**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY E-WALLET SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA GENERASI Z (STUDI KASUS: MAHASISWA/I ITB AHMAD DAHLAN)**

**SKRIPSI**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi S1 Manajemen



**SHINTA RUNITI
2061201005**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2024**

****

#

# **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas izin Allah SWT penulis dapat mempersembahkan karya sederhana ini teruntuk :

Kedua Orang Tua saya Bapak Rastiyan dan Ibu Nur Intan

Serta Partner Hidup saya Rendi Ronaldi

Yang sudah memberi dukungan materil serta moril dan ini sebagai bukti bahwa saya bisa menyelesaikan studi dengan baik sesuai janji bahwa saya akan tetap lulus cepat. Ini juga merupakan salah satu cara saya membahagiakan kalian.

Ibu Dra. Sulistyo Seti Utami, M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teman seperjuangan kuliah Susi Lestari, Hana Setya Balqis

Temen dekat Yeni Vinawati, Syafa Amelia yang mana telah menyemangati dan manghibur selama ini.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah memberikan pembelajaran selama jenjang perkuliahan dan juga membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

# **KATA PENGANTAR**

# Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan bimbinganNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Financial Technology E-Wallet Sebagai Metode Pembayaran pada Generasi Z (Studi Kasus: Mahasiswa/I ITB Ahmad Dahlan)” dapat terselesaikan dengan baik.

# Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan proposal skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Tuhan YME sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

# Ibu Dra. Sulistyo Seti Utami ,M.M selaku dosen pembimbing skripsi Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan

# PT. Espay Debit Indonesia Koe selaku perusahaan aplikasi DANA

# Renatta Alissa Putri, Muhamad Agustian, Anggi Nadia Ulhaq dan Wahyu Febriansyah selaku informan wawancara pengguna aplikasi DANA.

# Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan, M.Sc. MBA,DBA dan selaku dosen penguji skripsi dan Bapak Tito Siswanto, S.E, M.M selaku dosen penguji skripsi Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.

# Bapak Ayi Muhyidin S.E, M.M. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Institut Teknologi Ahmad Dahlan.

# Bapak/Ibu dosen dan staff pegawai Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.

# Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, apabila ada kesalahan dalam penulisan, Penulis mohon maaf dan Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan kedepan yang lebih baik lagi.

# Tangerang, 29 Februari 2024

# Penulis,

# Shinta Runiti

# **DAFTAR ISI**

[**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI** i](#_Toc158056031)

[**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI** ii](#_Toc158056032)

[**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS** iii](#_Toc158056032)

[**HALAMAN PERSEMBAHAN** iv](#_Toc158056032)

[**KATA PENGANTAR** v](#_Toc158056032)

[**ABSTRAK** v](#_Toc158056032)i

[**DAFTAR ISI** v](#_Toc158056033)ii

[**DAFTAR GAMBAR**](#_Toc158056033) x

[**DAFTAR TABEL** x](#_Toc158056033)ii

[**BAB I PENDAHULUAN**](#_Toc158056033) 1

[1.1. Latar Belakang](#_Toc158056037) 1

[1.2. Fokus Penelitian](#_Toc158056038) 4

[1.3. Rumusan Masalah](#_Toc158056039) 4

[1.4. Tujuan Penelitian](#_Toc158056040) 5

[1.5. Manfaat Penelitian](#_Toc158056041) 5

[**BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**](#_Toc158056042) 6

[2.1. Tinjauan Pustaka](#_Toc158056043) 6

[2.1.1. Pemasaran](#_Toc158056044) 6

[2.1.2. Segmentasi Pasar](#_Toc158056045) 6

[2.1.3. Efektivitas](#_Toc158056046) 7

[2.1.4. *Financial Technology (Fintech)*](#_Toc158056047) 9

 [2.1.4.1 Jenis-Jenis *Financial Technology (Fintech)*](#_Toc158056047) 9

[2.1.5. E-Wallet](#_Toc158056048) 11

 [2.1.5.1 Definisi E-Wallet](#_Toc158056047) 11

 [2.1.5.2 Manfaat Menggunakan E-Wallet](#_Toc158056047) 13

 2.1.5.3 Resiko atau Kelemahan Menggunakan E-Wallet 14

 2.1.5.4 Jenis-Jenis E-Wallet 14

[2.1.6. Aplikasi DANA Dompet Digital](#_Toc158056049) 22

 2.1.6.1 Layanan pada Aplikasi DANA 26

 2.1.6.2 Keunggulan Aplikasi DANA 32

[2.1.7. Generasi Z](#_Toc158056050) 32

[2.2. Penelitian Terdahulu](#_Toc158056054) 34

[2.3. Kerangka Pemikiran](#_Toc158056055) 35

[2.4. Hipotesis](#_Toc158056056) 36

[**BAB III METODE PENELITIAN**](#_Toc158056057) 37

[3.1. Desain Penelitian](#_Toc158056059) 37

[3.2. Subjek, Objek dan Waktu Penelitian](#_Toc158056060) 37

[3.2.1. Subjek dan Objek Penelitian](#_Toc158056061) 37

[3.2.2. Waktu Penelitian](#_Toc158056062) 38

[3.2.3. Teknik Penentuan Sampel](#_Toc158056062) 38

[3.3. Teknik Pengumpulan Data](#_Toc158056063) 39

[3.4. Teknik Analisis Data](#_Toc158056064) 39

[**BAB IV** **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**](#_Toc158056070) 42

