

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pusataka

Kajian Pustakan dalam penelitian ini berfokuskan pada variabel yang di teliti yaitu *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) pada penggunaan DANA generasi Z di Kota Bandung.dengan menerapkan pendekatan Model *Unified Theory Acceptance and Use of Techology* (UTAUT)

2.1.1 Kajian Teori yang Berhubungan dengan Topik Penelitian

2.1.1.1 *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology adalah kerangka teoritis yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al. (2003) sebagai peningkatan dari berbagai model penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya, termasuk *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Diffusion of Innovation Theory*. Teori ini dirancang untuk menjelaskan niat dan perilaku individu dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi. Sebagai pengembang teoritis, UTAUT mengintegrasikan berbagai konstruksi utama yang sebelumnya tersebar di seluruh teori yang ada ke dalam satu model terpadu. (Indah & Agustin, 2019)

Tujuan utama UTAUT adalah untuk memprediksi penerimaan teknologi, menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan, serta untuk memahami perilaku penggunaan teknologi yang sebenarnya. Teori ini

mengasumsikan bahwa individu rasional dalam proses pengambilan keputusan, mempertimbangkan manfaat, kemudahan penggunaan, Pengaruh social, dan kondisi fasilitas sebelum mengadopsi teknologi. UTAUT terdiri dari empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.(Amelia & Syaefulloh, 2023)

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, teori UTAUT terus digunakan dalam berbagai konteks penelitian, khususnya pada bidang sistem informasi, perilaku konsumen, dan teknologi keuangan (*financial technology*). Dalam era digital modern, keputusan individu dalam menggunakan teknologi tidak semata-mata didasarkan pada pertimbangan manfaat dan kemudahan, tetapi juga dipengaruhi lingkungan pendukung. Akibatnya, UTAUT telah menjadi teori yang sangat relevan untuk memahami perilaku manusia di tengah kompleksitas teknologi yang berkembang (Mutiar dkk. 2025).

UTAUT telah banyak diterapkan dalam berbagai kontek perilaku, seperti adopsi *mobile banking*, *e-commerce*, *e-govermment*, dan penggunaan *e-wallet*. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor dalam model UTAUT sangat penting untuk merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan penerimaan teknologi dan untuk menjelaskan alasan individu menerima atau menolak penggunaan sistem teknologi tertentu (Putri & Sundari, 2024).

Dalam konteks penelitian ini, teori UTAUT digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan pendekatan psikologis dan teknologi terhadap perilaku adopsi dompet digital. Penggunaan *e-wallet* melibatkan keputusan individu untuk memanfaatkan teknologi untuk melakukan transaksi keuangan, seperti pembayaran,

transfer dana, dan pengelolaan saldo secara digital. Perilaku adopsi *e-wallet* dapat bervariasi di antara individu, tergantung pada persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, serta ketersediaan fasilitas pendukung.

2.1.2 Kajian Pustaka Tiap Variabel Penelitian

2.1.2.1 *Financial Technology*

Financial technology adalah istilah yang muncul dari penggabungan konsep *financial* dan *technology*, secara khusus mengacu pada pemanfaatan inovasi teknologi dalam layanan dan produk keuangan. Menurut Bank Indonesia, *fintech* merupakan hasil integritas antara layanan keuangan dan teknologi, yang mengubah model bisnis tradisional yang memerlukan interaksi tatap muka dan transaksi tunai menjadi sistem digital yang memfasilitasi transaksi jarak jauh yang cepat dan efisien. Melalui penerapan *fintech*, proses pembayaran dan layanan keuangan dapat dijalankan hanya dalam hitungan detik melalui perangkat digital, sehingga menghilangkan persyaratan kehadiran fisik di lembaga perbankan (Bank Indonesia, 2020).

Secara umum, *fintech* mencakup penggunaan teknologi baru untuk mendigitalkan, menyederhanakan, dan mempercepat layanan keuangan yang selama ini dilakukan secara konvensional. Aplikasinya, seperti pembayaran digital, pinjaman online, investasi digital, manajemen keuangan, dan layanan keuangan lainnya, semakin mempermudah pelanggan dan bisnis untuk mendapatkan layanan finansial (Kusuma & Asmoro, 2021).

