

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi finansial (*financial technology/fintech*) di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat, terutama pada sektor dompet digital (*E-wallet*). Produk ini telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat modern, khususnya Generasi Z yang dikenal sebagai *digital native*. Data *Visa Consumer Payment Attitudes Study* (2024) seperti yang dilihat di tabel 1.1 menunjukkan bahwa 89% Gen Z di Indonesia menggunakan *E-wallet* sebagai metode pembayaran digital, melampaui penggunaan kartu debit maupun kredit (Antara, 2024). Tren ini menegaskan bahwa generasi muda merupakan segmen utama dalam adopsi layanan keuangan digital.

Metode Pembayaran yang Digunakan Gen Z	Persentase Pengguna
E-wallet	89%
Kartu Debit	64%
Kartu Kredit	28%

Tabel 1.1 Adopsi E-wallet oleh Gen Z di Indonesia

Sumber: *Visa Consumer Payment Attitudes Study* (2024), Antara (2024)

Secara makro, pertumbuhan transaksi digital di Indonesia tercatat signifikan. Bank Indonesia melaporkan bahwa pada tahun 2024, yang tertera di tabel 1.2 transaksi pembayaran digital mencapai 43,5 miliar transaksi, tumbuh 36,1% secara tahunan (YoY). Khusus transaksi QRIS, pertumbuhan bahkan mencapai 175,2% YoY (Kompas, 2025). Nilai transaksi uang elektronik pun naik menjadi sekitar Rp 80,03 triliun pada Februari 2024,

meningkat 44,24% dari tahun sebelumnya ([Antara, 2024](#)). Data ini membuktikan bahwa E-wallet bukan lagi sekadar tren, tetapi telah menjadi bagian penting dari transformasi sistem pembayaran di Indonesia.

Tahun / Periode	Volume Transaksi Digital	Nilai Transaksi Uang Elektronik	Pertumbuhan YoY
2024	43,5 miliar transaksi	Rp 80,03 triliun (Feb 2024)	+36,1% (total), +44,24% (E-wallet)
2025 (QRIS, Q1)	907 juta transaksi (Jakarta)	Rp 2,2 miliar (Jakarta, Juni 2025)	+166% (volume), +180% (nilai)

Tabel 1.2 Pertumbuhan Transaksi Digital di Indonesia

Sumber: BI (2024), [Antara](#) (2024), Bisnis Jakarta (2025), Kompas (2025)

Di tingkat regional, penetrasi transaksi digital di Jakarta juga sangat tinggi. Bank Indonesia mencatat bahwa pada kuartal I 2025, volume transaksi QRIS di Jakarta mencapai 907 juta transaksi, meningkat 166% YoY, dengan jumlah pengguna QRIS sekitar 5,99 juta orang (Bisnis Jakarta, 2025). Bahkan hingga Juni 2025, nilai transaksi digital di Jakarta dilaporkan mencapai Rp 2,2 miliar, tumbuh hampir 180% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (Bisnis Jakarta, 2025). Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa Jakarta sebagai pusat ekonomi nasional memiliki peran besar dalam pertumbuhan transaksi digital, sehingga relevan dijadikan objek penelitian terkait perilaku penggunaan E-wallet.

Faktor Utama	Percentase Responden
Kemudahan penggunaan	85–94%
Manfaat/efisiensi	78%
Promo/Cashback	72%
Keamanan & privasi	65%

Faktor Utama	Persentase Responden
Kepercayaan (trust)	61%

Tabel 1.3 Faktor Utama Penggunaan E-wallet oleh Gen Z

Sumber: IDN Times (2024), Journal Undiknas (2023)

