

BAB I

PENDAHULUAN

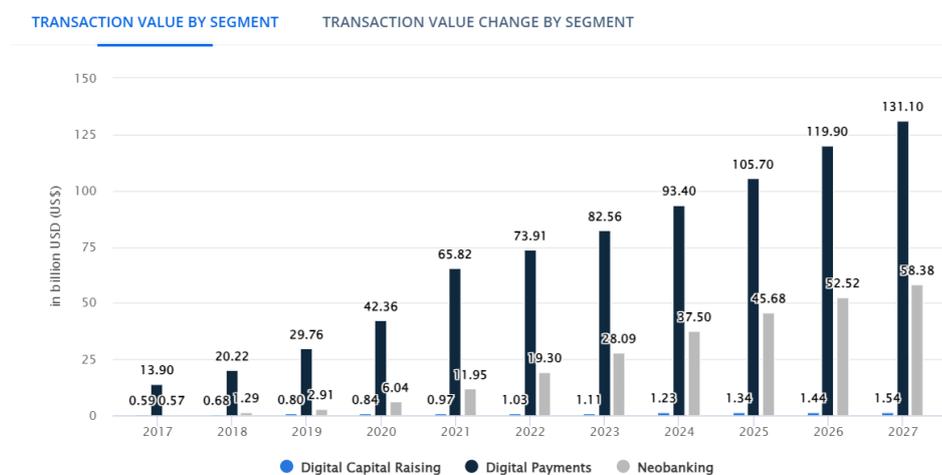
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Tinjauan Industri

Perkembangan teknologi telah mendorong inovasi di berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali bidang keuangan. Inovasi teknologi melahirkan berbagai produk beserta layanan keuangan yang efisien, terjangkau dan mudah diakses. Perubahan lanskap sektor keuangan ditandai dengan adanya *financial technology* yang dikenal *Fintech*. Suatu terobosan di sektor keuangan yang mengoptimalkan penerapan teknologi disebut *Fintech*. Produk fintech merujuk pada suatu kerangka kerja yang diciptakan untuk melaksanakan proses transaksi keuangan khusus. (Otoritas Jasa Keuangan, 2019). Kehadiran *fintech* di Indonesia berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, inklusi keuangan adalah sebuah upaya dalam rangka memberikan akses kepada masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan, salah satunya yaitu menghilangkan hambatan pada produk keuangan (Bank Indonesia, 2020).

Fintech di Indonesia memiliki lima pasar utama, yaitu pembayaran digital, investasi digital, peningkatan modal digital, aset digital, dan *neobanking*. Pembayaran digital mencakup transaksi perdagangan online, pembayaran seluler, dan transfer uang. Investasi digital mencakup *robo-advisor* dan broker online. Penggalangan modal digital mencakup *crowdfunding*, *crowd investment*, *crowd lending*, dan *marketplace lending*. Aset digital mencakup mata uang kripto, *NFT*, dan *DeFi*. *Neobanking* berfokus pada bank digital (Statista, 2023). Munculnya berbagai bentuk layanan keuangan modern disebabkan oleh evolusi *financial technology* atau pembayaran digital telah membawa hal baru pada masyarakat, hal ini kemudian mengarah pada era baru dimana masyarakat melakukan transaksi tanpa uang tunai (Abdullah et al., 2020). Selain menawarkan pembayaran non tunai yang praktis, inklusifitas yang dibawa oleh *fintech* juga diminati masyarakat karena telah membuat layanan keuangan lebih terjangkau dan mudah diakses, Keberhasilan ini tercermin melalui kemajuan yang signifikan dalam industri

teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia pada beberapa tahun terakhir, diketahui bahwa industri *fintech* di Indonesia sampai dengan Q3 tahun 2022 mendominasi hingga 33% dari total pendanaan perusahaan *fintech* yang ada di Asia Tenggara, hal ini menunjukkan pertumbuhan industri *fintech* di Indonesia memiliki potensi besar dalam memperoleh pangsa pasar yang lebih luas (Aftech, 2023). Hal ini juga diperkuat data yang diperoleh melalui statista, sebagaimana tersaji dalam gambar berikut:



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi *Fintech* di Indonesia

Sumber: Statista (2023)

Data yang diperoleh melalui statista yaitu gambar 1.1 diketahui terjadi kenaikan yang cukup signifikan pada nilai transaksi *fintech* di Indonesia, selama tahun 2023 nilai transaksi dompet digital di Indonesia menyentuh angka 82,56 miliar USD, dan diprediksi akan terus naik hingga tahun 2027 sampai dengan angka 131,10 miliar USD. Ini menunjukkan layanan *fintech* akan terus berkembang dan melekat pada hidup manusia.

