

**PENGARUH *PERCEIVED RISK* DAN DUKUNGAN PEMERINTAH
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN *E-WALLET* PADA GENERASI Z DI
KOTA PADANG SELAMA COVID-19 DENGAN VARIABEL MEDIASI
*PERCEIVED USEFULNESS***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program

Studi Manajemen Universitas Negeri Padang



OLEH:

RISA KHAIRANI

18059209 / 2018

PRODI MANAJEMEN DUAL DEGREE

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

*PENGARUH PERCEIVED RISK DAN DUKUNGAN PEMERINTAH TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN E-WALLET PADA GENERASI Z DI KOTA PADANG
SELAMA COVID-19 DENGAN VARIABEL MEDIASI PERCEIVED USEFULNESS*

NAMA: Risa Khairani

NIM/TM: 18059209/2018

JURUSAN: MANAJEMEN DUAL DEGREE

KEAHLIAN: PEMASARAN

FAKULTAS: EKONOMI

Padang, Agustus 2022

Disetujui oleh:

Ketua Jurusan Manajemen


Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D

NIP. 198104042005011002

Mengetahui,

Pembimbing


Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D

NIP. 197601132008012007

HALAMAN PERSETUJUAN LULUS SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN LULUS SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang

*PENGARUH PERCEIVED RISK DAN DUKUNGAN PEMERINTAH TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN E-WALLET PADA GENERASI Z DI KOTA PADANG
SELAMA COVID-19 DENGAN VARIABEL MEDIASI PERCEIVED USEFULNESS*

NAMA: Risa Khairani

NIM/TM: 18059209/2018

JURUSAN: MANAJEMEN DUAL DEGREE

KEAHLIAN: PEMASARAN

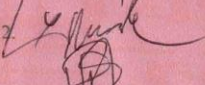
FAKULTAS: EKONOMI

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

1. Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D
2. Prof. Dr. Yasri, MS
3. Rahmiati, SE, M.Sc

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Risa Khairani
NIM/TM : 18059209/2018
Tempat / Tanggal Lahir : Padang, 19 Juli 2000
Jurusan : Manajemen Dual Degree
Keahlian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Manunggal RT.01, RW.13, Kel. Batipuh Panjang,
Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Indonesia
No. HP / Telephone : 082385335310
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Risk* dan Dukungan Pemerintah
Terhadap Niat Menggunakan *E-wallet* pada Generasi Z
di Kota Padang Selama COVID-19 dengan Variabel
Mediasi *Perceived Usefulness*

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau publikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Agustus 2022
Penulis



Risa Khairani
NIM. 18059209

ABSTRAK

Risa Khairani
(2018/18059209) : **Pengaruh *Perceived risk* dan Dukungan Pemerintah Terhadap Niat Menggunakan *E-wallet* pada Generasi Z di Kota Padang Selama COVID-19 dengan Variabel Mediasi *Perceived Usefulness***

Dosen Pembimbing : **Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived risk* dan dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada generasi Z di Kota Padang, dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. 150 responden berpartisipasi pada penelitian ini, dan data diolah menggunakan SmartPLS. Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa (1) *Perceived risk* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* secara positif signifikan. (2) Dukungan pemerintah berpengaruh terhadap *perceived usefulness* secara positif signifikan. (3) *Perceived risk* berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-wallet* secara positif signifikan. (4) *Perceived usefulness* memediasi pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet* secara positif signifikan. (5) Dukungan pemerintah berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-wallet* secara positif signifikan. (6) *Perceived usefulness* memediasi pengaruh dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* secara positif signifikan. (7) *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-wallet* secara positif signifikan.

Kata kunci: *Perceived risk*, Dukungan Pemerintah, *Perceived usefulness*, Niat Menggunakan *E-wallet*

ABSTRACT

Risa Khairani
(2018/18059209) : ***The Influence of Perceived risk and Government Support on Intention to Use E-wallet Among Generation Z in Padang During COVID-19 with Perceived usefulness as a Mediating Variable***

Supervisor : **Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D**

This research intends to analyze the influence of perceived risk and government support on intention to use e-wallet among Gen Z in Padang during COVID-19 with perceived usefulness as a mediating variable. 150 respondents participated to this research, and SmartPLS analysed the data. These study's conclusions included the following information (1) Perceived risk influences on perceived usefulness positive significantly. (2) Government support influences on perceived usefulness positive significantly. (3) Perceived risk influences on intention to use e-wallet positive significantly. (4) Perceived usefulness mediates the influence of perceived risk on intentions to use e-wallet positive significantly. (5) Government support influences on intention to use e-wallet positive significantly. (6) Perceived usefulness mediates the influence of government support on intentions to use e-wallet positive significantly. (7) Perceived usefulness influences on intention to use e-wallet positive significantly

Keywords: ***Perceived risk, Government Support, Perceived usefulness, Intention to Use E-wallet***

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Perceived risk* Dan Dukungan Pemerintah Terhadap Niat Menggunakan *E-wallet* Pada Generasi Z Di Kota Padang Selama COVID-19 Dengan Variabel Mediasi *Perceived usefulness*”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) dengan program studi Manajemen Dual Degree pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. Dimana, skripsi ini dibuat dengan mengacu kepada referensi-referensi yang relevan dalam penulisannya.

Serta, dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D, selaku Pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal penulisan skripsi ini hingga akhir.
2. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc., selaku Penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.

3. Bapak Prof. Dr. Yasri, MS, selaku Penguji II yang juga telah memberikan arahan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Idris, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Hendri Andi Mesta SE, MM, Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis pada program studi Manajemen Dual Degree, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md, selaku *Staff* Administrasi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang yang sangat sabar menghadapi dan membantu penulis untuk menyelesaikan proses administrasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu selaku *staff* pengajar di Universitas Negeri Padang yang telah berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Teristimewa, kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi yaitu Pae dan Bu' e yang selalu memberikan cinta dan kasihnya serta dukungan secara *financial* maupun moral kepada penulis untuk dapat menyelesaikan program studi Manajemen Dual Degree ini dengan baik. Serta, abang, adik, nenek, atuk, om dan tante yang selalu mengasihi dan menyemangati penulis.
10. Teman-teman tersayang yaitu Lathifah Rizka Novitry, Novi Tryana Gulo, Najmiatul Hayati Azman, Nur Rosmimi, Nurul 'Aini, Nurul Fatimah Al-Fajri,

dan Rahmah El Fauziah yang selalu memberikan semangat dan nasihat serta mendengarkan segala suka duka penulis.

11. Teman-teman UNESCO dan ENACTUS Universiti Utara Malaysia yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman yang berharga kepada penulis.

12. Teman-teman *Management Dual Degree* Angkatan 2018 yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan.

13. *Last but not least*, kepada seorang motivator yang secara tidak langsung telah memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan semester akhir dan penulisan skripsi ini selesai tepat pada waktunya. Semoga, penulis dapat bertemu dan memenuhi janji untuk membelikan Martabak Mesir di Padang, Indonesia.

Semoga segala yang telah diberikan dapat menjadi amal ibadah dan diberikan pahala oleh Allah SWT, *Aamiin Yaa Robbal 'Alamin*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, untuk kesempurnaan skripsi ini dimasa mendatang.

