

BAB I

PENDAHULUAN

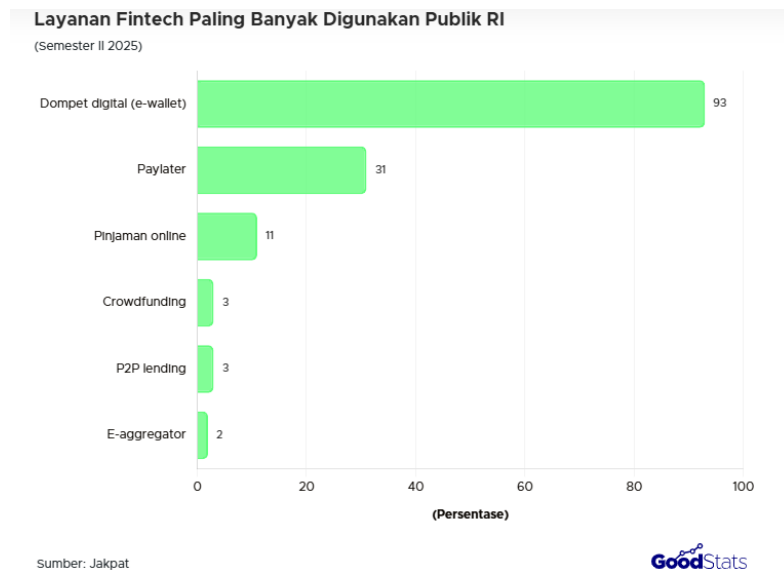
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat sudah menciptakan beragam inovasi dalam sektor kehidupan. Salah satunya pada sektor finansial yang mengalami perkembangan yang lebih canggih dan efisien yakni teknologi finansial atau yang sering disebut dengan *Financial Technology (fintech)* (Fikri Azka, 2021). Sebagai bagian dari layanan keuangan yang inovatif, *finceth* menawarkan layanan keuangan berbasis teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan transaksi bagi pengguna, sehingga mampu mengubah perilaku masyarakat dari cara transaksi tradisional berbasis uang tunai menuju cara transaksi digital yang lebih modern (Panetta et al., 2023). Kondisi tersebut sejalan dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia yang terus mengalami pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya. Berdasarkan survey Asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet di Indonesia telah menembus angka 221,56 juta jiwa dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5% terhadap total proporsi demografi nasional. Peningkatan mengindikasikan bahwa masyarakat Indonesia semakin siap menerima berbagai inovasi teknologi digital, termasuk dalam aktivitas pembayaran elektronik.

Perkembangan teknologi digital turut mendorong memicu pergeseran perilaku masyarakat dari metode pembayaran konvensional ke pembayaran digital. Perubahan tersebut didukung oleh berbagai inovasi sistem pembayaran digital, seperti halnya *mobile banking*, *quick response code* Indonesia standard (QRIS),

serta dompet digital (*e-wallet*). Melalui berbagai layanan tersebut, masyarakat dapat melakukan transaksi non tunai fleksibel, pembayaran digital tanpa batas, dan pembayaran seluler bebas repot (Rahmatullah, 2025). Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran juga terus memperkuat digitalisasi melalui perkembangan Qris, BI-FAST, dan berbagai infrastruktur pembayaran lainnya guna meningkatkan efisiensi sistem pembayaran nasional. Hingga akhir tahun 2025, total masyarakat yang memanfaatkan qris menyentuh angka 59,53 juta pengguna dengan 42,75 juta merchant, sementara volume transaksi qris tumbuh sekitar 139,99% dari tahun ke tahun. Kondisi ini membuktikan peran transaksi digital kini menjadi pilar utama penggerak roda ekonomi masyarakat Indonesia. Dengan menggunakan *e-wallet*, pengguna dapat memproses transaksi secara instan, aman, dan prakti hanya dengan perangkat dan koneksi internet (Bank Indonesia, 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi keuangan yang turut mendorong pertumbuhan penggunaan dompet digital (*e-wallet*) sebagai bagian dari layanan *financial technology (fintech)* yang berkembang pesat di Indonesia. Kehadiran dompet digital memfasilitasi kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan berbagai jenis transaksi, mulai dari pembayaran pembelian barang dan jasa, pembayaran tagihan, transfer dana, hingga transaksi menggunakan qris hanya melalui telepon pintar (Wahyu & Rikumahu, 2022).



