

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Teknologi dan informasi yang berkembang pesat membuat perubahan terhadap berbagai macam bidang kehidupan, salah satunya bidang keuangan. Hal ini menyebabkan dampak terhadap pola kehidupan masyarakat. Kehidupan yang sangat maju membuat masyarakat dengan mudah mendapatkan kebutuhannya. Hal tersebut didukung dengan adanya sistem pembayaran yang mudah dan efektif dalam penggunaannya. Pada 2014 Bank Indonesia membuat rencana pembayaran mudah dan efektif yang diberi nama Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) bertujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai. Penggunaan pembayaran non tunai yang berkembang saat ini bernama *financial technology (fintech)*. Salah satu *fintech* yang berkembang dengan pesat adalah sector pembayaran digital atau sering disebut dompet digital (*e-wallet*). *E-wallet* atau dompet digital merupakan salah satu dari sekian banyak bentuk *fintech*. *E-wallet* ini cara kerjanya menggunakan internet dan *smartphone*, digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran saat ini.

Pola hidup masyarakat yang semakin konsumtif di masa kini membuat hampir semua orang menggunakan *e-wallet*. Fenomena ini didukung oleh naiknya angka penetrasi pengguna internet di Indonesia dan tumbuhnya platform-platform digital seperti *e-commerce* dan transportasi *online*. Menurut data dari Statista (2020), Indonesia merupakan negara tertinggi ke-4 dengan pengguna internet terbanyak. Ditambah lagi, pada tahun 2024 sebanyak 190 juta orang Indonesia diproyeksikan akan belanja secara online. Perkembangan dalam sektor *e-wallet* telah mendorong penyedia layanan *e-wallet* dalam berinovasi melalui integrasi dengan platform transportasi *online*, *e-commerce*, dan platform-platform digital lainnya. Akibatnya, ada potensi peningkatan pangsa pasar dan pemusatan kekuasaan oleh segelintir perusahaan. Hal ini akan menyebabkan terjadinya persaingan untuk dapat memenangkan pasar bagi sejumlah investor yang melihat bagaimana pesatnya pertumbuhan keuangan digital. Hal ini dapat dibuktikan dari data Bank Indonesia yang menunjukkan transaksi uang elektronik pada Juni 2019 yang mencapai Rp. 11,87 Triliun. Angka ini tentu saja naik drastis sebesar 242

persen dibandingkan periode yang sama pada tahun lalu sebesar Rp. 3,46 Triliun. Penggunaan *e-wallet* ini sangat berpotensi di pasar *e-commerce*, pasalnya *e-commerce* dan *e-wallet* ini menjadi sebuah partner yang kuat ditengah perkembangan teknologi yang sangat pesat ini. Dengan memberikan kemudahan dalam berbelanja, bertransaksi dan *top up* saldo membuat kerjasama antara *e-commerce* dan *e-wallet* ini menjadi partner yang sukses dan berhasil.

Dompot digital atau kita sering menyebutnya *e-wallet*, memiliki beragam fitur yang memudahkan penggunaannya dalam bertransaksi. Fitur yang diberikan oleh layanan *e-wallet* ini beragam, mulai dari memisahkan tagihan (*split bill*), *top up* saldo, pembayaran tagihan & isi pulsa, bayar sekarang (*pay now*) hingga bayar nanti (*pay later*). Konsumen Indonesia biasanya menggunakan fitur *e-wallet* ini untuk memesan transportasi *online*, belanja *online* dan platform digital lainnya. Kalangan yang saat ini banyak menggunakan fitur *e-wallet* berasal dari generasi milenial. Putra (2016) dalam kajiannya yang menjelaskan tentang teori perbedaan generasi menyajikan pengelompokan generasi dari peneliti yang berasal dari berbagai negara yang salah satunya menjelaskan tentang generasi milenial. Generasi milenial merupakan generasi yang paling mudah dalam beradaptasi dengan segala perkembangan teknologi pada saat ini. Pada generasi ini dikatakan lebih modern karena era teknologinya sudah lebih maju dan lebih baik sehingga generasi ini sering disebut sebagai generasi yang akrab dengan teknologi karena mampu merespon dan mengikuti perkembangan teknologi digital. Minat generasi milenial yang tinggi terhadap penggunaan internet dan fitur *e-wallet* dalam penggunaannya membuat perusahaan fintech mulai tumbuh dan mengembangkan segala layanan dan fasilitas yang diberikan agar memudahkan penggunaannya.

Jenis *e-wallet* yang saat ini menjadi andalan generasi milenial dan sangat sering digunakan ada Ovo, Gopay, Shopeepay, Dana, Link Aja dan Sakuku. Masing-masing dari *e-wallet* tersebut tentu saja memiliki fitur yang berbeda-beda dan penggunaannya pun tergantung dari selera masing-masing konsumen. Alasan konsumen terutama generasi milenial memilih menggunakan *e-wallet* biasanya karena layanan *e-wallet* ini menghadirkan berbagai macam promosi seperti diskon maupun *cashback*. Promosi diskon dan *cashback* yang diberikan tentu saja

membuat generasi milenial tergiur dalam menggunakan *e-wallet*, tak hanya itu *e-wallet* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunaannya. Untuk menarik minat penggunaannya, terutama kalangan milenial, perusahaan pengembang *e-wallet* harus bekerjasama juga dengan berbagai macam merchant yang nantinya bisa memberikan lebih banyak promosi dan berbagai macam kemudahan penggunaannya.

Sudah cukup banyak penelitian mengenai penggunaan *e-wallet* pada generasi milenial (Nawawi, Hizbul Hadi, 2020; Yepi Yani, 2021; Lusia Tria, 2018; Erfi Syahnia, 2019), namun sebagian besar hanya membahas tentang minat dalam penggunaan *e-wallet* nya saja dan hanya sedikit yang membahas minat terhadap fitur didalamnya. Hasil dari penelitian terdahulu terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan *e-wallet* adalah adanya promo menarik, kenyamanan dalam penggunaannya dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Karena itu, peneliti ingin mengkaji kembali secara detail tentang minat generasi milenial dalam penggunaan fitur *e-wallet* dan memilih judul **“Analisis Peminatan Penggunaan Fitur *E-Wallet* pada Generasi Milenial”**.

## **I.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini, adalah :

1. Untuk mengetahui fitur *e-wallet* yang paling banyak diminati generasi milenial.
2. Untuk mengetahui frekuensi penggunaan fitur *e-wallet* pada generasi milenial.
3. Untuk mengetahui alasan minat generasi milenial dalam menggunakan fitur *e-wallet*.

## **I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Manfaat yang dapat diberikan penulis dari penyusunan Tugas Akhir ini yaitu :

### 1. Manfaat Teoritis :

Penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis dari hasil penyusunan tugas akhir ini yaitu untuk meningkatkan dan memperluas pengetahuan, wawasan dan menambah ilmu pengetahuan kepada pembaca dan penulis tentang peminatan fitur *e-wallet* pada generasi milenial.

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi perusahaan pengembang *e-wallet* yaitu dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan untuk melihat fitur apa saja yang sangat diminati oleh penggunaannya terutama generasi milenial. Perusahaan pengembang juga dapat melihat bagaimana keefektifan fitur tersebut dan manfaat yang bisa didapat oleh penggunaannya.