2.1.2.2 Adopsi *E-wallet*

E-wallet merupakan sarana berbasis teknologi yang memfasilitasi pengguna untuk menyimpan, mengelola, serta melakukan transaksi menggunakan uang elektronik melalui berbagai perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. *E-wallet* berfungsi sebagai pengganti fisik dari dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit. Berdasarkan regulasi Bank Indonesia nomor 18/40/PBI/2016 mengenai penyelenggaraan transaksi pembayaran. Dompet digital (*e-wallet*) didefinisikan sebagai platform digital yang menyimpan data instrumen pembayaran antara lain, alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang digital, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Layanan ini dapat dioperasikan oleh institusi perbankan maupun non – bank yang telah mengantongi izin resmi sebagai penerbitan uang digital (Bank Indonesia, 2016). Berbeda dengan *e-money* yang menggunakan *chip*, *e-wallet* ini berfungsi melalui aplikasi dan konektivitas internet. Dalam konteks Indonesia, beberapa *e-wallet* telah menjadi terkenal, salah satunya aplikasi Dana.

Adopsi *e-wallet* menjadi penting seiring dengan perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran. *E-wallet* memungkinkan pengguna melakukan pembayaran secara non-tunai dengan lebih cepat, mudah, dan efisien melalui perangkat digital, sehingga mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Kemudahan penggunaan serta fleksibilitas transaksi menjadikan *e-wallet* sebagai alternatif pembayaran yang relevan di era digital. (Oktavia dkk, 2024).

Kehadiran *e-wallet* tentu sangat membantu dan melakukan transaksi finansial (Umsida, 2024). Berikut beberapa kelebihan *e-wallet* :

a. Memudahkan trasaksi

Dengan *e-wallet* seseorang bias melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu keluar rumah, dari mulai pembelian barang atau jasa hingga pembayaran tagihan bahkan bias melakukan investasi.

b. Manfaat

Layanan *e-wallet* dapat menawarkan *cashback* dan promo menarik, yang menjadi daya tarik tambahan bagi pengguna.

c. Kepercayaan

Layanan *e-wallet* telah ditingkat infrastruktur keamanan yang kuat, sehingga memastikan setiap transaksi pengguna harus menjalani prosedur verifikasi identitas. *E-wallet* menggabungkan berbagai mekanisme keamanan, termasuk PIN, sidik jari, dan pemindaian wajah untuk meningkatkan keamanan

d. Mudah diidentifikasi

Setiap transaksi keuangan yang dilakukan melalui dompet digital akan didokumentasikan secara sistematis oleh sistem. Akibatnya, pengguna diberikan kemampuan untuk dengan mudah mengakses catatan komprehensif dari riwayat transaksi mereka, sehingga memfasilitasi pemantauan arus masuk dan arus keluar keuangan individu.

e. Mengurangi risiko uang palsu

Karena bersifat *cashless* yang melekat pada *e-wallet* membuat penggunaan mata uang palsu tidak mungkin dilakukan. Akibatnya, *e-wallet* memiliki potensi untuk mengurangi peredaran uang palsu. Selain itu, transaksi menggunakan *e-wallet* tidak memerlukan waktu untuk menunggu kembalian karena nominal yang dikirim sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Suyanto, (2015). Terdapat indikator yang mempengaruhi pemilihan *e-wallet*, antara lain :

a. Aksesibilitas dan Tingkat Popularitas

Kepopuleran serta kemudahan akses menjadi alasan utama masyarakat dalam memilih dompet digital. Faktor famililitas dan tingkat kepercayaan terhadap platform yang sudah dikenal luas membuat pengguna lebih merasa aman dan nyaman saat bertransaksi

b. Fitur dan fungsionalitas

Setiap dompet digital dibekali dengan beragam fitur pendukung yang berbeda, mulai dari transaksi pembayaran tagihan hingga layanan transfer dana. Keberagaman fungsi khusus ini menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam menentukan platform yang paling sesuai dengan kebutuhan harian mereka.

