

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DANA
PADA GENERASI Z DI SURABAYA
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Sigit Agung Pranoto
21012010378/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DANA
PADA GENERASI Z DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

Sigit Agung Pranoto
21012010378/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 20 November 2025**

Pembimbing Utama


Drs. Ec. Suprivono, M.M.
NIP. 196106261988031001

Tim Penguji

Ketua


Rizky Dermawan, S.E., M.M.
NIP. 197210042001121001

Anggota


Drs. Zawawi, S.E., M.Pd., M.M.
NIP. 197006252021211003

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sigit Agung Pranoto
NPM : 21012010378
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 November 2025
Yang Membuat Pernyataan



Sigit Agung Pranoto
NPM. 21012010378

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* DANA pada Generasi Z di Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, SE.MM. selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan usulan penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.

6. Kedua Orang Tua Bapak Dahlan dan Ibu Sundari yang selalu memberikan doa, perhatian, dan dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca.

Surabaya, 17 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.4.3 Manfaat Sosial	13
BAB II TINJAUAN PENELITIAN	14
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.2 Tinjauan Teori	20
2.2.1 TPB (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	20
2.2.2 Fitur Layanan	21
2.2.2.1 Pengertian Fitur Layanan	21
2.2.2.2 Indikator Fitur Layanan	22
2.2.3 Keamanan	23
2.2.3.1 Pengertian Keamanan.....	23
2.2.3.2 Indikator Keamanan	24
2.2.4 Keputusan Penggunaan.....	26
2.2.4.1 Pengertian Keputusan Penggunaan	26
2.2.4.2 Indikator Keputusan Penggunaan	26
2.3 Hubungan Antar Variabel	28
2.3.1 Hubungan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pada <i>E-wallet</i> DANA	28
2.3.2 Hubungan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pada <i>E-wallet</i> DANA	30
2.4 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	33

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	33
3.1.1.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	33
3.1.1.2 Variabel Depeden (Terikat).....	35
3.1.2 Skala Pengukuran Variabel.....	36
3.2 Teknik Penentuan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.4.1 Uji Validitas.....	39
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	40
3.5.1 Teknik Analisis Data	40
3.5.1.1 Model Indikator Formatif dan Reflektif.....	41
3.5.1.2 Cara Kerja PLS	42
3.5.1.3 Langkah-langkah PLS	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.2.1 Penyebaran Kuesioner	50
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	51
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2.2 Deskripsi Data Variabel.....	54
4.2.2.1 Variabel Fitur Layanan dan Indikator	54
4.2.2.2 Variabel Keamanan dan Indikator	56
4.2.2.3 Variabel Keputusan Penggunaan dan Indikator.....	57
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis	60
4.3.1 Interpretasi Hasil Olah Data PLS.....	60
4.3.1.1 Analisis Model PLS	60
4.3.1.2 Outer model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator).....	60

4.3.1.3 Inner model	68
4.3.1.4 Pengujian Hipotesis.....	69
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.4.1 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan	70
4.4.2 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna E-wallet 2021	3
Tabel 3. 1 Kriteria Jawaban	37
Tabel 3. 2 Kriteria yang dibutuhkan untuk penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan	52
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Fitur Layanan (X1).....	54
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Keamanan (X2)	56
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Keputusan Penggunaan (Y).....	57
Tabel 4. 7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	62
Tabel 4. 8 Cross Loading	64
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted	65
Tabel 4. 10 Composite Reliability	66
Tabel 4. 11 Cronbach Alpha	66
Tabel 4. 12 Latent Variabel Correlations.....	67
Tabel 4. 13 R-Square.....	68
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persepsi dan Pengalaman Masyarakat Terkait Risiko Kebocoran Data Pribadi pada Produk Keuangan Digital.....	5
Gambar 1. 2 Ulasan Negatif Pada Aplikasi Dompot Digital	6
Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan jenis kelamin di Kota Surabaya (jiwa), 2024.....	7
Gambar 1. 4 Pra-Survei Pengguna Aplikasi DANA Generasi Z Surabaya	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 3. 1 Model Indikator Formatif.....	41
Gambar 3. 2 Model Indikator Reflektif.....	42
Gambar 3. 3 Peta Jalur PLS	44
Gambar 4. 1 Outer model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square	60

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	84
Lampiran 3 Hasil Olah Data PLS.....	86
Lampiran 4 Path Coeficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	87
Lampiran 5 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	87
Lampiran 6 Latent Variable Correlations	88
Lampiran 7 R-Square	88
Lampiran 8 Cross Loading.....	88
Lampiran 9 Average Variance Extracted (AVE)	89
Lampiran 10 Composite Reliability	89

**PERAN FITUR LAYANAN DAN KEAMANAN
DALAM MEMBENTUK KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-
WALLET DANA PADA GENERASI Z DI SURABAYA**

SIGIT AGUNG PRANOTO
21012010378/FEB/EM

ABSTRAK

Perkembangan teknologi keuangan di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital (*e-wallet*), termasuk DANA yang banyak digunakan oleh Generasi Z. Keputusan penggunaan *e-wallet* dipengaruhi oleh beberapa faktor, terutama kelengkapan fitur layanan dan keamanan sistem. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kedua faktor tersebut terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden Generasi Z pengguna aktif DANA. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert 1–5 dan dianalisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antar variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan dan keamanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA. Temuan ini menegaskan bahwa semakin lengkap fitur dan semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kecenderungan Generasi Z untuk menggunakan DANA sebagai sarana transaksi digital.

Kata Kunci: *E-wallet*; Fitur layanan; Keamanan; Keputusan penggunaan