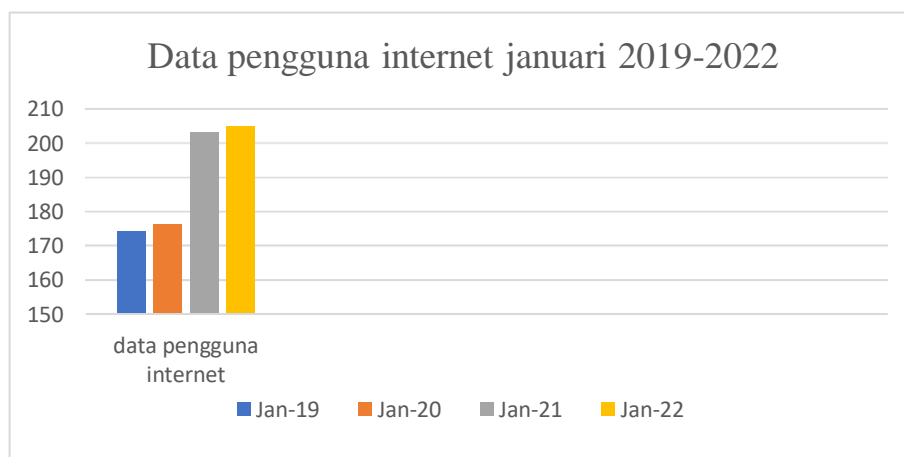


BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2022, tercatat bahwa pengguna internet mencapai angka 205 juta jiwa. Yang mana ini berarti ada kurang lebih 74% dari populasi Indonesia yang telah menggunakan internet. Menurut (Sholehah dan Amaniyah, 2024), Data menunjukkan bahwa pada bulan Januari 2022, total pengguna internet yang aktif di Indonesia mencapai 205 juta orang. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa angka sebanyak 74% dari populasi Indonesia telah mengakses Internet. Angka ini mengalami peningkatan secara *continue* sebesar 1% di dibandingkan dengan periode yang setara pada tahun sebelumnya. Yakni pada bulan Januari 2019 terdata sebanyak 174 juta pengguna internet di Indonesia. Menurut (Bahanan dan Reza, 2024) menunjukkan dalam kurung waktu tertentu semakin banyak warga Indonesia yang memanfaatkan layanan internet. Pada Januari 2020, jumlah pengguna internet sekitar 176 juta orang. Namun, pada bulan Januari 2022 tercatat bahwa terdapat 205 juta pengguna internet (Sholehah dan Amaniyah, 2024). Untuk diagram grafik pengguna internet sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Diagram Grafik Pengguna Internet



Sumber: Sholehah dan Amaniyah, 2024

Penggunaan teknologi internet di masyarakat Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dan mencakup berbagai aspek kehidupan, khususnya dibidang ekonomi masyarakat Indonesia mengandalkan platform *e-commerce* dan dompet digital. Nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat dan yang menjadikan pilihan masyarakat menggunakan *e-wallet* karna memiliki kelebihan dan keuntungan yakni lebih praktis dan efisien, banyak promo dan diskon serta aman yang mendasari masyarakat Indonesia bertransformasi dari pembayaran manual ke digital (Rangkuty, 2021). Di Indonesia khususnya kabupaten Bondowoso Jawa Timur, masyarakatnya direpresentasikan pelatihan dan pendampingan intensif dalam menggunakan teknologi dalam bertransaksi sehingga hal ini juga yang menjadi salah satu contoh di masyarakat dengan bertransformasinya pembayaran manual ke digital (Bahanan dan Sa'adah, 2024).