c. Faktor Keamanan

Pertimbangan utama masyarakat dalam memilih platform dompet digital sangat bergantung pada seberapa aman data pribadi dan transaksi keuangan mereka terlindungi. Pengguna cenderung menaruh preferensi lebih pada

aplikasi yang dibekali skema keamanan berlapis, salah satunya lewat penerapan autentikasi dua faktor.

d. Kompatibilitas dan integritas

Kecepatan dan kemudahan dompet digital dalam terhubung dengan berbagai platform pilihan pengguna menjadi pertimbangan utama, khususnya bagi mereka yang rutin melakukan transaksi e-commerce. *Fleksibilitas* integrasi ini sangat memengaruhi keputusan pengguna dalam menentukan platform yang paling praktis

e. Biaya dan tariff

Struktur biaya dan ketentuan tariff menjadi salah satu poin utama yang perlu diperhitungkan pengguna saat memilih dompet digital. Pengguna biasanya akan menimbang serta membandingkan beban biaya tersebut dengan tingkat efisiensi, kemudahan, dan nilai manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi.

f. Dukungan pelanggan dan layanan pendukung

Kemudahan dalam mengakses layanan bantuan menjadi kebutuhan penting bagi pengguna dompet digital. Keberadaan saluran *hotline* yang responsive memberikan rasa aman ketika pengguna menghadapi kendala teknis atau memerlukan informasi tambahan terkait penggunaan aplikasi.

g. Reputasi dan kepercayaan

Rekam jejak pengembang menjadi salah satu pertimbangan utama masyarakat dalam memilih dompet digital. Platform yang dikelola oleh perusahaan terpercaya dengan reputasi solid di bidang keamanan serta keandalan sistem cenderung lebih diprioritaskan oleh pengguna.

2.1.2.3 *Effort Expectancy*

Effort expectancy (harapan Usaha) dimaknai sebagai persepsi kemudahan terkait dengan penggunaan teknologi. *Effort expectancy* memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap suatu sistem. Ketika platform dirancang secara intuitif dan praktis, tenaga yang dikeluarkan pengguna menjadi sangat minimal. Sebaliknya, antarmuka yang rumit menuntut alokasi waktu dan usaha yang jauh lebih besar dalam penggunaannya. (Anugrah & Ompunggun, 2021). *Effort expectancy* menunjukkan taraf kenyamanan yang dirasakan individu dalam kaitannya dengan pemanfaatan teknologi tertentu. Variabel-variabel ini menjelaskan sejauh mana suatu sistem atau teknologi dianggap mudah untuk dipelajari, dipahami, dan dioperasikan oleh pengguna. Dalam konteks adopsi *e-wallet*, *effort expectancy* berkaitan dengan penilaian pengguna tentang keramahan pengguna aplikasi, kesederhanaan yang terlibat dalam melaksanakan transaksi seperti pengisian ulang, pembayaran, dan transfer dana (Mulyani dkk. 2023).

Venkatesh dkk. (2003) *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan pada niat yang terkait dengan pemanfaatan teknologi, terutama selama fase awal adopsi ketika pengguna tidak memiliki pengalaman yang memadai. Semakin rendah tingkat upaya yang diperlukan untuk menerapkan teknologi, semakin besar kecenderungan individu untuk menerimanya. Penelitian Oliveira dkk. (2016) juga menegaskan bahwa kegunaan merupakan elemen penting yang mendorong adopsi layanan pembayaran digital, terutama di antara pengguna yang lebih muda dan demografi yang terbiasa dengan teknologi berbasis aplikasi.

Effort expectancy mencerminkan penilaian subjektif individu tentang kerumitan teknologi. Ketika suatu teknologi dianggap terlalu kompleks, individu cenderung menunjukkan keengganan terhadap penerapannya, terlepas dari manfaat besar teknologi tersebut. Sebaliknya, teknologi yang ditandai dengan kemudahan penggunaan menumbuhkan sikap yang menguntungkan dan meningkatkan minat dalam pemanfaatannya yang berkelanjutan (Damayanti dkk 2021). Adapun indikator dalam variabel ini sebagai berikut :

- a. *Perceived ease of use*, ialah keyakinan atau persepsi pengguna bahwa suatu teknologi dapat dioperasikan tanpa hambatan atau kesulitan yang berarti
- b. *Complexity*, ialah pandangan individu mengenai sejauh mana suatu sistem dinilai rumit atau membutuhkan usaha ekstra untuk dijalankan.
- c. *Ease of use*, ialah, ukuran yang menunjukkan seberapa praktis dan mudahnya sebuah inovasi teknologi untuk diterapkan oleh pengguna.

