

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital telah mendominasi berbagai aspek kehidupan, termasuk cara kita bertransaksi keuangan. Salah satu inovasi paling signifikan dalam sektor keuangan adalah munculnya *e-wallet* atau dompet elektronik. *E-wallet* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran dan transfer uang secara elektronik melalui perangkat mobile. Keunggulan utama dari *e-wallet* meliputi kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan efisiensi yang signifikan dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional seperti uang tunai dan kartu kredit. Dengan *e-wallet*, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi tanpa memerlukan fisik uang atau kartu, memberikan kenyamanan yang lebih besar dan mengurangi ketergantungan pada metode pembayaran konvensional¹.

Bank Indonesia (BI) mencanangkan program bernama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014, yang bertujuan agar masyarakat Indonesia menjadi *Less Cash Society* (LCS). Hal ini dikarenakan penggunaan uang tunai pada masyarakat memiliki kendala dalam hal efisiensi. Selain itu juga sistem pembayaran tunai memiliki resiko berupa uang sobek, lusuh, rusak, pencurian dan peredaran uang palsu.²

¹ Statista. (2023). *E-wallet Market Size Worldwide*. [Statista](<https://www.statista.com/statistics/964669/worldwide-e-wallet-market-value/>).

² Ririh Asih Priyahita, Gerakan Nasional Non Tunai sebagai Implementasi Sistem Pembayaran Berbasis Teknologi dalam Kaitannya dengan Hukum Perbankan di Indonesia, Tesis,

Generasi Z (1997–2012) dikenal sebagai generasi yang akrab dengan teknologi dan cenderung memilih solusi praktis dalam kehidupan sehari-hari. Mereka mendominasi penggunaan dompet digital karena kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan. Sebagai *digital-native*, mereka memiliki keterampilan teknologi tinggi, akses luas ke internet, dan cepat beradaptasi dengan inovasi digital. Kelompok ini mayoritas terdiri dari pelajar dan mahasiswa, menjadikannya segmen utama dalam adopsi teknologi keuangan. Dengan preferensi terhadap transaksi yang nyaman dan praktis, *e-wallet* seperti Dana menjadi pilihan utama bagi mereka³.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z dalam mengguna *e-walet*. yang pertama yaitu faktor strategi promosi. Strategi promosi merupakan aspek penting dalam menarik perhatian dan minat pengguna terhadap *e-wallet*. Strategi ini mencakup berbagai metode dan teknik untuk memasarkan produk kepada target audiens. Dalam perspektif Islam, promosi harus dilakukan secara adil, jujur, dan transparan. Hal ini berarti kampanye promosi harus menghindari penipuan, klaim yang menyesatkan, dan praktik yang tidak etis. Promosi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dapat membangun kepercayaan dan menarik perhatian Generasi Z. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana strategi

Universitas Indonesia, 2016, diakses 22 Februari 2025, <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20433393&lokasi=lokal>.

³ David Stillman dan Stillman Jonah, *Generasi Z*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018) hal 18.

promosi yang diterapkan oleh *e-wallet* Dana mempengaruhi minat Generasi Z, dengan mengacu pada prinsip-prinsip syariah⁴.

Keamanan adalah aspek krusial yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna *e-wallet*. Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi, dan pencegahan terhadap penipuan. Dalam perspektif Islam, perlindungan terhadap hak dan privasi individu adalah prioritas utama. *E-wallet* yang menawarkan fitur keamanan yang kuat seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan mekanisme perlindungan dari akses tidak sah, sejalan dengan prinsip syariah yang menekankan perlindungan harta dan informasi pribadi⁵.

Faktor terakhir adalah kemudahan penggunaan, kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam adopsi teknologi, termasuk *e-wallet*. Faktor ini mencakup seberapa mudah aplikasi *e-wallet* dioperasikan oleh pengguna. Dalam perspektif Islam, prinsip kemudahan (*yusr*) dan menghindari kesulitan (*haraj*) sangat relevan. Prinsip ini mendorong pembuatan sistem yang mempermudah aktivitas pengguna dan mengurangi beban atau kesulitan yang mungkin timbul. *E-wallet* yang dirancang dengan antarmuka intuitif dan proses yang sederhana sesuai dengan prinsip ini, karena memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan cepat dan tanpa komplikasi. Penelitian ini akan mengkaji

⁴ Nielsen. (2023). Consumer Preferences for Digital Payment Methods. [Nielsen](<https://www.nielsen.com/us/en/insights/>).

