



## Dampak Perilaku terhadap Intensitas Penggunaan *E-wallet* dengan Risiko yang Dirasakan Sebagai Variabel Intervening Survei pada Gen-Z

Elly Setyawati<sup>1\*</sup>, Aris Eddy Sarwono<sup>2</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Slamet Riyadi

Korespondensi penulis: [yulle22@email.com](mailto:yulle22@email.com)

**Abstract.** *E-wallet usage is growing with the rise of digital payment systems, especially among Generation Z, who are familiar with financial technology. This study analyzes the relationship between usage behavior and e-wallet usage intensity, considering perceived risk as a mediating variable. A quantitative approach was used through a survey of Generation Z respondents who have used e-wallets, with data analysis using the PLS-SEM method via SmartPLS. The test results indicate that usage behavior significantly increases e-wallet usage intensity. Behavior is also positively related to perceived risk, while perceived risk decreases usage intensity. Furthermore, perceived risk is shown to partially mediate the relationship between behavior and usage intensity in a negative direction. These findings confirm that although Generation Z has a high tendency to adopt technology, perceived risk remains a factor influencing consistent e-wallet usage.*

**Keywords:** *E-wallet; Usage Behavior; Perceived Risk; Usage Intensity; Generation Z*

**Abstrak.** Penggunaan *e-wallet* semakin berkembang seiring meningkatnya sistem pembayaran digital, terutama pada Generasi Z yang terbiasa dengan teknologi finansial. Penelitian ini menganalisis keterkaitan antara perilaku penggunaan dan intensitas penggunaan *e-wallet* dengan mempertimbangkan risiko yang dirasakan sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap responden Generasi Z yang telah menggunakan *e-wallet*, dengan analisis data menggunakan metode PLS-SEM melalui SmartPLS. Hasil pengujian menyatakan perilaku penggunaan meningkatkan intensitas penggunaan *e-wallet* secara signifikan. Perilaku juga berhubungan positif dengan risiko yang dirasakan, sementara risiko yang dirasakan menurunkan intensitas penggunaan. Selain itu, risiko yang dirasakan terbukti memediasi hubungan antara perilaku dan intensitas penggunaan secara parsial dengan arah negatif. Temuan ini menegaskan meskipun Generasi Z memiliki kecenderungan adopsi teknologi yang tinggi, persepsi risiko tetap menjadi faktor yang memengaruhi konsistensi penggunaan *e-wallet*.

**Kata kunci:** *E-wallet; Perilaku Penggunaan; Risiko yang Dirasakan; Intensitas Penggunaan; Generasi Z*

### 1. LATAR BELAKANG

Transformasi teknologi di sektor keuangan telah membawa perubahan yang cukup besar dalam pola transaksi masyarakat di Indonesia. Perkembangan sistem pembayaran digital mendorong pergeseran dari transaksi tunai menuju transaksi non-tunai, terutama di kalangan generasi Z. Kelompok ini cenderung lebih adaptif terhadap teknologi serta memiliki kebutuhan transaksi yang menuntut kecepatan dan efisiensi.

Berdasarkan Bank Indonesia (2025) penggunaan instrumen pembayaran digital di Indonesia tahun 2024 mencapai lebih dari Rp2,5 kuadriliun, yang mengindikasikan tingginya adopsi mekanisme pembayaran berbasis digital dalam kegiatan ekonomi harian.

Meskipun penggunaan *e-wallet* terus meningkat, intensitas penggunaannya di kalangan generasi Z tidak menunjukkan pola yang seragam. Sebagian pengguna