Padang, 25 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN LULUS SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. TAM	12
2. Niat Menggunakan <i>E-wallet</i>	13
3. <i>Perceived risk</i>	16
4. Dukungan Pemerintah.....	19
5. <i>Perceived usefulness</i>	21
B. Hubungan Antar Variabel	23
C. Penelitian Terdahulu	27

D. Kerangka Konseptual.....	29
E. Hipotesis.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Sumber dan Jenis Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
a. Variabel Penelitian.....	34
b. Definisi Operasional.....	36
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	38
a. Analisis Deskriptif.....	38
b. Partial Least Square (PLS).....	40
BAB IV.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B. Deskriptif Penelitian.....	47
C. Analisis Data.....	56
D. Pembahasan.....	66
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Penggunaan Digital payment Tahun 2016 - 2021	2
Gambar 2. Top 5 E-wallet Terbanyak Digunakan di Indonesia	5
Gambar 3. Tren Penggunaan Digital payment 2020 - 2021	6
Gambar 4. Penggunaan E-wallet pada Gen X, Gen Y, dan Gen Z	7
Gambar 5. Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 6. Model Testing Results Pada Smart PLS.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 3. Skala Likert	37
Tabel 4. Kriteria TCR.....	40
Tabel 5. Kualitas Nilai R Squares (R2)	44
Tabel 6. Kualitas Predictive Relevance (Q2)	45
Tabel 7. Goodness of Fit Index (GoF)	45
Tabel 8. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 9. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 10. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 11. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	49
Tabel 12. Deskripsi Frekuensi Perceived risk (X1).....	50
Tabel 13. Deskripsi Frekuensi Dukungan Pemerintah (X2)	51
Tabel 14. Deskripsi Frekuensi Perceived usefulness (M1)	53
Tabel 15. Deskripsi Frekuensi Niat Menggunakan E-wallet (Y).....	55
Tabel 16. Ouput Outer Loadings.....	57
Tabel 17. Output Average Variance Extracted (AVE).....	58
Tabel 18. Output Cross Loadings.....	58
Tabel 19. Output Pengujian Akar Kuadrat AVE	59
Tabel 20. Output Uji Reliabilitas	60
Tabel 21. R Square Value (R2)	61
Tabel 22. Path Coefficient (Hipotesis Secara Langsung)	62
Tabel 23. Indirect Effects (Hipotesis Secara Tidak Langsung)	64

BAB I

PENDAHULUAN

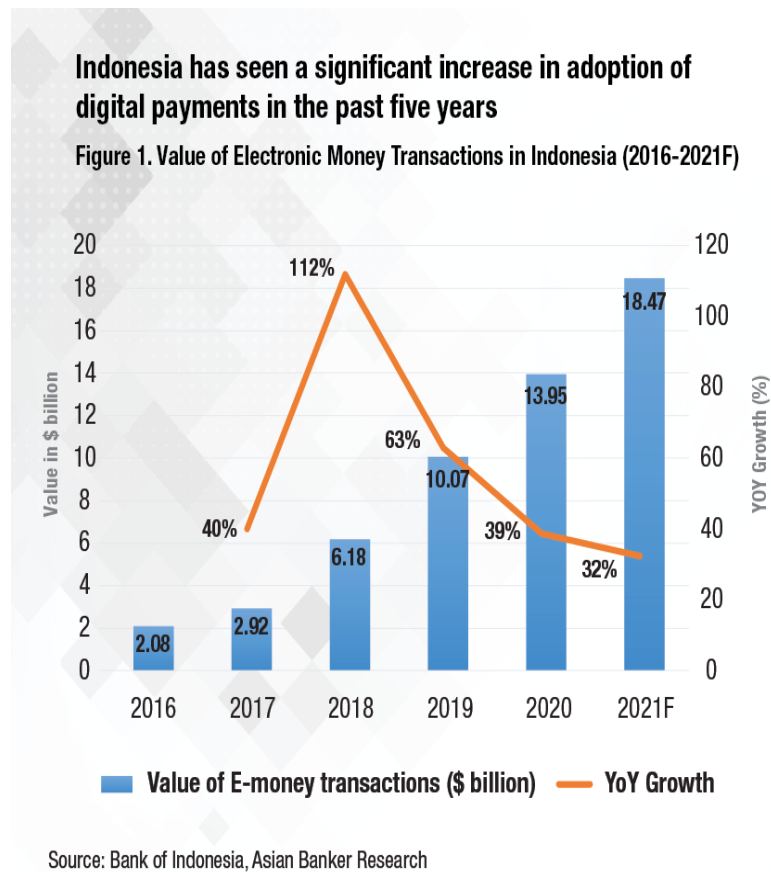
A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman teknologi dan ekonomi saat sekarang ini, terdapat berbagai macam sistem transaksi keuangan. *Cashless payment* salah satunya, ia telah menjadi salah satu sistem transaksi keuangan yang cukup populer dikalangan masyarakat Indonesia. *Cashless payment* adalah suatu sistem pembayaran non-tunai yang menggunakan uang digital pada setiap proses transaksinya (Gobiz.co.id, 2021).

Dengan *cashless payment*, banyak kelebihan yang akan diperoleh dibandingkan *cash payment*, baik itu dari segi si pembeli maupun si penjual. Salah satu kelebihan yang akan mereka peroleh ialah proses transaksi pembayaran yang lebih aman dan efisien serta dapat mengontrol setiap transaksi yang telah mereka lakukan melalui historis yang ada. Sehingga, mereka dapat dengan mudah mengakses dan mengontrol setiap arus kas masuk dan keluar yang telah mereka lakukan (Astarina, 2020).

Dalam lima tahun terakhir, yaitu dari tahun 2016 hingga tahun 2021 adanya peningkatan yang signifikan terhadap pengadopsian *digital payment* di Indonesia sebagai salah satu sistem transaksi keuangan. Hal ini dikarenakan

Indonesia sebagai salah satu negara terkemuka pada hal penetrasi internet & seluler dengan lebih dari 60% populasi yang menggunakan *smartphone* (Crisanto, 2021). Pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) akibat pandemi COVID-19 yang ditetapkan oleh pemerintah juga menyebabkan terjadinya lonjakan adopsi digital pada kalangan masyarakat Indonesia, serta akselerasi pertumbuhan *cashless payment* di Indonesia.



Gambar 1. Jumlah Penggunaan *Digital payment* Tahun 2016 - 2021

Hal ini didukung dengan data dari Bank Indonesia (BI) pada gambar 1, dimana persentase nilai transaksi yang menggunakan uang elektronik pada

tahun 2020 meningkat sebanyak 38,62% dari tahun sebelumnya, dengan jumlah transaksi sebesar Rp. 201 triliun. Transaksi ritel memberikan kontribusi terbesar terhadap *cashless payment* di Indonesia dengan persentase sebanyak 28%, dan diikuti oleh sektor transportasi, pesanan makanan, pembayaran tagihan, dan lain-lain.

Uang elektronik atau biasa dikenal sebagai *e-money* adalah sebuah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu pada penerbit. Dimana, penerbit tersebut merujuk pada Bank ataupun lembaga yang menerbitkan *e-money* (BPK RI, 2014).