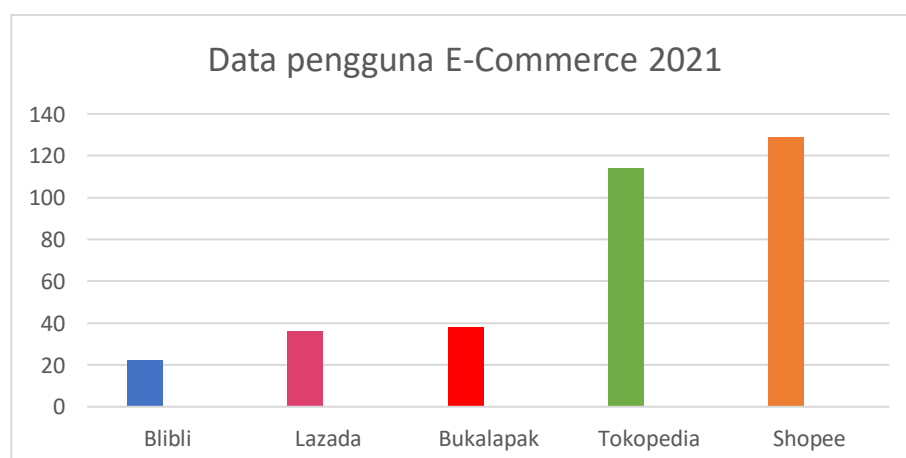
Teknologi tentu menjadi hal yang sangat penting bagi kehidupan. Dengan berkembangnya teknologi, masyarakat semakin diuntungkan dengan kehidupan yang semakin instan serta mobilitas yang semakin tinggi dari masa ke masa. Kemajuan teknologi digital di era modern menyebabkan perubahan yang besar bagi aspek kehidupan manusia, khususnya dalam dunia keuangan yang kini lebih populer dengan sebutan *FINTECH* (*Financial Technology*). *Financial Technology* yaitu gabungan antara teknologi dengan bidang jasa keuangan atau perkembangan jasa keuangan dengan perpaduan teknologi modern saat ini (Adji *et al.*, 2023). Fintech dideskripsikan sebagai inovasi dari jasa di bidang keuangan yang memberikan manfaat teknologi untuk meningkatkan layanan keuangan menjadi lebih efektif, efisien, dan aman. *FINTECH* menyediakan beragam layanan keuangan yang meliputi pembayaran secara digital, pinjaman secara *online*, kegiatan investasi, layanan asuransi, serta dompet elektronik.

Dari dekade ke dekade, bermula pada tahun 1950-an, era *FINTECH* 1.0 dimulai bersamaan dengan kemunculan telepon dan kartu kredit sebagai alat transaksi. Kemudian, *FINTECH* 2.0 berkembang pada periode 1950

hingga 2008, yang ditandai dengan kemajuan bank konvensional serta penemuan mesin teller otomatis atau yang lebih dikenal dengan sebutan ATM. Di penghujung tahun 1990-an, layanan *M-banking* atau mobile banking mulai diperkenalkan kepada masyarakat, demikian pula dengan fasilitas perdagangan saham secara daring. *FINTECH 2.0* berakhir pada tahun 2008 yang diakibatkan oleh krisis ekonomi global, sekaligus menandai dimulainya era *FINTECH 3.0* yang berlangsung dari tahun 2008 hingga saat ini, dimana bermunculan berbagai inovasi berupa pemikiran dan konsep mengenai perpaduan antara teknologi dengan layanan keuangan.

Salah satu hal yang sangat berkembang dalam membantu kehidupan manusia dengan kemajuan teknologi dimasa sekarang ini adalah bertransaksi dalam *e-commerce*, yang mana kemajuan teknologi modern menghadirkan dompet digital seperti ShopeePay atau *e-wallet* lainnya, yang memudahkan setiap orang untuk bertransaksi secara online di *e-commerce* (Achsa dan Dewi 2021). Di antara banyak nya *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Bli-bli, Lazada, dan Bukalapak, Shopee menjadi layanan favorit yang sering dipakai untuk melakukan belanja online oleh masyarakat dengan rata-rata setiap pengunjung yang meningkat sebanyak 129 juta sebagai data pengguna *e-commerce* terbanyak (Rahmadanti, Jajuli dan Purnamasari, 2021) yang menunjukkan diagram grafik seperti bawah in