memanfaatkan *e-wallet* secara rutin dalam berbagai transaksi, sementara sebagian lainnya hanya menggunakannya pada kondisi tertentu. Variasi tersebut menunjukkan adanya perbedaan perilaku dalam penggunaan *e-wallet*. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa perilaku penggunaan *e-wallet* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, serta keamanan sistem yang dirasakan oleh pengguna Lazuardy *et al.* (2025). Pengguna yang menilai *e-wallet* mudah digunakan dan memiliki sistem yang andal cenderung menunjukkan tingkat penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna yang masih memiliki keraguan terhadap layanan digital. Selain faktor perilaku, risiko yang dirasakan (*perceived risk*) juga menjadi aspek penting yang memengaruhi intensitas penggunaan *e-wallet*. Risiko yang dirasakan merujuk pada persepsi individu terhadap potensi kerugian atau ketidakpastian yang mungkin muncul selama penggunaan layanan digital, seperti kehilangan saldo, kegagalan sistem, maupun penyalahgunaan data pribadi Khan & Abideen (2023). Dalam konteks ini, risiko tidak hanya berfungsi sebagai faktor penghambat, tetapi juga dapat memengaruhi bagaimana perilaku pengguna terbentuk dan berujung pada penggunaan *e-wallet* secara aktual. Risiko yang dirasakan berpotensi bertindak sebagai variabel perantara yang menjelaskan hubungan antara perilaku pengguna dan intensitas penggunaan *e-wallet*.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem, persepsi kemudahan penggunaan, serta keamanan layanan berperan penting dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan *e-wallet* Savitri *et al* (2022), Siti Khofifah (2023), Sitohang *et al* (2025). Pengguna dengan kepercayaan yang kuat terhadap aspek keamanan sistem umumnya merasa lebih yakin dan menggunakan layanan *e-wallet* secara lebih sering. Namun, temuan lain menunjukkan bahwa meskipun pengguna memiliki perilaku positif terhadap *e-wallet*, persepsi risiko tetap menjadi faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan secara berkelanjutan Lazuardy *et al* (2025), Khan & Abideen (2023). Hal ini mengindikasikan bahwa risiko yang dirasakan dapat berfungsi sebagai variabel intervening pada keterkaitan antara perilaku dan intensitas penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan telaah kajian sebelumnya, masih adanya ruang penelitian yang belum banyak dibahas, khususnya terkait peran risiko yang dirasakan sebagai variabel intervening pada keterkaitan antara perilaku dan intensitas penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### ***Theory Of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan Ajzen (1991) menyatakan

perilaku individu terutama didorong oleh niat untuk melakukan suatu tindakan. Niat ini ditentukan dari tiga aspek, yaitu pandangan individu terhadap tindakan tertentu, norma subjektif yang berkaitan dengan pengaruh sosial, serta persepsi kontrol perilaku yang mencerminkan keyakinan individu atas kemampuannya dalam melakukan tindakan tertentu. Pada konteks penggunaan *e-wallet*, TPB menjelaskan bahwa intensitas penggunaan *e-wallet* oleh pengguna muncul ketika individu memiliki sikap positif terhadap *e-wallet*, didukung oleh dorongan sosial dari lingkungan sekitar, serta merasa mampu mengendalikan penggunaannya sehingga mendorong penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Menurut Khan & Abideen (2023) penerapan TPB dalam konteks teknologi keuangan dapat menjelaskan perilaku pengguna *e-wallet* secara komprehensif. Temuan mereka menemukan bahwa niat perilaku memberikan dampak yang bermakna terhadap penggunaan. Namun, hubungan tersebut dapat dipengaruhi secara tidak langsung oleh faktor psikologis seperti risiko yang dirasakan. Tingginya persepsi risiko berpotensi melemahkan niat yang kemudian berdampak pada intensitas penggunaan *e-wallet*, Ajzen (1991), Khan & Abideen (2023). Dengan demikian, risiko yang dirasakan dapat berperan sebagai variabel intervening dalam keterkaitan antara perilaku dan intensitas penggunaan *e-wallet*.

### **Perilaku**

Perilaku dalam penelitian ini diartikan sebagai niat individu untuk menggunakan *e-wallet* berdasarkan keyakinan, kepercayaan, kemudahan, serta manfaat yang dirasakan. Menurut Lazuardy *et al* (2025), perilaku pengguna *e-wallet* dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan dalam transaksi digital, dimana keyakinan bahwa *e-wallet* memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi akan meningkatkan niat penggunaan. Hal ini selaras dengan penelitian Savitri *et al* (2022) niat perilaku memengaruhi keputusan pengguna terkait penggunaan *e-wallet*, sehingga perilaku penggunaan *e-wallet* merupakan hasil interaksi antara faktor psikologis, sosial, dan persepsi teknologi yang membentuk niat berperilaku positif.

