

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di Indonesia menunjukkan laju yang sangat pesat dalam sepuluh tahun terakhir. Pemanfaatan internet dan *smartphone* tidak lagi terbatas pada sarana komunikasi, melainkan telah menjadi bagian penting dalam menunjang aktivitas ekonomi masyarakat sehari-hari. Berdasarkan laporan Statista, tingkat penetrasi *mobile wallet* di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan, sejalan dengan bertambahnya jumlah pengguna *smartphone* serta meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem transaksi digital. Kondisi tersebut menempatkan Indonesia sebagai salah satu pasar pembayaran digital terbesar di kawasan Asia Tenggara.



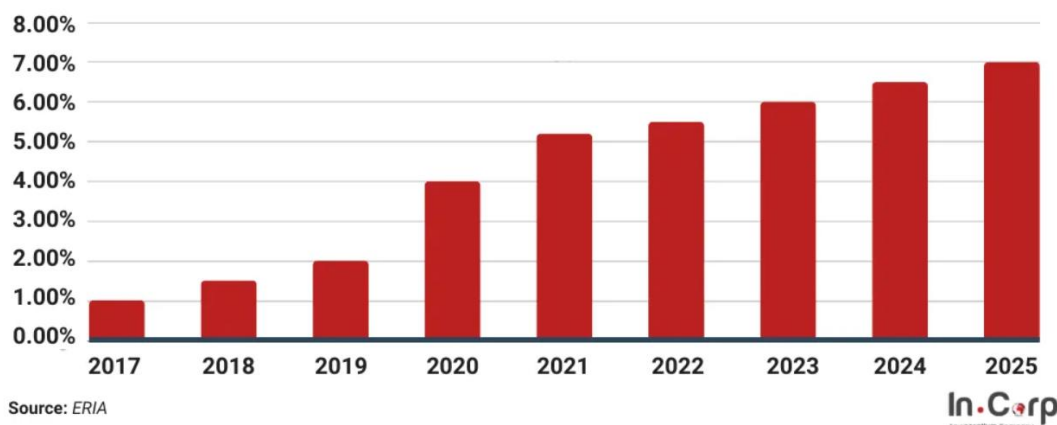
Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Berdasarkan Gender, Generasi, Pendidikan, Daerah.

Sumber: APJII (2025)

Lebih lanjut, data Statista mengungkapkan bahwa pertumbuhan ini didorong oleh tingginya tingkat adopsi teknologi digital di kalangan usia produktif serta semakin berkembangnya ekosistem layanan keuangan berbasis teknologi. Selain itu, nilai transaksi pembayaran digital di Indonesia juga mengalami kenaikan yang konsisten dari tahun ke tahun, yang mencerminkan adanya pergeseran preferensi masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju transaksi non-tunai. Fenomena ini menegaskan bahwa teknologi pembayaran digital, khususnya *mobile wallet*, memiliki peran yang strategis dalam mendukung percepatan transformasi ekonomi digital di Indonesia.

Dalam beberapa tahun terakhir, nilai transaksi digital domestik diperkirakan akan melampaui US\$313 miliar, dengan *e-wallet* menempati posisi sebagai salah satu metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Indonesia's Digital Economy Growth of Total GDP (2017 - 2025)



Gambar 1.2 Nilai transaksi digital dan GDP fintech di Indonesia.

Sumber: Market Research Indonesia

Berdasarkan gambar 1.1 menurut market research Indonesia, kondisi ini mengindikasikan terjadinya perubahan perilaku masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju sistem pembayaran digital yang dinilai lebih cepat, efisien, dan praktis. Peningkatan nilai transaksi digital tersebut mencerminkan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pembayaran berbasis teknologi. Selain itu, kemudahan akses, integrasi *e-wallet* dengan beragam platform

layanan, serta dukungan infrastruktur digital yang semakin memadai turut mendorong adopsi *e-wallet* secara masif.

