

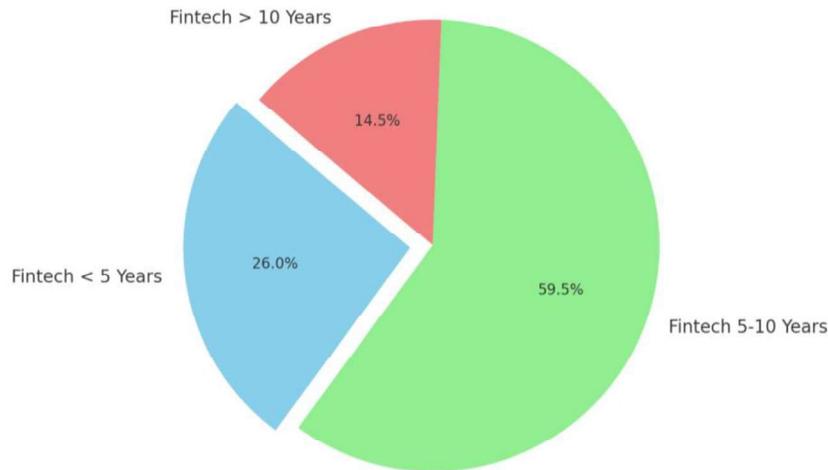
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital ini, informasi telah membawa transformasi besar dalam kehidupan masyarakat. Teknologi terus berkembang dengan cepat seperti perkembangan *smartphone* dan *mobile internet technologies* memperkenalkan berbagai inovasi yang mempermudah akses terhadap layanan keuangan (Hasan et al., 2021). Kemajuan teknologi telah memperkenalkan *financial technology (fintech)* sebagai inovasi baru dalam dunia keuangan yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan keuangan dengan mudah melalui aplikasi digital (Rosyadah et al., 2021). Selain itu, perkembangan ERP (*Enterprise Resource Planning*) dalam *fintech* menjadi elemen penting dalam mendukung efisiensi layanan keuangan. Namun, implementasi sistem ERP sering kali terkendala oleh keterbatasan dana yang dimiliki perusahaan, meskipun manfaatnya sudah jelas (Lileikien et al., 2024). Sistem ERP modern kini menawarkan integrasi dengan gateway pembayaran otomatis, memungkinkan perusahaan mengelola transaksi keuangan secara efisien dan transparan (Gunturu et al., 2024). Misalnya, penggunaan teknologi *blockchain* dan *smart contract* di dalam ERP memungkinkan proses pembayaran otomatis yang aman dan dapat diandalkan, sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen dalam ekosistem *fintech* (Gunturu et al., 2024).

Fintech didefinisikan sebagai sebuah teknologi yang memfasilitasi individu dan bisnis untuk mengakses layanan keuangan melalui *platform* digital (Sriyono et al., 2023). *Fintech* mencakup berbagai layanan, mulai dari pembayaran digital hingga investasi dan pinjaman *online* (Guo, 2023). Perusahaan *fintech* membantu pemerintah dalam mempercepat akses ke layanan keuangan dan hal ini mendukung target pemerintah dalam tercapainya inklusi keuangan di mana pemerintah Indonesia telah menerbitkan Peraturan Presiden No. 114/2020 dalam upaya meningkatkan akses keuangan di Indonesia (Nugraha et al., 2022). Hal ini selaras dengan prinsip *Sustainable Development Goal (SDG) 9* yang tidak hanya menekankan pembangunan infrastruktur fisik, tetapi juga transformasi menuju ekosistem digital yang berkelanjutan. Pengembangan layanan keuangan berbasis

teknologi merupakan bagian dari inovasi sistemik yang bertujuan memperkuat daya saing industri nasional dan memperluas jangkauan layanan keuangan ke kelompok masyarakat yang lebih luas.



