

Analisis Kepercayaan Generasi Z Terhadap Dompot Digital (E-Wallet) Berdasarkan Prinsip Tata Kelola

Syaufiraina Naura Nadra Rizki¹, Risanti Dwita Puspa Zain^{2*}, Dwi Maharani Putri³, Novita⁴
^{1,2,3,4} *Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Humaniora, Universitas Trilogi, Jakarta Selatan 12760*
*dwi.mhrnptr22@gmail.com

Abstrak

Kepercayaan terhadap dompet digital (*e-wallet*) menjadi kunci utama bagi generasi Z dalam bertransaksi pada era digital saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*). Kepercayaan generasi Z merujuk pada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*) yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 125 sampel. Hasil penelitian bahwa kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*) tinggi. Hal ini membuktikan bahwa generasi Z pada dasarnya sudah kepercayaan yang baik terhadap layanan dompet digital (*e-wallet*).

Kata kunci: Kepercayaan, Tata Kelola, Dompot Digital.

Abstract

Trust in digital wallets (e-wallets) is the main key for generation Z in making transactions in the current digital era. This study aims to analyse generation Z's trust in digital wallets (e-wallets). Generation Z's trust refers to the principles of Good Corporate Governance (GCG) which consists of transparency, accountability, responsibility, independence and fairness. This research uses a quantitative approach. Data collection techniques using questionnaires. The number of samples in this study was 127 samples. The results showed that generation Z's trust in digital wallets (e-wallets) is high. This proves that generation Z basically has good trust in digital wallet services (e-wallets).

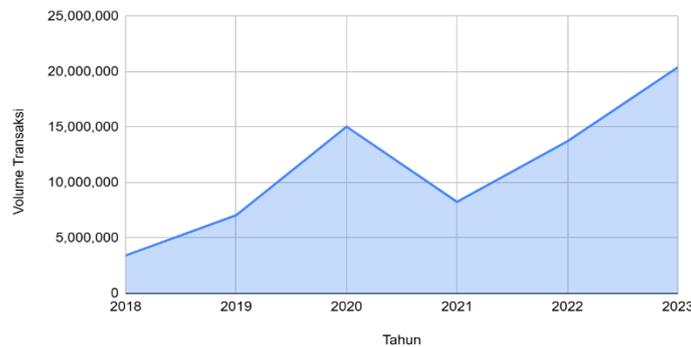
Keywords: Trust, Governance, Digital Wallet.

Pendahuluan

Era digital ditandai dengan pesatnya kemajuan teknologi, yang berakibat pada penggunaan teknologi yang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi ini telah menggantikan peran uang tunai yang selama ini dikenal oleh masyarakat sebagai alat transaksi, termasuk transformasi dalam sistem pembayaran digital, atau yang sering disebut sebagai pembayaran non-tunai. Saat ini, tanpa disadari masyarakat telah memanfaatkan teknologi finansial (*fintech*), termasuk salah satunya penggunaan produk keuangan berupa uang elektronik (Rahma, 2018).

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) dan peningkatan penggunaan uang elektronik saling berkaitan erat dan menunjukkan perkembangan yang positif, yang merupakan bukti nyata dari dampak positif teknologi finansial (*fintech*) terhadap masyarakat. Sinergi antara *fintech* dan uang elektronik menjadi kunci untuk mewujudkan sistem keuangan digital yang lebih modern dan efisien. Transaksi penggunaan uang elektronik memperlihatkan perubahan antara tahun 2018 sampai dengan 2023. Data jumlah *volume* transaksi uang elektronik tahun 2018–2023 disajikan pada Gambar 1 sebagai berikut.

