

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia mengalami lonjakan pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan dompet *digital* (*e-wallet*) menjadi salah satu terobosan utama yang mendorong transformasi transaksi ke arah *digital*. Inovasi yang terus berkembang dalam sistem pembayaran telah menggeser kebiasaan masyarakat dari penggunaan uang tunai atau kartu fisik menuju metode nontunai yang lebih cepat, aman, dan praktis. *E-wallet* pun hadir sebagai wujud nyata evolusi sistem pembayaran tradisional menuju bentuk *digital* yang terintegrasi, menawarkan kemudahan dan berbagai fitur yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi harian.

Perkembangan ini sejalan dengan tren global, di mana transformasi sistem pembayaran berlangsung secara masif dan *revolusioner*. Jika dahulu transaksi didominasi oleh uang tunai, kini era *digital* menghadirkan metode pembayaran yang semakin inovatif dan mudah diakses. Popularitas *e-wallet* bukan sekadar tren sesaat, melainkan indikator kuat adanya pergeseran perilaku konsumen menuju gaya hidup yang lebih *digital*, baik di Indonesia maupun di berbagai belahan dunia. Pertumbuhan teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia mengalami lonjakan pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan dompet *digital* (*e-wallet*) menjadi salah satu terobosan utama yang mendorong transformasi transaksi ke arah *digital*. Inovasi yang terus berkembang dalam sistem pembayaran telah menggeser kebiasaan masyarakat dari penggunaan

uang tunai atau kartu fisik menuju metode nontunai yang lebih cepat, aman, dan praktis. *E-wallet* pun hadir sebagai wujud nyata evolusi sistem pembayaran tradisional menuju bentuk *digital* yang terintegrasi, menawarkan kemudahan dan berbagai fitur yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi harian (Eliza et al., 2024).

Perkembangan teknologi telah mengubah lanskap ekonomi global secara fundamental, salah satunya terlihat dari transformasi masif dalam sistem pembayaran. Jika dahulu transaksi didominasi oleh uang tunai, kini era *digital* telah memperkenalkan metode pembayaran nontunai yang semakin inovatif dan mudah diakses. Di antara berbagai inovasi tersebut, dompet *digital* atau *e-wallet* telah muncul sebagai pemain kunci, merevolusi cara masyarakat melakukan transaksi sehari-hari. Kemudahan, kecepatan, dan fitur-fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet* menjadikannya pilihan yang kian populer, tak terkecuali di Indonesia. Fenomena ini bukan sekadar tren sesaat, melainkan indikator kuat dari pergeseran perilaku konsumen menuju gaya hidup yang lebih *digital*.

E-wallet adalah dompet *digital* yang berfungsi sebagai pengganti dompet fisik untuk menyimpan uang, atau merupakan layanan penyimpanan uang secara *online* yang dapat diakses melalui aplikasi yang terhubung dengan internet (Pertiwi et al., 2022). Dalam menilai layanan teknologi finansial, masyarakat umumnya mempertimbangkan manfaat dan risiko yang ditawarkan. Pertimbangan tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi dan sikap pengguna terhadap *e-wallet*, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan penggunaan. Keputusan seseorang

untuk menggunakan *e-wallet* tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan akses dan kenyamanan, tetapi juga oleh faktor keamanan, keandalan sistem, dan pengaruh sosial di sekitarnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna *E-wallet* 2021

<i>E-wallet</i>	Jumlah Pengguna (dalam Juta)				
	2020	2021	2022	2023	2024
Shopee Pay	49	55	60	95	124
Gopay	48	50	60	70	83
Ovo	105	140	185	240	314
Dana	47	49	55	60	66
Link Aja	48	50	56	70	83