Pada dasarnya, *e-money* berbeda dengan dompet digital atau *e-wallet*, dimana *e-money* memiliki bentuk fisik seperti kartu ATM dengan chip yang tertanam pada kartu tersebut (BPK RI, 2014). Akan tetapi, dompet digital atau *e-wallet* tidak memerlukan media tersebut untuk setiap transaksinya, karena cukup dengan *gadget* yang terkoneksi pada jaringan internet, maka proses pembayaran dapat dilakukan. Meskipun begitu, *e-money* dan *e-wallet* tersebut merupakan bagian dari *cashless payment* yang menggunakan uang digital atau non-tunai pada setiap transaksinya (Katadata.co.id, 2022).

Berdasarkan maklumat pada halaman website Satuan Tugas Penanganan COVID-19, Badan Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi menetapkan COVID-19 sebagai pandemi, ini bermakna, virus tersebut telah menyebar ke seluruh penjuru dunia ini pada tanggal 9 Maret 2020. WHO juga menyarankan masyarakat di seluruh dunia untuk menggunakan uang digital

sebagai transaksi keuangan jika hal tersebut memungkinkan (Brown, 2020). Dengan begitu, mereka tidak perlu lagi khawatir akan terinfeksi oleh virus COVID-19 karena tidak adanya kontak fisik secara langsung terhadap uang yang bisa menjadi media perantara dalam menularkan virus tersebut pada proses transaksi keuangan (Ather et al., 2020). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uang digital mampu mengurangi risiko terinfeksi seseorang dari COVID-19, serta *e-wallet* yang merupakan salah satu bagian dari *cashless payment* dapat menjadi solusi transaksi keuangan selama masa pandemi saat sekarang ini.

Niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Baik itu faktor secara langsung maupun tidak langsung. *Perceived risk* merupakan salah satu faktor tersebut (Aji et al., 2020), dimana banyak orang khawatir akan risiko terinfeksi oleh virus COVID-19 di saat pandemi ini terutama ketika melakukan transaksi keuangan. Akan tetapi, dengan menggunakan *e-wallet* mereka dapat mengurangi risiko tersebut.

Dukungan pemerintah juga dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet*, dimana WHO telah menginspirasi banyak negara untuk mendukung penggunaan *e-wallet* sebagai salah satu sistem pembayaran yang dapat dilakukan selama masa pandemi ini. Di Indonesia sendiri, terdapat ajakan untuk menggunakan pembayaran digital untuk mencegah terjadinya penularan virus COVID-19 selama transaksi keuangan, hal ini diserukan oleh Gubernur Bank Indonesia (Financials, 2020). Dan seperti yang diketahui,

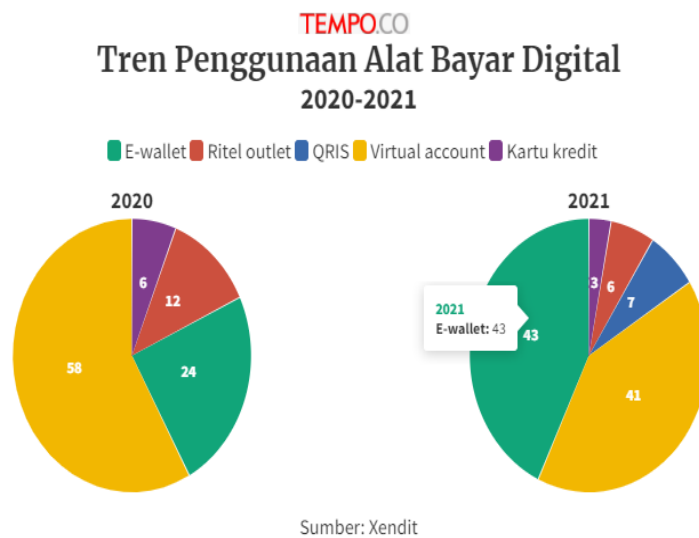
pemerintah Indonesia juga memberikan dukungan dan respon yang cukup positif terhadap pengadopsian *e-wallet* sebagai *digital payment* di Indonesia selama masa pandemi saat sekarang ini.

Meskipun begitu, tak hanya *perceived risk* dan dukungan pemerintah saja yang dapat mempengaruhi niat menggunakan *e-wallet* oleh seseorang. Akan tetapi, *perceived usefulness* juga dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *e-wallet* (Aji et al., 2020). Ketika seseorang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet*, mereka akan memperoleh beberapa manfaat, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan itu sendiri misalnya. Dan seperti yang telah diketahui, dengan menggunakan *e-wallet* seseorang juga dapat mengurangi potensi terjangkitnya virus COVID-19.



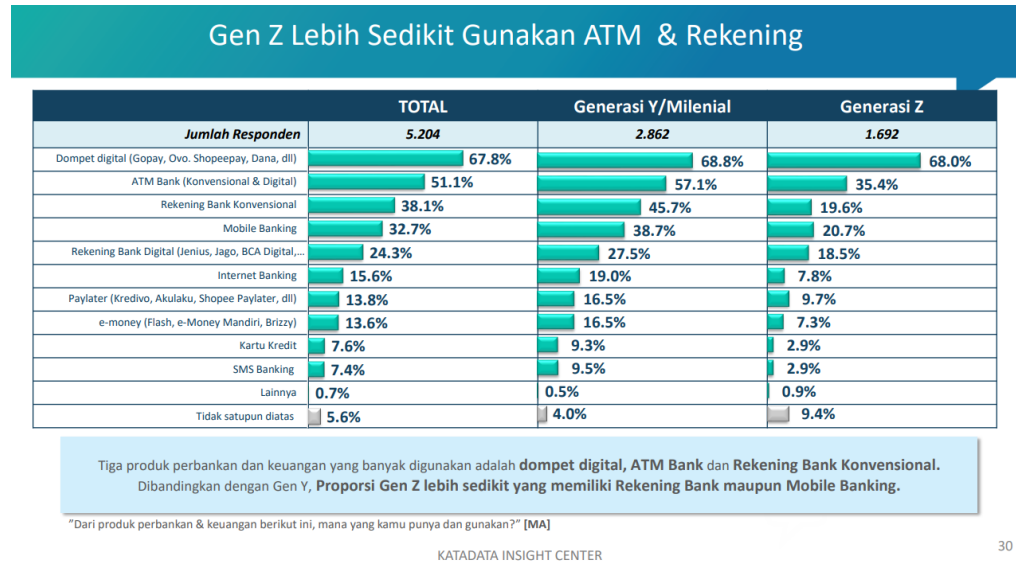
Gambar 2. Top 5 E-wallet Terbanyak Digunakan di Indonesia

Merujuk pada gambar 2, berdasarkan data dari Kadence International terdapat lima *e-wallet provider* yang paling banyak digunakan di Indonesia (Ramadhanty, 2021). Dengan *e-wallet provider* pengguna terbanyak di Indonesia pada tahun 2021 adalah OVO, dengan jumlah persentase sebanyak 31%. Di ikuti dengan GoPay, ShopeePay, Dana, dan LinkAja.



