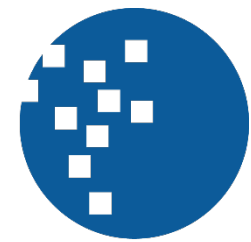


**PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI
E-WALLET SHOPEEPAY BERBASIS *FINTECH* TERHADAP
NIAT PENGGUNAAN KEMBALI PADA GEN Z**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

**Vika Salsabila Ono Alawe Halawa
00000072705**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI
E-WALLET SHOPEEPAY BERBASIS *FINTECH* TERHADAP
NIAT PENGGUNAAN KEMBALI PADA GEN Z**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Vika Salsabila Ono Alawe Halawa

00000072705

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI E-WALLET
SHOPEEPAY BERBASIS FINTECH TERHADAP TINGKAT
LOYALITAS PENGGUNA PADA GEN Z**

Oleh

Nama : Vika Salsabila Ono Alawe Halawa

NIM : 00000072705

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 9 Desember 2025

Pembimbing



Helena Dewi, S.E., M.S.M.
NIDN : 0310098303

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vika Salsabila Ono Alawe Halawa

Nomor Induk Mahasiswa : 00000072705

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul:

“PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI *E-WALLET* SHOPEEPAY BERBASIS *FINTECH* TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA PADA GEN Z”

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 10 Desember 2025



(Vika Salsabila Ono Alawe Halawa)

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Vika Salsabila Ono Alawe Halawa
NIM : 00000072705
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Pengaruh Keamanan Data pada Aplikasi *E-Wallet*
Shopeepay berbasis *Fintech* terhadap Tingkat Loyalitas Pengguna pada
Gen Z

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☒ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 10 Desember 2025



(Vika Salsabila Ono Alawe Halawa)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI *E-WALLET* SHOPEEPAY
BERBASIS *FINTECH* TERHADAP NIAT PENGGUNAAN KEMBALI PADA
GEN Z

Oleh

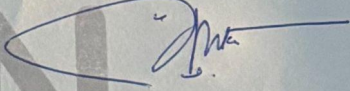
Nama : Vika Salsabila Ono Alawe Halawa
NIM : 00000072705
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

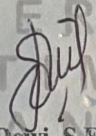
Telah diujikan pada hari Selasa, 16 Desember 2025
Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan
LULUS

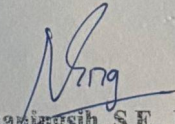
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.
NIDN: 0307027602

Penguji

Dr. Yosef Budi Susanto, M.M.
NIDN: 0301056103

Pembimbing

Helena Dewi, S.E., M.S.M.
NIDN : 0310098303
Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaingsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vika Salsabila Ono Alawe Halawa

NIM : 00000072705

Program Studi : Manajemen

Jenjang : D3/S1/S2* (coret salah satu)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Keamanan Data pada Aplikasi
E-Wallet ShopeePay berbasis *Fintech* terhadap Tingkat Loyalitas Pengguna
pada Gen Z

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 10 Desember 2025

(Vika Salsabila Ono Alawe)

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir laporan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI E-WALLET SHOPEEPAY BERBASIS FINTECH TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA PADA GEN Z” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis di Universitas Multimedia Nusantara dengan tepat waktu. Dalam mengerjakan tugas akhir laporan skripsi, tentu saja penulis tidak bisa menyelesaikannya dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

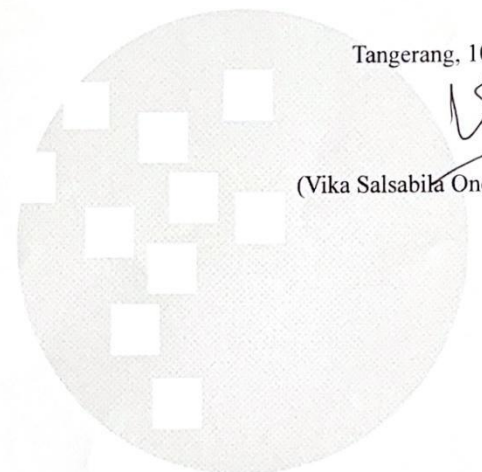
1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Helena Dewi, S.E., M.S.M., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga penulis yang selalu ada memberikan doa dan dukungan serta telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kalena Viriya Dermawan sebagai sahabat tercinta penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan bersedia membantu penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Orang-orang tersayang penulis, yaitu Rifki, Silvy, Kadisha, dan Chelsya, yang selalu bersedia membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi

8. Seluruh sahabat, teman, dan pihak yang penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Seluruh Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Tangerang, 10 Desember 2025



(Vika Salsabila Ono Alawe Halawa)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

NUSANTARA

**PENGARUH KEAMANAN DATA PADA APLIKASI
E-WALLET SHOPEEPAY BERBASIS *FINTECH* TERHADAP
NIAT PENGGUNAAN KEMBALI PADA GEN Z**

(Vika Salsabila Ono Alawe Halawa)