Salah satu aspek yang mencolok dalam ranah keuangan digital, khususnya yang ditawarkan oleh *fintech*, adalah dompet elektronik, yang umumnya disebut dengan *e-wallet*. Suatu layanan elektronik yang menggambarkan informasi terkait metode pembayaran, seperti kartu dan metode pembayaran uang elektronik ialah *e-wallet* (Pamungkas et al., 2024). Tak hanya itu, *e-wallet* juga dapat berfungsi sebagai

tempat penyimpanan dana yang dapat digunakan sebagai alat tukar. (Bank Indonesia, 2016). Ini merupakan contoh dari sekian banyak metode pembayaran yang terus mengalami peningkatan pengguna setiap tahunnya, Bukti empiris menunjukkan bahwa *e-wallet* menjadi pilihan utama dalam metode pembayaran di kalangan penduduk Indonesia, mencapai tingkat penggunaan sebesar 81% pada tahun 2022. Sementara itu, *Virtual Account* menyusul dengan tingkat penerimaan sekitar 60%, menggambarkan pola preferensi yang signifikan dalam masyarakat terkait cara melakukan transaksi keuangan. (East Ventures, 2023). Potensi perkembangan *e-wallet* di Indonesia amat besar, berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022, diasumsikan akan ada 2,5 miliaran pemakai *e-wallet* awal di Asia Tenggara, dan lebih dari separuhnya, tepatnya 130 juta pengguna baru, berasal dari Indonesia (2C2P, 2022), data menunjukkan bahwa industri *e-wallet* di Indonesia telah menjadi salah satu industri paling berkembang di Asia Tenggara, sejalan dengan tren global yaitu semakin banyak yang menggunakan *e-wallet* untuk transaksi sehari-hari.

1.2 Latar Belakang Penelitian

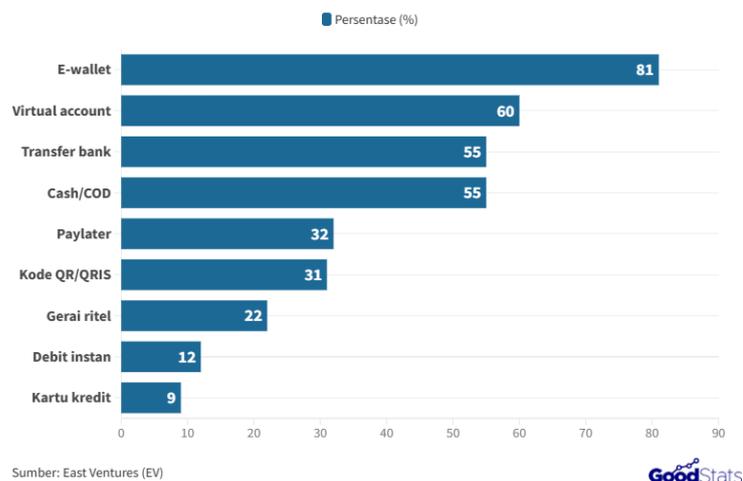
Perubahan cukup signifikan dalam pola kehidupan masyarakat pada hampir keseluruhan aspek terjadi akibat pandemi *Covid-19* yang bermula di akhir 2019. Salah satu dampak paling menonjol dari pandemi *Covid-19* adalah perubahan pola ekonomi masyarakat, yaitu terjadinya pergeseran menuju penggunaan *e-wallet*. Sebelum pandemi *Covid-19* jumlah pengguna dompet digital di Indonesia adalah sekitar 10%, Selama tahun 2020, tercatat peningkatan signifikan sebesar 44% dalam pemanfaatan *e-wallet*. Fenomena ini diprediksi akan berlanjut ke depan, menciptakan dampak positif yang dapat diobservasi secara berkelanjutan. (Bank Indonesia, 2023), dengan adanya *Covid-19* mempercepat adopsi *e-wallet* yang disebabkan oleh pembatasan sosial, *lockdown*, serta ketakutan masyarakat akan penularan virus, sehingga memaksa masyarakat untuk mencari alternatif pembayaran yang aman dan tanpa kontak fisik. Solusi dari permasalahan tersebut adalah *e-wallet*, *E-wallet* bertujuan untuk memberikan kecepatan, keakuratan dan keamanan dalam setiap transaksi, Setiap tahunnya selalu terjadi pertumbuhan

adopsi dompet digital yang terus digunakan dalam kegiatan transaksi sehari-hari (Media Indonesia, 2021).