Gambar 3. Tren Penggunaan *Digital payment* 2020 - 2021

Pada periode 30 November 2020 hingga 30 November 2021, salah satu perusahaan teknologi finansial (*FinTech*) yang ada di Indonesia, yakni Xendit mengklaim bahwa *e-wallet* adalah alat pembayaran digital terpopuler pada tahun 2021 di Indonesia. Dimana pada tahun tersebut, terdapat 43% merupakan transaksi keuangan *digital payment* yang menggunakan *e-wallet*. Dan jumlah tersebut telah meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya sebanyak 24% (Tempo.co, 2022).



Gambar 4. Penggunaan E-wallet pada Gen X, Gen Y, dan Gen Z

Gambar 4 merupakan hasil survei yang telah dilakukan oleh Zigi dan Katadata Insight Center (KIC), dengan jumlah responden sebanyak 5.204 responden yang tersebar merata di seluruh daerah di Indonesia, menunjukkan bahwa mayoritas Generasi Z lebih cenderung memilih untuk menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan *digital payment* lainnya seperti ATM Bank, rekening bank konvensional, *mobile banking*, dan lain-lain (Katadata.co.id, 2022). Banyak faktor yang menyebabkan generasi ini lebih memilih untuk menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan *digital payment* lainnya. Adapun faktor tersebut merupakan dampak dari pandemi COVID-19, dan kebiasaan Gen Z itu sendiri untuk memenuhi kebutuhannya melalui *e-wallet*, serta persepsi Gen Z terhadap manfaat yang akan diperoleh jika menggunakan *e-wallet* tersebut dibandingkan dengan *digital payment* lainnya.

Generasi Z atau Gen Z adalah sekumpulan orang yang lahir pada tahun 1997 hingga 2012 (Baresford Research, 2022). Generasi ini lebih memilih menggunakan *e-wallet* dibandingkan alat pembayaran digital lainnya, karena kepraktisan yang mereka peroleh dari *e-wallet* itu sendiri. Dimana, *e-wallet* hanya membutuhkan *gadget* yang terkoneksi pada jaringan internet.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini sebagai sebuah penelitian. Dimana, merujuk pada hasil penelitian terdahulu (Aji et al., 2020), menyatakan bahwa variabel seperti *perceived risk*, dukungan pemerintah dan *perceived usefulness* dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet*. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian pada kalangan Gen Z dengan judul **“Pengaruh *Perceived risk* Dan Dukungan Pemerintah Terhadap Niat Menggunakan *E-wallet* Pada Generasi Z Di Kota Padang Selama COVID-19 Dengan Variabel Mediasi *Perceived usefulness*”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Dalam lima tahun terakhir, pengadopsian *digital payment* sebagai sistem transaksi keuangan telah meningkat secara signifikan.

2. *World Health Organization* (WHO) telah menyarankan masyarakat untuk menggunakan uang digital agar dapat terhindar dari terinfeksi oleh virus COVID-19 selama melakukan transaksi keuangan.
3. Pada tahun 2021, *e-wallet* merupakan alat pembayaran digital terpopuler di Indonesia.
4. Generasi Z lebih memilih menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan ATM Bank ataupun *digital payment* lainnya.

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis hanya akan memfokuskan kepada permasalahan yang terkait dengan niat menggunakan *e-wallet* serta beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Adapun faktor-faktor tersebut dibatasi pada faktor *perceived risk*, dukungan pemerintah dan *perceived usefulness* pada Generasi Z di Kota Padang selama COVID-19.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived risk* mempengaruhi *perceived usefulness* dari *e-wallet* pada Generasi Z?
2. Apakah dukungan pemerintah mempengaruhi *perceived usefulness* dari *e-wallet* pada Generasi Z?

3. Apakah *perceived risk* mempengaruhi niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z?
4. Apakah *perceived usefulness* dapat memediasi pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z?
5. Apakah dukungan pemerintah mempengaruhi niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z?
6. Apakah *perceived usefulness* dapat memediasi pengaruh dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z?
7. Apakah *perceived usefulness* mempengaruhi niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk menganalisis beberapa hal, berikut diantaranya:

1. Pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived usefulness* dari *e-wallet* pada Generasi Z.
2. Pengaruh dukungan pemerintah terhadap *perceived usefulness* dari *e-wallet* pada Generasi Z.
3. Pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.
4. Pengaruh *perceived usefulness* sebagai mediasi terhadap pengaruh *perceived risk* pada niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

5. Pengaruh dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.
6. Pengaruh *perceived usefulness* sebagai mediasi terhadap pengaruh dukungan pemerintah pada niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.
7. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, berikut beberapa diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet* pada seseorang terutama Generasi Z, serta dapat membantu mengembangkan pengetahuan teoritis yang dipelajari semasa di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat diharapkan dapat menjadi salah satu sarana bagi pemerintah untuk mendukung masyarakat terutama masyarakat Indonesia untuk menggunakan *e-wallet*, serta bagi penyedia layanan *e-wallet* untuk dapat menentukan strategi apa yang mesti mereka lakukan dengan kondisi masyarakat saat sekarang ini, agar penggunaan *e-wallet* di Indonesia dapat lebih baik kedepannya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. TAM

Technology Acceptance Model atau biasa dikenal sebagai TAM merupakan adaptasi yang dirancang khusus untuk memodelkan sebuah penerimaan penggunaan sistem informasi (Davis et al., 1989).

Secara umum, tujuan dari TAM ini adalah untuk menjelaskan tentang penerimaan penggunaan sistem informasi itu sendiri serta sikap para penggunanya. Adapun tujuan utama dari TAM adalah untuk menentukan dampak dari faktor eksternal terhadap keyakinan internal seseorang, sikap, dan niat (*intention*) seseorang yang menggunakan sistem informasi tersebut. Dimana sistem informasi tersebut merujuk kepada *e-wallet* yang merupakan bagian dari *cashless payment*.

Davis et al. (1989) berpendapat bahwa terdapat dua jenis keyakinan internal pada seseorang, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dimana, dalam penelitian ini peneliti hanya akan fokus pada *perceived usefulness*.

2. Niat Menggunakan *E-wallet*

a. Pengertian

Niat menggunakan (*intention to use*) adalah sikap seseorang terhadap sesuatu yang dapat mempengaruhi tindakannya (Ting et al., 2016). Sedangkan *e-wallet* itu sendiri adalah suatu sistem perangkat lunak (*software-based system*), dimana sistem ini dapat melakukan transaksi keuangan serta menyimpan informasi pembayaran dan kata sandi yang digunakan penggunaanya dengan aman (Kagan, 2021). Dapat disimpulkan bahwa, niat menggunakan *e-wallet* adalah sikap seseorang terhadap penggunaan *e-wallet* sebagai *cashless payment*.

b. Manfaat menggunakan *e-wallet*

Berikut beberapa manfaat yang akan diperoleh oleh seseorang dari menggunakan *e-wallet* (Asmaaysi, 2022):

1. Transaksi keuangan dapat diselesaikan lebih cepat

Transaksi keuangan akan lebih cepat selesai, jika seseorang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan *cash payment*. Karena dengan *e-wallet* mereka hanya membutuhkan *smartphone* dan jaringan internet untuk setiap proses transaksi keuangannya.