ABSTRAK

Pertumbuhan penggunaan *E-Wallet* di kalangan generasi Z menunjukkan bahwa keamanan data menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan serta loyalitas pengguna. ShopeePay sebagai salah satu *E-Wallet* dengan pengguna Gen Z terbesar menghadapi tantangan terkait risiko kebocoran data dan kejahatan siber, sehingga diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku keamanan pengguna dan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Trust*, *Privacy Awareness*, dan *Institutional Surveillance* terhadap *Online Security Control Behavior* serta dampaknya terhadap *E-Payment Continuance Intention* pada pengguna ShopeePay Gen Z di wilayah Jabodetabek. Penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui survei kepada responden yang memenuhi kriteria, kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Seluruh variabel independen terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *Online Security Control Behavior* maupun *E-Payment Continuance Intention*. Temuan ini menegaskan bahwa keamanan data merupakan faktor utama yang menentukan keputusan pengguna untuk tetap setia menggunakan ShopeePay. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar penyedia layanan meningkatkan sistem keamanan dan transparansi pengelolaan data guna memperkuat kepercayaan serta loyalitas pengguna di era digital yang kompetitif.

Kata kunci: keamanan data, *E-Wallet*, ShopeePay, generasi Z, *continuance intention*.

THE INFLUENCE OF DATA SECURITY IN THE SHOPEEPAY FINTECH-BASED E-WALLET APPLICATION ON CONTINUANCE INTENTION AMONG GENERATION Z

(Vika Salsabila Ono Alawe Halawa)

ABSTRACT

The increasing use of E-Wallets among Generation Z highlights the importance of data security in maintaining user trust and loyalty. ShopeePay, as one of the most widely used E-Wallets among Gen Z, faces challenges related to data breaches and cybercrime risks, making it essential to understand the factors influencing users' security behaviors and their intention to continue using the application. This study aims to analyze the influence of Perceived Trust, Privacy Awareness, and Institutional Surveillance on Online Security Control Behavior, as well as its impact on E-Payment Continuance Intention among ShopeePay users in the Jabodetabek area. The research employs a quantitative method using a survey distributed to eligible respondents and analyzed through Structural Equation Modeling (SEM). The findings indicate that data security significantly affects user satisfaction and loyalty. All independent variables were found to positively influence Online Security Control Behavior and E-Payment Continuance Intention. These results emphasize that data security is the primary determinant of users' decisions to remain loyal to ShopeePay. The study provides recommendations for service providers to strengthen security systems and enhance transparency in data management to build user trust and sustain loyalty in an increasingly competitive digital landscape.

Keywords: data security, E-Wallet, ShopeePay, Generation Z, continuance intention.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	3
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	4
HALAMAN PENGESAHAN	5
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	6
KATA PENGANTAR	7
ABSTRAK	9
<i>ABSTRACT</i>	10
DAFTAR ISI	11
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II	
LANDASAN TEORI	15
2.1 Tinjauan Teori	15
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)	15
2.1.2 Keamanan Data pada E-Wallet	15
2.1.3 Perceived Trust (PT)	16
2.1.4 Privacy Awareness (PA)	17
2.1.5 Institutional Surveillance (IS)	18
2.1.6 Online Security Control Behavior (OSCB)	19
2.1.7 E-Payment Continuance Intention (EPCI)	21
2.2 Model Penelitian	23
2.3 Hipotesis	24
2.3.1 Hubungan antara Perceived Trust dengan Online Security Control Behavior	24
2.3.2 Hubungan antara Privacy Awareness dengan Online Security	

Control Behavior	25
2.3.3 Hubungan antara Institutional Surveillance dengan Online Security Control Behavior	26
2.3.4 Hubungan antara Online Security Control Behavior dengan E-Payment Continuance Intention	27
2.3.5 Hubungan antara Perceived Trust dengan E-Payment Continuance Intention	28
2.3.6 Hubungan antara Privacy Awareness dengan E-Payment Continuance Intention	29
2.3.7 Hubungan antara Institutional Surveillance dengan E-Payment Continuance Intention	29
2.4 Penelitian Terdahulu	31
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	45
3.3.3 Sampling Size	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Operasionalisasi Variabel	48
3.5.1 Variabel Eksogen/Independen	49
3.5.2 Variabel Endogen/Dependen	49
3.5.3 Variabel Mediasi	49
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.6.1 Uji Pre-test	57
3.7 Analisis Data Penelitian	60
3.7.1 Metode Structural Equation Model (SEM)	60
3.8 Uji Hipotesis	64
3.8.1 Uji Nilai Probabilitas (P-Value)	65
3.8.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (T Statistic)	65
BAB IV	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	67
4.2 Karakteristik Responden	67
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	67
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	68
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Profesi	69

