

**PENGARUH *FINANCIAL LITERACY*, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP *FINTECH ADOPTION* PADA GEN Z
PENGGUNA GOPAY DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MAYRANTI ALLYCIA

NIM : 115210014

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

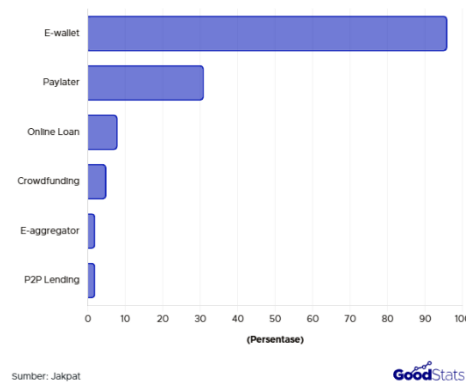
1. Latar Belakang Masalah

Fintech merupakan suatu teknologi keuangan yang termasuk didalamnya produk, layanan, bisnis baru yang terintegrasi dalam satu sistem keuangan yang mempengaruhi adanya kelancaran, keamanan, stabilitas, dan efisiensi dalam sistem pembayaran (Peraturan Bank Indonesia, 2018). Keberadaan *fintech*, dipicu oleh adanya permasalahan secara global yang membuat masyarakat tidak dapat beroperasi karena adanya peraturan dan pembatasan pada industri masyarakat di beberapa wilayah. Dengan adanya kesulitan tersebut, masyarakat mencari solusi dalam pembiayaan alternatif selain industri keuangan konvensional (Baan, Hartono, Yuni, Kraugustelina, 2024).

Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, keberadaan industri *financial technology* telah menyebar ke berbagai lapisan ekonomi masyarakat dan mengakar. Hal tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan yang pesat yang beriringan dengan meningkatnya akses terhadap teknologi digital. Adanya peluang pertumbuhan industri *fintech* yang ada di Indonesia didukung dengan adanya potensi faktor demografi dengan penduduk usia produktif yang besar. Menurut Damayanti & Gumilang (2023) hal tersebut didukung dengan adanya kelompok masyarakat dengan penghasilan menengah yang semakin bertumbuh, serta populasi pada pengguna teknologi yang terus meningkat.

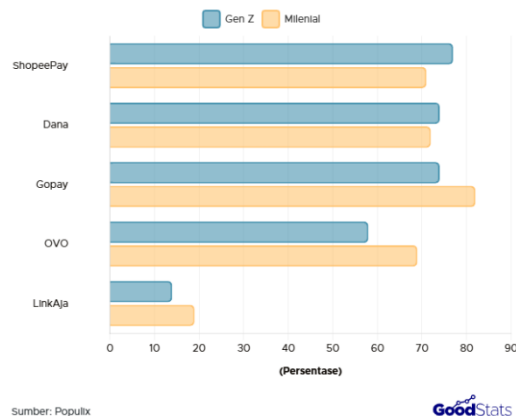
Berdasarkan data statistik yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa transaksi dengan menggunakan *fintech* pada tahun 2017 mencapai Rp 7,8 triliun, yang dinilai meningkat sebesar 5,8% dibandingkan tahun 2016. Titik peningkatan *fintech* ada pada tahun 2020, yakni pada masa pandemi dengan pertumbuhan sebesar 33% dengan transaksi lebih dari 80 miliar (Riady, Soemitra, Nawawi, 2022). Kini, keberadaan *fintech* di Indonesia memiliki beragam jenis, mulai dari *e-wallet*, *paylater*, *online loan*,

crowdfunding, *e-aggregator*, dan *P2P Lending*. Dibandingkan semua jenis *fintech*, keberadaan *e-wallet* di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hal tersebut didukung oleh hasil riset yang dilakukan oleh Indonesia Fintech Trends 2024, yang menyatakan bahwa sebanyak 96% responden mengaku telah memiliki atau menggunakan *e-wallet* (Reynaldi, 2024).



