

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia tengah berada pada era disruptif yang dialami oleh hampir semua negara telah membuat perubahan sistem dan pola pasar. Era ini ditandai dengan terjadinya inovasi teknologi yang serba cepat dalam bidang industri perbankan. Perbankan tradisional telah mengalami beberapa perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir dan saat ini sedang menghadapi era baru digitalisasi. Teknologi digital menciptakan nilai tidak hanya di sektor perbankan tetapi juga di semua bidang keuangan. Inovasi ini terjadi di industri jasa keuangan. Salah satu inovasi tersebut yaitu *Financial Technology (Fintech)*, yang berfungsi untuk memudahkan dalam mengakses layanan jasa keuangan secara praktis dan efisien.

Menurut *The National Digital Research Centre (NDRC) Fintech* merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern. *Financial Technology* yang merupakan strategi dalam menjawab tantangan yang berkaitan dengan aspek pemerataan pembangunan dan pengembangan ekonomi

Fintech muncul karena masyarakat memerlukan alternatif dari jasa industri keuangan yang layanan keuangannya lebih efisien dan menjangkau masyarakat luas. Perbankan *fintech* di Indonesia terus mengalami peningkatan yang cukup pesat, diawali dengan munculnya Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFI) pada tahun

2015 hingga sekarang. Pada saat ini 30% perusahaan di Indonesia sudah menggunakan *fintech* dan terus mengalami perkembangan pesat dari awalnya hanya 7% pada tahun 2017 dan sudah berjumlah 135-140 perusahaan. Seiring dengan perkembangan yang pesat, diperkirakan perkembangan *fintech* di Indonesia akan terus mengalami peningkatan. Di Indonesia, pengguna *fintech* masih dominan berbisnis pada segmen *Payment* (43%), *Lending* (17%) dan sisanya dalam bentuk *crowdfunding*, agregator dan lain-lain.



Sumber: Jagatreview, 2017

Gambar 1.1 Profil *Fintech* di Indonesia

Fintech dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat, membangun infrastruktur perbankan sebagai solusi daya beli masyarakat. *Fintech* dapat mendorong pemerataan tingkat kesejahteraan penduduk, UMKM mampu menembus pasar ekspor, membantu pembiayaan dalam negeri, penyaluran pembiayaan nasional yang masih belum merata dan dapat meningkatkan inklusi keuangan. Masyarakat menyambut inovasi tersebut dengan positif, didukung dengan ketersediaannya akses internet.

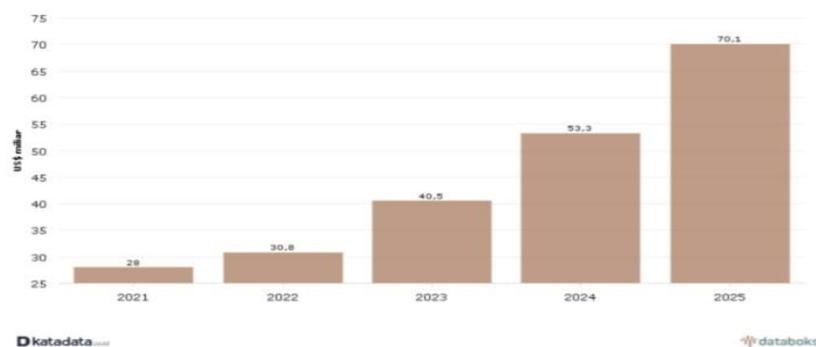
Dibuktikan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023) dengan penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19 % pada tahun 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa. Peningkatan itu memperbesar skala masyarakat dalam mengakses informasi dari produk *fintech*. Masyarakat mulai mengetahui yang mencakup *fintech* di Indonesia seperti tabungan, investasi, pinjaman, termasuk *e-wallet* yang merupakan produk dari *fintech* di bidang pembayaran.

E-wallet atau *digital payment* merupakan teknologi terbaru bagi masyarakat sebagai alat pembayaran non tunai yang digunakan hampir seluruh lapisan masyarakat dan memudahkan dalam bertransaksi secara *online* dengan menggunakan *smartphone* (Dewi et al., 2024). Tidak terbatas oleh ruang dan waktu, hanya menggunakan internet, transaksi keuangan dilakukan secara praktis. Sistem keuangan yang ditawarkan oleh *e-wallet* yang ada di Indonesia diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Otoritas Jasa Keuangan juga menerbitkan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh perusahaan penyedia *e-wallet*. Uang milik konsumen yang disimpan di dalam *e-wallet* merupakan uang yang telah dikonversikan ke dalam bentuk uang elektronik (*e-money*).