2.1.2.4 Social Influence

Social influence diartikan tingkat persepsi seseorang individu meyakini bahwa lingkungan sekitar atau orang-orang di sekitarnya memengaruhi keputusannya untuk mengadopsi teknologi baru, hal ini didasari oleh adanya persepsi maupun dorongan yang timbul dari relasi dan lingkungan sosial mereka (Venkatesh dkk, 2003). Pengaruh sosial sangat penting selama fase awal adopsi teknologi, namun signifikansinya telah berkurang bersamaan dengan penggunaan teknologi tersebut (Mellissa dkk. 2020).

Social influence merupakan penentu eksternal yang secara signifikan mempengaruhi kecenderungan individu untuk terlibat dengan teknologi, yang berkaitan dengan berbagai dampak dan paksaan yang berasal dari lingkungan sosial mereka, termasuk anggota keluarga, teman sebaya, ataupun rekan profesional, selama proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan adopsi inovasi teknologi (Prastiawan, Aisjah, dan Rofiaty, 2021). Ini menjelaskan dinamika di mana individu merasakan efek dari norma sosial atau ekspektasi rekan-rekan mereka, yang, pada akhirnya membentuk sikap dan perilaku mereka mengenai teknologi yang muncul. Adapun indikator menurut Venkatesh dalam Laela dan Asdar, (2022) *social influence* adalah sebagai berikut ;

- a. *Subjective norm*, ialah sejauh mana persepsi atau pandangan dari orang-orang berpengaruh di sekitar individu dalam mendorongnya untuk memanfaatkan suatu teknologi baru.
- b. *Social factors*, ialah komponen yang berasal dari kelompok sosial yang memicu dan memengaruhi keputusan individu untuk memanfaatkan sebuah platform
- c. *Image*, ialah hasil yang dihasilkan dari penggunaan system.

2.1.2.5 Facilitating Condition

Facilitating Conditions berkaitan dengan penilaian individu tentang sejauh mana sumber daya dan sistem pendukung dapat diakses untuk pemanfaatan teknologi tertentu. Faktor-faktor ini meliputi ketersediaan perangkat, akses ke jaringan internet, keahlian pengguna, serta dukungan teknis yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi. Dalam kerangka *e-wallet*, kondisi memfasilitasi berkaitan

dengan kepemilikan smartphone, stabilitas jaringan internet, pemahaman oleh pengguna, serta layanan bantuan yang disediakan oleh penyedia layanan e-wallet.(Nandru dkk, 2024).

Menurut Venkatesh dkk (2003), *facilitating conditions* memberikan efek langsung pada perilaku penggunaan aktual, terutama ketika pengguna memiliki niat terencana untuk terlibat dengan teknologi. Penelitian Tamilmani dkk. (2021) menyatakan bahwa meskipun individu memiliki posisi yang menguntungkan terhadap teknologi, keterbatasan dalam fasilitas dan infrastruktur dapat secara signifikan menghambat implementasi praktisnya.

Facilitating conditions mencerminkan kesiapan lingkungan teknis dan sumber daya manusia dalam mendukung adopsi teknologi. Semakin baik kondisi yang memfasilitasi, maka peningkatan kemungkinan individu terlibat dengan teknologi secara berkelanjutan. Dalam konteks pemanfaatan *e-wallet*, bantuan teknis dan aksesibilitas muncul sebagai penentu penting untuk memastikan pelaksanaan transaksi yang mulus dan untuk mengurangi hambatan penggunaan (Permatasari & Sari, 2023).

2.1.3 Keterkaitan antar variabel penelitian

Keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka teoritis *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis (2003) melalui artikel berjudul *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View* yang dipublikasikan dalam jurnal MIS Quarterly. Model UTAUT menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh

sejumlah konstruk psikologis dan kontekstual yang membentuk niat serta perilaku penggunaan aktual.

