merata ke seluruh wilayah Sumatera Selatan. Hal ini menyebabkan akses masyarakat di luar pusat kota terhadap layanan e-wallet masih terbatas. Meskipun infrastruktur di pusat kota sudah relatif baik, masih banyak masyarakat yang belum memahami atau belum terbiasa menggunakan layanan keuangan digital, termasuk e-wallet.

Rendahnya literasi keuangan digital ini menjadi hambatan utama dalam perluasan penggunaan e-wallet di kalangan masyarakat Palembang, biasanya masyarakat Palembang tidak mau menggunakan e-wallet dikarenakan kerugian akibat penipuan atau kesalahan transaksi, jadi Proses penyelesaian masalah transaksi belum optimal, membuat pengguna ragu menggunakan e-wallet Upaya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan sangat dibutuhkan agar masyarakat dapat memanfaatkan e-wallet secara aman, efisien, dan optimal dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini, tanpa disadari semakin banyak masyarakat yang melakukan transaksi secara cashless khususnya di daerah perkotaan. Apalagi sudah tersedia berbagai macam metode pembayaran di Indonesia, salah satunya dompet digital atau e-wallet.

Tidak hanya penduduk Palembang saja yang belum mengetahui e-wallet tapi beberapa kecamatan, kelurahan yang menggunakan e-wallet, tapi beberapa masyarakat Palembang saja yang bisa menggunakan e-wallet di kota besar seperti jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar , Semarang dan Pekanbaru popularitas dompet digital sebagai metode pembayaran bisa dibilang semakin meningkat di kalangan masyarakat. Terlebih, diperkuat oleh hasil laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari Insight Asia, dari 1.300 warga perkotaan yang disurvei, 74% di antaranya sudah pernah menggunakan dompet. digital. Gopay 71%, Ovo 70%, Dana 61%, Link aja 27%. Survei ini dilakukan terhadap 1.300 responden yang tersebar ke sejumlah kota besar, yaitu Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. (Darin, 2024)

Dengan jumlah responden pria dan wanita masing-masing 50% dan usia berkisar antara 18 tahun-55 tahun, dengan profesi mulai dari karyawan swasta hingga pelajar dan mahasiswa. Berdasarkan data yang dikutip dari *Databooks*, *Gopay* menjadi platform dompet digital populer di kalangan masyarakat dengan persentase penggunaanya sebanyak 71 persen dan masyarakat yang tetap menggunakan dalam tiga bulan terakhir sebesar 58 persen. (Darin, 2024)

Kemudian, peringkat kedua ada OVO sebesar 70 persen pernah menggunakan metode pembayaran tersebut dan 53 persen tetap menggunakan dalam tiga bulan terakhir. Sementara, pengguna *platform* dompet digital lain seperti Dana, *ShopeePay*, dan LinkAja memiliki proporsi yang lebih sedikit. Dalam survei yang sama, penggunaan dompet digital tertinggi digunakan untuk belanja online (79%),

pembelian pulsa (78%), transfer uang (78%), pengecekan histori transaksi (70%), dan transfer bank (69%). (Darin, 2024).

Faktor lainnya yang mempengaruhi minat menggunakan e-wallet ialah literasi keuangan. (Otoritas Jasa Keuangan, 2022) mendefinisikan literasi keuangan adalah suatu rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skill), dan keyakinan (confidence) konsumen dan masyarakat luas sehingga mampu mengelola keuangan pribadinya dengan baik. Literasi keuangan yaitu suatu rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keyakinan konsumen dan masyarakat luas sehingga mampu mengelola keuangan pribadinya dengan baik. Berdasarkan Hasil SNLIK (Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan) pada tahun 2022 yang dilakukan oleh OJK dengan jumlah responden sebanyak 14.634 orang di 34 provinsi menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan berdasarkan sektor jasa keuangan yaitu pada bidang Fintech menunjukkan bahwa hanya sebesar 10,90% yang memahami literasi keuangan Fintech dengan baik (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Davis & Wang (Rithmaya, 2016) mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai ukuran dimana pengguna dimasa mendatang menganggap suatu system sebagai bebas hambatan. Susilo (2017) persepsi kemudahan merujuk pada system teknologi computer informasi dengan kepercayaan individu agar tidak merepotkan sebuah usaha yang besar dalam menggunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atau perceived ease of use merupakan salah satu item dari TAM yang merupakan

pengukuran tingkat kepercayaan bahwa menggunakan teknologi dapat dengan mudah untuk digunakan (Davis, 1989)