Gambar I-1. Distribusi Usia Perusahaan Fintech di Indonesia

Sumber: *Aftech Annual Members Survey 2024*

Perusahaan *fintech* di Indonesia sebagian besar masih dalam tahap pertumbuhan dengan perusahaan berusia kurang dari 10 tahun sebesar 59,5% dan perusahaan berusia kurang dari 5 tahun sebesar 26,0% (*Aftech Annual Members Survey 2024*). Hal ini menunjukkan adopsi *fintech* di Indonesia masih berada pada tahap awal dan memiliki potensi besar untuk bertumbuh lebih lanjut. Kekhawatiran tentang risiko penipuan dan kurangnya perlindungan data konsumen dalam ekosistem *fintech* mempengaruhi penggunaan *fintech* (Sriyono et al., 2023). Pernyataan tersebut di dukung oleh penelitian (Haris Saputra et al., 2023) yang mengungkapkan kenyamanan dan kepercayaan menjadi salah satu faktor penentu dalam keputusan mereka untuk mengadopsi layanan *fintech* yang paling banyak digunakan seperti *e-wallet*.

E-wallet sebagai salah satu bentuk layanan *fintech* telah menjadi sangat populer di Indonesia dan telah membuat kemajuan dalam pembayaran menggunakan *e-wallet* (Ciptarianto & Anggoro, 2022). *E-wallet* sendiri adalah alat pembayaran digital dengan menggunakan *server based* sebagai media elektronik yang pada umumnya berbentuk aplikasi dan perlu adanya koneksi dengan penerbit dalam

penggunaannya (Hermawan et al., 2024). Pengelolaan keuangan dan penyediaan akses ke berbagai layanan keuangan menjadi fasilitas yang di tawarkan *e-wallet*, selain transaksi non tunai. Peningkatan penggunaan *e-wallet* juga membuka peluang individu yang sebelumnya kurang terlayani oleh layanan keuangan tradisional untuk mengakses layanan secara digital (Wati et al., 2024). *E-wallet* juga memiliki dampak yang signifikan dalam aspek bisnis di Indonesia. Pengguna aplikasi *e-commerce* menganggap *e-wallet* sebagai salah satu *platform* yang penting untuk mendukung pembelian dan pembayaran (Agustin et al., 2023). Meski membawa kemudahan bagi pengguna, *e-wallet* juga membawa pengaruh negatif seperti *impulsive buying*. *E-wallet* memudahkan pengguna dalam mengelola pengeluaran dan memberikan kenyamanan dalam penggunaannya, sehingga pengguna tidak merasakan secara langsung saat mengeluarkan uang. Tanpa disadari, hal ini mendorong terbentuknya perilaku konsumtif (Budiman & Hadibrata, 2021).

Generasi Z (Gen Z), yaitu individu yang lahir pada tahun 1997-2012, mencapai total populasi sebanyak 114,22 juta orang, dengan sekitar 44 juta di antaranya berada dalam rentang usia 15 hingga 23 tahun. Jumlah total generasi ini jika digabungkan mencapai 74,31% dari keseluruhan penduduk Indonesia (Fadhilah & Aruan, 2023). *Generation Z* memberikan partisipasi paling aktif dalam menggunakan *fintech* dan menjadi populasi yang sadar akan teknologi dan berpotensi menjadi kekuatan pendorong di balik meluasnya penggunaan *e-wallet* (Jamaludin et al., 2024; Vinkóczy et al., 2024). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di Provinsi Kalimantan Barat yang terdiri dari 14 kabupaten dan kota dengan responden yang telah disaring sebesar 2.238 responden menunjukkan bahwa pengguna *e-wallet* terbesar adalah *Generation Z* yaitu sebesar 50.22% dari total responden atau sebanyak 587 responden (Laksamana, 2024).

Layanan *fintech* seperti *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, khususnya Gen Z adalah *e-wallet* DANA. Hal ini berdasarkan riset daring dan analitik, YouGov, dalam surveinya mengatakan bahwa dalam kuartal pertama tahun ini, penggunaan fitur kirim uang oleh pengguna *e-wallet* DANA mencapai 60%. Hal ini menandakan peningkatan adopsi *e-wallet* DANA,