2. Mencegah terjadinya tindakan kriminal serta beredarnya uang palsu di masyarakat

Dengan menggunakan *e-wallet*, masyarakat dapat menekan kasus tindak kriminal di Indonesia, seperti pencopetan, penyalahgunaan data customer dengan memasang alat perekam data pada proses transaksi keuangan (*skimming*). Serta, menggunakan *e-wallet* dapat mencegah beredarnya uang palsu yang ada di masyarakat.

3. Mencegah penularan virus COVID-19

E-wallet dapat mengurangi kontak fisik antara seseorang dengan orang lain, dan secara tidak langsung seseorang dapat mencegah terjangkitnya virus COVID-19.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *intention to use*

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan teknologi oleh seseorang (Wang et al., 2021):

1. Sikap

Sikap atau *attitude* merupakan landasan yang dapat mempengaruhi tindakan seseorang. Sikap juga memiliki karakteristik yang gigih (*persistent*) terhadap mencapai niat seseorang (Wang et al., 2021). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan pendapat seseorang terhadap tindakannya, dalam hal ini merujuk pada niat menggunakan *e-wallet* oleh seseorang.

2. Norma subjektif

Norma subjektif atau *subjective norm* adalah persepsi yang diperoleh seseorang dari lingkungan sekitarnya. Dimana norma subjektif ini merujuk kepada harapan seseorang terhadap suatu hal, ataupun keinginan seseorang untuk mengikuti maupun menggunakan hal tersebut (Ajzen, 1991). Norma subjektif ini juga mencakup *perceived risk*, dan *perceived usefulness* terhadap penggunaan sebuah teknologi, dimana pada hal ini merujuk kepada penggunaan *e-wallet*.

3. *Perceived behavioral control*

Perceived behavioral control adalah persepsi atau perasaan seseorang tentang kemudahan dan kesulitan untuk melakukan sebuah tindakan (Wang et al., 2021). Dimana faktor ini dapat mempengaruhi secara langsung terhadap niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet*.

d. Indikator *intention to use*

Pada penelitian ini, penulis mengadopsi indikator dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Aji et al. (2020), terdapat 3 indikator pada niat menggunakan oleh seseorang, berikut diantaranya:

1. Keinginan untuk menggunakan.
2. Kecendrungan untuk menggunakan.
3. Keberlanjutan untuk menggunakan di masa mendatang.

3. *Perceived risk*

a. Pengertian

Perceived risk adalah segala potensi yang mampu merugikan seseorang akibat dari tindakannya (Susanto et al., 2022). Dimana, potensi tersebut mengacu pada segala hal negatif yang mungkin akan terjadi bila tindakan tersebut dilakukan (Featherman & Pavlou, 2003). Dalam hal ini, *perceived risk* merujuk kepada kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan oleh seseorang. Oleh karena itu, singkatnya *perceived risk* merupakan konsekuensi negatif yang akan terjadi ketika seseorang melakukan transaksi keuangan.

b. Karakteristik *perceived risk*

Pada penelitian yang dilakukan oleh Oh et al. (2015), terdapat beberapa karakteristik *perceived risk*, seperti:

1. Ketakutan atau *dread*.
2. Pengetahuan atau *knowledge*.
3. Keterkendalian atau *controllability*.

Dimana karakteristik ini juga dapat dikategorikan sebagai *cognitive and emotional risk* yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Jenis-jenis *perceived risk*

Terdapat tujuh macam *perceived risk*, seperti *financial risk*, *psychological risk*, *health risk*, *performance risk*, dan lain-lain (Featherman & Pavlou, 2003). Pada penelitian ini, penulis hanya akan mengadopsi satu jenis *perceived risk* yaitu *psychological risk*. Berikut adalah penjelasan singkat masing-masing jenis tersebut:

1. *Psychological risk*

Hal tersebut merujuk kepada kondisi yang dirasakan seseorang pada saat melakukan sebuah kegiatan. Dimana, pada penelitian ini merujuk kepada kenyamanan dan kekhawatiran seseorang saat menggunakan *cash payment*.

2. *Health risk*

Health risk atau risiko kesehatan merujuk pada segala macam ancaman risiko kesehatan yang akan diperoleh seseorang pada saat melakukan sebuah kegiatan.

3. *Performance risk*

Mengacu pada segala bentuk ketidakfungsian suatu produk atau jasa. Dimana, produk atau jasa tersebut tidak dapat dijalankan sesuai dengan apa yang telah dirancang.

4. *Financial risk*

Hal ini merujuk pada segala kemungkinan terburuk yang dapat menyebabkan kerugian finansial pada seseorang.

5. *Time risk*

Merujuk pada segala kemungkinan yang dapat merugikan seseorang dalam hal waktu.

6. *Social risk*

Segala bentuk potensi yang memungkinkan hilangnya status sosial seseorang dalam kelompok sosial maupun lingkungannya. Hal ini diakibatkan oleh tindakan yang di adopsi tidak sesuai pada kelompok sosial tersebut.

7. *Privacy risk*

Hal ini merujuk kepada penggunaan informasi pribadi seseorang tanpa sepengetahuan ataupun izin dari orang yang bersangkutan. Dimana, penggunaan informasi pribadi tersebut memberikan dampak buruk bagi dirinya, seperti penggunaan identitas pribadi seseorang oleh orang lain untuk melakukan transaksi penipuan.

d. Indikator *perceived risk*

Berikut 3 indikator *perceived risk* yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini (Aji et al., 2020):

1. Kekhawatiran akan terinfeksi oleh virus.
2. Ketidaknyamanan menggunakan uang tunai.
3. Ketakutan untuk menggunakan uang tunai.

4. Dukungan Pemerintah

a. Pengertian

Penerimaan suatu sistem teknologi oleh seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal saja seperti *perceived risk*, akan tetapi juga oleh dukungan pemerintah yang merupakan faktor eksternal pada penerimaan teknologi tersebut (Haderi, 2014; Hai & Kazmi, 2015).

Menurut Sheikh et al. (2021), dukungan pemerintah merujuk kepada Kementerian Kesehatan (Kemenkes) sebuah negara yang memiliki tanggung jawab akan kesehatan masyarakatnya. Akan tetapi, pada konteks internet banking, dukungan pemerintah berperan penting dalam menentukan niat seseorang untuk menggunakan perbankan internet (Tan & Teo, 1998). Dan pada konteks *e-wallet*, dukungan pemerintah dapat merujuk kepada infrastruktur jaringan internet, serta kebijakan dan keamanan dalam melakukan *digital payment*.

Di Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika atau biasa dikenal sebagai Kominfo bertanggung jawab untuk mengelola serta membuat kebijakan terkait komunikasi dan informatika yang ada di Indonesia (KOMINFO, n.d.). Oleh karena itu, Kominfo merupakan sebuah kementerian di Indonesia yang berperan sebagai dukungan pemerintah dan memberikan kontribusi terhadap kebijakan serta pengelolaan penggunaan *e-wallet* di Indonesia.

b. Peran dukungan pemerintah

Terdapat 4 peran dukungan pemerintah (Sheikh et al., 2021), berikut diantaranya:

1. *De jure*, yang mana secara formal Kementrian Kesehatan memiliki tanggung jawab atas kesehatan masyarakatnya. Oleh karena itu, Kemenkes memiliki peran penting dalam mengelola dan mengatur sektor kesehatan, serta terkait dengan pengelolaan program dan layanan sektor publik.
2. Mempersiapkan dan memberikan respons akan perubahan yang terjadi, baik itu perubahan dalam politik, ekonomi, maupun sektor lainnya.
3. *Relationship management*, dimana pemerintah bekerja sama dengan lembaga pemerintah ataupun non-pemerintah yang secara aktif dapat mengelola peraturan terkait dengan pemangku kepentingan tersebut, seperti lembaga kesehatan misalnya, dimana dukungan pemerintah dapat menekan angka penularan COVID-19 dengan mendistribusikan vaksin kepada masyarakatnya serta mennghimbau masyarakat untuk tetap berada dirumah masing-masing.