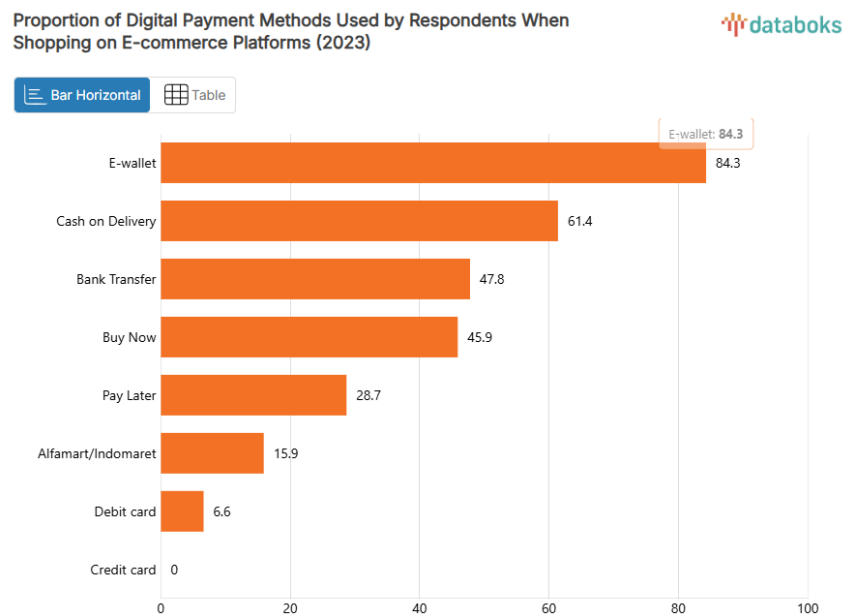
Keadaan ini menegaskan peran strategis *e-wallet* sebagai instrumen penting dalam mempercepat perkembangan ekonomi digital sekaligus mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Di sisi lain, persaingan yang semakin intens antar penyedia layanan *e-wallet* mendorong lahirnya berbagai inovasi fitur serta peningkatan kualitas layanan, yang pada akhirnya memengaruhi preferensi dan niat perilaku pengguna dalam memilih serta menggunakan layanan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan sistem pembayaran digital di Indonesia, keterlibatan pemerintah menjadi salah satu faktor kunci dalam mendorong adopsi pembayaran non-tunai secara nasional. Perubahan ini tidak terlepas dari berbagai kebijakan yang direncanakan pemerintah, di antaranya melalui peluncuran Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) serta penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. GNNT dirancang untuk mempercepat penggunaan sistem pembayaran digital sekaligus meningkatkan inklusi keuangan, sedangkan *QRIS* bertujuan untuk menyederhanakan transaksi digital melalui penerapan satu standar *QR code* yang dapat digunakan oleh berbagai penyedia jasa pembayaran.

Berdasarkan data Statista, penerapan kebijakan tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan volume maupun nilai transaksi pembayaran digital di Indonesia. Selain itu, standarisasi *QRIS* mampu meningkatkan tingkat interoperabilitas antar penyedia layanan pembayaran, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi lintas platform. Kondisi ini semakin memperkuat ekosistem pembayaran digital nasional serta mendorong peralihan masyarakat dari sistem pembayaran tunai menuju non-tunai secara berkelanjutan.

E-wallet atau dompet digital merupakan salah satu layanan keuangan berbasis teknologi yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara

elektronik tanpa melibatkan penggunaan uang tunai. Berdasarkan gambar 1.2 menurut (databoks 2023), tercatat sebesar 84,3% masyarakat Indonesia menjadikan e-wallet sebagai metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan, dengan tingkat pertumbuhan yang meningkat signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