Kehadiran *e-wallet* turut mendorong perubahan perilaku masyarakat menjadi terbiasa dengan metode pembayaran *cashless*, *cashless* merupakan sebuah kondisi tidak melibatkan uang tunai secara khusus atau mengandalkan sebagian besar pada transaksi keuangan menggunakan sarana elektronik daripada tunai (Bank Danamon, 2022), sistem pembayaran *cashless* kini amat diminati dan menjadi tren oleh sebagian kalangan masyarakat, sejalan dengan yang dikatakan Sing et al. (2020) transaksi tanpa uang tunai pada saat ini menjadi sangat populer dan permintaan akan *e-wallet* di seluruh dunia terus meningkat. Hal ini didukung oleh kepraktisan dalam menggunakan dompet digital yang kini sudah banyak tersedia di ponsel pintar, keterbaruan revolusi didigital didukung karena tersedianya konektivitas internet serta tingkat penggunaan *smartphone* yang meningkat dan memungkinkan sistem pembayaran elektronik terus berkembang (Alam et al., 2021). Berdasarkan survei yang diperoleh dari APJII pada saat ini, tingkat pemakai internet Indonesia menyentuh angka 78,19% untuk di 2023, artinya jumlah pengguna setara dengan 215,63 juta orang, kenaikan penggunaan internet tentu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya inklusi keuangan (APJII, 2023), Melalui penerapan dompet digital, dapat mencapai segmen masyarakat yang belum memperoleh ketersediaan dalam layanan finansial konvensional, sebagaimana yang terwujud dalam sistem perbankan, hal ini tentunya berdampak positif terhadap peningkatan inklusi keuangan di Indonesia.

Pada awal mulanya sistem keuangan di Indonesia bersifat tertutup karena hanya tersedia layanan keuangan yang bersifat tradisional, seperti perbankan dan asuransi, hal ini menyebabkan masyarakat belum memiliki akses ke layanan keuangan, terutama penduduk yang berada di daerah pedesaan dan memiliki keterbatasan ekonomi. Kehadiran *e-wallet* telah mengubah sistem keuangan di Indonesia menjadi lebih terbuka dengan menawarkan inklusifitas, Inklusifitas merujuk pada sikap terbuka dan penerimaan terhadap keragaman pemangku kepentingan, yang bertujuan untuk memperluas peluang masyarakat dalam mengakses sektor

keuangan. (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Menurut Dixit & Ghosh (2013) inklusi keuangan adalah penyediaan layanan keuangan pada tingkat yang setara dan disertai biaya yang terjangkau bagi sebagian besar kelompok masyarakat berpendapatan rendah yang cenderung terpinggirkan, salah satu pendorong masyarakat menggunakan *e-wallet* adalah kemudahan akses yang ditawarkan sehingga, menyebabkan masyarakat berbondong-bondong memanfaatkan *e-wallet* seperti sebuah alternatif metode pembayaran. Kepopulerannya juga didukung berdasarkan survei yang diadakan oleh East Venture, dengan data sebagai berikut:

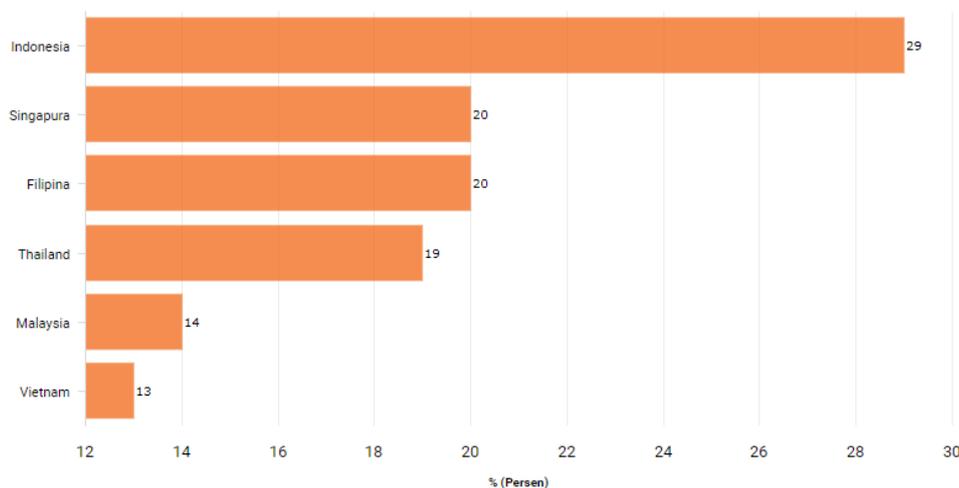


Gambar 1. 2 Metode Pembayaran yang sering digunakan di Indonesia

Sumber: East Ventures (2023)