Dari data yang tertera pada Tabel 1.3, terlihat bahwa faktor dengan persentase tertinggi adalah kemudahan penggunaan (85–94%), yang menunjukkan bahwa Generasi Z menempatkan aspek *user experience* sebagai alasan utama dalam mengadopsi E-wallet. Hal ini selaras dengan temuan dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, di mana persepsi kemudahan menjadi faktor penentu awal dalam membentuk niat perilaku pengguna. Faktor berikutnya adalah manfaat atau efisiensi (78%) serta *promo* atau *cashback* (72%), yang mencerminkan bahwa Gen Z tidak hanya mencari kemudahan, tetapi juga menuntut nilai tambah praktis dan keuntungan ekonomi dalam penggunaan aplikasi keuangan digital. Sementara itu, aspek keamanan dan privasi (65%) serta kepercayaan (*trust*) (61%) memperoleh persentase lebih rendah dibanding faktor lainnya. Meski demikian, kedua variabel ini tidak dapat diabaikan karena bersifat fundamental dalam menjaga keberlanjutan penggunaan E-wallet. Rendahnya angka tersebut justru dapat diinterpretasikan sebagai potensi kerentanan: apabila penyedia layanan gagal menjamin keamanan atau kehilangan kepercayaan publik, maka loyalitas dan niat penggunaan bisa menurun drastis. Dengan demikian, data ini mengindikasikan bahwa meskipun faktor kemudahan dan manfaat menjadi pendorong utama adopsi E-wallet oleh Gen Z, faktor keamanan dan kepercayaan tetap krusial untuk memastikan keberlanjutan serta kestabilan perilaku pengguna dalam jangka panjang.

Faktor utama yang mendorong Generasi Z dalam menggunakan *E-wallet* adalah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kegunaan (*perceived usefulness*). Survei IDN Times (2024) menunjukkan bahwa 94%

Gen Z di Indonesia telah menggunakan *E-wallet*, dengan alasan dominan berupa kemudahan, adanya promo atau cashback, serta bebas biaya administrasi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian akademik yang menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap minat serta perilaku konsumen dalam mengadopsi dompet digital. Hal ini mengindikasikan bahwa Gen Z lebih cenderung memilih layanan keuangan digital yang praktis, bermanfaat, dan memberikan nilai tambah nyata dalam aktivitas sehari-hari, sehingga kedua variabel tersebut menjadi faktor kunci dalam membentuk niat penggunaan E-wallet.

Namun, pertumbuhan adopsi E-wallet tidak terlepas dari tantangan. Keamanan dan privasi (*perceived security & privacy*) masih menjadi kekhawatiran pengguna. Laporan *Bisnis Indonesia* (2025) memperingatkan bahwa aplikasi fintech di Indonesia rentan terhadap serangan berbasis AI seperti *deepfake* dan bot berbahaya, yang dapat membahayakan data pengguna (Bisnis.com, 2025). Isu ini semakin relevan mengingat (OJK, 2025) menerima lebih dari 58.000 laporan terkait fintech ilegal dan penipuan digital pada periode November 2024–Februari 2025, dengan DKI Jakarta termasuk salah satu provinsi dengan jumlah pengaduan tertinggi (Bloomberg and Technoz, 2025). Kondisi ini menegaskan bahwa persepsi keamanan dan privasi berperan penting dalam menentukan apakah pengguna, khususnya Gen Z, mau melanjutkan penggunaan E-wallet.

Faktor lain yang sangat berpengaruh adalah kepercayaan (*trust*). Kepercayaan dapat terbentuk dari kualitas layanan, kepatuhan hukum, serta jaminan keamanan data. Contohnya, DANA mengklaim diri sebagai *E-wallet* paling aman dengan menerapkan *Zero Data Sharing Policy*, sertifikasi ISO 27001:2022, dan standar PCI-DSS, di bawah pengawasan Bank Indonesia (Detik Finance, 2025). Sebaliknya, kasus wacana pemblokiran dompet digital oleh PPATK karena indikasi penyalahgunaan untuk judi online menunjukkan