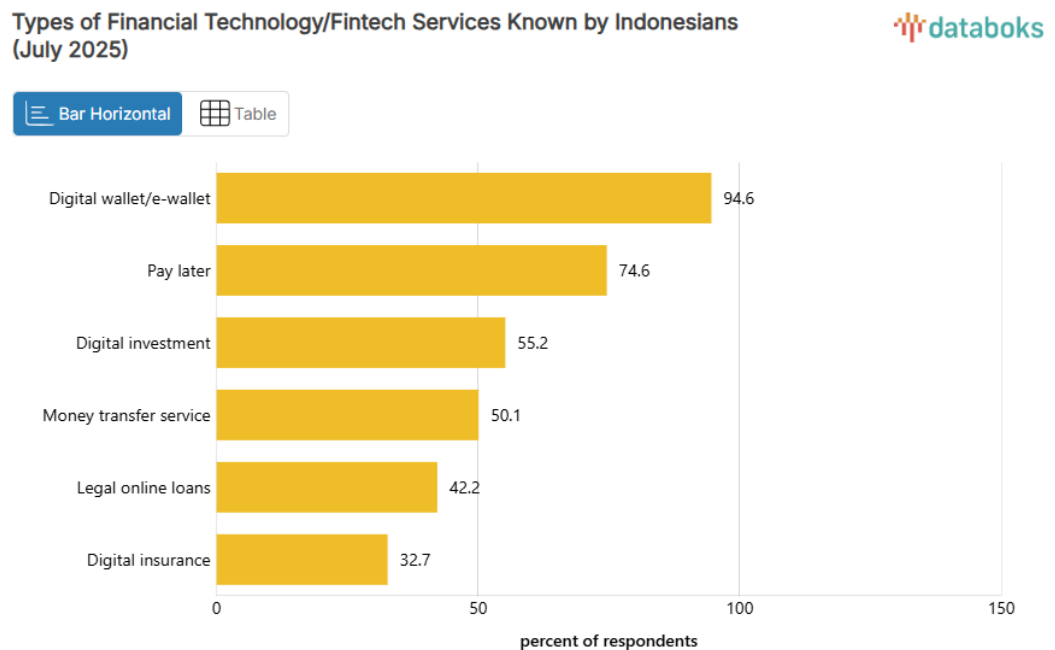


Gambar 1.3 E-wallet sebagai metode pembayaran paling populer di Indonesia.

Sumber: Databoks

Tingginya tingkat adopsi *e-wallet* tersebut menunjukkan bahwa layanan dompet digital telah memperoleh penerimaan yang luas di kalangan masyarakat Indonesia. Meningkatnya popularitas *e-wallet* dipengaruhi oleh kemudahan operasional, kecepatan dalam bertransaksi, serta keberadaan berbagai fitur pendukung seperti promosi dan cashback. Selain itu, keterhubungan *e-wallet* dengan beragam platform *e-commerce*, layanan transportasi daring, dan layanan digital lainnya semakin memperkuat peran e-wallet dalam menunjang aktivitas transaksi harian. Kondisi ini menegaskan bahwa *e-wallet* tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alternatif alat pembayaran, melainkan telah menjadi komponen penting dalam ekosistem keuangan digital di Indonesia.

Selain itu, *e-wallet* merupakan jenis layanan *fintech* yang memiliki tingkat pengenalan tertinggi di Indonesia. Gambar 1.3 (databoks 2025) menyatakan bahwa layanan *e-wallet* tidak hanya tercermin dari tingginya tingkat penggunaan, tetapi juga dari tingginya tingkat kesadaran (*awareness*) masyarakat terhadap layanan tersebut.



Gambar 1.4 Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap fintech e-wallet.