(Sumber: Reynaldi, GoodStats, July 2024)

Gambar 1.1 Ragam Penggunaan Jenis Fintech di Indonesia



(Sumber: Farhan, GoodStats, Mei 2025)

Gambar 1.2 Penggunaan Ragam e-Wallet di Indonesia

Di Indonesia sendiri, terdapat beragam penyedia jasa layanan e-wallet, namun hanya 5 e-wallet yang sering digunakan seperti ShopeePay, Dana, Gopay, OVO, dan Link Aja. Berdasarkan statistik, ada perbedaan peminatan yang signifikan dalam menggunakan e-wallet gen z dan milenial pada aplikasi gopay. Lebih dari 80% milenial, lebih memilih Gopay, sedangkan Gen Z lebih

meminati Shopeepay (Farhan, 2025). Dengan adanya perbedaan yang cukup signifikan pada pengguna *e-wallet* Gopay pada Gen Z, maka peneliti hanya akan terfokus pada *e-wallet* Gopay dan rentang usia Gen Z saja.

Penelitian sebelumnya telah meninjau mengenai *fintech adoption* memberikan mafaat bagi masyarakat Indonesia yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan Program Pembangunan Perserikatan Bangsa Bangsa dengan menekan angka kemiskinan, mengakhiri kelaparan, serta meningkatkan ketahanan pangan (Hudaefi, 2020). *Fintech adoption* juga disinyalir mendukung dan melestarikan ekosistem circular economy. Untuk mendukung program tersebut, pengguna harus memiliki pemahaman yang baik mengenai produk serta layanan *Fintech* beserta dengan pemahaman mengenai manfaat dan risiko *fintech adoption* (Ryu, 2018). Dalam penelitian ini, untuk meninjau *fintech adoption* peneliti akan menggunakan variabel financial literacy, *perceived ease to use* (persepsi kemudahan dalam penggunaan), dan *perceived usefulness* (persepsi manfaat).

Financial literacy dalam *fintech adoption* berperan sangat penting bagi pengguna dalam memahami informasi ekonomi dan dalam mengambil keputusan terkait dengan *financial planning*, *wealth accumulation*, *debt*, dan *pensions* (Priya & Rao, 2024). Konsep dari adanya *financial literacy* termasuk didalamnya adalah kesadaran akan adanya ragam persyaratan financial seperti pengelolaan keuangan, suku bunga, *return*, *financial risks*, dan *investment* (Morgan, 2021). Ketika para pengguna dinilai kurang dalam pengetahuan dan kesadaran akan *fintech* maka akan menyebabkan pada pengambilan keputusan yang negatif dan pemanfaatan yang salah.

Persepsi kemudahan dalam penggunaan dinilai sebagai hal yang esensial bagi para pengguna yang belum berpengalaman dalam menggunakan teknologi, sehingga diperlukan adanya usaha secara mental dalam memahami informasi yang rumit (Setiawan, Nugraha, Atika Irawan, Nathan, Zoltan, 2021). Pengguna memiliki kecenderungan untuk menggunakan aplikasi yang dinilai mudah dibandingkan aplikasi yang kompleks dan sulit (Suhartanto, et al., 2019). Kaitannya dengan penggunaan fintech, kemudahan dalam penggunaan

membutuhkan waktu, usaha, serta layanan yang mudah dipahami sehingga meningkatkan adopsi pada pengguna (Leong, et al., 2021).

Dari sudut pandang pengguna, peneliti juga meninjau persepsi manfaat yang berfokus pada manfaat yang diberikan dari penggunaan suatu teknologi (Meyliana, Fernando, Suryandy, 2019). Persepsi manfaat dapat mempengaruhi bagaimana perilaku seseorang dalam menggunakan layanan *fintech*. Ketika seseorang beranggapan bahwa *fintech* tersebut dapat memberikan manfaat, maka pengguna akan memilih layanan tersebut.

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang permasalahan, maka penelitian yang berjudul “***Financial Literacy, Presepsi Kemudahan, dan Presepsi Manfaat terhadap Fintech Adoption pada Gen Z Pengguna Gopay di Jakarta Barat***” perlu untuk dilakukan.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran yang terdapat pada sub-pembahasan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. *Financial Literacy* dapat mempengaruhi *fintech adoption*
- b. Persepsi kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi *fintech adoption*
- c. Persepsi manfaat dapat mempengaruhi *fintech adoption*

3. Batasan Masalah

Suatu penelitian memerlukan adanya batasan permasalahan guna memfokuskan cakupan penelitian dan meminimalisasi adanya kemungkinan bias dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, objek yang digunakan adalah *financial literacy*, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan *fintech adoption*. Sedangkan subjek pada penelitian ini adalah Gen Z pengguna *fintech* dengan jenis *e-wallet* yakni aplikasi Gopay. Adapun jangkauan penelitian ini hanya pada wilayah Jakarta Barat.