Gambar 1. 2 Grafik Pengguna Situs & E-commerce Tahun 2021



Sumber (Fatiah Rahmadanti, Jajuli dan Purnamasari, 2021)

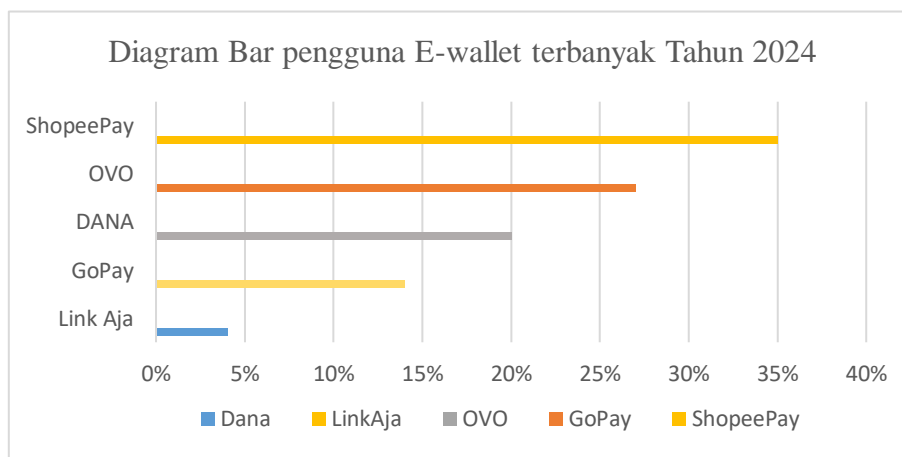
Seiring perkembangan jaman di era digital sekarang ini inovasi dari *Fintech* terus berkembang yang mana *fintech* hadir disebuah platform *e-commerce* salah satunya shopee yang menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bertransaksi secara *online*. Di masa sekarang yang menjadi alasan orang-orang saat ini lebih mengutamakan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi pembayaran nya karna efektifitas dan efisiensi nya simple mudah digunakan terlebih lagi dengan adanya promo cashback yang di tawarkan yang membuat pengguna tertarik diiringi dengan keamanan privasi pengguna yang terjamin aman. Permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *e-wallet* seperti keamanan dalam konteks penipuan yang sering terjadi akibat peretasan privasi data pribadi pengguna yang di sebabkan membagikan OTP data pribadi secara publik dan kesalahan dalam melakukan transaksi yang diakibatkan karena kurang teliti dan kurangnya pemahaman dalam penggunaannya meliputi pembayaran ganda maupun sistem yang sedang *error*. Sehingga peneliti menjadikan alasan ini untuk memilih topik judul penelitian.

E-commerce adalah platform daring yang memungkinkan transaksi penjualan dan pembelian berbagai barang dan jasa melalui internet dengan proses jual beli yang dilakukan secara elektronik antara konsumen dengan perusahaan maupun antar perusahaan sistem pembayaran seperti halnya ShopeePay (Rehatalanit, 2021). ShoppePay adalah perusahaan yang menghasilkan layanan jasa dompet digital yang dikenal sebagai *e-wallet* dari *Platform* Shopee dalam melakukan transaksi pembayaran secara *online* digital diplatform Shopee dan pihak lain yang bekerja sama (Rohmah *et al.* 2024). Salah satu jenis *Fintech* pembayaran adalah layanan keuangan yang ditujukan untuk mentransfer uang secara digital.