### **Risiko yang Dirasakan**

Risiko yang dirasakan merujuk pada penilaian individu terhadap potensi kerugian maupun ketidakpastian yang mungkin timbul akibat penggunaan suatu sistem. Menurut Khan & Abideen (2023), risiko yang dirasakan mencakup risiko keamanan, privasi, dan kegagalan sistem yang dapat memengaruhi niat serta perilaku pengguna *e-wallet*, ketika

risiko yang dirasakan tinggi maka pengguna akan cenderung menurunkan intensitas penggunaan. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, Ajzen (1991), risiko yang dirasakan dapat diposisikan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi sikap individu terhadap suatu perilaku dan persepsi kontrol perilaku, sehingga tingginya persepsi risiko dapat menurunkan keyakinan individu terhadap keamanan dan kemampuannya dalam menggunakan *e-wallet*. Penelitian Savitri *et al* (2022) mengemukakan semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin rendah kecenderungan individu dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *e-wallet*, sehingga dalam kajian ini risiko yang dirasakan berperan sebagai variabel intervening yang menyalurkan pengaruh perilaku terhadap intensitas penggunaan pada generasi Z.

### **Intensitas Penggunaan *E-wallet***

Intensitas penggunaan *e-wallet* menggambarkan seberapa sering dan seberapa besar individu menggunakan *e-wallet* dalam aktivitas sehari-hari. Menurut Sitohang *et al* (2025), intensitas penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, dan pengaruh sosial, dimana pengguna yang merasa nyaman dan aman cenderung menggunakannya lebih sering. Penelitian Siti Khofifah (2023) menambahkan bahwa intensitas penggunaan *e-wallet* tidak sepenuhnya bergantung pada kemudahan teknis, melainkan juga pada rasa percaya terhadap sistem dan persepsi manfaat ekonomi yang ditawarkan, sehingga intensitas penggunaan merupakan bentuk perilaku aktual yang dipengaruhi oleh niat serta pengalaman pengguna.

### **3. METODE PENELITIAN**

Studi ini dirancang dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian adalah Generasi Z pengguna *e-wallet*. Data yang dianalisis merupakan data primer yang dihimpun langsung dari responden melalui instrumen kuesioner. Teknik *purposive sampling* diterapkan dalam proses penentuan sampel penelitian., dengan persyaratan responden merupakan pengguna *e-wallet* sebagai alat pembayaran digital. Total partisipan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 120 orang yang memenuhi kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner daring dengan memanfaatkan platform *Google Form*. Instrumen pengukuran dirancang menggunakan Skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5 yang terdiri dari pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pemberian skor dilakukan berdasarkan tingkat persetujuan responden, di mana pernyataan negatif diberikan skor secara terbalik untuk menjaga konsistensi pengukuran variabel perilaku (X), risiko yang dirasakan (Z), dan intensitas penggunaan *e-wallet* (Y). Analisis data dilakukan dengan

metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4. Prosedur analisis mencakup pengujian model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas dan reliabilitas, serta pengujian model struktural (*inner model*) melalui uji koefisien determinasi, uji *predictive relevance*, uji *goodness of fit*, dan pengujian *path coefficient*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan Generasi Z yang telah menggunakan *e-wallet* sebagai sarana pembayaran non-tunai. Sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut :

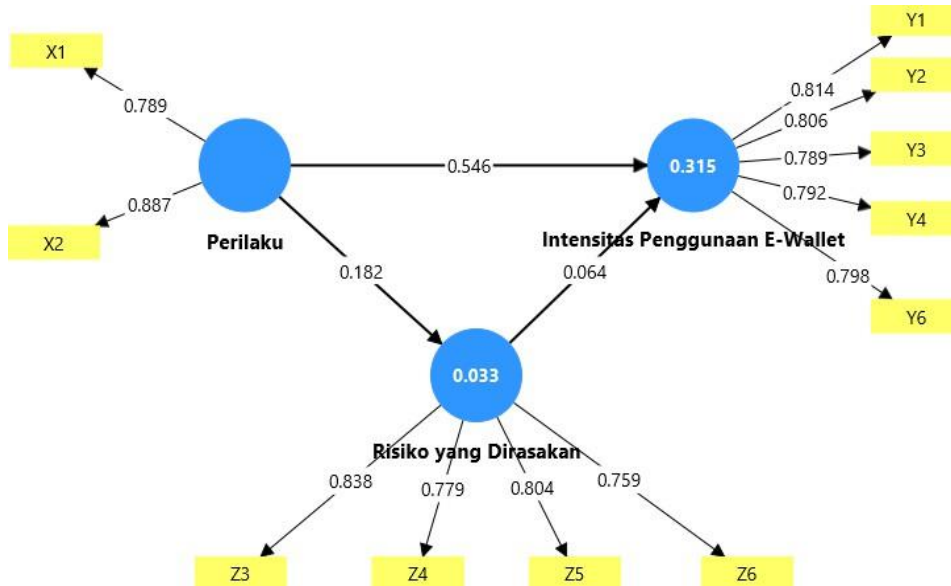
Tabel 1. Deskripsi Responden Penelitian

No	Keterangan		Jumlah	Presentase
1	Usia	18 Tahun	0	0%
		19-20 Tahun	23	19,27%
		21-22 Tahun	86	71,67%
		> 23 Tahun	11	9,16%
		<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
2	Pengalaman Menggunakan e-wallet	1-3 Bulan	9	7,50%
		4-6 Bulan	10	8,33%
		7-9 Bulan	8	6,67%
		10-12 Bulan	93	77,50%
		<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
3	E-wallet yang sering digunakan	DANA	55	45,83%
		OVO	0	0%
		GoPay	17	14,17%
		Shopeepay	45	37,50%
		Lainnya	3	2,50%
		<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data deskripsi responden, mayoritas berada pada rentang usia 21– 22 tahun dengan jumlah 86 responden (71,67%), diikuti oleh responden berusia 19–20 tahun sebanyak 23 responden (19,27%) dan responden berusia lebih dari 23 tahun sebanyak 11 responden (9,16%). Ditinjau dari pengalaman penggunaan *e-wallet*, mayoritas telah menggunakan *e-wallet* selama 10–12 bulan, yaitu sebanyak 93 responden (77,50%), sedangkan sisanya memiliki pengalaman penggunaan yang lebih singkat. Berdasarkan jenis *e-wallet* yang paling sering digunakan, mayoritas responden menggunakan DANA sebanyak 55 responden (45,83%), diikuti oleh *ShopeePay* sebanyak 45 responden (37,50%), GoPay sebanyak 17 responden

(14,17%), dan *e-wallet* lainnya sebanyak 3 responden (2,50%).

Output analisis SmartPLS disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. Hasil Pengujian Smartpls

**Outer Model**

**Uji Validitas**

Tabel 2. *Outer Loading/Loading Factor*

	Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y)	Perilaku (X)	Risiko Yang Dirasakan (Z)
X1		0.789	
X2		0.887	
Y1	0.814		
Y2	0.806		
Y3	0.789		
Y4	0.792		
Y6	0.798		
Z3			0.838
Z4			0.779
Z5			0.804
Z6			0.759

Mengacu pada hasil pengujian validitas konvergen, semua indikator yang digunakan memiliki *loading factor* > 0,7. Hal tersebut menunjukkan setiap indikator yang digunakan telah mencerminkan konstruk penelitian secara tepat, sehingga indikator-indikator tersebut dapat dinilai memenuhi persyaratan validitas untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

	<b>AVE</b>
Intensitas Penggunaan E-Wallet ( Y )	0.640
Perilaku ( X )	0.705
Risiko yang Dirasakan ( Z )	0.633

Pada pengujian *Average Variance Extracted (AVE)* menyatakan semua konstruk penelitian memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5. Capaian ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan variasi indikatornya secara memadai, sehingga konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas

Tabel 4. *Cross Loading*

	<b>Intensitas Penggunaan E-Wallet ( Y )</b>	<b>Perilaku ( X )</b>	<b>Risiko yang Dirasakan ( Z )</b>
X1	0.395	0.789	0.136
X2	0.528	0.887	0.167
Y1	0.814	0.419	0.243
Y2	0.806	0.497	0.100
Y3	0.789	0.389	0.092
Y4	0.792	0.458	0.134
Y6	0.798	0.452	0.085
Z3	0.102	0.207	0.838
Z4	0.155	0.112	0.779
Z5	0.140	0.143	0.804
Z6	0.129	0.100	0.759

Dapat dilihat hasil *cross loading* memperlihatkan dominasi loading pada konstruk masing-masing dibandingkan konstruk lainnya. Kondisi ini menunjukkan masing-masing indikator memiliki kemampuan diskriminatif yang memadai terhadap konstruknya, sehingga seluruh konstruk ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai *Composite Reliability (CR)* dan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria CR di atas 0,7 dan *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6. Hal tersebut menunjukkan indikator pada konstruk tersebut menyatakan tingkat konsistensi yang baik.