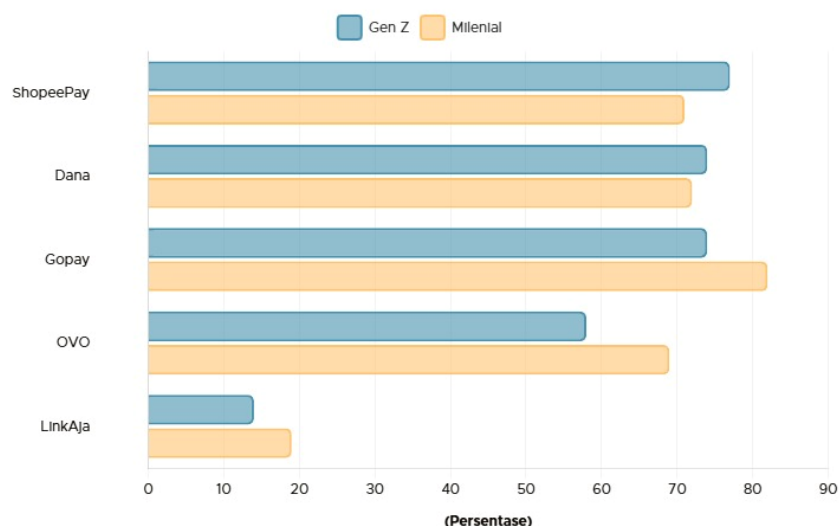
Sumber: Databoks

Tingkat awareness masyarakat yang tinggi terhadap *e-wallet* mencerminkan efektivitas upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun penyedia layanan *fintech*. Kesadaran yang memadai menjadi aspek krusial dalam proses adopsi teknologi, karena berperan dalam membentuk sikap serta persepsi awal pengguna terhadap layanan digital. Selain itu, meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai *e-wallet* dapat memperkuat kesiapan individu dalam mencoba dan menggunakan layanan tersebut. Kondisi ini pada akhirnya berpotensi meningkatkan niat perilaku (*behavioral intention*) masyarakat untuk mengadopsi serta menggunakan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Data statistik lainnya menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang menjadi pengguna aktif dompet digital telah meningkat secara signifikan, bahkan sebelum terjadinya pandemi, dengan jumlah pengguna *e-wallet* mencapai puluhan juta. Seiring dengan itu, volume transaksi digital juga terus mengalami pertumbuhan, yang mencerminkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan pembayaran berbasis digital menurut (PT Abhimata Persada).

Di Indonesia, sejumlah aplikasi *e-wallet* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia antara lain GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, dan LinkAja, yang masing-masing memiliki karakteristik pangsa pasar serta pola penggunaan konsumen yang berbeda. Berdasarkan laporan *Populix PopVoice Gen Z & Millennials Report Q1 2023* yang dirilis oleh (GoodStats 2023). Berdasarkan gambar 1.5 menurut data (goodstats 2023), di Indonesia, beberapa aplikasi e-wallet yang paling populer di kalangan generasi muda (Gen Z) termasuk ShopeePay, GoPay, OVO, dan DANA, dengan ShopeePay dipilih oleh sekitar 77% responden Gen Z, disusul GoPay dan OVO masing-masing sekitar 71%, serta DANA sekitar 71%.

5 E-Wallet Paling Sering Digunakan Gen Z & Milenial



Sumber: Populix

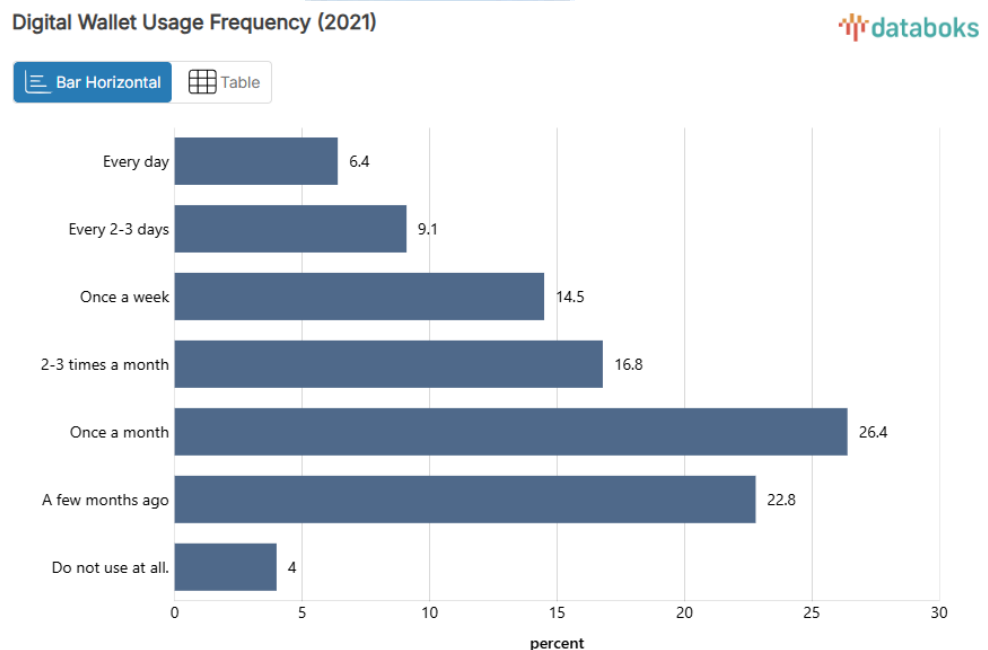
GoodStats

Gambar 1.5 Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap fintech e-wallet.

Sumber: GoodStats

Pertumbuhan jumlah pengguna tersebut mengindikasikan bahwa *e-wallet* telah berkembang menjadi solusi pembayaran yang relevan dan dibutuhkan dalam aktivitas sehari-hari. Ketergantungan masyarakat terhadap dompet digital semakin diperkuat oleh perubahan pola dan gaya hidup yang menuntut kecepatan serta kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu, kondisi pandemi turut mempercepat tingkat adopsi *e-wallet* akibat pembatasan aktivitas fisik dan meningkatnya transaksi secara daring. Fenomena ini menegaskan bahwa *e-wallet* tidak lagi bersifat temporer, melainkan telah menjadi bagian dari kebiasaan transaksi masyarakat Indonesia.