Pada saat ini, *e-wallet* banyak digunakan karena menawarkan kemudahan dalam penggunaannya, tempat-tempat dengan menggunakan pembayaran *e-wallet* seperti supermarket, *mini market*, *mall*, *café* dan lain sebagainya sudah menerapkan *e-wallet* untuk bertransaksi. Selain kegunaannya yang praktis, kelebihan *e-wallet* tidak perlu mengotorisasi akun konsumen dan memudahkan pembayaran secara *cashless*, karena nilai uang tunai telah diubah menjadi uang elektronik (*e-wallet*),

sehingga uang yang ada di dalam *e-wallet* secara otomatis akan tercatat seperti uang tunai, tanpa membawa uang dalam bentuk fisik, bertransaksi secara *online* melalui *smartphone* dengan *QR (Quick Response) Code*.

Dikutip dari Databoks, bahwa nilai transaksi *e-wallet* mencapai \$28 miliar pada tahun 2021, pada tahun 2022 meningkat \$30 miliar, \$40,5 miliar pada tahun 2023 dan \$53,3 miliar pada tahun 2024. Nilai transaksi *e-wallet* tertinggi diproyeksikan dapat mencapai \$70,1 miliar pada tahun 2025. Nilai tersebut sudah termasuk 55% dari total nilai transaksi *e-wallet* di Kawasan Asia Pasifik. Diperkirakan bahwa tingkat pertumbuhan tahunan majemuk (CAGR) *e-wallet* Indonesia bisa mencapai 31,5% pada tahun 2025.

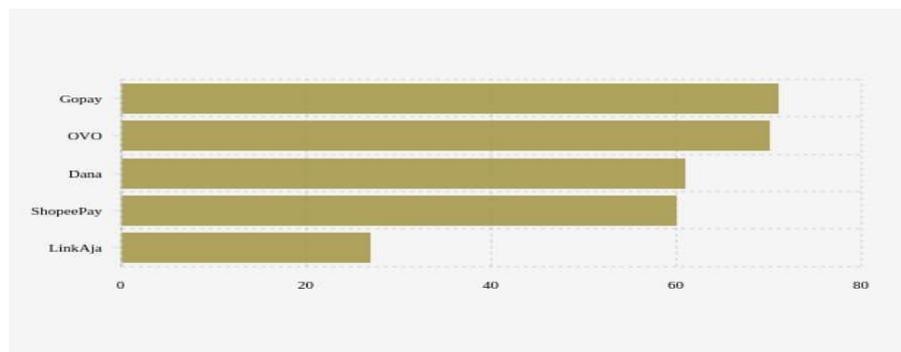


Sumber: Databoks-Katadata, 2022

Gambar 1.2 Proyeksi Nilai *E-wallet* di Indonesia

Melihat potensi pasar dan peluang yang besar di Indonesia, sehingga menarik minat banyak perusahaan untuk masuk dalam bisnis *e-wallet* yang dinilai memiliki banyak pengguna dan cukup populer. *E-wallet* yang sering digunakan di antaranya OVO, Gopay, DANA, ShopeePay dan Linkaja. Tercatat layanan pembayaran yang berbasis aplikasi yaitu Gopay menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan memperoleh sebanyak 71%. OVO menjadi *e-wallet* yang

menduduki peringkat kedua yang banyak digunakan baik untuk keperluan transaksi *online* maupun *offline* juga bersaing ketat dengan Gopay dengan perolehan mencapai 70%. Berikutnya hasil survei milik YoGov yaitu DANA mampu bersaing dengan presentase pemakaian 61%. Lalu, di urutan ke empat, menunjukkan bahwa ShopeePay sebagai fitur *e-wallet* yang ditawarkan oleh Shopee menjadi *e-wallet* yang paling menarik banyak minat masyarakat dengan perolehan mencapai 60%. Selanjutnya, yang terakhir ditempati oleh LinkAja dengan perolehan sebanyak 27% responden.



Sumber: Databoks-Katadata, 2023

Gambar 1.3 E-wallet yang Sering Digunakan

Perusahaan penerbit *e-wallet* selalu memberikan keuntungan kepada konsumen melalui *cashback*, *discount*, *voucher* gratis hingga *rewards point* yang akan diterima atau digunakan oleh konsumen setiap kali melakukan transaksi. Manfaat lainnya dari keberadaan *e-wallet* yaitu pengguna dapat melihat riwayat transaksi, jumlah transfer, tagihan, cek saldo, serta pembayaran tagihan lainnya dan memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi bahkan dengan jumlah yang sangat kecil sekalipun (Maulana, 2023).