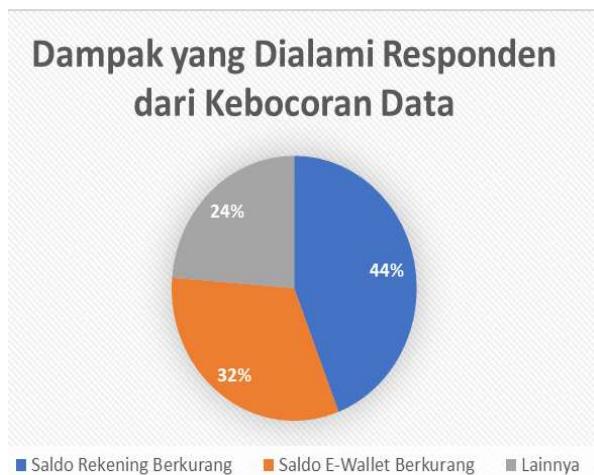
Sumber : Boku Report, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 "*Jumlah Pengguna E-wallet*" dari tahun 2020 hingga 2024, terlihat tren peningkatan jumlah pengguna yang signifikan pada sebagian besar penyedia layanan. OVO secara konsisten mendominasi pasar dengan jumlah pengguna tertinggi, dari 105 juta pada tahun 2020 hingga diperkirakan mencapai 314 juta pada tahun 2024. ShopeePay menunjukkan pertumbuhan paling pesat, dari 49 juta pengguna di 2020 menjadi sekitar 124 juta pada 2024, bahkan telah melampaui GoPay dan LinkAja. Sementara itu, DANA mengalami pertumbuhan yang lebih moderat, dari 47 juta di tahun 2020 menjadi sekitar 66 juta pada tahun 2024. Pertumbuhan GoPay dan LinkAja pun tetap stabil, keduanya diproyeksikan mencapai angka sekitar 83 juta pengguna di tahun 2024. Data ini secara kolektif mengindikasikan bahwa adopsi *e-wallet* di Indonesia terus meningkat pesat dari tahun ke tahun, dengan OVO memimpin dan ShopeePay menunjukkan pertumbuhan yang paling agresif dalam periode tersebut.

Tren pertumbuhan pengguna *e-wallet* di Indonesia dari 2020 hingga 2024 menunjukkan peningkatan signifikan. OVO tetap unggul dengan jumlah pengguna tertinggi, sementara ShopeePay mencatat pertumbuhan paling pesat, melampaui GoPay dan LinkAja pada 2024. Hal ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat, khususnya Generasi Z, dalam menggunakan *e-wallet* sebagai sarana transaksi *digital*. Keputusan penggunaan ini dipengaruhi oleh kualitas fitur layanan yang ditawarkan, seperti kemudahan navigasi dan kelengkapan fungsi, serta tingkat keamanan sistem yang mampu menjaga data dan transaksi pengguna secara andal.

Penggunaan sistem pembayaran *digital* di Indonesia memang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Transaksi melalui *e-wallet*, QRIS, dan *mobile banking* semakin populer, terutama di kalangan Generasi Z dan Milenial yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, serta keamanan. Data Bank Indonesia menunjukkan nilai transaksi uang elektronik yang terus meningkat setiap tahunnya, mencerminkan pergeseran dari pembayaran tunai ke *digital* (Ferdiansyah & Nur, 2023). Pemerintah turut mendorong *digitalisasi* pembayaran melalui program inklusi keuangan dan adopsi teknologi finansial (*fintech*) yang luas digunakan di berbagai sektor, mulai dari ritel hingga UMKM. Kehadiran berbagai aplikasi e-wallet populer seperti DANA, OVO, dan GoPay telah mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari, menjadikan *digital payment* sebagai bagian penting dalam kehidupan modern di Indonesia. Namun demikian, kemudahan ini harus diimbangi dengan penguatan sistem keamanan untuk melindungi data pribadi pengguna secara menyeluruh.

Transformasi *digital* dalam sistem pembayaran yang semakin meluas ini turut memunculkan tantangan baru, terutama dalam hal keamanan data pribadi dan kepercayaan pengguna. Seiring meningkatnya adopsi *e-wallet* seperti DANA, muncul pula kekhawatiran akan potensi kebocoran data finansial yang dapat merugikan konsumen. Fakta ini menjadi peringatan penting bahwa kemajuan teknologi harus dibarengi dengan perlindungan data yang andal agar kepercayaan publik terhadap sistem pembayaran *digital* tetap terjaga.