Secara konseptual, UTAUT mengintegrasikan delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Diffusion of Innovation Theory* (DOI), sehingga memiliki daya prediksi yang lebih kuat dalam menjelaskan adopsi teknologi. Dalam model tersebut, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* merupakan determinan utama yang berpengaruh terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi. Oleh karena itu, ketiga konstruk tersebut dipandang relevan untuk menjelaskan adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

2.1.3.1 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap Adopsi E-wallet DANA

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan individu dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Menurut Venkatesh dkk. (2003). Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi, terutama pada tahap awal penggunaan teknologi, ketika individu masih menilai apakah suatu sistem mudah dipelajari dan dioperasikan. Semakin rendah usaha yang diperlukan, semakin tinggi kecenderungan individu untuk menerima teknologi tersebut.

Dalam konteks *e-wallet*, kemudahan navigasi aplikasi, proses transaksi yang sederhana, serta fitur yang mudah dipahami akan menurunkan hambatan kognitif pengguna. Generasi Z sebagai digital native cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap teknologi yang praktis, cepat, dan intuitif. Apabila

aplikasi dirasa rumit atau memerlukan banyak langkah, maka minat penggunaan akan menurun.

Hubungan ini diperkuat secara empiris oleh Safitri dan Sari (2024) yang menemukan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada generasi muda. Temuan serupa juga dikonfirmasi oleh Clarissa & Keni, (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penentu behavior intention dompet digital. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan *e-wallet* DANA, maka semakin besar kemungkinan Generasi Z untuk mengadopsinya.

2.1.3.2 Pengaruh *Social Influence* terhadap Adopsi E-wallet DANA

Social influence merujuk pada sejauh mana individu merasakan bahwa orang-orang penting di sekitarnya mendorong penggunaan suatu teknologi. (Venkatesh dkk, 2003) menjelaskan bahwa norma sosial, tekanan kelompok, serta rekomendasi lingkungan memiliki peran penting dalam membentuk niat adopsi, terutama pada teknologi yang bersifat baru atau inovatif.

Dalam penggunaan *e-wallet*, pengaruh sosial dapat berasal dari teman sebaya, keluarga, rekan kerja, maupun tren di media sosial. Generasi Z dikenal memiliki tingkat interaksi sosial digital yang tinggi dan sangat responsif terhadap opini kelompok. Oleh karena itu, ketika penggunaan *e-wallet* menjadi kebiasaan umum di lingkungan sosialnya, individu cenderung mengikuti perilaku tersebut agar tetap selaras dengan kelompoknya.

Bukti empiris menunjukkan bahwa Haqi dan Astuti (2024) menemukan pengaruh positif dan signifikan *social influence* terhadap behavioral intention

penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z di Indonesia. Penelitian Sugiarto dkk, (2024) dan Andini dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa norma sosial serta rekomendasi lingkungan berkontribusi besar terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Berdasarkan temuan tersebut, semakin kuat dukungan sosial terhadap penggunaan DANA, maka semakin tinggi tingkat adopsinya..

2.1.3.2 Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap Adopsi E-wallet DANA

Facilitating conditions diartikan sebagai persepsi individu mengenai ketersediaan sumber daya, infrastruktur, dan dukungan teknis yang memungkinkan penggunaan teknologi secara efektif. Venkatesh dkk (2003) menyatakan bahwa konstruk ini berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan aktual karena keberadaan fasilitas pendukung menentukan apakah niat penggunaan dapat direalisasikan. Dalam konteks *e-wallet*, *facilitating conditions* meliputi kepemilikan *smartphone*, akses internet yang stabil, ketersediaan merchant yang menerima pembayaran digital, serta layanan bantuan teknis. Tanpa dukungan tersebut, pengguna akan mengalami hambatan meskipun memiliki persepsi positif terhadap aplikasi.

Secara empiris, Damayanti et al. (2021) menunjukkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet*. Selain itu, Andini dkk. (2024) serta Gempito dkk, (2025) juga menegaskan bahwa dukungan infrastruktur dan teknis meningkatkan *use behavior* dompet digital. Kota Bandung sebagai wilayah urban dengan penetrasi internet tinggi dan ekosistem digital yang berkembang diperkirakan memiliki kondisi yang kondusif bagi

penggunaan DANA. Dengan demikian, semakin baik *facilitating conditions*, maka semakin tinggi tingkat adopsi *e-wallet*.