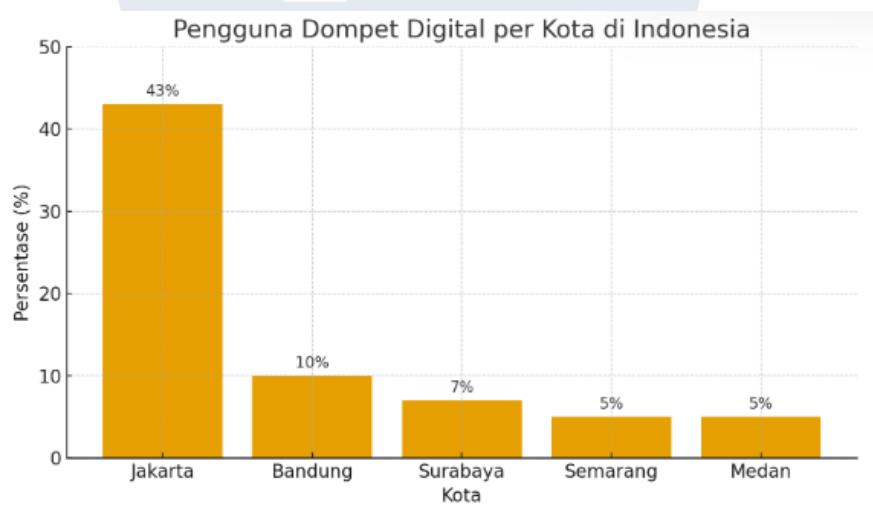
bawa trust pengguna bisa menurun jika integritas penyedia dipertanyakan (Infobank, 2024).

Di Jakarta pula, penelitian-penelitian lokal mendukung bahwa variabel seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kegunaan (*perceived usefulness / benefits*), serta keamanan (*security*) dan kepercayaan (*trust*) memainkan peran signifikan dalam menentukan minat atau keputusan penggunaan E-wallet oleh Generasi Z. Contohnya, studi oleh (Rabiah & Sugianto, 2025) menemukan bahwa *perceive ease of use*, *usefulness*, dan *security* semuanya berpengaruh positif terhadap *intention to use*, baik secara langsung maupun melalui trust sebagai mediator (Rabiah & Sugianto, 2025). Penelitian di East Jakarta mengenai E-wallet DANA juga membuktikan bahwa *convenience*, *benefits*, dan *risks* secara bersama-sama menggerakkan keputusan Gen Z untuk menggunakan E-wallet. (Nurfadillah et al., 2025) dalam skripsi “Analisis Minat Menggunakan E-wallet DANA pada Generasi Z di Jakarta Selatan”, di mana persepsi kemudahan dan manfaat secara signifikan mempengaruhi minat penggunaan.

Penelitian lokal di Jakarta memperkuat bahwa ‘kemudahan penggunaan’, ‘manfaat’, dan ‘keamanan’ adalah faktor-faktor yang penting bagi Generasi Z dalam menentukan keputusan menggunakan E-wallet. Sebagai contoh, studi “Factors Influencing E-wallet Service on Gen Z in Jakarta” dengan 400 responden menemukan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *security* secara signifikan mempengaruhi niat Gen Z menggunakan layanan E-wallet, baik secara langsung maupun melalui kepercayaan pelanggan. Selain itu, penelitian di UPN Veteran Jakarta (jumlah responden 134) menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-wallet, yang merupakan indikator penting bagi kelanjutan penggunaan. Di Jakarta Selatan, penelitian skripsi terhadap Gen Z juga memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat,

dan risiko secara bersama-sama memengaruhi minat menggunakan E-wallet DANA.

Dengan demikian, meskipun adopsi E-wallet di Indonesia, khususnya Jakarta, sudah sangat tinggi, terdapat faktor-faktor krusial seperti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security & privacy*, dan *trust* yang masih perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap *behavioral intention* Generasi Z di Jakarta, sekaligus menjadi masukan bagi penyedia layanan E-wallet untuk meningkatkan strategi pengembangan produk mereka.



Gambar1.1 Grafik Pengguna Dompet Digital di Indonesia

Sumber: Populix, dikutip oleh DetikFinance (2022)

Menurut laporan Populix yang dikutip oleh DetikFinance (2022), penggunaan dompet digital di Indonesia terus menyebar ke berbagai kota, namun Jakarta tetap menjadi wilayah yang mendominasi penggunaan. Dari riset *Consumer Preference Towards Banking and E-wallet Apps*, sebanyak 43% pengguna dompet digital berasal dari Jakarta, jauh lebih tinggi dibandingkan kota-kota lain seperti Bandung (10%), Surabaya (7%),

Semarang (5%), dan Medan (5%). Selain itu, data usia menunjukkan bahwa kelompok usia 18-25 tahun yang sebagian besar termasuk Generasi Z menyumbang proporsi penggunaan yang cukup besar, yakni sekitar 31% dari total pengguna dompet digital.