[4.1 Gambaran Obyek Penelitian](#_Toc158056071) 42

[4.1.1 Sejarah E-Wallet DANA](#_Toc158056072) 42

[4.1.2 Visi dan Misi Aplikasi DANA](#_Toc158056073) 43

[4.1.3 Struktur Organisasi pada PT Espay Debit Indonesia Koe (DANA)](#_Toc158056075) 44

[4.2 Deskripsi Data](#_Toc158056077) 44

[4.2.1 Data Responden](#_Toc158056078) 44

[4.3 Analisis dan Interpretasi Hasil](#_Toc158056080) 45

[4.3.1 Efektifitas Penggunaan E-Wallet DANA sebagai Metode Pembayaran Analisis *Outer* Model (Model Pengukuran)](#_Toc158056081) 45

[4.3.2 Kenyamanan Generasi Z dalam Menggunakan Financial Technology E-wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran](#_Toc158056082) 54

[4.3.3 Pengetahuan Generasi Z dalam Menggunakan Financial Technology E-wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran](#_Toc158056082) 55

[4.3.4 Kepercayaan Generasi Z dalam Menggunakan Financial Technology E-wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran](#_Toc158056082) 57

[4.3.5 Hasil Observasi Aplikasi DANA](#_Toc158056082) 58

[**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**](#_Toc158056085) 64

[5.1 Kesimpulan](#_Toc158056086) 64

[5.2 Saran](#_Toc158056087) 65

[**DAFTAR PUSTAKA**](#_Toc158056088) 67

[**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**](#_Toc158056088)

[**LAMPIRAN**](#_Toc158056088)

# **DAFTAR GAMBAR**

[Gambar 2.1 Layanan salah satu produk fintech berbasis e-wallet paling popular di Indonesia 9](#_Toc158056031)

[Gambar 2.2 Aplikasi GOPAY 15](#_Toc158056031)

[Gambar 2.3 GOPAY dalam aplikasi GOJEK 15](#_Toc158056031)

[Gambar 2.4 Aplikasi OVO 16](#_Toc158056031)

[Gambar 2.5 OVO dalam aplikasi GRAB 17](#_Toc158056031)

[Gambar 2.6 Aplikasi DANA 18](#_Toc158056031)

[Gambar 2.7 Aplikasi LinkAja 18](#_Toc158056031)

[Gambar 2.8 Aplikasi Jenius 19](#_Toc158056031)

[Gambar 2.9 Aplikasi iSaku 20](#_Toc158056031)

[Gambar 2.10 Aplikasi Sakuku 21](#_Toc158056031)

[Gambar 2.11 Layanan Favorite 26](#_Toc158056031)

[Gambar 2.12 Layanan Transfer 27](#_Toc158056031)

[Gambar 2.13 Layanan Digital 27](#_Toc158056031)

[Gambar 2.14 Layanan Tagihan 28](#_Toc158056031)

[Gambar 2.15 Pembayaran 29](#_Toc158056031)

[Gambar 2.16 Layanan Aktivitas & Hiburan 30](#_Toc158056031)

[Gambar 2.17 Layanan Keuangan 30](#_Toc158056031)

[Gambar 2.18 Layanan Pemerintah 31](#_Toc158056031)

[Gambar 2.19 Kerangka Pemikiran 36](#_Toc158056031)

[Gambar 3.1 Lokasi ITB Ahmad Dahlan Kampus Karawaci 38](#_Toc158056031)

[Gambar 3.2 Komponen Analisi Data 40](#_Toc158056031)

[Gambar 4.1 Logo Aplikasi DANA 42](#_Toc158056031)

[Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Espay Debit Indonesia Koe 44](#_Toc158056031)

[Gambar 4.3 Menu awal aplikasi DANA 46](#_Toc158056031)

[Gambar 4.4 Menu layanan seluler 46](#_Toc158056031)

[Gambar 4.5 Menu pembelian pulsa & data seluler 47](#_Toc158056031)

[Gambar 4.6 Menu pembayaran 47](#_Toc158056031)

[Gambar 4.7 Verifikasi kode PIN untuk pembayaran 47](#_Toc158056031)

[Gambar 4.8 Menu awal aplikasi DANA 48](#_Toc158056031)

[Gambar 4.9 Menu layanan pemerintah 49](#_Toc158056031)

[Gambar 4.10 Menu Signal 49](#_Toc158056031)

[Gambar 4.11 Menu awal layar utama aplikasi DANA 50](#_Toc158056031)

[Gambar 4.12 Menu layanan tagihan 50](#_Toc158056031)

[Gambar 4.13 Menu pembelian listrik 51](#_Toc158056031)

[Gambar 4.14 Menu pembayaran listrik 51](#_Toc158056031)

[Gambar 4.15 Verifikasi kode PIN untuk pembayaran listrik 51](#_Toc158056031)

[Gambar 4.16 Logo layanan DANA Goals 56](#_Toc158056031)

# **DAFTAR TABEL**

[Tabel 1.1. Data Jumlah Pengguna Aplikasi Dana 3](#_Toc158056031)

[Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 34](#_Toc158056031)

[Tabel 4.1. Data Responden ITB Ahmad Dahlan 44](#_Toc158056031)