2.1.3.3 Pengaruh Simultan *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap Adopsi E-wallet DANA

Model UTAUT menekankan bahwa adopsi teknologi merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap berbagai faktor secara simultan. Kemudahan penggunaan, dukungan sosial, serta kesiapan fasilitas tidak bekerja secara terpisah, melainkan saling melengkapi dalam membentuk keputusan penggunaan.

Secara empiris, Tusyanah et al. (2021) membuktikan bahwa konstruk-konstruk UTAUT secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa di Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi faktor internal dan eksternal memberikan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan pengaruh parsial. Oleh karena itu, adopsi *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung diperkirakan akan meningkat ketika aplikasi mudah digunakan, lingkungan sosial mendukung, serta infrastruktur penunjang tersedia secara memadai.

2.1.4 Review hasil penelitian terdahulu

Berikut adalah ringkasan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini mengenai adopsi dompet digital (*e-wallet*) dengan pendekatan model UTAUT:

Tabel 2. 1 Review Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
----	---------	-------	------------------

1	Clarissa & keni (2021)	<i>Effort Expectancy, Facilitating Condition, dan Trust</i> Untuk Memprediksi behavior Intention Penggunaan <i>E-wallet</i> .	Temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa <i>effort expectancy, facilitating conditions</i>, serta <i>trust</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavior intention masyarakat dalam memakai <i>e-wallet</i>. Berdasarkan temuan tersebut, penyedia layanan <i>e-wallet</i> disarankan untuk konsisten meningkatkan kualitas aplikasi sekaligus menjaga performa layanan yang sudah optimal. Di samping itu, perusahaan juga perlu mengevaluasi dan menghapirkan fitur-fitur baru yang relevan sesuai kebutuhan pengguna.
2	Sugiarto dkk (2024)	Pengaruh <i>Self Efficacy, Performance Expectancy, Effort Expectancy</i> , dan <i>Social Influence</i> terhadap niat penggunaan <i>E-wallet</i> pada UMKM Kecamatan Gemolong.	Studi ini menggunakan teknik partial least square (PLS) dan aplikasi Smartpls. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai self-efficacy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan <i>e-wallet</i>. <i>Effort expectancy</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan <i>e-wallet</i> dan variabel <i>social influence</i> memiliki pengaruh yang kecil

3	Andini dkk (2024)	Potensi sebagai Pembayaran mendukung Keuangan: Pendekatan UTAUT (<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>)	Shopeepay Teknologi untuk inklusi nyata. Tiga faktor tersebut mencakup <i>performance expectancy, Social influence, dan facilitating condition</i> , yang masing- masing berpengaruh terhadap <i>use behavior</i> generasi Z dalam memanfaatkan Shopeepay. Sebaliknya, satu hipotesis menunjukkan bahwa <i>effort expectancy</i> tidak memberikan dampak signifikan terhadap <i>use behavior</i>	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis data, studi ini menyimpulkan bahwa tiga dari empat hipotesis yang dianjurkan terbukti memiliki pengaruh nyata. Tiga faktor tersebut mencakup <i>performance expectancy, Social influence, dan facilitating condition</i> , yang masing- masing berpengaruh terhadap <i>use behavior</i> generasi Z dalam memanfaatkan Shopeepay. Sebaliknya, satu hipotesis menunjukkan bahwa <i>effort expectancy</i> tidak memberikan dampak signifikan terhadap <i>use behavior</i>
4	Gempito dkk (2025)	Penggunaan (pada Generasi Milenial dengan pendekatan UTAUT pada mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar	<i>E-wallet</i> pada generasi milenial dengan pendekatan UTAUT, dapat disimpulkan bahwa minat menggunakan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar tahun 2020-2022 dipengaruhi secara parsial oleh variabel <i>effort expectancy, social influence, facilitating conditions</i> . Namun, variabel <i>effort expectancy</i> tidak mempengaruhi minat menggunakan e-wallet. Hasil menunjukkan bahwa penerimaan teknologi yang terlihat	Menurut hasil penelitian yang dilakukan pada generasi milenial dengan pendekatan UTAUT, dapat disimpulkan bahwa minat menggunakan <i>e-wallet</i> pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar tahun 2020-2022 dipengaruhi secara parsial oleh variabel <i>effort expectancy, social influence, facilitating conditions</i> . Namun, variabel <i>effort expectancy</i> tidak mempengaruhi minat menggunakan e-wallet. Hasil menunjukkan bahwa penerimaan teknologi yang terlihat