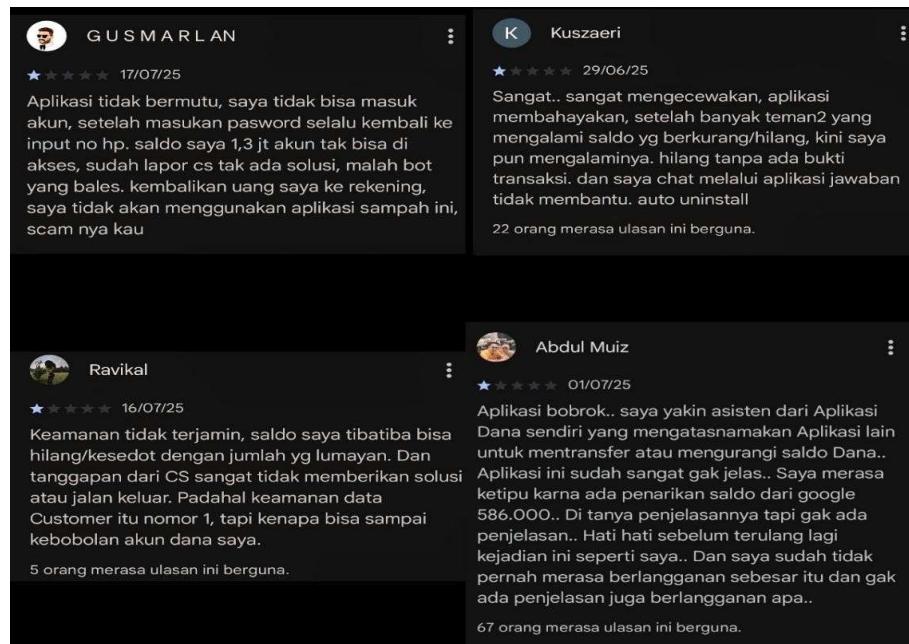
Gambar 1.1 Persepsi dan Pengalaman Masyarakat Terkait Risiko Kebocoran Data Pribadi pada Produk Keuangan Digital

Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1 di atas menyajikan grafik yang menggambarkan persepsi dan pengalaman masyarakat terkait risiko kebocoran data pribadi pada produk keuangan *digital*, khususnya dompet *digital* (*e-wallet*) dan rekening bank. Sekitar 44% responden yang pernah mengalami kebocoran data menyatakan bahwa saldo rekening mereka berkurang, dan 32% menyebut saldo *e-wallet* terkuras, menegaskan bahwa dua bentuk layanan keuangan ini tetap menjadi target utama

dari penyalahgunaan data pribadi. Data ini memperkuat urgensi peningkatan sistem keamanan *digital*, khususnya dalam infrastruktur *e-wallet* yang kini digunakan secara luas oleh masyarakat.

Fenomena ini semakin relevan jika dikaitkan dengan data terbaru tahun 2024 yang masih menunjukkan tren serupa.



Gambar 1. 2 Ulasan Negatif Pada Aplikasi Dompet Digital

Sumber: *Playstore, DANA*

Gambar 1.2 mendukung temuan sebelumnya dengan menghadirkan bukti konkret berupa tanggapan negatif dari para pengguna aplikasi dompet *digital*, khususnya DANA, yang merasa dirugikan akibat lemahnya sistem keamanan. Berbagai keluhan yang diunggah dalam ulasan aplikasi menunjukkan adanya permasalahan serius, mulai dari tidak bisa mengakses akun, saldo yang berkurang secara misterius, hingga buruknya respons dari layanan pelanggan (*customer service*). Salah satu pengguna melaporkan kehilangan saldo sebesar Rp1,3 juta

tanpa solusi dari pihak aplikasi, sementara yang lain merasa tertipu karena saldo mereka berpindah tanpa bukti transaksi yang jelas. Pengguna juga menyoroti ketidakjelasan dalam penanganan masalah serta dugaan adanya kebocoran data yang menyebabkan saldo berpindah ke pihak tidak dikenal. Ulasan-ulasan ini memperkuat persepsi bahwa *e-wallet* belum memiliki sistem proteksi yang cukup untuk menjamin keamanan finansial penggunanya, sejalan dengan data survei 2024 yang menunjukkan 32% responden mengalami kerugian langsung pada saldo *e-wallet* akibat penyalahgunaan data. Dengan demikian, fenomena ini menunjukkan urgensi yang sangat tinggi untuk meningkatkan perlindungan data pribadi dan keandalan sistem keamanan pada aplikasi keuangan *digital* di Indonesia.

Kelompok Umur <i>Age Groups</i>	Jenis Kelamin/Sex		
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
0–4	98.070	92.253	190.323
5–9	118.098	111.574	229.672
10–14	126.914	119.428	246.342
15–19	124.481	117.094	241.575
20–24	123.369	118.344	241.713
25–29	113.131	111.452	224.583
30–34	108.743	109.497	218.240
35–39	106.949	107.515	214.464
40–44	122.094	124.972	247.066
45–49	110.402	114.726	225.128
50–54	99.971	104.626	204.597
55–59	81.459	89.578	171.037
60–64	60.278	71.348	131.626
65–69	45.728	54.858	100.586
70–74	29.417	35.556	64.973
75+	25.630	40.467	66.097
Kota Surabaya	1.494.734	1.523.288	3.018.022

