

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini semakin canggih dan mengalami perkembangan yang signifikan. Dengan seiring waktu berjalan, perkembangan teknologi menghasilkan pembaharuan dan pengembangan ilmu, terutama dalam bidang informasi dan komunikasi. Teknologi yang semakin canggih juga membawa dampak positif dalam membantu meringankan setiap kegiatan manusia. Hal ini dirasakan oleh seluruh sektor pekerjaan, terutama pada sektor jasa keuangan di Indonesia. Pasal 1 ayat (1) PBI No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial menyebutkan sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.



E-Commerce yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia pada 2025



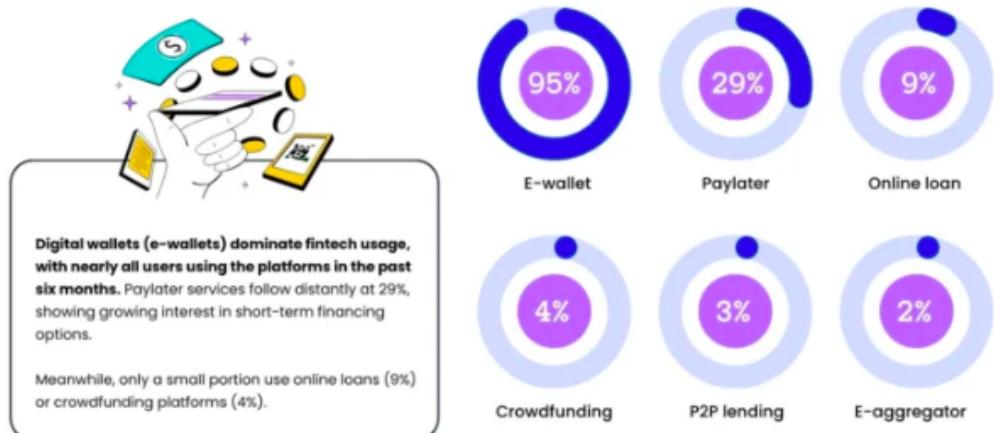
Tabel 1. 1 E-Commerce yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia 2025

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2025)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menghasilkan bahwa mayoritas responden lebih sering mengakses *e-commerce* Shopee dibandingkan dengan beberapa *e-commerce* yang digunakan oleh masyarakat Indonesia pada 2025. Selain itu, beberapa responden juga menggunakan TikTok Shop, Tokopedia, dan Lazada. Sedangkan, responden paling sedikit menggunakan Blibli, Facebook Marketplace, dan aplikasi *e-commerce* lainnya. Hasil survei ini juga mengungkapkan bahwa 30,34% responden melakukan transaksi online beberapa kali dalam satu bulan. Selain itu, 24,76% responden bertransaksi online beberapa kali dalam beberapa bulan, 14,78% beberapa kali dalam seminggu, dan 2,41% hampir setiap hari.

TYPES OF FINTECH PLATFORMS

n= 2041 respondents



Jakpat Speed-to-Insight

Indonesia Fintech Trends - 1st Semester of 2025 | Jakpat Premium Report

12

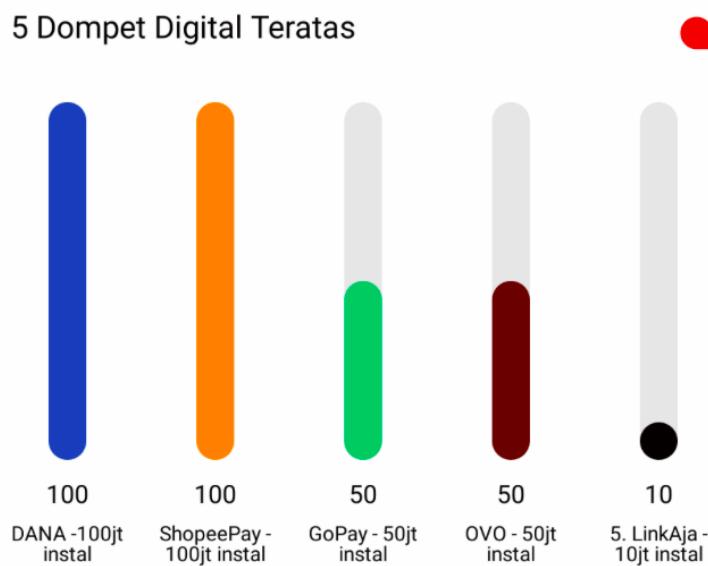
Gambar 1. 1 Tipe Platform *Fintech*

Sumber: Jakpat.net (2025)