Tabel 5. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
Intensitas Penggunaan E-Wallet ( Y )	0.860	0.899

Perilaku ( X )	0.587	0.826
Risiko yang Dirasakan ( Z )	0.807	0.873

Hasil pengujian seluruh konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0,7, sehingga dinyatakan reliabel. Meskipun terdapat nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di bawah 0,6, konstruk tersebut tetap dapat diterima karena nilai *Composite Reliability* telah memenuhi kriteria reliabilitas. Hal ini sejalan dengan Hair et al (2021) yang menyatakan bahwa dalam penelitian eksploratif, *Composite Reliability* lebih diutamakan dibandingkan *Cronbach's Alpha* karena tidak mengasumsikan kesamaan muatan indikator.

### **Inner Model**

Tabel 6. Uji R-Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y)	0.315	0.303
Risiko yang Dirasakan (Z)	0.033	0.025

Nilai  $R^2$  variabel Intensitas Penggunaan *E-Wallet* (Y) sebesar 0,315, mengindikasikan variabel Perilaku (X) dan Risiko yang Dirasakan (Z) mampu menjelaskan 31,5% variasi intensitas penggunaan *e-wallet*, sedangkan 68,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang diteliti. Sedangkan, nilai  $R^2$  variabel Risiko yang Dirasakan (Z) sebesar 0,033, mengindikasikan variabel Perilaku (X) hanya dapat menerangkan 3,3% variasi risiko yang dirasakan, sedangkan variasi lainnya dijelaskan oleh faktor eksternal model.

Tabel 7. *Path Coefficient*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P -value
Perilaku (X) -> Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y)	0.546	0.552	0.071	7.676	0.000 *
Perilaku (X)-> Risiko yang Dirasakan (Z)	0.473	0.466	0.083	5.695	0.000 *

Risiko yang Dirasakan (Z) -> Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y)	-0.355	-0.354	0.116	3.075	0.002 *
---	--------	--------	-------	-------	---------

Hasil analisis *bootstrapping* menggunakan PLS disajikan sebagai berikut :

**A. Pengaruh Perilaku ( X ) terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y).**

Tabel 7 menghasilkan nilai koefisien *original sample* 0,546, dengan arah pengaruh positif antara Perilaku (X) terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y). Nilai *p-value*  $0,000 < 0,01$ , hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa Perilaku (X) memiliki dampak positif yang signifikan pada level  $p < 0,01$  terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y). Sehingga, H1 terbukti.

**B. Pengaruh Perilaku (X) terhadap Risiko yang Dirasakan (Z)**

Hasil pada Tabel 7 menunjukkan nilai koefisien *original sample* 0,473, menunjukkan arah pengaruh positif antara Perilaku (X) terhadap Risiko yang Dirasakan (Z). Nilai *p-value*  $0,000 < 0,01$ , hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa Perilaku (X) memiliki dampak positif yang signifikan pada level  $p < 0,01$  terhadap Risiko yang Dirasakan (Z). Sehingga, H2 terbukti.

**C. Pengaruh Risiko yang Dirasakan ( Z ) terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y).**

Tabel 7 menunjukkan nilai koefisien *original sample* -0,355, memiliki arah pengaruh negatif antara Risiko yang Dirasakan (Z) terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y). Nilai *p-value*  $0,002 < 0,01$ , hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa Risiko yang Dirasakan (Z) memiliki dampak negatif yang signifikan dengan Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y). Sehingga, H3 terbukti.

Tabel 8. Uji *Indirect Effect*

Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	
Perilaku (X)-> Risiko yang Dirasakan (Z) ->Intensitas Penggunaan E-Wallet (Y)	-0.168	-0.166	0.066	2.543	0.011

**D. Pengaruh Perilaku terhadap Intensitas Penggunaan *E-wallet* dimediasi oleh Risiko yang dirasakan.**

Hasil pada tabel 8 menunjukkan koefisien *original sample* -0.168 dengan arah pengaruh negatif. nilai *p-value*  $0,011 < 0,10$ , hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa pengaruh tidak langsung Perilaku (X) terhadap Intensitas Penggunaan *E-Wallet* (Y) melalui Risiko yang Dirasakan (Z) berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Risiko yang Dirasakan mampu memediasi hubungan antara Perilaku dan Intensitas Penggunaan *E-Wallet*.

**5. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

**Pengaruh Perilaku terhadap Intensitas Penggunaan *E-wallet***

Pengujian hipotesis menghasilkan temuan bahwa perilaku memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*. Hal tersebut dibuktikan oleh *original sample* 0,546 dengan *t-statistic* 7,676 dan *p-value* 0,000, hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa H1 dinyatakan terbukti.