Namun, hadirnya *e-wallet* dengan kelebihan penggunaannya yang praktis dan efisien juga terdapat risiko. Seperti tingkat keamanan *e-wallet* memengaruhi

tingkat kepercayaan masyarakat sebelum menggunakannya. Berfungsi untuk memberikan jaminan perlindungan terhadap data pribadi pengguna, data transaksi keuangan dan saldo yang ada di dalam *e-wallet*. Selain keuntungannya, dampak negatif yang mungkin terjadi yaitu penipuan melalui dompet digital berbentuk *phising* dan *scam*, seperti dana konsumen hilang akibat bocornya data pada *platform e-wallet* yang disalahgunakan, pembajakan atau peretasan akun *e-wallet*, tautan atau link yang berisi virus, dan lain sebagainya.

Kekhawatiran Pembayaran Elektronik

No	Kekhawatiran dalam pembayaran elektronik	Persentase
1	Saldo hilang/berkurang karena dicuri	27.9%
2	Tidak tahu apa itu pembayaran digital	22.3%
3	Kerahasiaan data diri tidak terjamin	20.4%
4	Kerumitan mengurus administrasi	15,6%
5	Tidak tahu	8%
6	Tidak khawatir	4.8%
7	Lainnya	1%

Sumber: Bank Indonesia, diolah Litbang Kompas (diakses pada 19 Mei 2024)

Gambar 1.4 Kekhawatiran Pengguna *E-wallet*

Fenomena yang berkaitan dengan *fintech* yang terjadi pada salah satu *platform e-wallet* Dana di Jember Jawa Timur, yaitu, seorang pengguna telah menjadi korban penipuan pada Jumat (5/1/2024) saldo tabungannya hilang atas kelalaian yang tidak sengaja dilakukan. Yang terjadi adalah pengguna tidak sengaja mengklik sponsor di salah satu media sosialnya, segera menutup sponsor tersebut. Pengguna menyadari mengetahui ada transaksi mencurigakan melalui QRIS dari akunnya dan menerima pemberitahuan kode *One Time Password* (OTP) yang dikirimkan melalui pesan *Whatsapp* yang terintegrasi dengan akun Dana pengguna. Kemudian, esok harinya pengguna mengecek aplikasi Dana dan

menemukan bahwa saldonya telah hilang dengan jumlah Rp 6.000.000 dan hanya tersisa Rp 800. Setelah dicek, pengguna merasa tidak memasukan angka-angka tersebut dan menyadari bahwa OTP yang diterima adalah kode OTP palsu. Setelah 2 hari telah menghubungi *customer service* Dana, diputuskan bahwa hal tersebut terjadi karena kelalaian pengguna. Apa yang terjadi kepada pengguna adalah kejahatan dari praktik phising atau penipuan *online* yang mencuri informasi dan data pribadi seperti kata sandi, nomor kartu atau informasi keuangan lainnya melalui *e-mail*, telepon, pesan teks atau tautan.

Sumber: <https://twitter.com/tarorumput/status/1742969139097133490?=191>

Contoh kasus selanjutnya mengenai *fintech*, yaitu, seorang pengguna *e-wallet* OVO telah kehilangan saldo OVO *Cash*-nya sejumlah Rp 1.500.000 pada 22 Desember 2018. Hal tersebut berawal ketika pengguna mendapat transfer OVO pada 20 Desember 2018 dan pada 22 Desember 2018 menyadari bahwa saldo OVO *Cash*-nya tiba-tiba hilang. Pada waktu itu juga, pengguna menulis *e-mail* kepada OVO. Pihak OVO menanggapi dengan meminta data-data pribadi dan meminta untuk *screenshot* OVO milik pengguna lalu mengirimkannya. Setelah beberapa kali menulis *e-mail*, pihak OVO menyatakan bahwa *top up* yang dilakukan pada 20 Desember 2018 adalah transaksi gagal dan saldo kembali ke tabungan. Pengguna telah menjelaskan berulang kali bahwa pengguna tidak melakukan *top up* sendiri tetapi mendapatkan transfer. Pengguna merasa bahwa pihak OVO bersikap tidak peduli dan lepas tanggung jawab. Sampai berita ini ditulis, pengguna tersebut belum menerima pertanggung jawaban maupun pengembalian saldo dari pihak OVO.

Sumber: <https://mediakonsumen.com/2019/01/22/surat-pembaca-/saldo-ovo-cash-tiba-tiba-hilang>

Beberapa kasus di atas terjadi karena tidak tersedianya informasi yang relevan bagi pengguna *e-wallet* atas tanggapan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan *e-wallet*.