Berdasar informasi tersebut dapat diketahui bahwa *e-wallet* merupakan metode pembayaran yang paling populer, dengan persentase sebesar 81%. Dompot digital mendominasi dengan 60%, diikuti oleh akun virtual (60%), transfer melalui bank (55%), pembayaran tunai atau bayar di tempat (55%), layanan *paylater* (32%), penggunaan kode QR atau QRIS (31%), transaksi melalui gerai ritel (22%), pembayaran instan melalui debit (12%), dan penggunaan kartu kredit (9%). Selain kajian survei yang diprakarsai oleh East Ventures, hasil penelitian terkini dari InsightAsia dengan judul "Konsistensi yang Membimbing: Prospek Industri Dompot Digital Tahun 2023" (sebagaimana terdokumentasi dalam Bank Indonesia, 2023) mengindikasikan bahwa masyarakat semakin cenderung memilih dompot digital sebagai opsi utama dalam menjalankan aktivitas transaksi keuangan,

mengungguli metode pembayaran secara tunai maupun transfer bank. Sejumlah 74% partisipan aktif memanfaatkan dompet digital pada beragam macam transaksi mereka. Data menunjukkan bahwa dominasi *e-wallet* dalam dunia pembayaran akan semakin kuat dan menjadi preferensi utama bagi individu dalam melakukan transaksi keuangan, baik dalam skala besar maupun kecil, peningkatan penggunaan *e-wallet* didukung oleh peningkatan akses internet, pengembangan fitur dan layanan serta kemudahan akses yang ditawarkan. Pada saat ini, perkembangan *e-wallet* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat positif, seiring dengan meningkatnya adopsi dan penggunaan. Fenomena ini didukung oleh data sebagai berikut:

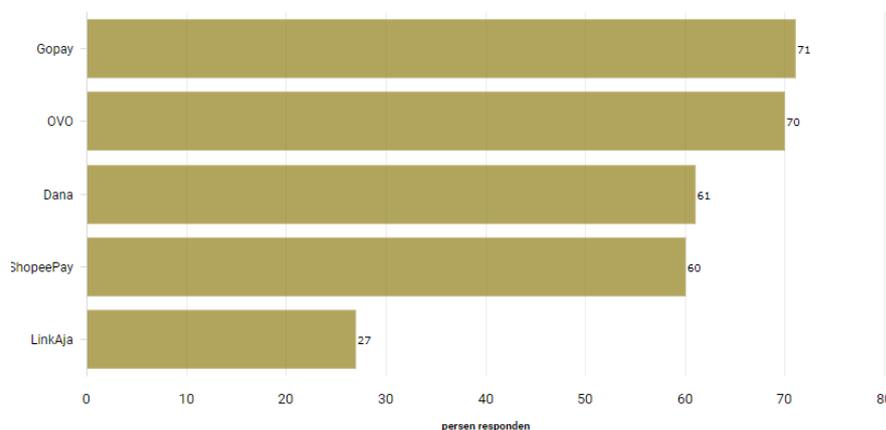


Gambar 1. 3 Data adopsi *E-wallet* di ASEAN tahun 2020

Sumber: Databoks (2022)

Berdasarkan gambar 1.3 diketahui bahwa Indonesia pada saat ini mendominasi penggunaan *e-wallet* di ASEAN, dengan persentase sebesar 29%, disusul oleh Singapura dan Filipina sebesar 20%. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai pemimpin dalam adopsi teknologi *e-wallet* di wilayah tersebut. Sementara itu, Singapura dan Filipina mengikuti dengan persentase masing-masing sebesar 20%, mencerminkan posisi kedua dan ketiga dalam penggunaan *e-wallet* di kawasan tersebut. Data ini secara jelas mengindikasikan bahwa Indonesia memainkan peran sentral dalam pemanfaatan *e-wallet* di ASEAN.

Pertumbuhan industri *e-wallet* di Indonesia tentu tidak terlepas dari ekosistem yang terus bertumbuh dan beradaptasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Tiny, 2020), Elemen-elemen yang terlibat dalam ekosistem *e-wallet* melibatkan entitas seperti pihak berwenang, penyelenggara layanan, konsumen, dan pelaku lain yang turut memanfaatkan infrastruktur digital bersama-sama, serta memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi keseluruhan Masyarakat. (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Ekosistem yang terstruktur akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan *e-wallet* secara lebih luas, selain itu kebijakan pemerintah yang positif akan menciptakan iklim yang kondusif bagi pertumbuhan *e-wallet*. Salah satu inisiatif pemerintah yang diimplementasikan melalui Bank Indonesia adalah Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yang dimulai dari tahun 2014 yang lalu, Integrasi ekonomi dan keuangan digital bertujuan untuk menghasilkan suatu struktur pembayaran yang aman, efisien, dan mulus. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas proses transaksi, yang dalam kesempatannya bisa berkontribusi baik atas pembangunan ekonomi berkelanjutan yang inklusif, kokoh, dan adil. (Bank Indonesia, 2020). Ekosistem dompet digital bertujuan untuk menyederhanakan pembayaran *online* dengan tujuan akhir meningkatkan jumlah pelanggan dan mengurangi potensi masalah keamanan. Berikut adalah data pihak-pihak yang terlibat ekosistem *e-wallet* sebagai penyedia layanan di Indonesia:



Gambar 1. 4 Data Penyedia *E-wallet* di Indonesia

Sumber: Databoks (2023)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui databoks seperti yang tersaji pada gambar 1.4 menunjukkan persaingan pasar *e-wallet* di Indonesia semakin ketat, aplikasi Gojek (Gopay) masih memimpin pasar *e-wallet* di Indonesia dengan proporsi pengguna 71%, disusul oleh Ovo dengan proporsi 70% dan Dana sebanyak 61% sebagai *e-wallet* yang paling sering digunakan. Perkembangan teknologi seperti smartphone dan internet memudahkan masyarakat untuk mengakses *e-wallet*, Ini menciptakan kesadaran yang lebih tinggi di kalangan masyarakat mengenai signifikansi pemanfaatan layanan keuangan digital.

Dengan merujuk kepada informasi yang terhimpun, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *e-wallet* di Indonesia tetap menampakkan kenaikan yang besar setiap tahunnya. Namun, perlu dicatat bahwa tingkat keamanan *e-wallet* sekarang masih dianggap rendah terutama di Indonesia. Itu dibuktikan dari banyaknya kasus penipuan serta pencurian data melalui aplikasi *e-wallet* yang terjadi selama beberapa tahun terakhir. Diperkuat berdasarkan data yang tersedia melalui Media Indonesia tahun 2021, dapat diketahui tingkat kebocoran data finansial/keuangan sebagai berikut:

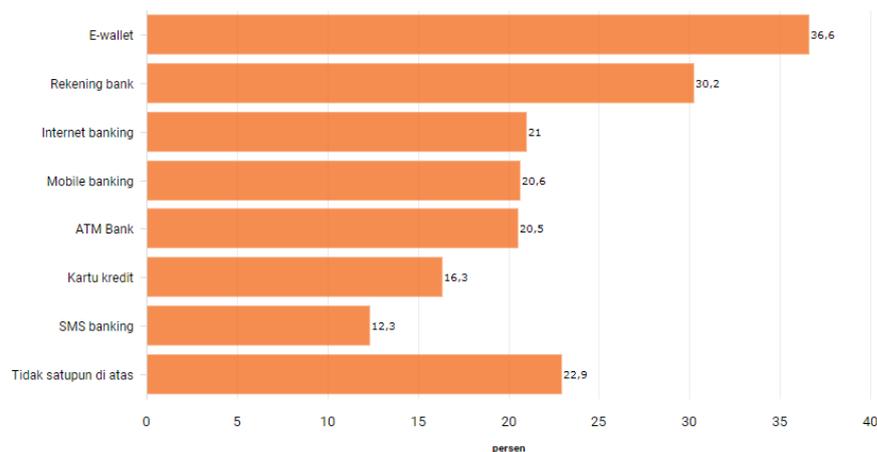


Gambar 1.5 Kebocoran data finansial/keuangan

Sumber: Media Indonesia (2021)

Berdasarkan ilustrasi pada Gambar 1.5, dapat disimpulkan bahwa sekitar 12,1% dari peserta penelitian melaporkan pengalaman mereka mengenai kebocoran data finansial atau keuangan. Lebih lanjut, dari kelompok responden yang mengalami kejadian tersebut, sebanyak 44,1% melaporkan adanya penurunan jumlah uang yang tersimpan dalam tabungan mereka di rekening bank. 32,2%

mengalami berkurangnya uang saldo di dompet digital, 28,1% melakukan transfer pembelian karena dihubungi oleh perusahaan/orang tertentu dan 16,5% mengalami kartu kredit/ATM mereka dibelanjakan oleh orang tak dikenal, ini menunjukkan bahwa masalah keamanan *e-wallet* terutama kebocoran data merupakan masalah yang serius di Indonesia. Belakangan ini, terungkap jika *e-wallet* ialah jenis produk ekonomi digital dan beggitu rentan atas potensi bocornya informasi, hal ini disebabkan *e-wallet* menyimpan data pribadi pengguna, seperti nama, alamat, umur, nomor telepon dan nomor rekening bank. Informasi yang terdapat potensial digunakan secara tidak benar oleh entitas yang tidak bertanggung jawab dengan tujuan melakukan tindakan pencurian atau penipuan. Tingkat keamanan *e-wallet* yang rendah di Indonesia juga dibuktikan oleh data yang diperoleh dari databoks yaitu seperti di bawah:



Gambar 1. 6 Tingkat kerentanan metode pembayaran di Indonesia

Sumber: Databoks (2021)

Data dari databoks seperti yang tersaji pada gambar 1.6, dapat diketahui dari beberapa produk perbankan dan layanan keuangan, responden menilai *e-wallet* adalah yang paling rentan mengalami masalah keamanan berupa kebocoran data dengan persentase sebesar 36,6%, disusul oleh rekening bank 30,2%, internet banking 21% dan mobile banking sebesar 26,5%. Ini menunjukkan bahwa sistem

pembayaran *e-wallet* di Indonesia masih sangat rentan mengalami kebocoran data dibandingkan metode pembayaran lainnya.