Gambar 1. Jumlah Volume Transaksi Uang Elektronik Tahun 2018–2023 di Indonesia



Sumber: SPIP Bank Indonesia

Dompot digital, yang dalam bentuk jaringan dikenal dengan istilah *e-wallet*, telah menjadi bagian esensial dari kehidupan modern. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, *e-wallet* menawarkan kemudahan dan keamanan dalam transaksi keuangan. Pengguna dapat menyimpan uang secara digital, melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah, serta mengelola keuangan mereka tanpa perlu membawa uang tunai. *E-wallet* juga mendukung berbagai fitur tambahan seperti pengiriman uang, pembayaran tagihan, dan pembelian *online*, sehingga semakin memudahkan kehidupan sehari-hari. Kehadiran *e-wallet* mencerminkan perubahan signifikan dalam cara kita bertransaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, dan mendorong masyarakat menuju ekonomi digital yang lebih efisien.

Generasi Z adalah generasi yang sejak lahir telah terbiasa berinteraksi dengan perkembangan teknologi (Hastini *et al.*, 2020). Generasi Z merupakan mereka yang dilahirkan dalam rentang waktu antara tahun 1995 hingga 2010. Mereka dikenal dengan kemampuan adaptasi tinggi terhadap teknologi, mengingat mereka tidak pernah mengalami dunia tanpa internet dan perangkat *mobile*. Kehidupan sehari-hari mereka sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, media sosial, dan akses informasi yang cepat. Generasi ini tumbuh dengan paparan terhadap berbagai perkembangan global dan budaya yang beragam, yang membentuk pandangan mereka terhadap dunia.

Untuk menarik minat generasi Z, dompet digital harus mampu membangun kepercayaan calon pengguna. Salah satu cara untuk mencapai ini adalah dengan menunjukkan komitmen nyata dalam menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*) yang terdiri dari transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*). Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG)

harus disajikan secara jelas dan terbuka agar dapat membangun kepercayaan yang pada akhirnya akan mempengaruhi minat atau niat untuk menggunakan dompet digital. Dengan mengedepankan prinsip-prinsip GCG, seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran, *platform* dompet digital dapat memperkuat hubungan dengan calon pengguna dompet digital. Dengan demikian, kepercayaan yang terbentuk dari implementasi GCG yang konsisten dan terlihat nyata akan memberikan dorongan positif pada keinginan pengguna untuk mengadopsi teknologi dompet digital dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*). Penelitian ini akan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepercayaan tersebut, termasuk penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) oleh penyedia layanan *e-wallet*. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai bagaimana *platform* dompet digital dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna dari kalangan generasi Z melalui penerapan praktik-praktik *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik.

Studi Pustaka

Dompet Digital (E-wallet)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 menyatakan bahwa dompet elektronik atau *e-wallet* merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Sedangkan menurut Mulyana & Wijaya (2019) *E-wallet* atau dompet elektronik adalah sarana pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berbasis *server*, sehingga memungkinkan pengguna untuk menyimpan, mengelola, dan melakukan transaksi keuangan secara mudah dan aman.

Pembayaran *e-wallet* dianggap sebagai salah satu metode transaksi yang paling populer karena keunggulan kenyamanan, perlindungan, dan fleksibilitasnya (Uddin, et al., 2014). Pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik, hanya perlu menggunakan perangkat elektronik seperti *smartphone*. Fleksibilitas *e-wallet* juga memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengelola berbagai jenis transaksi, mulai dari pembayaran tagihan, transfer dana, hingga pembelian produk dan layanan secara *online* maupun *offline*.

Tata Kelola

Penerapan tata kelola yang baik merupakan aspek penting dalam bisnis untuk membangun kepercayaan para pemangku kepentingan, termasuk konsumen, dan memastikan perlindungan hak-hak mereka. Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) telah merumuskan berbagai pandangan mengenai prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan (GCG). Dari sekian banyak prinsip, 5 prinsip GCG yang disingkat tarif sebagai berikut.

- a. *Transparency* (transparansi)
Untuk menjaga objektivitas dalam menjalankan bisnis.
- b. *Accountability* (akuntabilitas)

Suatu perusahaan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan adil.

c. *Responsibility* (tanggung jawab)

Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan dan memenuhi tanggung jawabnya terhadap masyarakat dan lingkungan untuk menjaga keberlanjutan usaha.

d. *Independency* (independensi)

Suatu perusahaan harus dikelola secara independen dengan keseimbangan kekuatan yang memadai, sehingga tidak ada satu organ perusahaan yang mendominasi yang lain dan tidak ada intervensi dari pihak lain.

e. *Fairness* (kewajaran)

Suatu perusahaan harus selalu mempertimbangkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan prinsip kewajaran.