4. *Values management*, yakni mengelola tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk memajukan nilai-nilai pada sebuah negara.

c. Faktor yang mempengaruhi dukungan pemerintah

Menurut Aji et al. (2020), terdapat hubungan timbal balik antara *perceived risk* dan dukungan pemerintah. Dimana dalam hal ini, dukungan pemerintah tersebut berkaitan dengan kebijakan yang diambil dan dibuat oleh pemerintah agar dapat mengelola *perceived risk*.

d. Indikator dukungan pemerintah

Adapun indikator dukungan pemerintah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut (Aji et al., 2020):

1. Mendorong penggunaan *e-wallet*.
2. Memastikan fasilitas *e-wallet*.
3. Inovasi pada sistem pembayaran.
4. Mengatur pengoperasian *e-wallet* oleh pemerintah.

5. *Perceived usefulness*

a. Pengertian

Perceived usefulness adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem aplikasi yang dapat meningkatkan keefektifan dan keefesienan kinerjanya (Davis et al., 1989). Oleh karena itu,

perceived usefulness merujuk pada kepercayaan seseorang untuk menggunakan *e-wallet* yang dapat memudahkan transaksinya.

Seperti yang diketahui, dengan menggunakan *e-wallet* pada masa pandemi seperti saat sekarang ini dapat menjadi sebuah solusi dan alternatif untuk melakukan transaksi keuangan. Karena, dengan menggunakan *e-wallet* seseorang dapat mengurangi risiko terinfeksi oleh virus COVID-19. Serta, beberapa studi menemukan bahwa *perceived usefulness* adalah prediktor yang kuat terhadap niat untuk menggunakan *e-money* (Aji & Dharmmesta, 2019).

b. Manfaat *perceived usefulness*

Adapun manfaat yang diperoleh seseorang dari penggunaan suatu sistem tersebut adalah sebagai berikut (Davis et al., 1989):

1. Kinerja seseorang akan lebih efektif.
2. Dapat meningkatkan produktivitas.
3. Durasi pengerjaan suatu pekerjaan lebih efektif dan efisien.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived usefulness*

Perceived risk dan dukungan pemerintah dapat menjadi faktor yang mempengaruhi *perceived usefulness* pada *penggunaan e-wallet* (Aji et al., 2020). Dimana, semakin tingginya *perceived risk* maka semakin tinggi juga manfaat dari pada *perceived usefulness* yang akan diperoleh. Dalam hal ini, *perceived risk* tersebut merujuk pada segala konsekuensi negatif yang ada saat melakukan transaksi keuangan.

Dukungan pemerintah juga dapat mempengaruhi *perceived usefulness*, karena dengan segala kemudahan yang difasilitasi oleh pemerintah maka semakin mudah pula penggunaan *e-wallet* dan hal tersebut juga secara tidak langsung akan meningkatkan *perceived usefulness*.

d. Indikator *perceived usefulness*

Terdapat 5 indikator *perceived usefulness* dalam penelitian ini, berikut diantaranya (Davis et al., 1989):

1. Efektivitas penggunaan.
2. Kemudahan untuk melakukan transaksi keuangan.
3. Meningkatkan produktivitas.
4. Meningkatkan kinerja seseorang.
5. Memberikan manfaat terhadap pekerjaan.

B. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived usefulness*

Penelitian yang dilakukan oleh Aji et al. (2020), menyatakan bahwa adanya pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived usefulness*. Dimana, kedua hal ini merupakan faktor penentu secara langsung terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Seperti yang diketahui, virus COVID-19 dapat menulari seseorang melalui *cash payment*. Oleh karena itu, jika seseorang tersebut menggunakan *e-wallet* sebagai salah satu sistem pembayarannya, maka ia dapat memperoleh *perceived usefulness* dari penggunaan *e-wallet*

itu sendiri, serta dapat mengurangi *perceived risk* yang akan ia peroleh seperti terinfeksinya oleh virus COVID-19.

2. Pengaruh dukungan pemerintah terhadap *perceived usefulness*

Secara umum, faktor eksternal seperti dukungan pemerintah dapat mempengaruhi *perceived usefulness* (Hai & Kazmi, 2015). Dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Aji et al. (2020) menyatakan bahwa, dukungan pemerintah dapat mendukung penggunaan *e-wallet* selama masa pandemi ini dan secara positif dapat mempengaruhi *perceived usefulness* terhadap penggunaan *e-wallet* tersebut. Karena, dengan adanya dukungan pemerintah maka *perceived usefulness* yang akan diterima oleh seseorang dapat dirasakannya seperti manfaat kemudahan bertransaksi menggunakan *e-wallet* serta terhindar dari terjangkitnya virus COVID-19.

3. Pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hasan et al. (2017), menyatakan bahwa *perceived risk* seperti risiko penyakit dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet*. Seperti yang diketahui, pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived risk* dan niat menggunakan *e-wallet*, yang mana semakin tinggi *perceived risk* maka semakin kuat juga niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet* (Hasan et al., 2017).

4. Pengaruh *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi pada hubungan *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet*

Penting juga untuk mempertimbangkan *perceived usefulness* yang mampu mendorong untuk menggunakan *e-wallet* (Venkatesh & Davis, 2000). Dimana, dengan menggunakan *e-wallet* tersebut, seseorang dapat melakukan transaksi keuangan lebih cepat serta dapat mencegah terjadinya penularan virus COVID-19. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* mampu memediasi hubungan antara *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet* (Aji et al., 2020).

5. Pengaruh dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet*, dan *perceived usefulness*

Penelitian yang dilakukan oleh Tan & Teo (1998), menunjukkan bahwa adanya hubungan positif pada dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Dalam hal ini, dukungan pemerintah tersebut merujuk kepada infrastruktur seperti jaringan internet, kecepatan mengakses serta jaminan akan keamanan saat bertransaksi menggunakan *e-wallet*. Dimana, semakin tinggi sebuah dukungan pemerintah terhadap penggunaan *e-wallet*, maka semakin besar pula pengaruh dukungan pemerintah tersebut terhadap niat menggunakan *e-wallet*.

Selain itu, dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* juga dapat mengurangi angka penularan virus COVID-19, dan dukungan pemerintah mampu memastikan bahwasanya *e-wallet* merupakan solusi transaksi keuangan terutama dimasa pandemi ini. Dimana, pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa *perceived usefulness* dapat menjadi variabel

mediasi pada hubungan dukungan pemerintah dan niat menggunakan *e-government* di Cina (Jiang & Xu, 2009). Singkatnya, dukungan pemerintah dapat mendorong lebih kuat terhadap niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet*, karena adanya *perceived usefulness* yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi hal tersebut.

6. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap niat menggunakan *e-wallet*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Park (2016), menyatakan bahwa *perceived usefulness* dapat menjadi faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan *m-payment*. *Perceived usefulness* juga ditemukan sebagai salah satu prediktor terkuat pada kualitas layanan, yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi niat penggunaan layanan *e-tax* di Hong Kong (Hu et al., 2008).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aji & Dharmmesta (2019), menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan prediktor terkuat terhadap niat menggunakan *e-money*. Dimana secara teknis, *e-money* dan *e-wallet* merupakan sistem pembayaran yang sangat efektif dimasa pandemi ini. Dengan menggunakan *e-wallet*, secara tidak langsung seseorang dapat memperoleh manfaat dari penggunaan *e-wallet* tersebut seperti proses transaksi keuangan yang lebih cepat serta dapat mengurangi risiko penularan virus COVID-19.

C. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menemukan adanya beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis, yaitu tentang pengaruh *perceived risk*, dukungan pemerintah, dan *perceived usefulness* terhadap niat menggunakan *e-wallet*.

Beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut diperlukan sebagai referensi dalam penelitian ini, berikut adalah penelitian terdahulu tersebut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Hasil
1.	1. Kelvin Lee Yong Ming 2. Mohamad Jaisa	<i>Perceived usefulness, social influence, perceived risk, dukungan pemerintah dan niat menggunakan e-wallet.</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan <i>e-wallet</i> oleh seseorang, yaitu <i>perceived usefulness, social influence, perceived risk</i> dan dukungan pemerintah. Dimana faktor tersebut memiliki pengaruh secara positif terhadap niat menggunakan <i>e-wallet</i> selama masa pandemi.
2.	1. Hendy Mustiko Aji 2. Izra Berakon 3. Maizaitulaidawati Md Husin	<i>Perceived risk, dukungan pemerintah, perceived usefulness, dan niat menggunakan e-wallet.</i>	Niat menggunakan <i>e-wallet</i> dapat dipengaruhi secara langsung oleh <i>perceived risk</i> , dukungan pemerintah, dan <i>perceived usefulness</i> . Dimana, <i>perceived usefulness</i> juga dapat memediasi antara <i>perceived risk</i> dan dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan <i>e-wallet</i> .
3.	Michael D. Williams	<i>Perceived innovativeness, perceived usefulness, convenience, dan niat menggunakan m-payment.</i>	Pada penelitian ini, <i>perceived innovativeness, perceived usefulness</i> dan <i>convenience</i> memberikan pengaruh secara positif terhadap niat untuk menggunakan <i>m-payment</i> pada Generasi X dan Y.

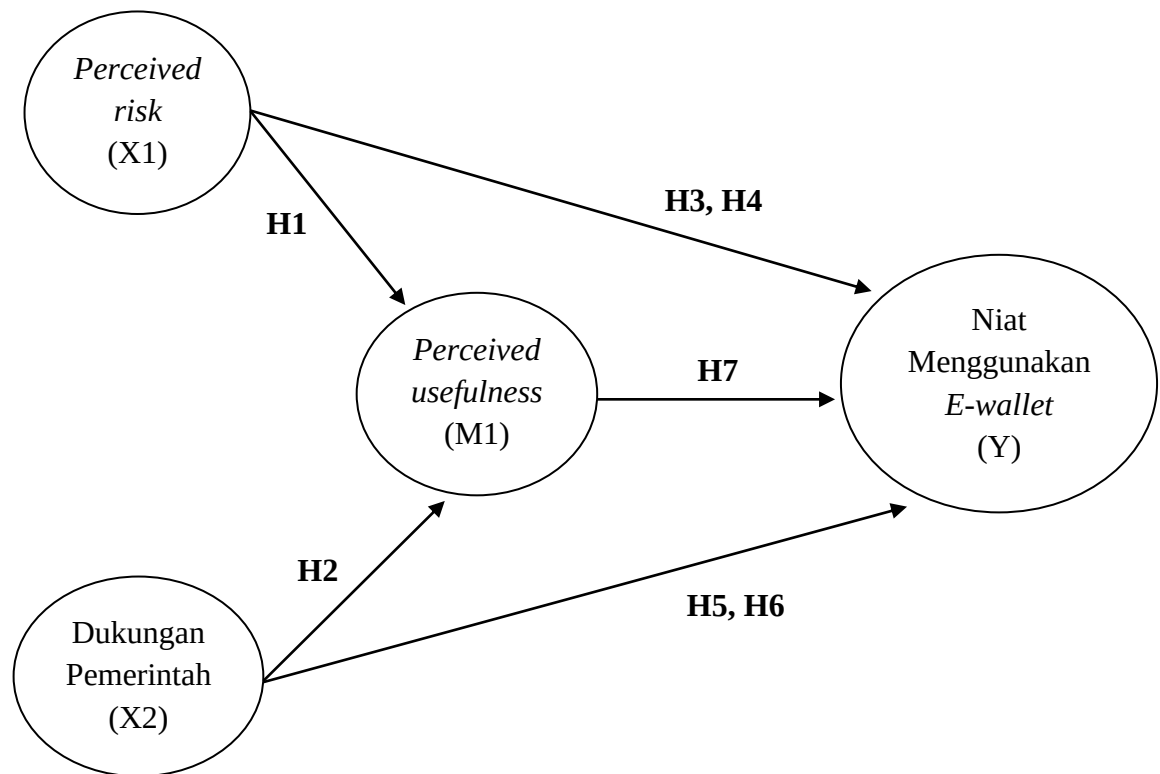
- | | | | |
|----|---|---|--|
| 4. | Norman Shaw | <i>Perceived usefulness, trust, dan niat menggunakan m-wallet.</i> | Niat menggunakan <i>m-wallet</i> dipengaruhi oleh <i>perceived usefulness</i> . Hal ini dikarenakan, <i>m-wallet</i> dapat melakukan transaksi keuangan yang lebih cepat dibandingkan <i>cash payment</i> . Namun, dalam pengadaptasiannya <i>m-wallet</i> dimediasi oleh <i>trust</i> , yang mana hal ini berkaitan dengan <i>word of mouth</i> . |
| 5. | 1. Norman Shaw
2. Brenda Eschenbrenner
3. Benedikt M. Brand | <i>Perceived security risk, dan m-wallet.</i> | Pada penelitian ini, terdapat hubungan positif yang signifikan antara <i>perceived security risk</i> terhadap niat menggunakan <i>m-wallet</i> . |
| 6. | 1. Shaizatulaqma Kamalul Ariffin
2. Mohamad Fakhrul Reza Abd Rahman
3. Ali Mughal Muhammad
4. Qi Zhang | <i>Perceived ease of use, perceived usefulness, attitude, subjective norm, perceived behavioural control, kepuasan pelayanan e-wallet, dan niat menggunakan e-wallet.</i> | Penelitian ini menyatakan bahwa niat menggunakan <i>e-wallet</i> secara signifikan dipengaruhi oleh <i>perceived ease of use, perceived usefulness, attitude, subjective norm, perceived behavioural control</i> , dan kepuasan pelayanan <i>e-wallet</i> . |
| 7. | 1. Debmallya Chatterjee
2. Kartikeya Bolar | <i>Perceived ease of use, compatibility, perceived behavioural control, trust, dan niat menggunakan m-wallet.</i> | Niat menggunakan <i>m-wallet</i> sangat dipengaruhi oleh <i>perceived behavioural control</i> . Dimana hal tersebut ditunjukkan oleh dua elemen internal dalam seseorang seperti pengendalian diri (<i>self-control</i>) dan kebutuhan diri (<i>self-need</i>). Sedangkan, <i>perceived ease of use</i> dan <i>trust</i> merupakan faktor eksternal. |
| 8. | 1. Ghazanfar Ali Abbasi
2. Thiviya Sandran
3. Yuvaraj Ganesan
4. Mohammad Iranmanesh | <i>Usefulness confirmation, ease of use confirmation, security confirmation, dan niat menggunakan e-wallet.</i> | Niat menggunakan <i>e-wallet</i> secara berkelanjutan dipengaruhi oleh dimensi <i>confirmation</i> seperti <i>usefulness confirmation, ease of use, dan security</i> . Dimana, <i>confirmation of usefulness</i> memiliki peran tertinggi dalam mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan <i>e-wallet</i> secara berkelanjutan tersebut. |
-