Masalah keamanan pada *e-wallet* merupakan faktor krusial yang dapat membahayakan pengguna karena menyebabkan kebocoran data, penipuan bahkan pencurian dana. Tingkat keamanan yang rendah pada *e-wallet* dicurigai mengurangi kepercayaan konsumen saat memanfaatkan *e-wallet* dimana berdampak atas penurunan pemakaian *e-wallet*. Berdasarkan teori keamanan terkait perlindungan teknis, menjelaskan bahwa individu akan menilai risiko dan keuntungan dari berbagai pilihan serta pada umumnya individu cenderung akan menghindari risiko apabila tingkat keamanan dan kepercayaan rendah (Sinaga et al., 2021). Pada konteks *e-wallet*, pengguna akan cenderung menghindari penggunaan *e-wallet* jika mereka merasa bahwa tingkat keamanannya rendah. Hal ini dikarenakan pengguna akan khawatir dengan risiko kehilangan data dan dana mereka. Jika mereka menganggap risiko tersebut cukup tinggi maka mereka tentu akan memilih metode pembayaran lain yang lebih aman. Berdasar Zhang et al. (2018) kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan individu atas perilaku yang sesuai dengan harapannya dari pihak lain. Dalam konteks *e-wallet*, jika terdapat masalah pada keamanan *e-wallet* maka pengguna tidak akan percaya dan mereka akan cenderung menghindari penggunaan *e-wallet*, fenomena yang terjadi di lapangan tidak sejalan dengan teori yang seharusnya. Timbulnya ketidaksesuaian situasi di lapangan mendorong peneliti untuk menjalankan studi mengenai pengaruh *technical protection*, *trust*, dan *perceived security* terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

Kota Pekanbaru ialah pusat pemerintahan juga kota terbesar di Provinsi Riau. Kota ini telah berkembang menjadi wilayah metropolitan yang signifikan, dan juga merupakan salah sentra ekonomi dan pusat jasa terbesar di Pulau Sumatera. Ekonomi kota ini terus tumbuh pesat di berbagai sektor usaha. Pertumbuhannya bahkan melebihi kota Palembang dan Padang, meskipun jumlah penduduknya lebih sedikit. Pekanbaru menduduki lokasi yang strategis karena berlokasi di jalur lintas timur Pulau Sumatera dan terkoneksi pada beragam pusat kota utama di Sumatera, layaknya Jambi, Medan, serta Padang. (Kompas, 2021). Hal ini menjadikan kota

pekanbaru sebagai pusat kegiatan ekonomi, sosial dan budaya di wilayah tersebut (Berita Pemko, 2019).

Selain itu, berdasarkan komposisi penduduk Kota Pekanbaru dapat diketahui sebagai berikut:

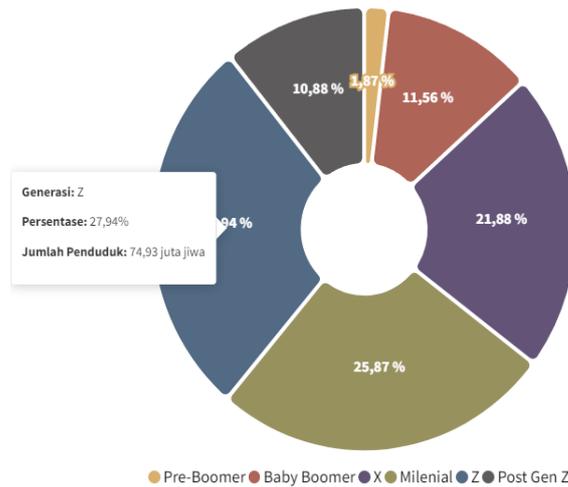
Generasi	Proporsi
Milenial	27,17%
Z	26,42%
Baby Boomer	20,96%
Gen X	15,20%
Post Gen Z	10,25%

Gambar 1. 7 Komposisi Penduduk Kota Pekanbaru

Sumber: BPS Kota Pekanbaru (2021)