Berdasarkan dari hasil survei yang dilakukan oleh Jakpat dengan melibatkan 2.041 responden dari berbagai daerah di Indonesia menunjukkan bahwa *E-Wallet* menjadi platform *fintech* yang paling dominan karena hampir semua pengguna *fintech* menggunakan platform ini dalam enam bulan terakhir, menunjukkan peran pentingnya sebagai metode pembayaran dan transaksi digital utama di tengah masyarakat. Hasil ini juga menunjukkan bahwa dompet digital atau *E-Wallet* tetap menjadi pembayaran digital yang paling populer dan sangat mendominasi penggunaan platform *fintech* di Indonesia pada enam bulan pertama di tahun 2025. Hal ini terlihat dari fakta bahwa 95% responden menggunakan *E-Wallet*, jumlah yang jauh lebih besar dibandingkan platform *fintech* lainnya. Platform *fintech paylater* menempati urutan kedua dalam tingkat penggunaan dengan angka 29%, yang mencerminkan meningkatnya minat masyarakat pada solusi pembiayaan jangka pendek. Namun demikian, angka ini masih terpaut jauh jika dibandingkan dengan penggunaan *E-Wallet*. Selanjutnya, pemanfaatan *online loan* hanya sebesar 9%, *crowdfunding* 4%, *P2P lending* 3%, serta *e-aggregator* 2%. Hal ini menunjukkan bahwa platform-

platform tersebut masih memiliki basis pengguna yang lebih kecil jika dibandingkan dengan *E-Wallet*.

Dengan didukung teknologi yang semakin canggih, seiring berjalannya waktu hampir setiap *e-commerce* menyediakan layanan elektronik atau teknologi finansial yang digunakan sebagai alat pembayaran yang terintegrasi dengan aplikasi *e-commerce* tersebut. Alat pembayaran tersebut disebut juga dengan *E-Wallet*. Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) ini ditandai melalui *E-Wallet* di Indonesia terus meningkat secara signifikan, terutama pada tahun 2025. Hal ini ditandai oleh adanya inovasi dalam metode pembayaran digital menggunakan aplikasi *E-Wallet*, seperti ShopeePay. ShopeePay sebagai salah satu aplikasi *E-Wallet* berbasis *fintech* yang berkembang di Indonesia perlu terus meningkatkan mekanisme keamanan data dan transaksi agar dapat mempertahankan loyalitas pengguna yang sangat mengedepankan aspek privasi serta keamanan digital mereka.



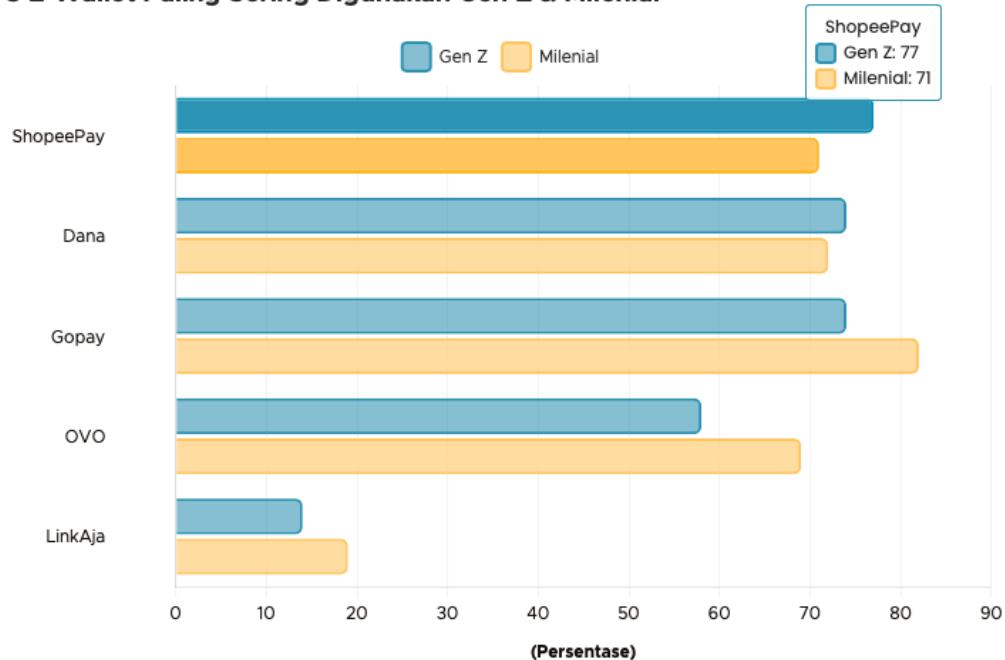
Gambar 1. 2 5 Dompet Digital Teratas

Sumber: Google Play (2025)