Fakta ini mendukung gambaran bahwa di Indonesia, terutama di wilayah Jakarta, Gen Z tidak hanya aktif secara digital tetapi juga menjadi pengguna utama layanan E-wallet. Kondisi ini memperkuat relevansi penelitian yang memfokuskan objek pada Gen Z di Jakarta: wilayah yang sudah terbukti memiliki konsentrasi tinggi pengguna E-wallet dan di mana faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, dan kepercayaan kemungkinan memainkan peranan yang lebih dominan dibandingkan wilayah lain.

Penelitian ini penting dilakukan karena masih terdapat kesenjangan penelitian terkait adopsi e-wallet di kalangan Generasi Z di Jakarta. Sebagian besar studi terdahulu hanya menggunakan model TAM klasik yang berfokus pada perceived ease of use dan perceived usefulness, padahal dalam konteks layanan keuangan digital faktor security & privacy serta trust juga sangat menentukan niat dan perilaku penggunaan aktual. Selain itu, penelitian spesifik pada Generasi Z di Jakarta sebagai kelompok dengan tingkat adopsi e-wallet tertinggi masih terbatas, sehingga temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kemudahan, kegunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap behavioral intention dan actual system use sesuai dengan judul penelitian.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

1. Apakah Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan)?
2. Apakah Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan)?

3. Apakah Perceived Trust (Persepsi Kepercayaan) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan)?
4. Apakah Perceived Security & Privacy (Persepsi Keamanan & Privasi) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan)?
5. Apakah Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap Actual System Use (Penggunaan Sistem Aktual)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan).
2. Menganalisis pengaruh Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan) terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan).
3. Menganalisis pengaruh Perceived Trust (Persepsi Kepercayaan) terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan).
4. Menganalisis pengaruh Perceived security & privacy (Persepsi Keamanan) terhadap Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan).
5. Menganalisis pengaruh Behavioral Intention to Use (Niat Perilaku Penggunaan) terhadap Actual System Use (Penggunaan Sistem Aktual).

1.4 Manfaat Penelitian

Dari sisi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen bisnis, keuangan, dan teknologi finansial (*financial technology/fintech*), khususnya terkait dengan penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Dengan memasukkan variabel tambahan seperti *security & privacy* serta *trust*, penelitian ini memperluas cakupan teori yang selama ini lebih banyak berfokus pada *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dalam penggunaan E-wallet, terutama di kalangan Generasi Z. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi, mahasiswa, atau peneliti selanjutnya yang ingin melakukan kajian serupa di bidang adopsi teknologi keuangan digital, baik pada kelompok demografis maupun wilayah yang berbeda.

Dari sisi praktis, penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan penyedia layanan E-wallet dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan pengguna, khususnya Generasi Z yang merupakan segmen dominan dalam ekosistem digital. Temuan penelitian mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas desain aplikasi agar lebih mudah digunakan (*user friendly*), memperkuat aspek keamanan serta privasi demi meningkatkan kepercayaan pengguna, dan merancang strategi pemasaran yang sesuai dengan karakteristik Gen Z, misalnya melalui promosi digital, program loyalitas, maupun penguatan *social influence*. Dengan memahami faktor-faktor ini, perusahaan dapat meningkatkan daya saing sekaligus memperluas pangsa pasar di tengah persaingan industri fintech yang semakin ketat.