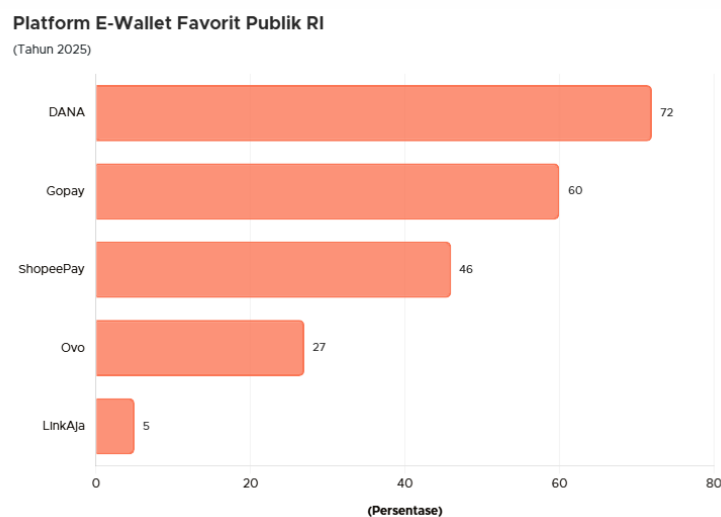
Gambar 1.1 Layanan Fintech di Indonesia

Sumber : Goodstats 2025

Survei GoodStats (2025) pada gambar 1.1 menunjukkan sebanyak 93% responden mengaku telah menggunakan layanan *e-wallet* dalam enam bulan terakhir. Sehingga menjadikan sebagai layanan *fintech* yang paling banyak dimanfaatkan di Indonesia. Selain itu, sekitar 80% responden menyatakan bahwa *e-wallet* kini telah bertransformasi sebagai instrumen transaksi utama dalam rutinitas harian masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dompet digital semakin diterima oleh masyarakat sebagai instrumen pembayaran yang praktis sekaligus berperan penting dalam mendukung percepatan transformasi ekonomi digital.

Pesatnya perkembangan penggunaan dompet digital juga diikuti oleh meningkatnya persaingan di industri pembayaran digital. Berbagai penyedia layanan, seperti DANA, GoPay, ShopeePay, OVO, dan LinkAja, terus berupaya meningkatkan daya saing melalui inovasi layanan, penguatan sistem keamanan, serta penyediaan berbagai program promosi guna mempertahankan dan

meningkatkan loyalitas pengguna. Berdasarkan hasil survei Jakpat yang dipublikasikan oleh GoodStats, DANA berhasil mendominasi sebagai platform yang paling aktif digunakan di Indonesia, dengan 72% responden menyatakan menggunakan aplikasi tersebut sepanjang tahun 2025. Hasil ini menunjukkan bahwa DANA mampu mempertahankan posisinya sebagai platform dompet digital yang paling dominan dimanfaatkan oleh public, terlepas dari persaingan antar penyedia layanan semakin ketat.



Gambar 1.2 Platform Dompet digital favorit di Indonesia

Sumber : Goodstats 2025

Meningkatnya jumlah pengguna DANA mengindikasikan bahwa masyarakat semakin menerima penggunaan dompet komponen integral dalam rutinitas transaksi sehari-hari. Meskipun demikian, tingginya jumlah pengguna tidak selalu mencerminkan tingginya tingkat adopsi teknologi secara berkelanjutan. Sebagian pengguna memanfaatkan DANA hanya ketika tersedia program promosi, seperti cashback atau potongan harga, sedangkan pengguna lainnya telah menjadikan aplikasi tersebut sebagai metode pembayaran utama dalam berbagai

aktivitas ekonomi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan individu dalam mengadopsi suatu teknologi tidak semata-mata dideterminasi oleh ketersediaan aplikasi, melainkan juga didorong oleh berbagai determinan yang memengaruhi perilaku pengguna dalam menerima, menggunakan, dan mempertahankan penggunaan teknologi tersebut secara berkelanjutan (Muhammad Celebastian Sugiarto & Imronudin, 2024).