⁵ Cybersecurity Ventures. (2023). Cybercrime Report. [Cybersecurity Ventures](<https://cybersecurityventures.com/cybercrime-report/>).

bagaimana kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan Generasi Z dalam memilih dan menggunakan *e-wallet* Dana⁶.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan strategi promosi terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* Dana. Analisis ini akan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet*. Dengan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan strategi promosi terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* Dana, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang *e-wallet* dan pemangku kepentingan lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu merancang *e-wallet* untuk memenuhi kebutuhan Generasi Z dan meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Maka dari itu peneliti mengambil judul penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Pengguna, Keamanan, Dan Strategi Promosi Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan E-Wallet (Dana)”**

⁶ Dr. H. M. Ali Hasan, *Ekonomi Digital dalam Perspektif Ekonomi Islam* (UIN Press, 2020), 45-60.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberpa masalah yang akan dijadikan penelitian yakni:

1. Pengguna potensial dari Generasi Z mungkin menghadapi kesulitan dalam menggunakan *e-wallet* jika proses transaksi tidak dirancang dengan baik. Menurut survei pada tahun 2023, sekitar 40% pengguna *e-wallet* menganggap kemudahan penggunaan sebagai faktor utama dalam memilih aplikasi *e-wallet* mereka. Data ini menunjukkan pentingnya desain yang *user-friendly* dalam meningkatkan adopsi⁷.
2. Keamanan adalah kekhawatiran utama dalam penggunaan *e-wallet*. Data pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa 33% pengguna *e-wallet* di Asia Tenggara merasa khawatir tentang keamanan data dan risiko penipuan. Keamanan data dan perlindungan transaksi merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh Generasi Z, yang cenderung lebih sensitif terhadap potensi risiko online⁸.
3. Strategi promosi yang efektif penting untuk menarik perhatian Generasi Z. Data pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 60% Generasi Z lebih tertarik pada promosi yang dianggap autentik dan sesuai dengan nilai-nilai sosial mereka. Promosi yang tidak

⁷ Suyanto, Penerapan Teknologi Digital dalam Ekonomi Modern (Jakarta: Gramedia, 2022), 123.

⁸ Suyanto, Penerapan Teknologi Digital dalam Ekonomi Modern (Jakarta: Gramedia, 2022), 125.

sesuai atau tidak mencerminkan nilai-nilai etika dapat mengurangi efektivitasnya.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan, maka penulis membahas tentang masalah pengaruh kemudahan pengguna, persepsi keamanan, dan strategi promosi terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana).

D. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan pengguna berpengaruh secara parsial terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?
2. Apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?
3. Apakah strategi promosi berpengaruh secara parsial terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?
4. Apakah kemudahan pengguna, keamanan, dan strategi promosi, berpengaruh secara silmutan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?

E. Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang di teliti. Maka dari itu tujuan penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial kemudahan pengguna terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial keamanan terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?
3. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial strategi promosi terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana)?
4. Untuk menganalisis pengaruh secara silmutan kemudahan pengguna, keamanan, dan strategi promosi terhadap minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet* (Dana) ?

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis maupun teoritis bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dari hasil peneltian ini dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan mengenai kemudahan pengguna, keamanan, dan promosi.

2. Bagi Penulis

Penulis, diharapkan sebagai tambahan wawasan pengetahuan baik bagi akademik dalam bidang penelitian maupun sebagai tambahan referensi khususnya yang berkaitan dengan kemudahan pengguna, keamanan, dan promosi. Penelitian ini merupakan suatu proses pembelajaran dalam memahami dan menerapkan teori serta pengetahuan yang dipelajari dan diperoleh diperkuliahan.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang sama dan dapat memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab atau bagian yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Teoritis, Bab III Metode Penulisan, Bab IV Pembahasan Hasil Penulisan dan Bab V Kesimpulan dan Saran. Untuk masing-masing isi setiap bagian adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang kajian pustaka yang akan membahas teori-teori meliputi Kemudahan Pengguna, Persepsi Keamanan dan Strategi Promosi.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini mengurai secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, jenis metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan operasional variabel penelitian.

Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini membahas uraian hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasan analisis dan terpadu.

Bab V : Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan mengenai objek yang diteliti berdasarkan hasil Analisa data dan memberikan saran untuk pihak-pihak yang terkait.