Tidak hanya dikenal luas, frekuensi penggunaan *e-wallet* juga menunjukkan tren peningkatan. Gambar 1.6 menurut sumber (databoks 2021) survei oleh Kominfo dan Katadata menunjukkan sekitar 65,4% responden menggunakan *e-wallet* dalam aktivitas transaksi mereka dengan berbagai tingkat frekuensi, termasuk penggunaan bulanan hingga harian



Gambar 1. 6 Frekuensi penggunaan e-wallet di Indonesia.

Sumber: Databoks

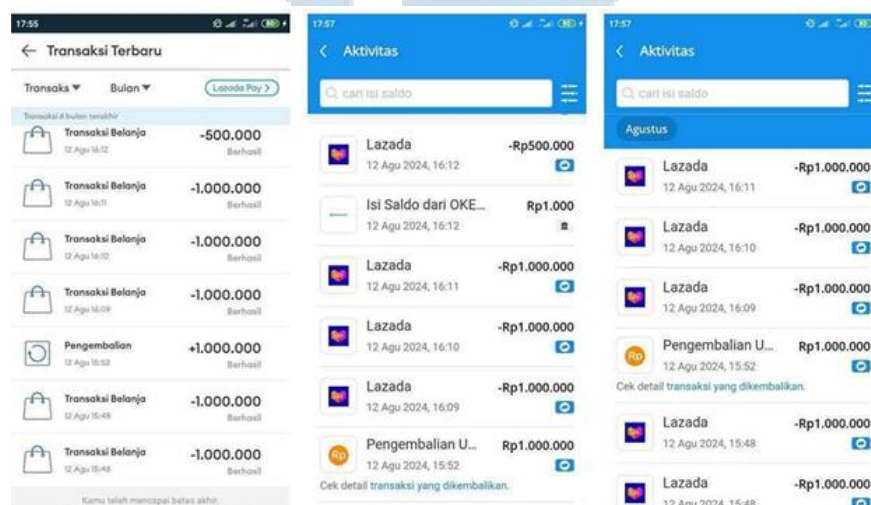
Frekuensi ini memperlihatkan bahwa *e-wallet* telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, terutama bagi generasi milenial dan Gen Z yang lebih adaptif terhadap solusi digital. Gen Z di Indonesia menunjukkan dominasi yang jelas dalam penggunaan *e-wallet*, dengan sekitar 89% dari mereka secara aktif memakai dompet digital sebagai metode pembayaran utama, menjadikan *e-wallet* bagian penting dalam kehidupan sehari-hari generasi ini (ANTARA News).

Tingginya intensitas penggunaan tersebut menunjukkan bahwa *e-wallet* tidak hanya dimanfaatkan dalam kondisi tertentu, tetapi telah menjadi alat pembayaran utama bagi sebagian masyarakat. Kondisi ini memperkuat indikasi bahwa niat penggunaan *e-wallet* bersifat berkelanjutan dan berpotensi membentuk loyalitas pengguna terhadap layanan dompet digital.

Selain tingginya tingkat penggunaan, layanan *e-wallet* di Indonesia juga menghadapi tantangan dari sisi keamanan transaksi. Data PPATK yang dipublikasikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menunjukkan bahwa beberapa platform *e-wallet* tercatat dalam trafik transaksi berisiko, dengan DANA mencatat nilai transaksi tertinggi sekitar Rp5,37 triliun, diikuti oleh OVO, GoPay, LinkAja, dan ShopeePay, sehingga mendorong pemerintah untuk memberikan teguran dan memperkuat pengawasan sistem pembayaran digital. Sejalan dengan temuan tersebut, arsip pengaduan Media Konsumen menunjukkan bahwa kasus saldo *e-wallet* hilang atau berkurang tanpa persetujuan pengguna tidak hanya terjadi pada satu platform, tetapi juga ditemukan pada ShopeePay, OVO, GoPay, dan DANA. Namun, berdasarkan jumlah dan konsistensi laporan yang terdokumentasi, pengaduan terkait saldo hilang paling banyak ditemukan pada pengguna aplikasi DANA, sehingga isu keamanan dan persepsi risiko menjadi faktor penting yang berpotensi memengaruhi kepercayaan serta niat penggunaan *e-wallet* di Indonesia.