Meskipun penggunaan dompet digital terus mengalami peningkatan tingginya jumlah pengguna belum tentu menunjukkan bahwa seluruh pengguna telah mengadopsi teknologi tersebut secara optimal. Adopsi teknologi tidak hanya ditunjukkan oleh keputusan untuk menggunakan suatu aplikasi, tetapi juga oleh intensitas penggunaan, keberlanjutan penggunaan, serta pemanfaatan berbagai fitur yang tersedia. Perbedaan perilaku tersebut menunjukkan bahwa keputusan seseorang dalam mengadopsi dompet digital dideterminasi oleh berbagai aspek pendorong, baik yang bersumber dari persepsi subjektif maupun lingkungan sekitar. Dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, faktor-faktor yang diyakini memengaruhi adopsi teknologi meliputi *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* (Safitri & Sari, 2024). Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut menjadi penting untuk dikaji dalam menjelaskan perilaku adopsi dompet digital DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi adopsi dompet digital adalah *effort expectancy* yang menggambarkan persepsi kemudahan pengguna dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan suatu teknologi. Dalam konteks dompet digital, kemudahan melakukan registrasi akun, mengisi saldo, melakukan

transfer, pembayaran melalui qris, hingga mengakses berbagai fitur transaksi menjadi aspek yang dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. DANA telah menghadirkan antarmuka yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta integritas dengan berbagai layanan pembayaran sehingga diharapkan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang mudah bagi masyarakat.

Meskipun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa persepsi tingkat kemudahan penggunaan bukanlah satu-satunya pertimbangan utama yang memengaruhi keputusan menggunakan dompet digital, khususnya pada Generasi Z. Sebagai kelompok demografis yang tumbuh beriringan dengan akselerasi teknologi informasi, Generasi Z memiliki tingkat literasi digital yang relatif tinggi sehingga lebih mudah beradaptasi dengan berbagai aplikasi berbasis teknologi. Akibatnya, kemudahan penggunaan tidak lagi dipandang sebagai keunggulan kompetitif, melainkan telah menjadi karakteristik dasar yang dianggap dimiliki oleh hampir seluruh aplikasi *e-wallet* (Audita dan Meiranto, 2024).

Perbedaan pandangan tersebut juga tercermin pada hasil penelitian terdahulu. Penelitian Safitri dan Sari (2024) menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin mudah suatu aplikasi dipelajari dan dioperasikan, semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk memanfaatkannya secara berkelanjutan. Sebaliknya, penelitian Laras Audita & Wahyu Meiranto, (2024) menemukan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat

penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Kota Semarang. Temuan tersebut dijelaskan oleh tingginya tingkat literasi digital responden sehingga kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan penggunaan dompet digital. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *effort expectancy* terhadap adopsi dompet digital masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya pada pengguna DANA dari kalangan Generasi Z di Kota Bandung.

Selain kemudahan penggunaan, *social influence* atau pengaruh sosial juga diperkirakan berperan dalam memengaruhi adopsi seseorang untuk menggunakan dompet digital. Generasi Z merupakan kelompok yang memiliki intensitas interaksi yang tinggi melalui media sosial sehingga informasi mengenai suatu produk atau layanan mudah diperoleh dari teman sebaya, keluarga, komunitas, maupun *content creator*. Berbagai program promosi yang ditawarkan DANA, seperti *cashback*, potongan harga, voucher, dan program *referral*, turut mendorong penyebaran informasi melalui jaringan sosial pengguna. Oleh karena itu, keputusan untuk menggunakan dompet digital tidak hanya didasarkan pada kebutuhan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman, rekomendasi, serta opini yang berkembang di lingkungan *social* (Permatasari & Sari, 2023).

Penelitian Prawira dan Ridanasti (2024) menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan dompet digital. Semakin besar dukungan dan dorongan yang diberikan oleh lingkungan sosial, semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital. Hasil

serupa juga ditemukan oleh Safitri dan Sari (2024) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial merupakan salah satu determinan penting dalam meningkatkan *behavioral intention* pengguna *e-wallet*. Meskipun demikian, tingkat pengaruh sosial dapat berbeda pada setiap kelompok pengguna, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap pengguna DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

Faktor lain yang diperkirakan memengaruhi adopsi dompet digital adalah *facilitating conditions*, yaitu kondisi yang mendukung individu dalam menggunakan suatu teknologi. Penggunaan dompet digital tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik aplikasi, tetapi juga memerlukan dukungan berupa perangkat *smartphone*, akses internet yang memadai, keamanan sistem, serta tersedianya jaringan merchant yang menerima pembayaran digital melalui QRIS (Akbar Tavid dan Kurniawati, 2024). Seiring berkembangnya digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia, infrastruktur pendukung tersebut semakin luas sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara digital.

Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang berpotensi menghambat penggunaan dompet digital, seperti gangguan koneksi internet, keterbatasan perangkat, maupun kendala teknis yang terjadi pada aplikasi. Penelitian Kevin Akbar Tavid dan Kurniawati (2024) menunjukkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan *e-wallet*, karena ketersediaan fasilitas pendukung mampu meningkatkan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan teknologi pembayaran

digital. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Safitri dan Sari (2024) yang menyimpulkan bahwa kondisi pendukung berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-wallet* melalui peningkatan niat penggunaan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas pendukung menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong keberhasilan adopsi dompet digital.

Sebagai salah satu platform dompet digital dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia, DANA telah menjadi bagian penting dari aktivitas transaksi masyarakat, terutama di kalangan Generasi Z. Meskipun demikian, tingginya jumlah pengguna belum tentu mencerminkan tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Sebagian pengguna hanya memanfaatkan DANA ketika tersedia promosi, seperti *cashback* atau potongan harga, sedangkan sebagian lainnya menggunakan aplikasi tersebut secara rutin untuk berbagai transaksi, seperti pembayaran melalui QRIS, transfer dana, pembelian produk digital, hingga pembayaran tagihan. Variasi perilaku tersebut menunjukkan bahwa tingkat adopsi dompet digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang perlu dianalisis secara lebih mendalam. (Wulandari & Idayanti, 2023)

Berbagai penelitian terdahulu juga memperlihatkan hasil yang berbeda mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi *e-wallet*. Penelitian Utami dan Irwansyah mengenai pengguna DANA di Kota Samarinda menunjukkan bahwa tidak seluruh konstruk dalam model UTAUT2 memberikan pengaruh yang sama terhadap perilaku penggunaan DANA. Penelitian lain mengenai penggunaan dompet digital di Indonesia juga menemukan bahwa hubungan antara *effort*

expectancy, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap niat maupun perilaku penggunaan masih menghasilkan temuan yang beragam pada karakteristik responden yang berbeda.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidak konsistenan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dompet digital, khususnya pada pengguna DANA dari kalangan Generasi Z di Kota Bandung. Berdasarkan kondisi tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis **Pengaruh *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap adopsi dompet digital Pada pengguna DANA pada Generasi Z di Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah dari penelitian ini antara lain :

1. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung?
2. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung?
3. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung?
4. Apakah *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari, mengumpulkan dan mendapatkan informasi sehubungan dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek – aspek yang memengaruhi adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi:

1. Pengaruh *effort expectancy* terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
2. Pengaruh *social influence* terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
3. Pengaruh *Facilitating conditions* terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
4. Pengaruh *effort expectancy, social influence, facilitating conditions* terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori-teori terkait adopsi teknologi, khususnya dalam konteks penggunaan *e-wallet* di kalangan generasi Z. Dengan menggunakan model UTAUT, penelitian ini dapat mengkonfirmasi teori-teori yang ada terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi digital khususnya *e-wallet*

1.4.2 Kegunaan Praktisi

1. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang alasan-alasan generasi Z di kota Bandung dalam mengadopsi atau menolak penggunaan *e-wallet* DANA, mengenai faktor – faktor yang memengaruhi penggunaan *e-wallet* DANA, sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan layanan *e-wallet* secara optimal dan berkelanjutan.
2. Hasil penelitian dapat membantu pengelola aplikasi DANA dalam memahami faktor – faktor yang memengaruhi adopsi *e-wallet* pada generasi Z, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan fitur, peningkatan layanan, serta strategi penggunaan yang lebih efektif.

1.5 Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jan 2026	Jan-Feb 2026	Mar-Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026
1	Tahap persiapan					
	- Penyusunan proposal					
	- Seminar proposal					
2	Tahap pengumpulan data					
3	Tahap pengolahan data					
	- Tabulasi data					
	- Pengolahan & Analisis data					
4	Tahap penulisan					
	- Bimbingan dan diskusi hasil					
	- Finalisasi skripsi					
5	Ujian Sidang Skripsi					