ShopeePay adalah contoh *Fintech* pembayaran yang biasa dijadikan pilihan penelitian. Berdasarkan data dari artikel databoks.katadata, ShopePay menjadi dompet digital terfavorit dan banyak diminati oleh kalangan anak muda. Menurut (Pokhrel, 2024) telah dilakukan riset dan catatan yang menunjukkan bahwa Link Aja dan GoPay menempati posisi

ke lima dan ke empat dengan presentase penggunaan diangka 4% dan 14%. Pada posisi ketiga, ditempati oleh jasa layanan keuangan digital DANA dengan presentase penggunaan 20%. Sementara pada posisi kedua ditempati oleh jasa layanan keuangan digital OVO yang juga menjadikan jasa layanan keuangan digital terfavorit kedua dengan presentase pengguna 27%. Dan adapun posisi pertama ditempati oleh jasa layanan keuangan ShopeePay, yang mana merupakan layanan jasa keuangan digital paling banyak presentase pengguna yakni 35%. Hal ini yang menjadi sebuah data bahwasanya jasa layanan keuangan digital yang paling banyak digunakan dalam beberapa tahun terakhir. Berikut data *e-wallet* yang disukai pengguna jasa pelayanan keuangan ini:

Gambar 1. 3 Diagram Bar E-wallet Yang Diminati Konsumen Tahun 2024



Sumber: Pokhrel (2024)

Terdapat 4 variabel yang di teliti di dalam peneltian ini yang mana variabel keamanan, kemudahan, kenyamanan dan pengalaman di uji apakah berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* ShopeePay. Alasan pemilihan variabel dikarnakan relevan dengan topik penelitian dan didukung dari peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel keamanan, privasi tidak memberikan pengaruh terhadap pengguna *Fintech*, sebaliknya variabel kepercayaan, pengalaman memberikan pengaruh signifikan terhadap pengguna *fintech* dalam penelitian (Gatot dan Tresnawaty, 2021)

berjudul “Pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan Dan Pengalaman Terhadap Penggunaan Fintech di Kalangan Masyarakat Kabupaten Tangerang Banten”.

Dalam penelitian (Nurdin, Azizah dan Rusli 2020) yang berjudul “Pengaruh, Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu" menunjukkan variabel kemudahan serta risiko memberikan pengaruh penggunaan *Fintech*. Namun demikian, variabel pengetahuan tidak memberikan pengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *Fintech* tersebut. Sedangkan dalam penelitian (Lau dan Pradana, 2021) yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi Dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Mobile Payment”, ditemukan bahwa variabel keamanan, kenyamanan memberikan pengaruh terhadap penggunaan *mobile payment*, sementara variabel kecepatan transaksi tidak memberikan pengaruh terhadap pengguna *mobile payment*. Di dalam riset penelitian yang sudah di kaji ini, alasan peneliti ingin meneliti kembali variabel tersebut dengan menguji kembali setiap variabel dengan sebuah objek yang berbeda yakni dikalangan mahasiswa Politeknik Negeri Jember penggunaan fintech ShopeePay meliputi keamanan pengguna yang melibatkan data pengguna seperti proteksi saldo dan pin biometrik, kenyamanan pengguna kecepatan dalam bertransaksi baik mengisi saldo, membayar dan transfer antar pengguna, kemudahan pengguna bagaimana pengguna tidak mengalami hambatan dalam mengakses layanan ini seperti proses pendaftaran yang mudah dan kepercayaan pengguna agar merasa aman dan nyaman dalam penggunaan Fintech ShopeePay (Furi, Hidayati dan Asiyah, 2020).

Keamanan merupakan aspek kritis untuk menjaga serta mengontrol data pengguna di saat melakukan kegiatan transaksi keuangan digital (Bahanan dan Wahyudi, 2023). Kemudahan di dalam penggunaan sebuah jasa layanan keuangan adalah ketika pengguna dapat melakukan aktifitas transaksi keuangan secara digital selama 24 jam dimanapun mereka

berada tanpa perlu membatasi suatu aktifitas konsumen. Bentuk kepercayaan konsumen terhadap penggunaan layanan jasa keuangan digital ShopeePay terjadi ketika pengguna mendapati bahwasanya ShopeePay lebih praktis jika dibandingkan metode pembayaran lainnya. Pengalaman penggunaan layanan jasa keuangan ShopeePay adalah kegiatan yang pernah terjadi antara konsumen dengan sebuah perusahaan ShopeePay, pihak ini menyediakan promo menarik seperti *cashback* dan diskon terbatas.