4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Aktif Menggunakan Aplikasi ShopeePay	70
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	70
4.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Nominal Pengeluaran dalam Sekali Transaksi di Aplikasi E-Wallet ShopeePay	71
4.2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Keperluan Utama dalam Menggunakan Aplikasi E-Wallet ShopeePay	72
4.2.8 Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan ShopeePay sebagai Aplikasi E-Wallet Utama	74
4.2.9 Karakteristik Responden yang Pernah Mengalami Kendala pada Aplikasi E-Wallet ShopeePay	75
4.3 Analisis Deskriptif	75
4.3.1 Perceived Trust	76
4.3.2 Privacy Awareness	78
4.3.3 Institutional Surveillance	80
4.3.4 Online Security Control Behavior	82
4.3.5 E-Payment Continuance Intention	83
4.4 Uji Instrumen Pre-test	85
4.4.1 Uji Validitas	85
4.4.2 Uji Reliabilitas	86
4.5 Uji Instrumen Main Test	87
4.5.1 Hasil Uji Outer Model (Measurement Model)	88
4.5.2 Hasil Uji Inner Model (Structural Model)	93
4.6 Uji Hipotesis	94
4.7 Pembahasan	97
4.7.1 Pengaruh Perceived Trust terhadap Online Security Control Behavior	97
4.7.2 Pengaruh Privacy Awareness terhadap Online Security Control Behavior	97
4.7.3 Pengaruh Institutional Surveillance terhadap Online Security Control Behavior	98
4.7.4 Pengaruh Online Security Control Behavior terhadap E-Payment Continuance Intention	99
4.7.5 Pengaruh Perceived Trust terhadap E-Payment Continuance Intention	100
4.7.6 Pengaruh Privacy Awareness terhadap E-Payment Continuance Intention	100
4.7.7 Pengaruh Institutional Surveillance terhadap E-Payment Continuance Intention	101

4.8 Implikasi Manajerial	102
4.8.1 Pengaruh Perceived Trust terhadap Online Security Control Behavior	102
4.8.2 Pengaruh Privacy Awareness terhadap Online Security Control Behavior	104
4.8.3 Pengaruh Institutional Surveillance terhadap Online Security Control Behavior	105
4.8.4 Pengaruh Online Security Control Behavior terhadap E-Payment Continuance Intention	107
4.8.5 Pengaruh Perceived Trust terhadap E-Payment Continuance Intention	109
4.8.6 Pengaruh Privacy Awareness terhadap E-Payment Continuance Intention	110
4.8.7 Pengaruh Institutional Surveillance terhadap E-Payment Continuance Intention	112
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	117
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	117
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	133



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	49
 Tabel 4. 1 Kategori Penilaian Responden	 75
Tabel 4. 2 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Perceived Trust</i>	75
Tabel 4. 3 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Privacy Awareness</i>	77
Tabel 4. 4 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Institutional Surveillance</i>	78
Tabel 4. 5 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Online Security Control Behavior</i>	80
Tabel 4. 6 Penilaian Responden terhadap Variabel <i>E-Payment Continuance Intention</i>	82
Tabel 4. 7 Hasil Pre-Test Uji Validitas	84
Tabel 4. 8 Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 9 Discriminant Validity dan Reliability	88
Tabel 4. 10 Hasil Uji Cross-Loading Factor	90
Tabel 4. 11 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion	92
Tabel 4. 12 Hasil Uji R-Square	92
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tipe Platform <i>Fintech</i>	3
Gambar 1. 2 5 Dompet Digital Teratas	4
Gambar 1. 3 5 <i>E-Wallet</i> Paling Sering Digunakan Gen Z & Milenial	6
 Gambar 2. 1 Model Penelitian	 22
 Gambar 3. 1 Tampilan Website Shopee serta Kategori Produk	 39
Gambar 3. 2 Klasifikasi Desain Penelitian	42
 Gambar 4. 1 Profil Responden berdasarkan Usia	 66
Gambar 4. 2 Profil Responden berdasarkan Domisili	67
Gambar 4. 3 Profil Responden berdasarkan Profesi	68
Gambar 4. 4 Responden Aktif Menggunakan Aplikasi ShopeePay	69
Gambar 4. 5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi <i>E-Wallet</i> ShopeePay	70
Gambar 4. 6 Rata-Rata Pengeluaran dalam Sekali Transaksi di ShopeePay	71
Gambar 4. 7 Keperluan Utama dalam Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet</i> ShopeePay	72
Gambar 4. 8 Profil Screening Penggunaan ShopeePay sebagai Aplikasi <i>E-Wallet</i> Utama	73
Gambar 4. 9 Pengalaman Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi <i>E-Wallet</i> ShopeePay	74
Gambar 4. 10 Hasil Uji Measurement Model	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Similarity Turnitin.....	133
Lampiran B Formulir Konsultasi Bimbingan	135
Lampiran C Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI).....	138
Lampiran D Kuesioner Online Google Form	143
Lampiran E Jurnal Utama	158
Lampiran F Jurnal Pendukung	159
Lampiran G Hasil Uji Data Pre-Test	160
Lampiran H Hasil Uji Data Main-Test	162