Selain faktor persepsi kemudahan penggunaan yang mempengaruhi minat menggunakan e-wallet, faktor lainnya ialah persepsi risiko. Menurut (Jusuf, 2018) persepsi pengguna terhadap ketidakpastian serta konsekuensi yang mencemaskan saat menggunakan teknologi tersebut. Persepsi risiko selalu dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga/tidak diinginkan. Berbagai bentuk kejahatan internet (cyber fraud) tetap menjadi ancaman bagi keberlangsungan e-wallet (Iffat & Laksmi, 2023). Faktor penghambat seseorang tidak berminat menggunakan e-wallet karena beberapa orang masih merasa e-wallet belum cukup aman untuk dijadikan sebagai alat transaksi pembayaran dan berisiko merugikan penggunaannya. Banyaknya risiko dalam penggunaan e-wallet akan sangat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan e-wallet. (Marisa, 2020) Mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan terjadi ketika individu merasa nyaman saat menggunakan sistem tertentu.

. Laju perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi keuangan masyarakat Indonesia, termasuk di Kota Palembang. Penggunaan dompet digital (*e-wallet*) kini semakin populer sebagai alternatif transaksi non-tunai yang menawarkan kemudahan, kecepatan transaksi telah (Khairunisa, 2016) menggunakan *e-wallet* untuk berbagai keperluan seperti belanja online, pembelian pulsa, hingga transfer uang.

Dompot digital (e-wallet) merupakan layanan dari sebuah aplikasi yang dapat mempermudah pengguna melakukan berbagai kegiatan transaksi. Melalui aplikasi yang merupakan merchant yang sudah terdapat secara resmi, pengguna bisa dengan mudah melakukan transaksi. Para pengguna dari e-wallet akan mendapatkan penawaran-penawaran, promo, potongan-potongan dari pihak penyedia jasa (Ni'mah & Yuliana, 2020).

Dompot elektronik, yang biasa disebut sebagai e-wallet, mewakili kategori keamanan yang berkaitan dengan industri pembayaran, muncul sebagai salah satu alternatif yang paling umum dan dicari untuk transaksi pembayaran digital, yang kemudian mendapatkan daya tarik dalam masyarakat Indonesia di zaman kontemporer. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa e-wallet memberikan kepraktisan, keramahan pengguna, dan kenyamanan dalam penggunaan operasionalnya, sehingga menjadikannya instrumen yang lebih efektif dan efisien untuk melaksanakan proses transaksi. E-wallet berfungsi sebagai aplikasi yang beroperasi melalui Internet, digunakan untuk penyimpanan nilai moneter dalam format elektronik (Widiyanti, 2020). Dapat disimpulkan bahwa e-wallet merupakan metodologi pembayaran yang didasarkan pada teknologi keamanan (pembayaran seluler), berinteraksi melalui jaringan Internet dengan tujuan utama memfasilitasi penyimpanan digital mata uang elektronik untuk setiap pengguna.

E-wallet adalah versi elektronik dari dompet fisik yang memungkinkan pertukaran finansial dan mempercepat proses pembayaran. (Yahid, 2013). E-Wallet adalah sebuah alat pembayaran digital yang dilakukan melalui media elektronik berupa server (Mulyana & Wijaya, 2018). Indonesia memiliki 42 e-wallet yang

terdaftar di Bank Indonesia. Namun, ada 10 e-wallet yang memiliki pengguna terbanyak, yaitu GoPay, Ovo, Dana, Link Aja, Jenius, Go Mobile, isaku, sakuku, Doku, dan Paytren eMoney (Mulyana & Wijaya, 2018)

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi berbagai sektor, termasuk dalam sistem pembayaran. E-wallet atau dompet digital menjadi salah satu inovasi yang semakin diminati oleh masyarakat, khususnya di Indonesia. E-wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi non-tunai secara lebih praktis, cepat, dan aman. Beberapa layanan e-wallet yang populer di Indonesia yang ada disemua M-Banking antara lain GoPay, OVO, Dana, dan ShopeePay semakin umum digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan, seperti pembayaran tagihan, pembelian makanan, transportasi, hingga belanja daring. Penggunaan e-wallet di kota-kota besar, termasuk Palembang, mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya adopsi kehilangan risiko. Meskipun e-wallet menawarkan berbagai kemudahan, minat pengguna e-wallet masih menjadi faktor krusial dalam adopsi dan penggunaan layanan ini.