Isu terkait keamanan saldo pada aplikasi *e-wallet* juga menjadi perhatian penting di Indonesia. Hal ini tercermin dari sejumlah keluhan konsumen terhadap aplikasi DANA yang disampaikan melalui platform Media Konsumen. Pada

gambar 1.7 menurut (media konsumen 2023) terdapat laporan mengungkapkan adanya permasalahan yang dialami pengguna, seperti hilangnya saldo secara tiba-tiba tanpa penjelasan yang memadai, kehilangan dana hasil *top up*, kendala dalam proses penyambungan akun, serta respons layanan pelanggan yang dinilai kurang responsif. Salah satu pengaduan konsumen menggambarkan pengalaman kehilangan saldo DANA secara mendadak, di mana upaya komunikasi dengan pihak layanan pelanggan belum menghasilkan kejelasan terkait mekanisme pengembalian dana. Situasi tersebut menimbulkan ketidakpuasan dan kekhawatiran pengguna terhadap keamanan dana yang disimpan pada platform *e-wallet*. Kondisi ini semakin memperkuat persepsi risiko (*perceived risk*) di kalangan pengguna *e-wallet*, khususnya yang berkaitan dengan aspek keamanan finansial dan perlindungan konsumen, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan serta niat perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *e-wallet* secara berkelanjutan.



Gambar 1.7 Saldo Dana yang Hilang.

Sumber: MediaKonsumen

Meskipun tingkat penggunaan *e-wallet* terus menunjukkan peningkatan, keberadaan berbagai risiko yang dirasakan oleh pengguna masih menjadi salah satu hambatan dalam optimalisasi adopsi layanan tersebut. Risiko yang paling sering menjadi perhatian meliputi keamanan data pribadi, perlindungan privasi, serta

potensi kerugian finansial akibat penipuan maupun penyalahgunaan akun. Dalam layanan pembayaran digital, aspek keamanan dan perlindungan data merupakan elemen krusial yang membentuk persepsi risiko pengguna terhadap suatu teknologi.

Menurut Featherman dan Pavlou (2003) menyatakan bahwa *perceived risk* merupakan faktor penting yang dapat menghambat adopsi layanan digital, terutama layanan elektronik yang melibatkan transaksi keuangan. Tingginya tingkat risiko yang dirasakan dapat memunculkan perasaan tidak aman dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Oleh sebab itu, risiko privasi dan potensi kerugian finansial menjadi isu yang sangat relevan dalam konteks adopsi *e-wallet*, mengingat persepsi risiko yang tinggi terbukti berpengaruh negatif terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Adoption readiness merujuk pada tingkat kesiapan individu dalam menerima dan memanfaatkan teknologi baru, yang mencakup kesiapan pengetahuan, kemampuan teknis, serta kesiapan psikologis dalam menghadapi perubahan teknologi. Individu dengan tingkat kesiapan adopsi yang tinggi cenderung lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi baru dan memiliki niat yang lebih kuat untuk mengadopsinya dalam jangka panjang.

Menurut penelitian Parasuraman (2000) melalui konsep *Technology Readiness* menegaskan bahwa kesiapan individu terhadap teknologi memiliki peran penting dalam membentuk sikap dan niat perilaku dalam penggunaan teknologi. Dalam konteks *e-wallet*, *adoption readiness* mencerminkan tingkat literasi digital serta kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Sementara itu, *behavioral intention* merupakan indikator utama dalam penelitian adopsi teknologi karena menggambarkan komitmen dan kesediaan pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi secara berkelanjutan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesiapan adopsi individu, semakin besar pula niat perilaku mereka dalam menggunakan *e-wallet*.

Personal innovativeness didefinisikan sebagai kecenderungan individu untuk mencoba dan mengadopsi teknologi baru lebih awal dibandingkan dengan individu lainnya. Individu dengan tingkat *personal innovativeness* yang tinggi umumnya lebih terbuka terhadap inovasi, lebih cepat beradaptasi, serta memiliki toleransi risiko yang lebih besar terhadap potensi konsekuensi dari penggunaan teknologi baru.