Faktor yang dapat mempengaruhi *fintech*, salah satunya adalah literasi keuangan. Di berbagai negara konsep literasi keuangan mendorong Otoritas Jasa Keuangan untuk meningkatkan pengertian literasi keuangan dengan menambahkan aspek sikap dan perilaku keuangan selain pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga, produk dan layanan keuangan. Definisi literasi keuangan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan keyakinan (*confidence*) yang mempengaruhi sikap (*attitude*) dan perilaku keuangan (*behavior*) untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Literasi keuangan sangat penting untuk menangani dan membantu dalam menangani keuangan dan akan lebih baik hasilnya dalam merencanakan dan mengelola keuangan jika diimplementasikan sejak dini (Trisianto & Wahyudi, 2022) dan dapat membantu masyarakat dalam memilih produk dan layanan penyedia jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil survei literasi keuangan dan inklusi keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan, menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan Indonesia pada tahun 2013 berada di angka 21,84%, tahun 2016 meningkat sebanyak 29,7%. Pada tahun 2019 tingkat literasi keuangan di angka 38,03% dan tahun 2022 meningkat sebesar

49,68%. Rendahnya tingkat literasi keuangan membawa Indonesia berada di bawah negara tetangga, yaitu Malaysia, Myanmar dan Singapura yang di mana tiga negara ini sudah memiliki tingkat literasi keuangan di atas 50%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak individu masyarakat sudah memahami akses layanan keuangan tetapi tidak paham secara rinci manfaat dan dampaknya. Berdasarkan hasil data inklusi keuangan yang terus meningkat dari tahun ke tahun tetapi tidak diikuti indeks literasi keuangan.

Selain literasi keuangan, faktor penting yang mempengaruhi *fintech* adalah fitur layanan. Fitur layanan yang berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi dompet digital. Fitur layanan menjadi salah satu faktor produk *e-wallet* yang membuktikan satu kepercayaan bagi konsumen dalam melakukan transaksi secara *online* maupun *offline* (Rithmaya, 2016). Lengkapnya fitur layanan pada *e-wallet* merupakan aplikasi dengan kemampuan teknologi dengan pertimbangan untuk memfasilitasi dalam melakukan transaksi untuk memudahkannya (Setiawan & Sunaryo, 2022).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ladi Wajuba, dkk (2024) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Penggunaan Teknologi Keuangan di Era Society 5.0”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ladi Wajuba P.F., Tony Seno Aji, Prayudi S.P., Nurul Hanifa (2024) yaitu literasi keuangan berpengaruh positif terhadap penggunaan teknologi keuangan dan penelitian yang dilakukan oleh Afriani & Hayati (2022) menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak mempengaruhi minat penggunaan dompet digital kemudian penelitian lain yang

dilakukan oleh Nurhaeni & Soleha (2023) dengan judul Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan Penggunaan dan Gaya Hidup terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan Dompet Digital menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap minat generasi Z menggunakan aplikasi dompet digital.

Penelitian Mayzatul A. (2023) dengan judul pengaruh fitur layanan dan sistem informasi akuntansi terhadap penggunaan *fintech* pada aplikasi dompet digital pada mahasiswa akuntansi di Universitas Ekasakti, Padang. Dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mayzatul A. (2023) yaitu fitur layanan dan berpengaruh positif terhadap penggunaan *financial technology* pada dompet digital

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada waktu penelitian dan unit analisis. Pada penelitian ini, menambahkan variabel literasi keuangan dan melakukan penelitian pada mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan, Bandung.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Financial Technology E-wallet* (Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Pasundan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana literasi keuangan pada penggunaan *financial technology e-wallet*.
2. Bagaimana fitur layanan pada penggunaan *financial technology e-wallet*.
3. Bagaimana penggunaan *financial technology e-wallet* pada mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
4. Seberapa besar pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* pada mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
5. Seberapa besar pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* pada mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
6. Seberapa besar pengaruh literasi keuangan dan fitur layanan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* pada mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh literasi keuangan dan fitur layanan terhadap penggunaan *Financial Technology E-wallet* ini mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis literasi keuangan pada penggunaan *financial technology e-wallet* mahasiswa akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis fitur layanan pada penggunaan *financial technology e-wallet* mahasiswa akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis literasi keuangan dan fitur layanan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh literasi keuangan dan fitur layanan terhadap penggunaan *financial technology e-wallet* mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan dan referensi di lingkungan akademis serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi, khususnya mengenai akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagi Penulis
 - a. Salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana (S1) Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pasundan Bandung.
 - b. Diharapkan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh Literasi Keuangan dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Financial Technology E-wallet*.
2. Bagi Instansi Terkait

Bagi pemerintah daerah penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait khususnya Mahasiswa Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan dalam bidang akuntansi yang berkaitan dengan Pengaruh Literasi Keuangan

dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Financial Technology E-wallet*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan memberikan informasi tambahan dalam melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa akuntansi angkatan tahun 2021-2022 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian dimulai sejak surat ketetapan melakukan penelitian pada bulan Mei sampai dengan selesai.