Tata kelola perusahaan, memainkan peran penting dalam mengendalikan dan mencegah kesalahan dalam strategi perusahaan. Selain itu, tata kelola perusahaan juga memastikan kesalahan yang terjadi dapat segera diperbaiki. Menurut (Lukviarman, 2016), tata kelola perusahaan berfungsi sebagai penyeimbang kekuatan antara pemangku kepentingan dan perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mencegah pihak berkuasa dari penyalahgunaan kekuasaan yang dapat merugikan pihak lain.

Implementasi tata kelola perusahaan yang baik pada *platform* dompet digital (*e-wallet*) diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, khususnya Generasi Z, dengan cara memastikan transparansi operasional, keamanan data, dan keterbukaan informasi. Dengan demikian, *platform e-wallet* dapat menjadi pilihan yang lebih dipercaya dan populer di kalangan masyarakat, terutama Generasi Z yang sangat memperhatikan keamanan dan privasi data.

Perilaku Generasi Z

Berdasarkan penelitian, (Mannheim, 1952) bahwa generasi adalah sebuah konsep sosial yang mencakup sekelompok individu dengan usia dan pengalaman historis yang serupa. Menurut (Bencsik, *et al* 2016), terdapatnya perbedaan dari 6 generasi berdasarkan tahun kelahiran, yaitu:

- (1) Generasi Veteran, lahir 1925-1946;
- (2) Generasi Baby Boom, lahir 1946-1960;
- (3) Generasi X, lahir 1960-1980;
- (4) Generasi Y, lahir 1980-1995;
- (5) Generasi Z, lahir 1995-2010;
- (6) Generasi Alpha, lahir 2010-sekarang.

Generasi Z memanfaatkan teknologi digital untuk mengatur keuangan, menabung, dan berinvestasi. Partisipasi berinvestasi generasi Z masih rendah, namun terus meningkat, menunjukkan pemahaman mereka terhadap literasi keuangan. Berdasarkan penelitian (Laturette *et al*, 2021) tingkat literasi keuangan pada Generasi Z hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata pemahaman literatur keuangan generasi Z mengalami kenaikan, maka dapat diartikan bahwa Generasi Z semakin memahami pentingnya mengelola keuangan dengan baik.

Kepercayaan

Kepercayaan adalah elemen utama dalam penerapan teknologi baru, termasuk dompet digital (*e-wallet*). Generasi Z, sebagai kelompok yang tumbuh bersama dengan perkembangan teknologi digital, menunjukkan perilaku dan sikap yang berbeda dalam menggunakan dompet digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan Generasi Z terhadap *e-wallet*.

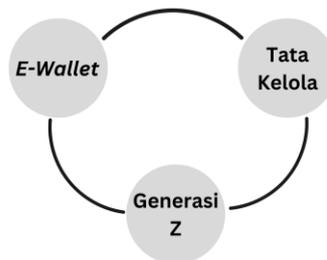
Kepercayaan dalam konteks finansial teknologi didefinisikan sebagai keyakinan pengguna terhadap teknologi yang aman, dapat diandalkan, dan mampu melindungi data pribadi mereka. Menurut (McKnight *et al*, 2002), kepercayaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti reputasi penyedia layanan, pengalaman pengguna, dan keamanan sistem. Penelitian (Kim *et al*, 2008) menemukan bahwa reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *online*. Penyedia layanan dengan reputasi yang baik dan memiliki dukungan pelanggan yang kuat akan lebih dipercaya oleh para pengguna.

Beberapa penelitian juga menunjukkan kepercayaan konsumen terhadap dompet digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan promosi. Oleh karena itu, Generasi Z lebih berhati-hati memilih teknologi finansial dengan mempertimbangkan ulasan dan rekomendasi dari media sosial mereka.

Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian dan kajian pustaka, kerangka berpikir penelitian disusun sebagai berikut.

Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian



Kerangka pemikiran yang ditampilkan pada Gambar 2 menggambarkan arah penelitian yang akan dilakukan saat ini. Dengan mempertimbangkan perkembangan pesat dompet digital (*e-wallet*) pada masa kini, peneliti bermaksud untuk membahas bagaimana tingkat kepercayaan Generasi Z terhadap penggunaan dompet digital (*e-wallet*). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan mendalam mengenai persepsi dan sikap Generasi Z terhadap dompet digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data dikumpulkan melalui skala likert untuk mengukur variabel. Populasi penelitian ini adalah Generasi Z Jakarta Selatan yang memiliki rentang usia 15 sampai dengan 29 tahun pada tahun 2024 yang menggunakan dompet digital (*e-wallet*). Roscoe (1975, dalam Sekaran, 2006) yang

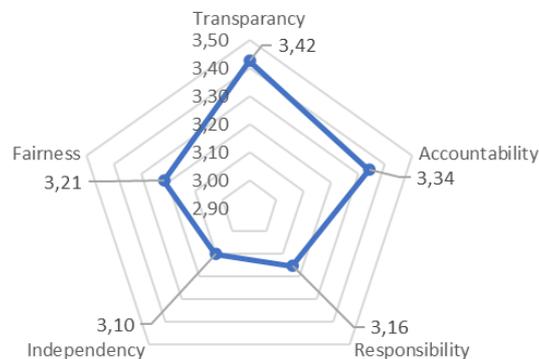
menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Menurut (Sugiyono, 2017) teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 125 orang, dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode sampel jenuh. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak Excel Office 2019. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Prinsip tata kelola diukur dalam skala 1 hingga 5, dimana semakin besar nilainya berarti semakin tinggi dan nyata dukungan yang diberikan. Berdasarkan hasil tanggapan responden, setiap prinsip tata kelola memiliki nilai diatas 3,0. Hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Generasi Z setuju prinsip tata kelola sudah diterapkan dengan baik pada dompet digital (*e-wallet*). Diantara prinsip tata kelola yang membentuk kepercayaan Generasi Z, terdapat prinsip transparansi (*transparency*) yang memiliki nilai sangat tinggi yaitu 3,42.

Gambar 3. Radar Chart 5 Prinsip Tata Kelola



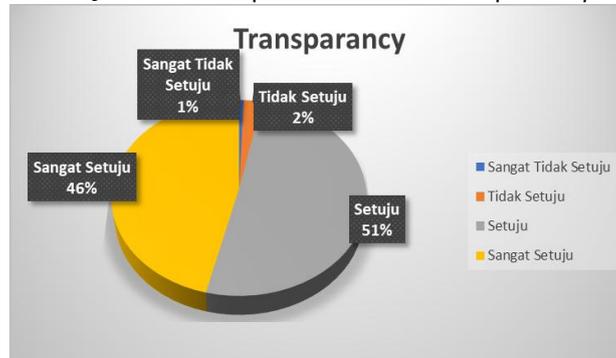
Sumber : Hasil olah data excel, 2024

Prinsip transparansi (*transparency*) membantu responden merasa lebih aman dan percaya bahwa transaksi serta data pribadi mereka dikelola dengan baik. Kepercayaan yang tinggi terhadap prinsip transparansi menjadi indikasi bahwa pengguna Generasi Z cenderung lebih memilih layanan yang menjunjung tinggi prinsip transparansi dalam operasional mereka seperti menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas dan pemrosesan data transaksi menjadi transparan dan mudah dilacak.

Terdapat nilai yang rendah pada prinsip tata kelola yaitu prinsip independen (*independency*) dengan nilai yaitu 3,10. Rendahnya tingkat kepercayaan dalam prinsip independen (*independency*) mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut dalam memperkuat pentingnya prinsip independen (*independency*) dalam tata kelola. Untuk meningkatkan kepercayaan prinsip *independency*, platform dompet digital (*e-wallet*)

harus menerapkan kebijakan seperti dalam proses pengambilan keputusan bersifat objektif.