Gambar 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan jenis kelamin di Kota Surabaya (jiwa), 2024

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Pada gambar 1.3, Generasi Z yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan generasi yang tumbuh seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi *digital* dan internet. Karakteristik mereka yang adaptif terhadap inovasi teknologi menjadikan kelompok ini sebagai pengguna aktif berbagai layanan *digital*, termasuk dompet *digital* atau *e-wallet*. Salah satu wilayah yang mencerminkan aktivitas tinggi Generasi Z dalam kehidupan *digital* adalah Surabaya. Wilayah ini memiliki konsentrasi penduduk usia muda yang cukup tinggi, terutama karena keberadaan sejumlah perguruan tinggi. Berdasarkan data dari Disdukcapil Surabaya (2024), jumlah penduduk usia 15–24 tahun di Kota Surabaya mencapai lebih dari 480.000 jiwa, menunjukkan besarnya potensi Generasi Z dalam penggunaan layanan keuangan *digital*. Meskipun tren penggunaan *e-wallet* seperti DANA terus meningkat, persepsi terhadap fitur layanan dan sistem keamanan masih menjadi pertimbangan penting bagi pengguna, khususnya di kalangan generasi muda. Oleh sebab itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan Generasi Z di Surabaya menjadi urgensi yang relevan dalam konteks transformasi *digital* saat ini.

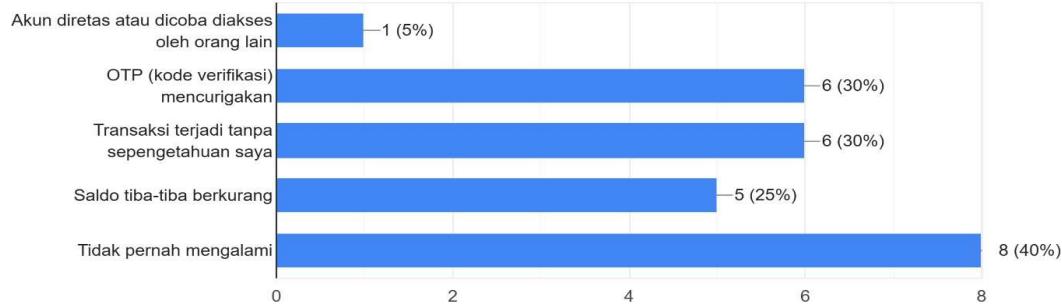
Karakteristik *digital-native* yang dimiliki Generasi Z menjadikan mereka sebagai pengguna potensial utama dalam ekosistem ekonomi *digital*. Terbiasa dengan teknologi sejak usia dini, Mereka dikenal sebagai kelompok yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan cenderung mengadopsi *digital payment* karena kepraktisan dan kecepatannya (Ramadhani et al., 2025). Mereka memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas fitur layanan, seperti tampilan antarmuka yang intuitif, kecepatan transaksi, dan integrasi dengan berbagai kebutuhan *digital*.

lainnya. Selain itu, tingkat literasi *digital* yang tinggi membuat mereka lebih peka terhadap isu keamanan, sehingga keandalan sistem dalam melindungi data pribadi dan transaksi menjadi faktor krusial dalam keputusan penggunaan *e-wallet*. Dengan demikian, karakter *digital-native* Generasi Z secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap fitur layanan dan keamanan, yang pada akhirnya menentukan kesediaan mereka untuk terus menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi utama.

Hal ini tercermin dari hasil survei yang ditampilkan pada gambar 1.4 yang menunjukkan bagaimana Generasi Z menilai aspek keamanan dan fitur layanan pada aplikasi DANA.

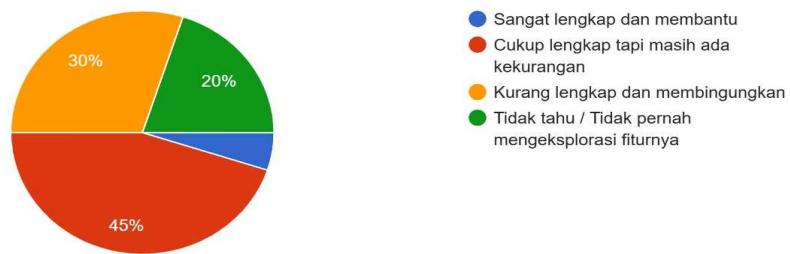
Apa jenis masalah keamanan yang pernah Anda alami saat menggunakan DANA? (boleh pilih lebih dari satu)

20 responses



Bagaimana penilaian Anda terhadap fitur layanan pada aplikasi DANA?