Berdasarkan data dari Google Play per 2 Oktober 2025, ShopeePay menempati posisi teratas sebagai dompet digital dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia, mencapai lebih dari 100 juta instal. Angka ini menempatkannya sejajar dengan DANA, namun keunggulan ShopeePay terletak pada integrasinya yang erat dengan platform *e-commerce* Shopee. Dukungan ekosistem Shopee yang luas membuat ShopeePay menjadi pilihan utama bagi pengguna untuk melakukan transaksi online maupun offline. Berbagai promo menarik seperti *cashback*, gratis ongkir, dan potongan harga eksklusif turut memperkuat daya tariknya. Capaian ini mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan dan kebutuhan masyarakat terhadap ShopeePay sebagai alat pembayaran digital yang praktis, aman, dan sesuai dengan tren digitalisasi gaya hidup masyarakat Indonesia saat ini.

Adopsi *fintech* aplikasi *E-Wallet* memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan yang diminati khususnya oleh generasi Z sebagai pengguna yang melek teknologi. Berdasarkan hasil survei Visa tahun 2022 dengan responden sebanyak 1.000 responden, sebanyak 89% generasi Z di Indonesia menggunakan dompet digital atau *E-Wallet* sebagai metode pembayaran digital yang paling populer. Disusul oleh penggunaan kartu debit/kredit sebesar 76% dan pembayaran melalui QR *code* sebesar 67%. Survei tersebut juga mencatat penurunan penggunaan uang tunai dari 87% di tahun 2021 menjadi 84% di 2022. Selain itu, penggunaan *in-app payment* meningkat signifikan dari 45% tahun 2021 menjadi 80% tahun 2022, sementara QR *payment* naik dari 50% menjadi 62% dalam periode yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa generasi Z memiliki kecenderungan kuat untuk mengadopsi metode pembayaran digital yang praktis dan efisien, terutama *E-Wallet*, yang mempercepat transisi Indonesia menuju masyarakat tanpa uang tunai. Data ini juga menyoroti peningkatan tren pembayaran menggunakan teknologi contactless sebagai metode yang lebih cepat dan aman untuk transaksi sehari-hari.

5 E-Wallet Paling Sering Digunakan Gen Z & Milenial



Gambar 1. 3 5 E-Wallet Paling Sering Digunakan Gen Z & Milenial

Sumber: Populix (2025)

Berdasarkan data tersebut menjelaskan bahwa di era digital saat ini, *E-Wallet* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari khususnya bagi generasi Z dan milenial. ShopeePay menjadi *E-Wallet* yang paling banyak digunakan oleh generasi Z di Indonesia, dengan 77% responden Gen Z memilih ShopeePay sebagai metode pembayaran utama mereka. Popularitas ShopeePay ini didukung oleh integrasinya dengan ekosistem Shopee, sebuah platform *e-commerce* yang sudah sangat dikenal di kalangan anak muda, serta kemudahan pembayaran melalui QRIS yang dapat digunakan di banyak *merchant*. Selain ShopeePay, *E-Wallet* lain yang populer di kalangan Gen Z dan milenial adalah GoPay, OVO, DANA, dan LinkAja. Bank Indonesia memproyeksikan nilai transaksi uang elektronik termasuk ShopeePay akan mencapai Rp835,84 triliun di tahun 2024 dengan pertumbuhan sebesar 43,45% dibanding tahun sebelumnya. Keunggulan integrasi layanan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor kunci sukses ShopeePay sebagai *E-Wallet* favorit anak muda.

Di samping adanya kemudahan dalam transaksi masa kini, harus tetap diimbangi dengan keamanan data yang kuat untuk melindungi informasi pribadi dan transaksi pengguna agar terhindar dari risiko kebocoran data dan penipuan digital. Keamanan data menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan *fintech*. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang tinggi terkait perlindungan data dan transaksi memengaruhi sikap positif pengguna Gen Z terhadap aplikasi *E-Wallet*, termasuk ShopeePay. Rasa aman ini mendorong pengguna untuk tetap menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain, meningkatkan loyalitas secara keseluruhan. Sebaliknya, adanya masalah kebocoran data dan penipuan dapat menimbulkan keraguan dan menurunkan niat pengguna untuk terus memakai aplikasi tersebut.