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu (Aji et al., 2020), dimana *perceived risk* secara positif signifikan mempengaruhi *perceived usefulness* dari *e-wallet* (H1). Serta, dengan adanya dukungan pemerintah dapat mempengaruhi *perceived usefulness* dari *e-wallet* secara positif (H2).

Adapun, hubungan antar *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet* adalah berhubungan secara langsung (H3) maupun tidak langsung (H4), dimana hubungan tidak langsung tersebut dimediasi oleh *perceived usefulness*. Bahkan, dukungan pemerintah juga memiliki hubungan secara langsung (H5) dan tidak langsung terhadap niat menggunakan *e-wallet* (H6), yang mana pada hubungan secara tidak langsung tersebut juga dimediasi oleh *perceived usefulness*.

Namun, *perceived usefulness* juga dapat mempengaruhi secara langsung terhadap niat menggunakan *e-wallet* itu sendiri (H7). Berikut adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan penulis dalam penelitian ini:



Gambar 5. Kerangka Konseptual

E. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1. *Perceived risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dari *e-wallet* pada Generasi Z.

H2. Dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dari *e-wallet* pada Generasi Z.

H3. *Perceived risk* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

H4. *Perceived usefulness* memediasi pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

H5. Dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

H6. *Perceived usefulness* memediasi pengaruh dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

H7. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan pada penelitian ini, dengan merujuk kepada hasil pengujian hipotesis pada pengaruh *perceived risk*, dukungan pemerintah, dan *perceived usefulness* terhadap niat menggunakan *e-wallet* pada Gen Z di Kota Padang, Indonesia:

1. *Perceived risk* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal ini bermakna, semakin tinggi *perceived risk* maka semakin besar pula *perceived usefulness* yang akan diperoleh seseorang jika menggunakan *e-wallet*.
2. Dukungan pemerintah secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal ini bermakna, semakin besar dukungan yang diberikan oleh pemerintah untuk menggunakan *e-wallet*, maka semakin besar pula *perceived usefulness*.
3. *Perceived risk* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Hal ini bermakna, semakin tinggi *perceived risk* yang dipersepsikan oleh seseorang dalam bertransaksi keuangan, maka semakin besar pula niat menggunakan *e-wallet*.

4. *Perceived usefulness* secara tidak langsung memediasi pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Dimana, ia dapat memberikan pengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini bermakna, *perceived usefulness* dapat memberikan kontribusi untuk memperkuat pengaruh *perceived risk* terhadap niat menggunakan *e-wallet*.
5. Dukungan pemerintah secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Hal ini bermakna, semakin baik dukungan pemerintah untuk menggunakan *e-wallet*, maka semakin besar pula niat menggunakan *e-wallet*.
6. *Perceived usefulness* secara tidak langsung memediasi pengaruh dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Dimana, ia dapat memberikan pengaruh secara positif dan signifikan. Hal tersebut bermakna, *perceived usefulness* mampu memperbesar pengaruh dari dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-wallet* tersebut.
7. *Perceived usefulness* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-wallet*. Hal ini bermakna, semakin besar *perceived usefulness* dari menggunakan *e-wallet*, maka semakin besar pula niat menggunakan *e-wallet*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, dengan merujuk kepada rerata hasil Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah pada penelitian ini. Maka, penulis menyarankan beberapa hal berikut diantaranya:

1. *E-wallet provider* diharapkan dapat melakukan *campaign* kepada khalayak umum terkait penggunaan *e-wallet* dapat mengurangi risiko tertularnya seseorang oleh virus COVID-19.
2. *E-wallet provider* sebaiknya menyediakan aplikasi *user friendly*, agar transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah, aman dan nyaman.
3. Setiap toko atau pusat perbelanjaan yang ada di negeri tercinta ini, diharapkan dapat mendukung penggunaan *e-wallet*, baik itu di kota-kota besar maupun di daerah terpencil sekalipun.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. M., Berakon, I., & Md Husin, M. (2020). COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business and Management*, 7(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Aji, H. M., & Dharmmesta, B. S. (2019). Subjective norm vs dogmatism: Christian consumer attitude towards Islamic TV advertising. *Journal of Islamic Marketing*, 10(3), 961–980. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2017-0006>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES*, 179–211.
<https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>
- Asmaaysi, A. (2022). Apa Itu E-Wallet? Pengertian, Jenis, dan Kelebihan. *Bisnis.Com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20220302/55/1506199/apa-itu-e-wallet-pengertian-jenis-dan-kelebihan/All>
- Astarina, S. (2020). 3 Keuntungan Menjadi Cashless Society, Sudah Merasakannya? *KoinWorks.Com*. <https://koinworks.com/blog/keuntungan-menjadi-cashless-society/>
- Ather, A., Patel, B., Ruparel, N. B., Diogenes, A., & Hargreaves, K. M. (2020). Coronavirus Disease 19 (COVID-19): Implications for Clinical Dental Care. *Journal of Endodontics*, 46(5), 584–595.
<https://doi.org/10.1016/j.joen.2020.03.008>
- Baresford Research. (2022). *Age Range by Generation*.
<https://www.beresfordresearch.com/age-range-by-generation/>
- BPK RI. (2014). *LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135364/peraturan-bi-no-168pbi2014-tahun-2014>
- Brown, D. (2020). *Can cash carry coronavirus? World Health Organization says use digital payments when possible*. USA Today.
<https://www.usatoday.com/story/money/2020/03/06/coronavirus-covid-19-concerns-over-using-cash/4973975002/>
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling The Proactive Technology Project Recovery Function: A Methodological Analysis View project Research Methods View project*.
<https://www.researchgate.net/publication/311766005>
- Crisanto, J. M. (2021). *Indonesia e-wallet transaction to reach \$18.5 billion in 2021 amid fierce competition*. The Asian Banker.
<https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/big-tech-platforms-heat-up-competition-in-indonesias-digital-payments-landscape>