20 responses



Gambar 1. 4 Pra-Survei Pengguna Aplikasi DANA Generasi Z Surabaya

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 20 responden Generasi Z pengguna aplikasi DANA, terlihat bahwa masih terdapat potensi masalah dalam aspek keamanan maupun layanan. Sebanyak 40% responden menyatakan tidak pernah mengalami gangguan keamanan, namun sisanya mengaku pernah menghadapi masalah seperti OTP mencurigakan 30%, transaksi tanpa sepengetahuan 30%, saldo tiba-tiba berkurang 25%, hingga akun yang dicoba diretas 5%. Di sisi lain, terkait fitur layanan, hanya 20% responden yang menilai fitur DANA sangat lengkap dan membantu, sementara 45% merasa cukup lengkap namun masih ada kekurangan, 30% menilai kurang lengkap dan membingungkan, dan 5% lainnya tidak tahu atau belum pernah mengeksplorasinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi DANA telah banyak digunakan oleh Generasi Z, masih terdapat keraguan terhadap aspek keamanannya serta ketidakpuasan terhadap fitur layanannya, yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan secara keseluruhan.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa niat seseorang merupakan faktor utama yang menentukan apakah suatu tindakan akan dilakukan. Niat ini dipengaruhi oleh tiga hal: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol diri (Ajzen, 1991). Dalam konteks *e-wallet* DANA, sikap positif muncul saat pengguna merasa fitur yang ditawarkan mudah digunakan, lengkap, dan bermanfaat. Norma subjektif berperan ketika lingkungan sekitar seperti teman, keluarga, atau kampus yang mendorong seseorang untuk ikut menggunakan aplikasi tersebut. Sementara itu, persepsi kontrol berkaitan dengan rasa percaya diri pengguna bahwa mereka bisa memakai DANA dengan aman, terutama terkait perlindungan data dan transaksi. Jika ketiga hal ini terbentuk dengan baik, maka

niat untuk menggunakan DANA akan semakin kuat dan berujung pada keputusan penggunaan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*, khususnya DANA dan GoPay, sehingga menimbulkan inkonsistensi dalam temuan-temuan tersebut. Penelitian (Ferdiansyah & Nur, 2023) menemukan bahwa keamanan, kemudahan, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan DANA. Sementara itu, (Pertiwi et al., 2022) menyatakan bahwa keamanan dan privasi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada generasi milenial, mengindikasikan bahwa aspek keamanan tetap menjadi perhatian utama dalam adopsi teknologi finansial. (Cahyani et al., 2023) juga memperkuat bahwa kepercayaan, kemudahan, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengguna *e-wallet* DANA. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa preferensi pengguna terhadap elemen-elemen layanan *digital* tidak selalu seragam, bergantung pada konteks platform dan karakteristik penggunanya.

Meskipun penggunaan *e-wallet* semakin meningkat di era *digital*, masih terdapat kendala yang memengaruhi keputusan pengguna, terutama terkait fitur layanan dan aspek keamanan. Generasi Z sebagai pengguna dominan teknologi *digital* sering kali menilai kualitas fitur serta sistem keamanan sebelum memutuskan untuk menggunakan sebuah aplikasi pembayaran *digital*. Beberapa studi menunjukkan bahwa fitur layanan yang mudah digunakan dan perlindungan data yang baik menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan pengguna

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan Generasi Z di Surabaya. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul **“PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET DANA PADA GENERASI Z DI SURABAYA”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* DANA pada generasi Z di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen terkait

penggunaan teknologi finansial, khususnya *e-wallet*.

2. Menambah referensi penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* di kalangan generasi Z.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan kepada manajemen aplikasi DANA dalam meningkatkan kualitas fitur layanan, sistem keamanan, serta strategi promosi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi generasi Z.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan *fintech* dalam merancang strategi pemasaran berbasis pengalaman dan kenyamanan pengguna.

1.4.3 Manfaat Sosial

1. Mendorong literasi dan inklusi keuangan *digital* di kalangan masyarakat, khususnya generasi Z, melalui penyediaan layanan keuangan yang lebih aman, efisien, dan terpercaya.
2. Memberikan kesadaran kepada pengguna terkait pentingnya pemilihan platform *digital* yang memiliki perlindungan data dan fitur layanan yang dapat menunjang kehidupan sehari-hari.