Gambar 4. Jawaban Responden Pada Prinsip *Transparency*

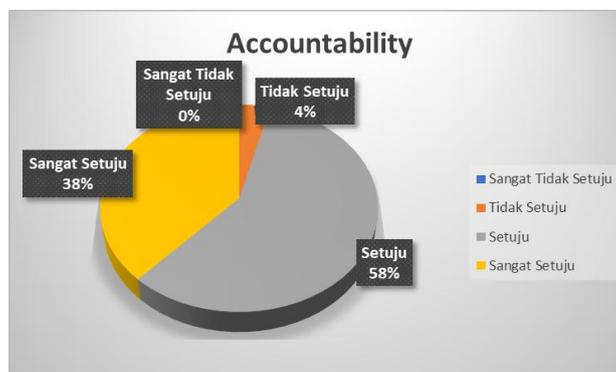


Sumber : Hasil olah data excel, 2024

Berdasarkan Gambar 4 dapat disimpulkan bahwa terdapat tingkat kepercayaan yang tinggi dari generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*) pada prinsip transparansi (*transparency*). Transparansi (*transparency*) memastikan bahwa pengguna dapat mengetahui bagaimana data dikelola, yang menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan. Mayoritas pengguna menilai terdapatnya kemudahan akses, kejelasan, ketepatan waktu, kecukupan, dan transparansi dalam layanan, pemrosesan data transaksi, serta pengelolaan data pengguna.

Pengguna merasa bahwa informasi yang diterima mengenai transaksi dan bagaimana data pribadi dikelola dengan jelas dan mudah diakses. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyampaian informasi juga menjadi faktor penting, dimana pengguna selalu merasa bahwa mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru mengenai setiap transaksi yang dilakukan. Implementasi transparansi yang baik menjadi salah satu faktor utama yang membuat generasi Z lebih memilih dan tetap menggunakan layanan dompet digital (*e-wallet*). Hal ini memperkuat hasil penelitian (Octavian *et al*, 2023) yang menyatakan bahwa pengguna dompet digital khususnya generasi Z merasa aman dalam melakukan transaksi yang akan mendorong niat dalam penggunaan dompet digital dan meningkatkan kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*).

Gambar 5. Jawaban Responden Pada Prinsip *Accountability*



Sumber : Hasil olah data excel, 2024

Berdasarkan gambar 5 menunjukkan bahwa generasi Z memiliki kepercayaan terhadap dompet digital (*e-wallet*) terkait prinsip akuntabilitas (*accountability*). Prinsip akuntabilitas memastikan bahwa layanan dompet digital (*e-wallet*) dikelola secara transparan dan bertanggung jawab, maka dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan memenuhi kepentingan *stakeholder* dengan baik. Prinsip akuntabilitas menggambarkan bahwa dompet digital (*e-wallet*) yang digunakan oleh generasi Z terdapat kemudahan dalam mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap terkait layanan yang disediakan, transparansi mengenai kebijakan yang diterapkan, serta konsistensi dalam keputusan yang diambil sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Dengan menerapkan prinsip akuntabilitas yang kuat, pengguna dapat yakin bahwa dompet digital tersebut bertanggung jawab atas setiap tindakan dan kebijakan yang diterapkan. Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi pengguna, tetapi juga memperkuat kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*). Hal ini sejalan dengan penelitian (Ardianto & Azizah, 2021) yang menyatakan bahwa generasi Z setuju dengan menggunakan dompet digital (*e-wallet*) menjadikan transaksi menjadi efektif, serta mempengaruhi niat menggunakan dompet digital (*e-wallet*).