Menurut Agarwal dan Prasad (1998) menyatakan bahwa *personal innovativeness* memiliki peran penting dalam memengaruhi niat individu untuk mengadopsi teknologi informasi. Dalam konteks penggunaan *e-wallet*, individu yang memiliki tingkat inovativitas tinggi cenderung menunjukkan kesiapan adopsi yang lebih baik serta persepsi risiko yang lebih rendah dibandingkan individu yang kurang inovatif. Kondisi ini memungkinkan *personal innovativeness* berperan sebagai variabel yang memengaruhi hubungan antara *adoption readiness*, *perceived risk*, dan *behavioral intention* dalam penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Sejumlah penelitian sebelumnya umumnya menitikberatkan pada faktor-faktor teknologi, seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Namun demikian, kajian yang secara khusus menjadikan *behavioral intention* sebagai variabel utama serta menguji peran *adoption readiness* dan *perceived risk* dengan *personal innovativeness* sebagai variabel mediasi masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor psikologis dan karakteristik individu yang memengaruhi niat penggunaan *e-wallet* di Indonesia. Pendekatan ini tidak hanya menilai adopsi teknologi dari sisi penggunaan aktual, tetapi juga meninjau niat dan tingkat kesiapan pengguna dalam penggunaan jangka panjang (*longitudinal intention*).

Dengan menekankan pada aspek *Behavioral Intention* serta *Adoption Readiness* sebagai mediasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menjelaskan keberlanjutan penggunaan *e-wallet*. Selain itu, pendekatan tersebut berpotensi membantu mengidentifikasi faktor-faktor

kunci yang berperan dalam mendorong adopsi *e-wallet* secara berkelanjutan di tengah dinamika perkembangan ekosistem pembayaran digital yang terus mengalami perubahan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoretis terhadap pengembangan kajian mengenai adopsi teknologi digital, khususnya dalam konteks layanan fintech di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan *e-wallet* dalam merumuskan strategi pemasaran, meningkatkan program edukasi pengguna, serta mengembangkan fitur layanan yang selaras dengan kebutuhan pengguna dan persepsi risiko yang mereka rasakan.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku konsumen pada layanan keuangan digital dengan menekankan pendekatan variabel psikologis dan karakteristik individu. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis guna mendorong keberlanjutan penggunaan serta meningkatkan loyalitas pengguna *e-wallet* di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat tingginya tingkat adopsi *e-wallet* di Indonesia, faktor-faktor seperti *adoption readiness*, *perceived risk*, dan *personal innovativeness* diduga memiliki pengaruh terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna dalam memanfaatkan *e-wallet* secara berkelanjutan. Penelitian ini menjadi penting dilakukan guna menganalisis bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi perilaku penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami:

1. Apakah *Adoption readiness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral intention* dalam penggunaan *E-Wallet*?
2. Apakah *Perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral intention* dalam penggunaan *E-Wallet*?

3. Apakah *Personal innovativeness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral intention* dalam penggunaan *E-Wallet*?
4. Apakah *Personal innovativeness* berpengaruh positif terhadap *Adoption readiness* dalam penggunaan *E-Wallet*?

1.3 Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel *perceived risk*, *adoption readiness*, dan *personal innovativeness* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan E-Wallet. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *adoption readiness* terhadap *behavioral intention* pengguna E-Wallet.
2. Menganalisis pengaruh *perceived risk* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan E-Wallet.
3. Menganalisis pengaruh *personal innovativeness* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan E-Wallet.
4. Menganalisis pengaruh *personal innovativeness* terhadap *adoption readiness* dalam penggunaan E-Wallet.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, sistem informasi manajemen, dan perilaku konsumen digital, khususnya terkait dengan adopsi teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori mengenai *behavioral intention*, *perceived risk*, *adoption readiness*, dan *personal innovativeness* dalam konteks penggunaan *e-wallet*. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai bagaimana kesiapan individu dan persepsi risiko memengaruhi niat perilaku masyarakat dalam menggunakan *e-wallet*, sehingga menjadi referensi yang relevan bagi peneliti,

mahasiswa, maupun dosen yang tertarik pada studi adopsi teknologi dan perilaku konsumen digital.