4. Rumusan Masalah

Dengan adanya penjabaran pada pembahasan di latar belakang, maka, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Apakah *financial literacy* dapat mempengaruhi *fintech adoption* pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?
- b. Apakah *financial literacy* dapat mempengaruhi persepsi kemudahan pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?
- c. Apakah *financial literacy* dapat mempengaruhi persepsi manfaat pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?
- d. Apakah persepsi kemudahan dapat mempengaruhi *fintech adoption* pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?
- e. Apakah persepsi manfaat dapat mempengaruhi *fintech adoption* pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?
- f. Apakah *financial literacy* dapat mempengaruhi *fintech adoption* melalui persepsi kemudahan pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?
- g. Apakah *financial literacy* dapat mempengaruhi *fintech adoption* melalui persepsi manfaat pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara empiris dari *financial literacy* terhadap *fintech adoption* pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara empiris dari persepsi kemudahan terhadap *fintech adoption* pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara empiris dari persepsi manfaat terhadap *fintech adoption* pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara empiris dari *financial literacy* terhadap *fintech adoption* melalui persepsi kemudahan pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara empiris dari *financial literacy* terhadap *fintech adoption* melalui persepsi manfaat pada Gen Z pengguna Gopay di Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini dapat memberikan wawasan serta dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini seperti *financial literacy*, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan *fintech adoption*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memberikan manfaat secara praktis dengan meningkatkan *fintech adoption* para Gen Z pada aplikasi Gopay yang ditinjau dari faktor *financial literacy*, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Halim, NA., Vafaei-Zadeh, A., Hanifah, H. *et al.* (2022). Understanding the determinants of e-wallet continuance usage intention in Malaysia. *Qual Quant* **56**, 3413–3439. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01276-7>
- Aftab, R., Fazal, A., & Andleeb, R. (2025). Behavioral biases and Fintech adoption: Investigating the role of financial literacy. *Acta psychologica*, 257, 105065. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105065>
- Agyei, J., Sun, S., Abrokwah, E., Penney, E. K., & Ofori-Boafo, R. (2020). Mobile Banking Adoption: Examining the Role of Personality Traits. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020932918> (Original work published 2020)
- Appiah, Thomas & Agblewornu, Veronica. (2025). The interplay of perceived benefit, perceived risk, and trust in Fintech adoption: Insights from Sub-Saharan Africa. *Heliyon*. 11. e41992. 10.1016/j.heliyon.2025.e41992.
- Baan, R., Hartono, P., Yuni, V., Hasanah, S., Kraugusteelina, K. (2024). Peningkatan Penggunaan Financial Teknologi Melalui Financial Literacy Pada Generasi Z di Era Society 5.0, *Jurnal Ilmiah Edunomika* 8 (2), <https://doi.org/10.29040/jie.v8i2.13287>.
- Bajunaied, Kholoud & Hussin, Nazimah & Kamarudin, Suzilawat. (2023). Behavioral intention to adopt FinTech services: An extension of unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 9. 100010. 10.1016/j.joitmc.2023.100010.
- Damayanti, W. A., & Gumilang, R. R. (2023). Pengaruh Financial literacy Syariah

Terhadap Perilaku Keuangan Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung
(Studi Pada Mahasiswa Keuangan Syariah Politeknik Negeri Bandung).

Journal of Applied Islamic Economics and Finance, 14(3), 526.

<https://doi.org/10.35313/jaief.v3i3.5500>.

Evitasari, K., Ivana, N., & Usman, O., (2023). The Influence of Financial Literacy, Perceived Benefits, and Perceived Ease of Use on QRIS Usage Decision among Students in DKI Jakarta with Trust as a Mediating Variable, International Students Conference on Business, Education, Economics, Accountingm and Management, 89-112.