Mahasiswa saat ini identik dengan gaya kehidupan atau *lifestyle* yang hedon *up to date* dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan primer, sekunder dan tersier (Irmayu, 2020). Seperti halnya membeli makanan dan minuman secara *online*, bertransaksi jual beli, dan transfer antar sesama pengguna layanan digital sehingga dapat dikatakan mereka lah pengguna yang banyak melakukan aktifitas transaksi jual beli menggunakan layanan pembayaran digital *Fintech* ShopeePay. Menurut (Nawawi, 2020) adapun minat penggunaan ShopeePay di kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Jember ini dengan berbagai faktor seperti keamanan dalam bertransaksi, kenyamanan dalam fitur promo dan *cashback*, kemudahan melakukan transaksi secara online tanpa perlu membawa uang cash dan kartu ATM, dan pengalaman yang didapatkan merasa terbantu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Alasan memilih objek mahasiswa Politeknik Negeri Jember didasari karena rata-rata mahasiswa tersebut di *Handphone* nya terdapat *aplikasi E-commerce* Shopee yang menjadi alasan bahwa dalam melakukan transaksi pembayaran melalui ShopeePay yang tentunya terdapat promosi diskon *cashback* yang menarik. Penjabaran latar belakang di atas mendorong dan mendasari peneliti dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Fintech* ShopeePay di kalangan mahasiswa berdasarkan keamanan, kenyamanan, kemudahan dan pengalaman yang mempengaruhi penggunaan *Fintech* ShopeePay mahasiswa Politeknik Negeri Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada pemaparan latar belakang yang telah diuraikan peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel keamanan memberikan pengaruh terhadap penggunaan layanan Fintech ShopeePay?
2. Apakah variabel kemudahan memberikan pengaruh terhadap penggunaan layanan Fintech ShopeePay?
3. Apakah variabel kenyamanan memberikan pengaruh terhadap penggunaan layanan Fintech ShopeePay?
4. Apakah variabel pengalaman memberikan pengaruh terhadap penggunaan layanan Fintech ShopeePay?
5. Apakah variabel keamanan, kemudahan, kenyamanan serta pengalaman secara simultan memberikan pengaruh terhadap penggunaan layanan Fintech ShopeePay?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengkaji pengaruh yang dihasilkan variabel keamanan terhadap penggunaan layanan Fintech ShopeePay.
2. Mengkaji pengaruh yang dihasilkan variabel kemudahan terhadap penggunaan layanan fintech ShopeePay.
3. Mengkaji pengaruh yang dihasilkan variabel kenyamanan terhadap penggunaan layanan fintech ShopeePay.
4. Mengkaji pengaruh yang dihasilkan variabel pengalaman terhadap penggunaan layanan fintech ShopeePay.
5. Mengkaji pengaruh yang dihasilkan variabel keamanan, kemudahan, kenyamanan dan pengalaman terhadap penggunaan layanan fintech Shopeepay.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasar pada pejabaran latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta edukasi bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan wawasan serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam melakukan analisis data, sekaligus menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar serjana dengan menuntaskan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

2. Bagi Akademisi

Bagi dunia akademik manfaat penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai materi sumber referensi dan pembandingan bagi peneliti lain yang ingin melaksanakan penelitian dengan topik permasalahan yang relevan.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat umum penelitian ini di harapkan dapat menjadi sebuah informasi serta sumber refrensi dalam penggunaan layanan jasa keuangan digital secara tepat. Selain itu juga memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum menggunakan ShopeePay, seperti aspek keamanan, kemudahan, kenyamanan dan pengalaman, serta membantu mereka memahami manfaat dan risiko dalam penggunaan layanan Fintech ini.