dari minat menggunakannya lebih besar dipengaruhi oleh produk teknologi yang bermanfaat dan mudah digunakan, serta pengaruh *social influence* yang memberikan persepsi positif terhadap produk tersebut.

Sumber: Data diolah dari berbagai jurnal, 2026

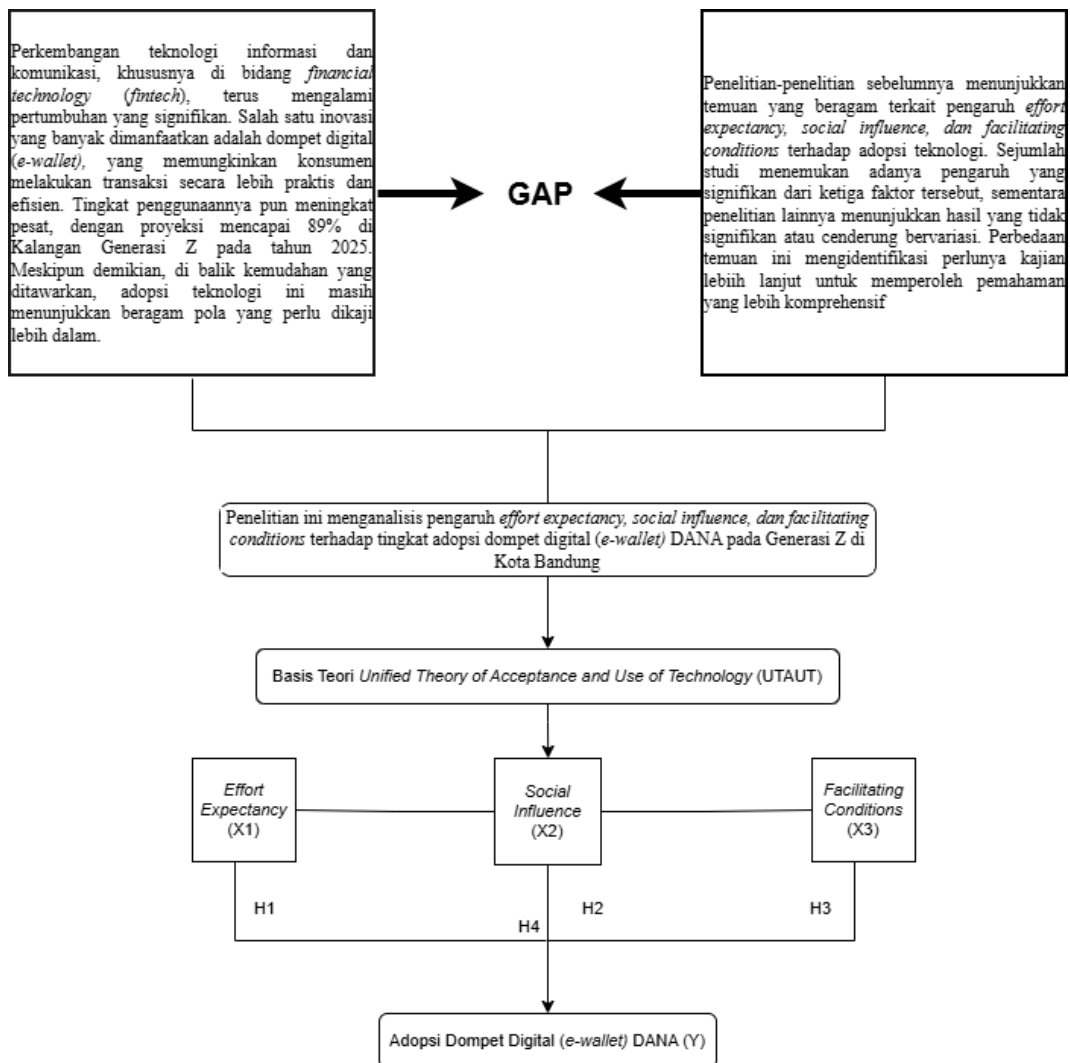
2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah sistem pembayaran di Indonesia, dengan hadirnya berbagai inovasi *financial technology* (*fintech*) yang menawarkan kemudahan transaksi digital. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah dompet digital atau *e-wallet*, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara *cashless* dengan cepat dan efisien. Adopsi *e-wallet*, khususnya DANA, di kalangan Generasi Z menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, dengan proyeksi penggunaan mencapai 89% untuk transaksi pembayaran digital pada tahun 2025.