Farhan, M., (2025, Mei 7). 5 *E-wallet Paling Sering Dipakai Gen Z & Milenial, Siapa Juaraanya? Riset dari Populix menyebutkan Shopeepay jadi alat pembayaran digital paling populer di kalangan Gen Z & Milenial*, GoodStats, <https://data.goodstats.id/statistic/5-e-wallet-paling-sering-dipakai-gen-z-milenial-siapa-juaranya-CJtq6>

Hossain, M., Hidayat-ur-Rehman, I., Bhuiyan, A., Salleh, H.,. (2025). Evaluating the influence of IT governance, Fintech adoption, and financial literacy on sustainable performance. *Studies in Economics and Finance* <https://doi.org/10.1108/SEF-10-2024-0672>

Hudaefi, F.A. (2020) How does Islamic fintech promote the SDGs? Qualitative evidence from Indonesia. *Qual. Res. Financ. Mark.* 2020, 12, 353–366, doi:10.1108/QRFM-05-2019-0058.

Jefferson, & Efrata, T. C. (2023). Personal Innovativeness, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Trust Asdeterminants of Mobile Payment Utilization. *Review of Management and Entrepreneurship*, 7(2), 251–270. <https://doi.org/10.37715/rme.v7i2.4157>

- Leong, C. M., Tan, K. L., Puah, C. H., & Chong, S. M. (2021). Predicting mobile network operators users m-payment intention. *European Business Review*, 33(1), 104–126. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2019-0263>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *American Economic Journal: Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Mamun, Mohammad & Tanchangya, Tipon & Rahman, Md & Hasan, Mehedi & Islam, Naimul & Yeamin, Md. Bony. (2025). Measuring the Influence of FinTech Innovation Towards Consumers' Attitude: Moderating Role of Perceived Usefulness. *Sustainable Futures*. 10. 100885. 10.1016/j.sftr.2025.100885.
- Meyliana, M., Fernando, E., Surjandy, S., (2019). The Influence of Perceived Risk and Trust in Adoption of Fintech Services in Indonesia, *Communication & Information Technology Journal*, 13(1), pp. 31-37.
- Morgan, P. J. (2021). Fintech, financial literacy, and financial education. *The Routledge Handbook of Financial Literacy*, 239-258.
- Nnaji, Chukwuma & Okpala, Ifeanyi & Candidate, & Awolusi, Ibukun & Gambatese, John. (2023). A systematic review of technology acceptance models and theories in construction research. *Journal of Information Technology in Construction*. 28. 39-69. 10.36680/j.itcon.2023.003.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan
- Panos, G. A., & Wilson, J. O. (2020). Financial literacy and responsible finance in the FinTech era: capabilities and challenges. *The European Journal of Finance*,

26(4-5), 297-301.

Reynaldi, B., (2024, July 24). 96% Masyarakat Indonesia Sudah Menggunakan E-Wallet, *E-wallet menjadi salah satu fintech populer yang dimiliki oleh hampir seluruh masyarakat Indonesia*, GoodStats,

<https://data.goodstats.id/statistic/96-masyarakat-indonesia-sudah-menggunakan-e-wallet-itxIc>

Riady, D., Soemitra, A., Nawawi, Z. (2022). Pertumbuhan Transaksi Financial Technology (Fintech) didalam Perbankan Pada Masa Pandemi Covid-2019, *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 634-643.

Ryu, H.-S. (2018). Understanding Benefit and Risk Framework of Fintech Adoption: Comparison of Early Adopters and Late Adopters. In *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, HI, USA, 3–6 January 2018; pp. 3864– 3873; doi:10.24251/hicss.2018.486

Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J., & Zoltan, Z. (2021). User Innovativeness and Fintech Adoption in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 188.
<https://doi.org/10.3390/joitmc7030188>

Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T.AT., & Sundari, R. (2019). Mobile banking adoption in Islamic Banks, *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1405-1418.
<https://doi.org/10.1108/jima-05-2019-0096>

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. and Davis, F.D. (2003) User Acceptance of Information Technology: Towards a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.

Venkatesh, V. et al. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of

Technology. MIS Quarterly, 36, 157-178.
<https://doi.org/10.2307/41410412>

Wu, G., & Peng, Q. (2024). Bridging the Digital Divide: Unraveling the Determinants of FinTech Adoption in Rural Communities. *SAGE Open*, 14(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241227770> (Original work published 2024).

Wei, N., Liang, Y., Wang, H. *et al.* Analysis of mobile fintech adoption based on perceived value and risk theory: findings from PLS-SEM and fsQCA. *Humanit Soc Sci Commun* 12, 973 (2025). <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05142-x>

Yoshino, N., Morgan, P., Long, L. (2020). Financial literacy and fintech adoption in Japan, ADBI Working Paper Series, No. 1095, Asian Development Bank Institute (ADBI), Tokyo