Dalam kemudahan transaksi itu juga dapat muncul risiko kejahatan siber yang signifikan, terutama terkait penipuan (*cybercrime*). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa kerugian dari penipuan online telah mencapai Rp 4,8 triliun hingga Agustus 2025, berdasarkan laporan dari Indonesia Anti-Scam Center (IASC). Menurut OJK, waktu pelaporan juga sangat krusial, di mana 12 jam pertama setelah korban menyadari penipuan merupakan periode kritis agar dana bisa diamankan atau dilacak. Aplikasi *E-Wallet* Shopeepay termasuk ke dalam salah satu *E-Wallet* populer dengan pengguna terbanyak sehingga risiko *cybercrime* sangat mungkin terjadi bagi penggunanya.

Maraknya penipuan yang disebabkan oleh kebocoran data sangat merugikan pengguna. Berdasarkan berita terbaru pada tahun 2025 ini dari Media Konsumen yang berisi pengalaman pengguna Shopeepay menunjukkan bahwa saldo pengguna dapat hilang atau digunakan oleh pihak lain tanpa sepengetahuan pemilik akun, bahkan terjadi pada waktu dini hari tanpa adanya notifikasi atau verifikasi keamanan yang memadai. Selain itu, beberapa akun dilaporkan tiba-tiba diblokir dan saldonya dibekukan tanpa penjelasan yang jelas, membuat pengguna tidak dapat mengakses dana milik mereka

sendiri. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem keamanan ShopeePay belum sepenuhnya mampu melindungi dana dan data penggunanya secara optimal, sehingga menimbulkan kekhawatiran mengenai sejauh mana keandalan dan tanggung jawab platform ini dalam menjamin keamanan finansial para penggunanya. Fenomena ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap platform dompet digital tersebut meskipun popularitasnya terus meningkat.

Berdasarkan ketiga berita tersebut, langkah yang dilakukan oleh Shopee terkait permasalahan ShopeePay umumnya masih bersifat respons administratif dan belum menunjukkan tindakan konkret yang menyeluruh. Pihak Shopee biasanya menanggapi keluhan dengan meminta pengguna memeriksa riwayat transaksi, mengajukan laporan melalui layanan pelanggan, serta menunggu proses investigasi internal tanpa memberikan kepastian waktu maupun hasil yang jelas. Selain itu, Shopee menegaskan bahwa ShopeePay telah dirancang untuk memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna, serta telah terintegrasi dengan sistem pembayaran nasional seperti BI-FAST untuk meningkatkan keandalan transaksi. Namun, hingga kini belum ada pernyataan resmi dari Shopee mengenai kebijakan penggantian saldo yang hilang atau perbaikan sistem keamanan yang menyebabkan akun pengguna diblokir dan saldo dibekukan secara sepahak. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Shopee masih berfokus pada prosedur penanganan kasus per individu, bukan pada solusi sistemik yang dapat meningkatkan perlindungan dana dan kepercayaan pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian dari jurnal utama yang berjudul “*Digital Literacy, Online Security Behaviors and E-payment Intention*” oleh Nguyen et al. (2024) dapat disimpulkan bahwa literasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan perilaku keamanan daring serta niat berkelanjutan konsumen untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik (e-payment). Literasi digital yang terdiri atas dimensi kesadaran teknologi, keterampilan teknologi, pemahaman kebijakan, dan kesadaran terhadap pengawasan institusional terbukti berpengaruh signifikan terhadap perilaku

pengendalian keamanan online. Perilaku keamanan tersebut selanjutnya berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara literasi digital dan niat penggunaan e-payment. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesadaran dan keterampilan teknologi serta pemahaman kebijakan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan e-payment, sedangkan kesadaran terhadap pengawasan institusional justru berdampak negatif karena meningkatkan persepsi risiko privasi. Selain itu, semakin baik perilaku keamanan online yang dilakukan pengguna, semakin tinggi pula kepercayaan dan niat mereka untuk terus menggunakan pembayaran elektronik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan literasi digital dan penguatan perilaku keamanan online merupakan faktor kunci dalam mendorong adopsi dan keberlanjutan penggunaan e-payment, khususnya di negara berkembang seperti Vietnam.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh keamanan data pada aplikasi ShopeePay terhadap niat penggunaan kembali pada generasi Z, yang diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Trust* berpengaruh positif terhadap *Online Security Control Behavior* aplikasi *E-Wallet* Shopeepay?
2. Apakah *Privacy Awareness* berpengaruh positif terhadap *Online Security Control Behavior* pada aplikasi *E-Wallet* Shopeepay?
3. Apakah *Institutional Surveillance* berpengaruh positif terhadap *Online Security Control Behavior* aplikasi *E-Wallet* Shopeepay?