khususnya bagi kegiatan transaksi masyarakat sehari-hari. Sebanyak 823 responden Gen Z dari beberapa kota di Indonesia menunjukkan pengguna shopeepay sebesar 68.4%, DANA sebesar 62,1%, dan yang menggunakan Gopay sebesar 57,8% (Intan Berlianawati & Ridhawati, 2024). Niat Gen Z menggunakan *e-wallet* DANA dipengaruhi signifikan oleh kepercayaan mereka bahwa *platform* ini dapat memberikan rasa aman menjamin kerahasiaan data pengguna (Nursafitri & Chaidir, 2024). Penelitian yang menggunakan ulasan yang ada pada aplikasi Google Play Store menunjukkan mayoritas pengguna *e-wallet* DANA memberikan keluhan terhadap kualitas aplikasi yang lambat, buruknya kualitas layanan, saldo terpotong tetapi transaksi tidak berhasil, dan *customer service* yang lambat tetapi tidak memberikan solusi kepada pengguna (Masturoh et al., 2021). Pengembang *e-wallet* DANA terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini didukung oleh penelitian yang menganalisis kepuasan pelanggan dalam menggunakan *e-wallet* DANA dan memberikan hasil positif terhadap kemudahan dan kecepatan layanan. Selain itu, responden merasa setuju bahwa *e-wallet* DANA juga menyediakan layanan kontak pusat bantuan dan fitur *live chat* untuk menghadapi masalah yang dihadapi pengguna dengan cepat (Yuan Mambu et al., 2022).

Platform keuangan ini semakin populer di kalangan Gen Z karena tingginya tingkat adopsi *smartphone* mereka. Demografi Gen Z telah menyatakan persepsi positif terhadap aplikasi digital, dengan menyebutkan kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan fitur yang berpusat pada pelanggan (Azer et al., 2024). Namun, di sisi lain, perkembangan ini juga menghadirkan tantangan baru seperti *technostress*. *Technostress*, menurut (Malik et al., 2022) adalah fenomena yang muncul akibat tantangan beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang mengakibatkan tekanan psikologis individu. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa baik *social influence* (pengaruh sosial) maupun *technostress* berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *fintech* oleh Generasi Z. Penelitian ini menyoroti bahwa *technostress*, yang berasal dari literasi digital, penggunaan teknologi, dan ekspektasi tinggi, mempengaruhi kesiapan Generasi Z untuk menggunakan layanan *fintech* (Widiharlina et al., 2023). Temuan penelitian lain juga menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari penggunaan

teknologi secara kompulsif dapat menyebabkan kelelahan dan *technostress* pada siswa yang berdampak pada kinerja akademik mereka (Ali et al., 2024). Di satu sisi, teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tetapi di sisi lain, penggunaan teknologi yang berlebihan dapat menyebabkan kecemasan, kelelahan mental, dan masalah kesehatan mental lainnya (Gayuh Rizki Utomo et al., 2024). Dalam penggunaan layanan *fintech*, *technostress* dapat mengurangi intensitas penggunaan layanan *fintech* (Widiharlina et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Nagar & Rana, 2024) menyoroti bahwa penggunaan teknologi yang berlebihan dan ketidakpastian mengenai keamanan data pribadi dapat menyebabkan stres di kalangan pengguna. Gen Z dapat dikatakan menghadapi ketidakpastian teknologi secara signifikan, di mana mereka mengalami *technostress* karena perubahan teknologi yang terus-menerus di lingkungan tempat kerja. Kesulitan yang dialami Gen Z dalam menghadapi ketidakpastian dapat dikaitkan dengan perubahan besar di dunia yang terjadi selama umur ideal mereka.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah Gen Z di Kota Makassar pada tahun 2024 tercatat sebanyak 739.730 jiwa, mencakup sekitar 50% dari total populasi kota tersebut. Proporsi ini menunjukkan bahwa Makassar merupakan lokasi yang sangat strategis untuk meneliti perilaku adopsi *fintech*, khususnya di kalangan Gen Z. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa pengguna *e-wallet* di Kota Makassar secara aktif mempertimbangkan faktor kemudahan, manfaat, dan keamanan dalam menentukan niat penggunaan aplikasi digital, termasuk DANA (Rakasiwi Syamsuddin & Hasmiana, 2025). Kota Makassar juga merupakan pusat pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia bagian timur, serta menjadi simpul utama dalam aktivitas perdagangan dan layanan digital (Muchran et al., 2023). Dengan populasi Gen Z yang besar, adopsi teknologi yang relatif tinggi, dan akses terhadap layanan keuangan digital yang semakin merata, Kota Makassar menjadi konteks yang representatif dan relevan untuk mengkaji integrasi model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam menjelaskan perilaku adopsi layanan *e-wallet*.