Beberapa aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap e-wallet antara lain literasi keuangan, persepsi penggunaan kemudahan, dan persepsi risiko. pemerintah yang jelas dan kuat dapat memberikan jaminan hukum serta meningkatkan rasa aman bagi pengguna. Risiko seperti enkripsi data dan otentikasi ganda, berperan penting dalam melindungi transaksi digital dari ancaman siber (Zalfa, 2024). Namun, adopsi e-wallet tidak lepas dari tantangan. Masih terdapat gap literasi keuangan digital, terutama di kalangan generasi muda, yang dapat

memengaruhi pemahaman dan pengelolaan keuangan secara bijak. Selain itu, persepsi risiko seperti keamanan data dan potensi kerugian finansial juga menjadi perhatian utama yang dapat menghambat minat masyarakat untuk menggunakan e-wallet secara optimal. Literasi keuangan pengguna juga menentukan bagaimana mereka memahami manfaat serta risiko penggunaan e-wallet, sementara persepsi risiko dapat memengaruhi tingkat kenyamanan dan keputusan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

Di Palembang, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, penggunaan e-wallet terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi digital. Namun, masih terdapat tantangan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh literasi keuangan, persepsi kemudahan penggunaan, dan risiko dalam membentuk kepercayaan minat menggunakan e-wallet masyarakat Palembang. Temuan penelitian ini diantisipasi untuk meningkatkan kemajuan layanan keuangan digital yang lebih inklusif dan aman di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang serta adanya konsistensi dari hasil penelitian-penelitian terdahulu di atas, Literasi Keuangan (X1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2), Persepsi Risiko (X3) Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Masyarakat Palembang (Y) sehingga penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH LITERASI KEUANGAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET MASYARAKAT PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Literasi Keuangan berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet?
2. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan masyarakat Palembang memengaruhi terhadap minat menggunakan e-wallet?
3. Apakah Risiko berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Palembang dalam menggunakan e-wallet?
4. Apakah literasi keuangan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan risiko berpengaruh terhadap minat Menggunakan E-wallet?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat literasi keuangan masyarakat Palembang dan pengaruhnya terhadap minat menggunakan e-wallet.
2. Menganalisis persepsi kemudahan penggunaan dampak terhadap minat menggunakan e-wallet.
3. Menganalisis dampak risiko terhadap minat menggunakan e-wallet

4. Menganalisis literasi keuangan, persepsi kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat menggunakan E-wallet .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini akan memberikan saran dalam pengembangan ilmu ekonomi, serta dimaksudkan untuk membantu memberikan gambaran tentang faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi e-wallet Dana, *Shopeepay*, dan bermanfaat bagi pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada penyedia layanan e-wallet dalam merancang strategi peningkatan minat menggunakan e-wallet melalui edukasi literasi keuangan, Persepsi Kemudahan penggunaan, dan risiko masyarakat Palembang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada masyarakat pengguna e-wallet di kota Palembang. Aspek yang dianalisis meliputi literasi keuangan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan risiko yang berhubungan dengan menggunakan e-wallet. Data akan diperoleh melalui survei dengan menggunakan e-wallet yang berada di Palembang

1.6 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terarah serta mempermudah pemahaman tentang masalah-masalah yang akan disajikan dalam proposal ini, maka penulisannya akan diuraikan dalam bab ini yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang yang akan menjelaskan alasan pemilihan judul .bagian ini juga memaparkan rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian ruang lingkup penelitian dan Sistematika Penulisan laporan ini tetap berjalan dengan alurnya dan tepat sasaran.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang merupakan penjabaran dari kerangka Kajian Pustaka yang berkaitan dengan Pengertian Technology Acceptance Model (TAM), Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan, Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pengertian Literasi Keuangan, Indikator Literasi Keuangan, Pengertian Persepsi Risiko, Indikator Persepsi Risiko, Definisi E-Wallet, Pengertian Minat Penggunaan E-Wallet, Indikator Minat Penggunaan E-Wallet, Penelitian Terdahulu, Kerangka Penelitian dan Hipotesis E-Wallet Masyarakat Palembang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi penelitian yang menguraikan tentang bagaimana penelitian dilakukan yang terdiri dari Desain Penelitian, Objek Penelitian, Jenis dan sumber data, Jenis Data, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi, Sampel Penelitian, Teknik Pengambilan Sampel, Variabel Bebas (*Independent Variabel*), Variabel Terikat (*Dependent Variabel*), operasional variabel Penelitian, Teknik analisis Data, Uji Instrumen, Uji *Validitas*, Uji *Reliabilitas*, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji *Multikolinieritas*, Uji *Heteroskedastisitas*, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji R^2 Koefisien Determinasi, Uji T (Parsial).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Ini berisikan hasil dari penelitian dari bab 1, bab II, dan bab III penelitian mengenai literasi keuangan, persepsi kemudahan penggunaan dan risiko E-Wallet masyarakat Palembang dan untuk pembahasan disini berisikan pembahasan dari hasil dari SPSS versi 26 dan mencari apakah pengaruh positif atau negatif pada penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan untuk penelitian ini untuk mengetahui bahwa berpengaruh positif atau negative sedangkan saran fugsinya agar si penulis penelitian sarang membangun untuk penelitian selanjutnya.

Universitas Bina
Dharma