Meskipun demikian, tingkat adopsi dan intensitas penggunaan masih menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan teknologi. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk (2003) sebagai landasan teoritis untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung. Model UTAUT mengidentifikasi beberapa konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku

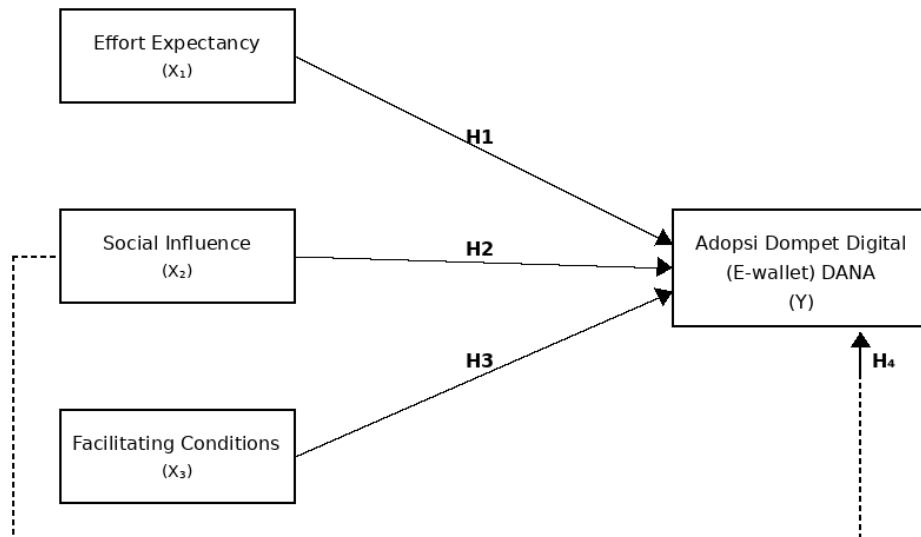
penggunaan teknologi, yaitu *Effort Expectancy* (kemudahan penggunaan), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi yang memfasilitasi). Ketiga konstruk ini dipilih karena relevansinya dalam konteks adopsi teknologi pembayaran digital di kalangan generasi muda yang memiliki karakteristik digital native, responsif terhadap pengaruh sosial, dan bergantung pada ketersediaan infrastruktur pendukung.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan keuangan digital. Beberapa penelitian seperti Safitri & Sari (2024), Haqi & Astuti (2024), dan Tusyanah et al. (2021) mengonfirmasi pengaruh positif ketiga variabel tersebut terhadap adopsi *e-wallet*. Sementara beberapa penelitian lainnya menunjukkan hasil yang bervariasi tergantung pada konteks dan karakteristik responden. Berdasarkan gap penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah disusun, penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dengan *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai variabel independen, serta adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA sebagai variabel dependen. Untuk memperjelas hubungan dan arah pengaruh antarvariabel, kerangka penelitian tersebut selanjutnya dituangkan ke dalam kerangka pemikiran.



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Dari uraian di atas penulis mengemukakan suatu hipotesis, sebagai berikut:

- H₁ : *Effort expectancy* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
- H₂ : *Social influence* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
- H₃ : *Facilitating conditions* berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
- H₄ : *Effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions* secara simultan berpengaruh terhadap adopsi dompet digital (*e-wallet*) DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.