Adopsi *e-wallet* yang menunjukkan tren positif di dasari oleh beberapa faktor yang membuat masyarakat ingin menggunakan *e-wallet*. Penelitian yang melibatkan 328 responden Gen Z dengan 41.77% sudah menggunakan *e-wallet* lebih dari satu tahun menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas (*accessibility*) menjadi salah satu daya tarik untuk menggunakan *e-wallet* (Swastika et al., 2024). Aksesibilitas juga mempengaruhi kepuasan pengguna di mana mereka dapat melakukan transaksi tanpa memandang lokasi atau keberadaan token fisik seperti uang tunai atau kartu kredit dengan cepat dan aman (Gumasing et al., 2023). Namun, kendala dalam mengakses platform *fintech*, seperti waktu respons yang lambat atau masalah konektivitas, dapat meningkatkan tingkat *technostress*. Ketika pengguna mengalami hambatan dalam menggunakan layanan secara efisien, mereka mungkin menjadi frustrasi dan cemas mengenai kesulitan yang mereka hadapi. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna terhadap platform dan mengurangi kepercayaan mereka pada layanan *fintech* yang diberikan. Keterbatasan akses ini juga memperburuk pengalaman pengguna, yang mengarah pada penurunan loyalitas dan bahkan berkurangnya penggunaan layanan (Saputra et al., 2023).

Penekanan terhadap kegunaan sambil mengabaikan keamanan (*Security*) dapat mengakibatkan peningkatan risiko dan kesulitan dalam menerima layanan pembayaran digital (Lim et al., 2024). Kemudahan dalam akses transaksi digital, peretas dapat memanfaatkan celah keamanan untuk melakukan penipuan *online* sehingga perlu melindungi data pengguna di era digital yang berkembang pesat. Keputusan pengguna dalam menggunakan *e-wallet* juga dipengaruhi oleh jaminan keamanan uang pengguna yang disimpan di perangkat dan perlindungan data pribadi saat membuat akun (Rosdiana et al., 2024). Hasil pengujian dari suatu penelitian dengan 100 responden mahasiswa di Provinsi DIY Yogyakarta menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *e-wallet* meningkat selaras dengan keamanan yang terjamin, baik informasi pribadi maupun transaksi yang dilakukan pengguna (Cahyo Bagaskoro & Ghanevi Ayuntari, 2024). Ketika pengguna merasa bahwa data pribadi atau transaksi mereka berisiko, perasaan cemas dan tertekan akan muncul, yang menyebabkan peningkatan *technostress*. Proses transaksi yang aman dan kepatuhan terhadap protokol keamanan menjadi elemen

utama yang memengaruhi persepsi kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa jika aspek keamanan tidak dijaga dengan baik, kepercayaan pengguna terhadap layanan *fintech* akan berkurang, memperburuk *technostress* yang mereka rasakan (Saputra et al., 2023).

Dukungan pelanggan (*customer support*) juga merupakan faktor yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan pelanggan (Gede Juanamasta et al., 2019). Hal ini juga di dukung pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan pelanggan (*customer support*) juga membentuk pengalaman pengguna yang positif dalam menggunakan layanan *fintech* (Felix & Rembulan, 2023). Pengguna yang menghadapi masalah teknis atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi *fintech* dan tidak menerima bantuan yang memadai dari dukungan pelanggan, mereka akan merasa lebih tertekan dan cemas. Sehingga meningkatkan tingkat *technostress* yang mereka alami. *Technostress* dapat menurunkan kepuasan pelanggan disebabkan karena ketidakmampuan untuk mendapatkan bantuan yang cepat dan efektif dapat memperburuk pengalaman pengguna, yang berujung pada penurunan tingkat kepuasan dan potensi penghentian penggunaan layanan (Saputra et al., 2023).