Didasari oleh hasil SP2020 yaitu gambar 1.7 tercatat mayoritas penduduk di Kota Pekanbaru didominasi oleh Generasi Milineal (27,17%) dan Generasi Z (26,42%). Jumlah keseluruhan penduduk Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 983,356 jiwa dan sebanyak 26,42% adalah Generasi Z, jumlah Generasi Z di Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 259,802 jiwa (BPS Kota Pekanbaru, 2021). Meskipun generasi millennial masih mendominasi Kota Pekanbaru, namun potensi penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z sangat besar. Generasi Z adalah generasi yang paling paham teknologi dalam sejarah. Mereka lahir dan tumbuh di era digital, di mana teknologi sudah menjadi bagian integral dari kehidupan mereka (Alloway, 2015). Generasi Z ialah generasi yang lahir saat era digital, sehingga mereka sudah terbiasa menggunakan teknologi, termasuk *e-wallet*. Fakta ini dapat diverifikasi melalui penggunaan metode pembayaran yang paling umum di

kalangan Generasi Z, di mana dompet digital menjadi pilihan utama (89%), diikuti oleh penggunaan kartu debit/kredit (76%) dan QR Code (67%). (Kompas, 2023). Perlu diketahui komposisi penduduk Indonesia pada saat ini didominasi oleh Generasi Z, dengan data sebagai berikut:



Gambar 1. 8 Komposisi penduduk Indonesia

Sumber: Data Indonesia (2023)

Berdasarkan gambar 1.8 dapat diketahui pada saat ini mayoritas penduduk Indonesia didominasi oleh kelompok usia Generasi Z dengan proporsi sebesar 27,94%, Generasi Millennial mengikut dan mencapai 25,87%, juga Generasi X yang memiliki andil sebesar 21,88%. Generasi Z menandai aset berharga bagi Indonesia dalam mengoptimalkan potensi bonus demografi, dengan proyeksi kontribusi yang signifikan dari Generasi Z di sektor usia produktif pada tahun 2045. Berdasarkan prediksi Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, periode puncak demografi antara tahun 2030 hingga 2040 diharapkan akan mencapai puncaknya, di mana sekitar 64% dari keseluruhan populasi Indonesia akan terdiri dari individu usia produktif. (Kompas, 2023).

Namun disisi lain, tingkat literasi keuangan Generasi Z masih begitu rendah, sesuai perolehan informasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tergambar bahwa tingkat pemahaman keuangan pada Generasi Z hanya mencapai 44,4%, mengalami penurunan sebesar 3,94% jika dibandingkan dengan generasi milenial. Persentase

44,04% tersebut dapat dikategorikan sebagai tingkat pemahaman yang rendah, mengingat angka tersebut berada di bawah ambang batas 60%. (Okezone, 2023), dengan rendahnya tingkat literasi keuangan tentu akan menciptakan risiko yang signifikan, seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, serta adanya masalah keamanan. Dari sisi karakteristik, Generasi Z termasuk pada kategori *marketbank dan underbank*, Generasi Z memiliki daya beli yang tinggi namun mereka juga memiliki karakteristik yang unik, yaitu cenderung boros dan konsumtif. Sebagai generasi yang tumbuh dengan kemajuan teknologi, Generasi Z secara alami memiliki keterampilan teknologi yang tinggi, namun, tingkat pemahaman mereka terhadap literasi keuangan masih jauh di bawah standar yang dianggap memadai.

1.3 Rumusan Masalah

Setiap individu akan menilai risiko dan keuntungan dari berbagai pilihan serta pada umumnya individu cenderung akan menghindari risiko apabila perlindungan teknis dan tingkat keamanannya rendah (Wilson et al., 2021). Dalam konteks *e-wallet*, pengguna cenderung enggan menggunakan *e-wallet* apabila tingkat keamanan dan kepercayaannya rendah. Kondisi ini muncul karena pengguna khawatir terhadap risiko kehilangan data dan dana mereka, pengguna akan memilih metode pembayaran lain yang dianggap lebih aman.

Penelitian di berbagai negara secara konsisten menampakkan bahwasanya tingkat kepercayaan juga keamanan berpengaruh positif atas keputusan penggunaan sistem pembayaran elektronik (*e-wallet*). Begitu juga sebaliknya, apabila tingkat keamanan dan kepercayaan rendah diprediksi akan memiliki dampak negatif yang berakibat pada penurunan adopsi dan keputusan penggunaan *e-wallet*. Penelitian yang diadakan pada kota Irbid, Yordania mendapati keberadaan pengaruh positif diantara kepercayaan juga keamanan atas keputusan dalam menggunakan *e-wallet* (Al-Okaily, 2022). Selain itu penelitian yang diadakan di Malaysia menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* (Thaker et al., 2020). Hal ini juga terverifikasi melalui riset yang dilaksanakan di India, di mana

temuan penelitian mencerminkan dampak positif dan signifikan dari faktor keamanan terhadap penerimaan *e-wallet* (Deka, 2020).