Gambar 6. Jawaban Responden Pada Prinsip *Responsibility*



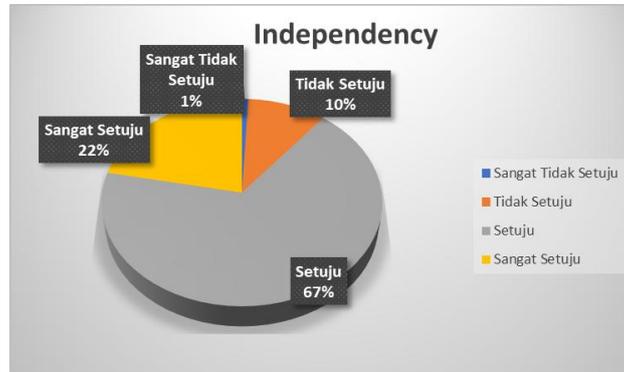
Sumber : Hasil olah data excel, 2024

Gambar 6 menunjukkan bahwa terdapatnya prinsip tanggung jawab (*responsibility*) pada layanan dompet digital (*e-wallet*). Pada prinsip tanggung jawab (*responsibility*) layanan dompet digital (*e-wallet*) harus mematuhi peraturan perundang-undangan dan memenuhi tanggung jawabnya terhadap pengguna, perlindungan data, serta menjaga operasional yang berkelanjutan dan diakui sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab dan terpercaya.

Sehingga dapat disimpulkan dari hasil tanggapan responden bahwa dompet digital (*e-wallet*) yang digunakan patuh terhadap regulasi, peduli sosial, bertanggung jawab atas layanan, memiliki keamanan data yang kuat, dan komitmen tinggi untuk privasi pengguna. Dengan demikian, layanan dompet digital (*e-wallet*) tidak hanya diakui sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab, tetapi juga menjadi pilihan utama bagi pengguna yang mengutamakan keamanan, keandalan, dan keterpercayaan dalam pengelolaan transaksi keuangan secara digital. Hal ini sejalan dengan penelitian (D'Alessandro et al, 2012) yang menunjukkan bahwa pengurangan risiko yang dirasakan oleh pengguna dapat meningkatkan kepercayaan pada perilaku penggunaan dompet

digital (*e-wallet*).

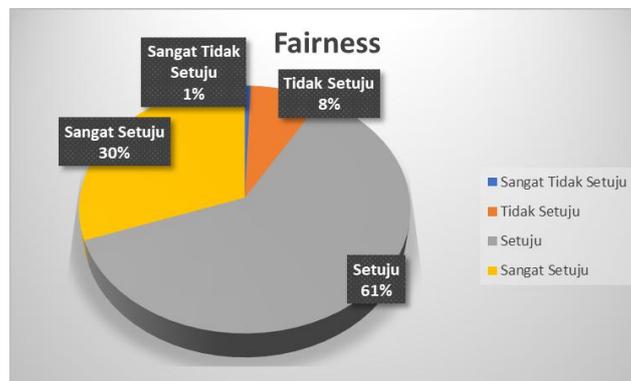
Gambar 7. Jawaban Responden Pada Prinsip *Independency*



Sumber : Hasil olah data excel, 2024

Pada Gambar 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden menunjukkan persetujuan terhadap prinsip *independency* yang terdapat dalam tata kelola terhadap dompet digital (*e-wallet*). Berdasarkan hasil tanggapan tersebut, mayoritas responden setuju bahwa prinsip *independency* dalam penggunaan dompet digital (*e-wallet*) sangat penting. Mereka percaya bahwa *independency* ini mampu melindungi kepentingan semua pengguna secara menyeluruh dan memastikan bahwa keputusan-keputusan yang diambil bersifat objektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan pihak tertentu. Kepercayaan ini dibangun karena generasi Z memiliki beberapa kekhawatiran utama terkait dompet digital (*e-wallet*). Generasi Z sangat peduli dengan privasi data dan ingin memastikan data pribadi mereka aman dari penyalahgunaan. Serta, generasi Z ingin diperlakukan adil dan memiliki kontrol penuh atas keuangan mereka tanpa pengaruh oleh pihak ketiga. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ardianto & Azizah, 2021) yang menyatakan bahwa generasi Z masih terdapat beberapa kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data yang perlu di *addressed* oleh penyedia layanan dompet digital (*e-wallet*).