Berdasarkan hasil penemuan yang telah diuraikan, Penulis ingin mengkaji lebih jauh akan pengaruh *technostress* terhadap perilaku adopsi *fintech*, khususnya *e-wallet* DANA oleh Gen Z, dengan mempertimbangkan faktor aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*). Faktor-faktor ini menjadi aspek kunci dalam mengurangi atau memicu *technostress* pada pengguna *e-wallet* yang dapat muncul ketika mereka merasa frustrasi karena akses yang sulit, khawatir akan kebocoran data pribadi, atau merasa tidak didukung dengan baik saat menghadapi masalah dalam penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini menggunakan pengintegrasian dua model, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Planned Behavior* (TPB), untuk lebih memahami bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi niat adopsi dan penggunaan *e-wallet* oleh Gen Z. *Technology Acceptance Model* (TAM) sendiri adalah sebuah model yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi individu dalam menerima dan menggunakan teknologi (Rosli et

al., 2023). Model ini mengidentifikasi kognitif dan psikologis individu dalam mengadopsi teknologi baru dengan menilai dari niat berperilaku (*Behavioral Intention*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*) (Al-Adwan et al., 2023). Penerapan model ini sudah banyak dilakukan di berbagai bidang penelitian, karena merupakan model yang berfungsi untuk membantu menggambarkan teknologi baru dan dapat menjadi alat yang berguna untuk memprediksi penerimaan teknologi (An et al., 2023).

Model penelitian ini selanjutnya diperluas untuk mencakup variabel tambahan yang mempengaruhi adopsi penggunaan *fintech* dengan menambahkan variabel dari model *Theory Planned Behavior* (TPB). TPB adalah model yang menyediakan *framework* untuk mengatasi kompleksitas perilaku manusia, yang menjelaskan bahwa sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), norma subjektif (*Subjective Norms*), dan kontrol perilaku (*perceived of behavioral control*), yang dipresepsikan semuanya merupakan faktor yang mempengaruhi niat berperilaku (*Behavioral Intention*). Integrasi antara *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi, khususnya pada penggunaan *e-wallet* oleh Gen Z. Penggunaan TAM memberikan pemahaman tentang persepsi kegunaan dan kemudahan yang dihadapi pengguna dalam menerima teknologi baru. Namun, TAM tidak sepenuhnya mencakup faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi niat berperilaku, seperti norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan, yang dijelaskan dalam TPB. Oleh karena itu, mengintegrasikan kedua model ini dapat memperkaya pemahaman mengenai niat adopsi teknologi dengan mencakup faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi perilaku. Seperti pada penelitian yang memvalidasi bahwa integrasi kedua model tersebut menjadi alat penting dalam mengidentifikasi dan menganalisis faktor, variabel, dan hubungan yang menghambat atau memotivasi proses pengenalan teknologi di bidang pendidikan, terutama di negara-negara berkembang seperti Kolombia (Gómez-Ramirez et al., 2019). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian lain yang menunjukkan bahwa integrasi TAM dan TPB memberikan hasil yang lebih komprehensif dalam

menganalisis niat penggunaan *e-wallet* (Astari et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena mengintegrasikan dua pendekatan teoritis *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dengan menambahkan dimensi *technostress* sebagai variabel eksternal. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur pengaruh antar variabel, tetapi juga memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai dinamika perilaku *adopsi e-wallet* di kalangan Gen Z Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis bagi pengembang aplikasi, penyusun kebijakan, dan akademisi dalam memahami tantangan dan peluang dalam transformasi digital berbasis pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menyebarkan survei untuk pengumpulan data. Survei berupa kuesioner akan disebarakan kepada generasi Z di wilayah Kota Makassar. Setelah data didapatkan dan dikumpulkan dari hasil survei, data tersebut akan diolah dengan menggunakan aplikasi R *Programming* dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Squares-Structure Equation Modeling (PLS-SEM)* di R studio. Penulis menggunakan R *Programming* karena telah memiliki bantuan paket untuk menganalisis data, salah satunya PLS-SEM (H. Singh et al., 2023). PLS-SEM digunakan dengan harapan akan menjelaskan hasil evaluasi model pengukuran dan model struktural. Hasil analisis kemudian dikaitkan dengan teori dan penelitian empiris untuk menguji hipotesis dan menjawab tujuan penelitian (Nurkholik, 2024). Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana niat berperilaku (*Behavioral Intention*) Gen Z yang dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), norma subjektif (*Subjective Norms*), dan kontrol perilaku (*perceived of behavioral control*) dapat mempengaruhi niat Gen Z dalam mengadopsi *fintech* khususnya *e-wallet* DANA dengan mengintegrasikan model *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory Planned Behavior (TPB)*.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana sikap terhadap perilaku persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), niat berperilaku (*Behavioral Intention*), norma subjektif (*Subjective Norms*), dan kontrol perilaku (*perceived of behavioral control*) terhadap adopsi *fintech e-wallet* DANA oleh Gen Z?
- b. Bagaimana faktor aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*Security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan teknologi keuangan *e-wallet* DANA berpengaruh terhadap *Technostress* yang memengaruhi adopsi teknologi oleh Gen Z dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Dapat mengetahui dampak sikap terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), niat berperilaku (*Behavioral Intention*), norma subjektif (*Subjective Norms*), dan kontrol perilaku (*perceived of behavioral control*) terhadap adopsi *fintech e-wallet* DANA oleh Gen Z.
- b. Dapat mengetahui pengaruh aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*Security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan teknologi keuangan *e-wallet* DANA terhadap *Technostress* yang memengaruhi adopsi teknologi oleh Gen Z.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Adapun batasan penelitian yang disusun agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada Gen Z yang merupakan kelahiran tahun 1996-2012 yang menggunakan *e-wallet* DANA khususnya di Kota Makassar.