b. Manfaat Praktisi

Bagi penyedia layanan *e-wallet* dan praktisi terkait, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi pengembangan produk dan layanan. Penelitian ini membantu memahami faktor-faktor utama yang memengaruhi niat pengguna untuk tetap menggunakan *e-wallet*, termasuk pengaruh persepsi risiko dan inovativitas individu. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk meningkatkan fitur keamanan, edukasi pengguna, serta strategi komunikasi yang bertujuan memperkuat kepercayaan dan loyalitas pengguna. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi panduan bagi regulator, seperti Bank Indonesia dan OJK, dalam merumuskan kebijakan yang mendorong inklusi keuangan sekaligus melindungi konsumen di ekosistem pembayaran digital.

c. Manfaat Masyarakat Luas

Bagi masyarakat luas, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terkait manfaat, risiko, dan kesiapan dalam memanfaatkan layanan *e-wallet*. Dengan pengetahuan yang lebih baik, masyarakat dapat menggunakan *e-wallet* secara lebih bijak, memahami risiko terkait keamanan dan privasi, serta memanfaatkan fitur perlindungan yang tersedia. Hal ini juga diharapkan mendorong literasi keuangan digital, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi secara aman, efisien, dan bertanggung jawab, sekaligus mendukung pembangunan ekosistem pembayaran digital yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menjaga fokus dan relevansi analisis. Penelitian hanya meneliti pengguna *e-wallet* di Indonesia tanpa membedakan merek tertentu (misalnya OVO, GoPay, ShopeePay). Fokus penelitian adalah pada perilaku pengguna secara umum serta faktor psikologis yang memengaruhi niat penggunaan *e-wallet*.

Penelitian hanya menelaah pengaruh *adoption readiness*, *perceived risk*, dan *personal innovativeness* terhadap *behavioral intention*. Variabel lain seperti *trust*, *perceived usefulness*, atau *social influence* tidak dimasukkan sebagai variabel utama, meskipun berpotensi memengaruhi perilaku pengguna secara tidak langsung.

Pendekatan penelitian bersifat kuantitatif melalui survei kuesioner, sehingga data yang dikumpulkan merupakan persepsi responden. Penelitian ini tidak mengamati transaksi aktual, sehingga tidak mengevaluasi keamanan teknis atau kegagalan sistem *e-wallet*.

Penelitian dilakukan pada periode tertentu, sehingga hasil yang diperoleh merepresentasikan kondisi dan persepsi pengguna pada waktu penelitian. Perubahan teknologi, kebijakan, atau kampanye edukasi di masa mendatang dapat memengaruhi persepsi risiko, kesiapan adopsi, dan tingkat inovativitas pengguna.

Dengan batasan-batasan tersebut, penelitian tetap fokus pada pemahaman pengaruh faktor psikologis dan karakteristik individu terhadap niat perilaku pengguna *e-wallet* di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun dalam 5 bab untuk memberikan kerangka kerja yang menyeluruh. Setiap bab memiliki peran khusus dalam membentuk pemahaman dan analisis topik yang dibahas. Dengan sistematika penulisan yang terstruktur, bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam. Maka sari itu, berikut merupakan sistematika penulisan penelitian ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini, membahas informasi terkait latar belakang yang mencakup mengenai pembahasan tentang inti permasalahan, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian yang mencakup manfaat akademis dan manfaat praktis, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, membahas mengenai teori yang mendasari penelitian, merujuk pada definisi dari para ahli yang terdapat pada literatur ilmiah, serta menganalisis variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, seperti *adoption readiness*, *personal innovativeness*, *perceived risk* terhadap pengguna *e-wallet* serta membahas hubungan diantara variable.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, terdapat pembahasan secara rinci mengenai topik penelitian yang berfokus pada objek penelitian, yaitu *e-wallet*. Dalam bab ini juga mencakup desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, operasional variabel, teknik analisis data validitas dan reliabilitas, serta proses analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, membahas penjelasan teknis mengenai analisis data, termasuk profil responden dan pembahasan yang bertujuan untuk menguraikan Pengaruh kesiapan adopsi teknologi (*adoption readiness*), inovativitas pribadi (*personal innovativeness*), dan persepsi risiko (*perceived risk*) yang dirasakan pengguna terhadap *behavioral intention*. Secara umum, pada bab ini membahas hasil dari kuisioner yang disebar kepada responden dan bagaimana hasil tersebut dikaitkan dengan teori yang relevan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, membahas mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian oleh penulis berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Selanjutnya, penulis disini juga memberikan saran yang ditujukan kepada perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.