4. Apakah *Online Security Control Behavior* berpengaruh positif terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*?
5. Apakah *Perceived Trust* berpengaruh positif terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*?
6. Apakah *Privacy Awareness* berpengaruh positif terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*?
7. Apakah *Institutional Surveillance* berpengaruh positif terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Perceived Trust* terhadap *Online Security Control Behavior* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Privacy Awareness* terhadap *Online Security Control Behavior* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Institutional Surveillance* terhadap *Online Security Control Behavior* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Online Security Control Behavior* terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Perceived Trust* terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Privacy Awareness* terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.

7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dari *Institutional Surveillance* terhadap *E-Payment Continuance Intention* aplikasi *E-Wallet Shopeepay*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan dan informasi bagi kalangan akademis di Universitas Multimedia Nusantara maupun bagi masyarakat umum mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penggunaan aplikasi *E-Wallet Shopeepay*, terutama mengenai *Perceived Trust, Privacy Awareness, Institutional Surveillance, dan Online Security Control Behavior* terhadap *E-Payment Continuance Intention*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan data terhadap tingkat loyalitas pengguna ShopeePay, khususnya pada generasi Z yang merupakan kelompok pengguna teknologi digital aktif. Keamanan data dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan *E-Wallet*, sehingga berpotensi meningkatkan loyalitas mereka. Dengan menggunakan metode survei kuantitatif yang melibatkan pengguna ShopeePay Gen Z, penelitian menemukan bahwa keamanan data secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini juga menyoroti bahwa meskipun kebijakan dan kepercayaan juga

memengaruhi kepuasan, keamanan data menjadi aspek utama yang menentukan keputusan pengguna untuk tetap menggunakan ShopeePay. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi pengelola ShopeePay dan penyedia layanan *fintech* agar lebih fokus memperkuat sistem keamanan sebagai strategi meningkatkan loyalitas dan menjaga keberlanjutan penggunaan aplikasi di era digital yang kompetitif.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi dengan variabel *Perceived Trust*, *Privacy Awareness*, *Institutional Surveillance*, *Online Security Control Behavior*, dan *E-Payment Continuance Intention*.
2. Responden pada penelitian ini memiliki kriteria sebagai pengguna Shopeepay aktif yang melakukan transaksi minimal satu kali dengan transaksi minimal Rp 50.000 dalam kurun waktu 3 bulan terakhir dengan generasi Z atau kelahiran tahun 1997 hingga tahun 2012.
3. Ruang lingkup wilayah penelitian ini mencakup wilayah Jabodetabek.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisannya, laporan penelitian ini terdiri dari 5 bab yang menjelaskan latar belakang dari penulisan laporan, hingga kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian. Berikut merupakan sistematika penulisan dari laporan penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan

sistematika penelitian. Pada bab ini akan menjelaskan latar belakang dari diadakannya penelitian ini hingga ke perumusan masalah untuk mengetahui alasan dibalik diadakannya penelitian ini. Lalu, akan diberikan pertanyaan penelitian serta tujuan dari penelitian untuk mengetahui apa yang mau diteliti pada penelitian ini. Kemudian, berlanjut ke manfaat penelitian yang berisi manfaat secara praktis dan akademis. Lalu, berlanjut ke batasan penelitian yang berisi batasan-batasan yang ada pada penelitian, agar peneliti tetap fokus meneliti apa yang ingin diteliti. Lalu, berlanjut ke sistematika penulisan yang menjelaskan urutan dalam pembuatan laporan penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tinjauan teori, model penelitian, hipotesis, dan penelitian terdahulu. Pada bab ini akan menjelaskan satu persatu dari variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya, yaitu *Perceived Trust* (PT), *Privacy Awareness* (PA), *Institutional Surveillance* (IS), *Online Security Control Behavior* (OSCB), dan *E-Payment Continuance Intention* (EPCI). Lalu, pada bab ini akan memperlihatkan model penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini dari penelitian sebelumnya. Bab ini juga akan memberikan hipotesis dari penelitian ini. Bab ini juga akan memperlihatkan penelitian sebelumnya yang akan dipakai oleh peneliti sebagai referensi utama.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai metodologi penelitian yang dimulai dengan gambaran umum objek penelitian mengenai dompet elektronik Shopeepay sebagai objek penelitian, dilanjutkan dengan model penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai analisis data secara teknis dan pembahasan untuk menjelaskan kaitan dari variabel yang ada pada penelitian. Pada bab ini secara umum menjelaskan tentang objek yang diteliti oleh peneliti, hasil dari penyebaran kuesioner yang telah diberikan kepada para responden akan dihubungkan dengan teori dan implikasinya dalam aspek manajerial.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi mengenai hasil kesimpulan yang peneliti dapatkan dari analisis bab-bab sebelumnya. Selanjutnya, peneliti akan memberikan saran untuk perusahaan sebagai objek penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