Gambar 8. Jawaban Responden Pada Prinsip *Fairness*



Sumber : Hasil olah data excel, 2024

Berdasarkan Gambar 8 mayoritas responden setuju dengan prinsip *fairness* dalam tata kelola terhadap dompet digital (*e-wallet*). Hal ini menunjukkan bahwa generasi Z percaya bahwa prinsip *fairness* penting untuk diterapkan dalam tata kelola penggunaan

dompet digital (*e-wallet*). Sehingga mengindikasikan bahwa para pengguna merasakan adanya perlakuan adil, kesempatan untuk memberikan masukan dan kritik, serta penanganan keluhan yang baik dalam penggunaan dompet digital (*e-wallet*) yang mereka gunakan.

Selain itu, dompet digital (*e-wallet*) juga berhasil menciptakan lingkungan yang transparan dan inklusif, di mana para pengguna merasa didengar dan diperlakukan dengan hormat. Respons yang cepat dan solusi yang efektif terhadap keluhan pengguna menunjukkan komitmen dompet digital (*e-wallet*) dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan penggunanya. Dengan demikian, dompet digital (*e-wallet*) tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi yang praktis, tetapi juga sebagai platform yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan penggunanya. Hal ini memperkuat hasil penelitian (Paulus A, 2022) yang menyatakan bahwa penilaian pengguna terhadap layanan dompet digital seperti kualitas layanan yang dapat dievaluasi dapat meningkatkan minat maupun kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan menunjukkan bahwa generasi Z memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap dompet digital (*e-wallet*) pada prinsip *transparency*, *accountability*, *responsibility*, dan *fairness*. Namun, tingkat kepercayaan terhadap prinsip *independency* masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam memperkuat pentingnya prinsip *independency* dalam tata kelola dompet digital (*e-wallet*).

Untuk meningkatkan kepercayaan generasi Z terhadap dompet digital (*e-wallet*), dapat dilakukan dengan memperkuat perlindungan terhadap kepentingan semua pengguna secara menyeluruh, dan memastikan bahwa keputusan-keputusan yang diambil bersifat objektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan pihak tertentu. Dengan menerapkan hal-hal tersebut akan menjadikan dompet digital (*e-wallet*) lebih terpercaya dan diminati oleh generasi Z.

Daftar Pustaka

- Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v23i1.511>
- D'Alessandro, S. (2012, Juni). *Perceived Risk and Trust as Antecedents of Online Purchasing Behaviour in the USA Gemstone Industry*. <http://dx.doi.org/10.1108/13555851211237902>
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020, April). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 10(1). <https://doi.org/10.34010/jamika.v10i1.2678>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544-564.
- Kupperschmidt's. (2000). Generation X and the Public Employee. *Public Personnel Management*.
- Laturette, K., Widianingsih, L. P., & Subandi, L. (2021). Literasi Keuangan Pada Generasi Z. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 9(1). <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n1.p131-139>

- Mannheim, K. (1952). The Problem of Generations. In *Essays on the Sociology of Knowledge* (InP. Kecskemeti ed., pp. 276 - 320). London: Routledge and Kegan Paul.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334-359.
- Muhammad, P.W. (2022). Analisis Penggunaan E-Wallet Kalangan Generasi Z di Yogyakarta dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018, Oktober). Perancangan E-Payment System Pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63-69. 10.34010/komputika.v7i2.1511
- Octavian, H. S., & Soedargo, B. P. (2023, April). Perilaku Penggunaan Dompot Digital Pada Generasi Z di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 119-128. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1727>
- Paulus, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet.
- Rahma, T. I. F. (2018). Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology. *Jurnal At-Tawassuth*, 3(1), 642-661. <http://dx.doi.org/10.30821/ajei.v3i1.1704>
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations : the history of America's future, 1584-2069*. Morrow.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Uddin, M. S., & Akhi, A. Y. (2014). E-Wallet System for Bangladesh an Electronic Payment System.