Dari sisi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi Generasi Z selaku kelompok pengguna *E-wallet* terbesar di Indonesia, khususnya di wilayah Jakarta. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan literasi keuangan digital masyarakat, sehingga mereka dapat lebih kritis dalam mempertimbangkan faktor-faktor penting sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan E-wallet. Tidak hanya melihat dari aspek kemudahan dan promosi semata, tetapi juga memperhatikan aspek keamanan, privasi, serta kepercayaan terhadap penyedia layanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendorong Generasi Z untuk menggunakan E-wallet secara lebih bijak, aman, dan bertanggung jawab, sekaligus berkontribusi pada terciptanya ekosistem digital yang sehat dan berkelanjutan di Indonesia.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka ditetapkan beberapa batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian terbatas pada Generasi Z (kelahiran tahun 1997–2012) yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah Jakarta.
2. Variabel independen yang digunakan meliputi *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security & Privacy*, dan *Perceived Trust*.
3. Variabel mediasi adalah *Behavioral Intention* dalam menggunakan E-wallet.
4. Variabel dependen adalah *Actual System Use* dalam menggunakan E-wallet.
5. Jenis E-wallet yang diteliti dibatasi pada aplikasi populer di Indonesia, yaitu OVO, GoPay, DANA, ShopeePay, dll.
6. Penelitian ini berfokus pada persepsi responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sehingga hasil penelitian didasarkan pada opini subjektif pengguna, bukan pada data transaksi aktual.
7. Meskipun banyak penelitian menguji faktor-faktor yang memengaruhi behavioral intention (BI) dalam adopsi e-wallet, terdapat kesenjangan riset yang signifikan dalam memahami hubungan antara BI dan actual system use (ASU). Studi Wu dan Du (2012) menemukan bahwa BI bukan prediktor yang baik untuk actual usage, sementara Tao (2009) menemukan hubungan tidak signifikan antara keduanya dengan model hanya menjelaskan 6,7 persen varians dalam actual use. Fenomena intention-behavior gap ini menunjukkan bahwa niat penggunaan tidak selalu bertransformasi menjadi perilaku penggunaan nyata.
8. Di Indonesia, minimnya studi yang menguji hingga tahap actual system use semakin memperkuat urgensi penelitian ini. Mayoritas penelitian e-wallet berfokus pada pembentukan behavioral intention tanpa menginvestigasi apakah niat tersebut benar-benar menjadi penggunaan aktif berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan tiga

kontribusi kebaruan: (1) menguji hubungan lengkap dari determinan TAM hingga actual system use dengan konteks e-wallet Gen Z Jakarta, (2) menargetkan segmen demografis dengan adopsi tertinggi namun masih minim diteliti dalam konteks intention-behavior gap, dan (3) memberikan bukti empiris untuk strategi retensi pengguna aktif yang lebih efektif bagi penyedia layanan e-wallet.

9. Penelitian ini tidak membatasi pada satu jenis e-wallet tertentu, melainkan mengukur persepsi pengguna terhadap kategori produk e-wallet secara umum. Pendekatan ini dipilih karena mayoritas Generasi Z di Jakarta menggunakan lebih dari satu platform e-wallet secara bersamaan, sehingga pengalaman mereka bersifat agregat lintas aplikasi. Dengan demikian, variabel perceived ease of use, perceived usefulness, security & privacy, dan trust diukur sebagai atribut umum layanan e-wallet, bukan sebagai penilaian terhadap satu merek spesifik, agar temuan penelitian relevan bagi berbagai penyedia layanan dompet digital. Dan *e-wallet* yang dimaksud adalah aplikasi dompet digital standalone seperti OVO, GoPay, DANA, dan ShopeePay yang digunakan secara mandiri oleh pengguna. Penelitian ini tidak memasukkan saldo yang terintegrasi secara khusus dalam satu aplikasi *marketplace* atau layanan tertentu, misalnya OVO yang hanya digunakan di Tokopedia, karena fokus penelitian adalah pada pengalaman penggunaan e-wallet sebagai platform pembayaran digital yang bersifat umum lintas merchant.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis, sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN, Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini membahas teori-teori yang relevan, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.
- BAB III METODOLOGI PENELITIAN, Bab ini menguraikan desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini menyajikan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai keterkaitan hasil penelitian dengan teori maupun penelitian terdahulu.
- BAB V PENUTUP, Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat diberikan bagi akademisi, praktisi, dan pihak-pihak terkait.