- c. Penelitian ini mengintegrasikan dua model yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*.
- d. Penelitian ini memiliki variabel *dependent* yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), niat berperilaku (*Behavioral Intention*), norma subjektif (*Subjective Norms*), dan kontrol perilaku (*perceived of behavioral control*) pada Gen Z yang menggunakan *e-wallet* DANA.
- e. Penelitian ini berfokus pada variabel eksternal yaitu aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*Security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*) pada layanan *e-wallet* DANA.
- f. Penelitian ini dalam pengambilan data menggunakan survey kuesioner *online*.
- g. Penelitian ini dalam mengolah data menggunakan *R Programming* dengan metode analisis *Structure Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)*
- h. Penelitian ini menerapkan teknik sampling yaitu *simple random sampling* dan rumus *Lemeshow*.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk lebih memahami faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat adopsi *e-wallet* dikalangan Gen Z dan menjadi bahan evaluasi mengenai pengembangan implementasi dalam pengembangan dari segi aksesibilitas (*accessibility*), keamanan (*Security*), dan dukungan pelanggan (*customer support*).
2. Bagi pihak akademis, penelitian ini menambah literatur mengenai integrasi model TAM dan TPB dalam konteks *fintech*. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya terkait analisa pengaruh *Technostress* oleh Gen Z dalam penerimaan adopsi layanan teknologi keuangan *e-wallet* DANA yang saat ini menjadi pembahasan

penting mengingat meningkatnya penggunaan *e-wallet* oleh Gen Z di Indonesia.

I.6 Sistematika Laporan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi pemaparan tentang literatur atau teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, serta membahas penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini, beserta metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan secara rinci mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah penelitian sesuai dengan metode yang digunakan. Pada sistematika penyelesaian masalah terdiri dari beberapa tahapan yaitu identifikasi, pengumpulan data, analisis data, dan hasil dan kesimpulan.

Bab IV Implementasi dan Pengolahan Data

Bab ini menyajikan hasil dari pengumpulan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, termasuk gambaran umum mengenai profil para responden. Di samping itu, dijelaskan pula tahapan dalam pengolahan data yang mencakup analisis deskriptif, evaluasi terhadap model pengukuran (*measurement model*), analisis model struktural (*structural model*), proses estimasi model, hingga teknik *bootstrapping*. Seluruh tahapan ini dilakukan

untuk memperoleh hasil yang kemudian akan dianalisis lebih mendalam pada bab selanjutnya.

Bab V Analisis Data

Bab ini memaparkan hasil analisis data yang diperoleh dari tahap pengolahan pada bab sebelumnya. Analisis ini mencakup penafsiran terhadap hasil model pengukuran dan model struktural, serta pengujian hipotesis menggunakan metode yang telah ditentukan, seperti *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)*. Temuan yang dihasilkan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan memperkuat kesimpulan penelitian, dengan menguraikan hubungan antar variabel, tingkat signifikansi pengaruh, serta implikasi yang muncul dari hasil penelitian tersebut.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari penelitian ini beserta saran dari peneliti terkait topik yang sedang dibahas untuk penelitian selanjutnya