Dalam konteks di Indonesia terdapat temuan menarik yang membedakan situasi ini dari tren umum yang teramati di negara-negara lain. Meskipun keamanan *e-wallet* di Indonesia cenderung lebih rendah daripada standar keamanan yang diharapkan, adopsi *e-wallet* di Indonesia tetap tinggi, temuan di Indonesia mengindikasikan perbedaan dengan hasil studi sebelumnya pada negara lain. Hal ini menjadi suatu paradoks dan menimbulkan pertanyaan apakah faktor keamanan dan kepercayaan yang biasanya dianggap krusial dalam pengambilan keputusan penggunaan *e-wallet* berlaku dengan cara yang sama di Indonesia atau terdapat perbedaan kasus. Dengan demikian, diperlukan konfirmasi lebih lanjut dan penelitian yang lebih mendalam untuk memahami dinamika unik yang ada di Indonesia.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis dapat menyimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap *technical protection* pada *e-wallet*?
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap *trust* pada *e-wallet*?
3. Bagaimana tanggapan responden terhadap *perceived security* pada *e-wallet*?
4. Bagaimana tanggapan responden terhadap *decision to use* pada *e-wallet*?
5. Apakah *technical protection* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*?
6. Apakah *technical protection* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived security*?
7. Apakah *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*?
8. Apakah *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *decision to use*?
9. Apakah *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *decision to use*?
10. Apakah *technical protection* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *decision to use* melalui *trust*?
11. Apakah *technical protection* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *decision to use* melalui *perceived security*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas maka diketahui tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap *technical protection* pada *e-wallet*
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap *trust* pada *e-wallet*
3. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap *perceived security* pada *e-wallet*
4. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap *decision to use* pada *e-wallet*
5. Untuk mengetahui apakah *technical protection* berpengaruh terhadap *trust*
6. Untuk mengetahui apakah *technical protection* berpengaruh terhadap *perceived security*
7. Untuk mengetahui apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *trust*
8. Untuk mengetahui apakah *trust* berpengaruh terhadap *decision to use*
9. Untuk mengetahui apakah *perceived security* berpengaruh terhadap *decision to use*
10. Untuk mengetahui apakah *technical protection* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *decision to use* melalui *trust*
11. Untuk mengetahui apakah *technical protection* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *decision to use* melalui *perceived security*

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Akademisi

- 1) Menambah pengetahuan dan pemahaman akademisi mengenai bagaimana pengaruh *technical protection*, *trust* dan *perceived security* terhadap Keputusan Penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z.
- 2) Menambah literatur dan referensi penelitian tentang penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z

1.6.2 Bagi Praktisi

- 1) Membantu penyedia layanan *e-wallet* dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, penyedia layanan *e-wallet* dapat mengembangkan strategi dan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Generasi Z.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Menyajikan struktur dan uraian singkat dari dokumen penelitian, mulai dari Bab I hingga Bab V, yang mencakup aspek-aspek sistematika laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup penjabaran secara menyeluruh, singkat, dan padat yang mencerminkan konten penelitian secara akurat. Bagian ini mencakup: Pengenalan Terhadap Objek Penelitian, Konteks Penelitian, Posisi Permasalahan, Maksud Penelitian, Implikasi Signifikan, serta Tata Urutan Pengembangan Naskah Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian berikut mengandung dasar teori yang meliputi konsep secara umum hingga yang bersifat khusus, disertai dengan tinjauan literatur terdahulu, serta diakhiri dengan merangkai kerangka pemikiran penelitian. Selanjutnya, hipotesis dapat disusun jika diperlukan sebagai simpulan dari pembahasan ini.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian berikut menggarisbawahi strategi, teknik, dan metode yang diterapkan dalam merangkai dan menyelidiki temuan yang memiliki kapabilitas untuk memberikan solusi terhadap permasalahan penelitian yang dihadapi. Sekilas, bab ini mencakup eksposisi mendalam mengenai: Tipe Penelitian, Pengoperasionalan Variabel, Lingkup Populasi dan Sampel (dalam konteks kuantitatif) / Konteks Sosial (dalam konteks kualitatif), Prakarsa Pengumpulan Data, Pemeriksaan Keandalan dan Validitas, bersama dengan Rincian Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rumusan masalah dan tujuan penelitian, yang dibagi menjadi beberapa subjudul, menentukan bagaimana temuan dan analisis penelitian disajikan. Penjelasan temuan penelitian dan diskusi atau analisa mendalam adalah dua bagian utama dari bagian ini. Setiap tahap pembahasan dimulai dengan analisis data yang teliti, kemudian diinterpretasikan dengan cermat, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan yang tegas. Dalam konteks pembahasan, penelitian ini secara kritis dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya atau kerangka teoritis yang relevan, menciptakan dimensi analisis yang lebih mendalam dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman ilmiah.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan adalah respons terhadap pertanyaan penelitian, yang selanjutnya bertransformasi menjadi rekomendasi yang terkait dengan dampak positif dari penelitian tersebut..