Temuan ini menyatakan peningkatan niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan *e-wallet* yang didukung dengan persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan akan meningkatkan intensitas penggunaannya dalam kegiatan transaksi harian. Hasil tersebut selaras *Theory of Planned Behavior*, Ajzen (1991) menjelaskan niat perilaku merupakan faktor penentu utama dalam membentuk perilaku nyata. Selanjutnya, Hasil studi ini selaras Sitohang et al (2025), Siti Khofifah (2023), serta Savitri et al (2022) menyatakan perilaku atau sikap positif terhadap layanan keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya bahwa perilaku merupakan aspek yang berperan dalam mendorong intensitas penggunaan *e-wallet* pada generasi Z.

**Pengaruh Perilaku terhadap Risiko yang Dirasakan**

Temuan penelitian ini menyatakan bahwa perilaku memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap risiko yang dirasakan (*perceived risk*). Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *original sample* 0,473 dengan nilai *t-statistic* 5,695 dan *p-value* 0,000, sehingga hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima. Temuan tersebut menunjukkan peningkatan perilaku atau niat pengguna dalam penggunaan *e-wallet* diikuti oleh meningkatnya persepsi risiko yang dirasakan. pengguna dengan intensitas penggunaan yang tinggi umumnya diikuti oleh peningkatan kesadaran yang lebih besar terhadap potensi risiko, seperti keamanan data, privasi, dan gangguan sistem. Kondisi ini mencerminkan sikap rasional pengguna yang tidak

semata-mata mempertimbangkan manfaat kemudahan, tetapi juga pada kemungkinan risiko. Hasil penelitian tersebut sejalan temuan Khan & Abideen (2023) serta Lazuardy et al (2025) menyatakan perilaku penggunaan teknologi finansial berkontribusi dalam membentuk persepsi risiko pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa perilaku pengguna berkontribusi dalam membentuk persepsi risiko pada penggunaan *e-wallet* pada generasi Z.

### **Pengaruh Risiko yang Dirasakan terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet.**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan (*perceived risk*) menunjukkan hubungan negatif yang signifikan dengan intensitas penggunaan *e-wallet*. Kondisi ini dibuktikan oleh nilai *original sample* -0,355 dengan nilai *t-statistic* 3,075 dan *p-value* 0,002, hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa H3 dinyatakan terbukti.

Temuan ini menjelaskan peningkatan persepsi risiko di kalangan generasi Z cenderung menurunkan frekuensi penggunaannya. Risiko yang dirasakan, seperti kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, privasi, maupun potensi kesalahan sistem, dapat menurunkan kenyamanan tingkat penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan, walaupun sistem tersebut memberikan kemudahan transaksi. Temuan ini selaras dengan penelitian Veny Mayasari et al (2025), Simanjuntak & Nurhadi (2023) menyatakan risiko yang dirasakan memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*. Sehingga, risiko yang dirasakan menjadi faktor penting yang dipertimbangkan pengguna dalam menentukan tingkat penggunaan *e-wallet*.

### **Peran Risiko yang Dirasakan Memediasi Pengaruh Perilaku terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet**

Hasil uji pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) menyatakan bahwa risiko yang dirasakan (*perceived risk*) mampu memediasi pengaruh perilaku (*behavioral intention*) terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *original sample* -0,168 dengan nilai *t-statistic* 2,543 dan *p-value* 0,011, hal tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa H4 dinyatakan terbukti.

Hasil ini mengindikasikan pengaruh perilaku terhadap intensitas penggunaan *e-wallet* tidak semata-mata terjadi secara langsung, namun juga melibatkan peran risiko yang dirasakan sebagai variabel intervening. Perilaku atau niat pengguna dalam menggunakan *e-wallet* dapat meningkatkan kesadaran terhadap risiko, yang selanjutnya memengaruhi intensitas penggunaan *e-wallet*. Koefisien pengaruh tidak langsung yang bernilai negatif menunjukkan bahwa peran mediasi risiko yang dirasakan bersifat melemahkan hubungan

antara perilaku dan intensitas penggunaan. Lebih lanjut, hasil analisis ini menyatakan mediasi yang terjadi bersifat mediasi parsial, karena pengaruh langsung perilaku terhadap intensitas penggunaan *e-wallet* tetap signifikan meskipun variabel risiko yang dirasakan dimasukkan ke dalam model. Hal tersebut memperlihatkan perilaku pengguna tetap berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*, baik secara langsung maupun melalui persepsi risiko yang dirasakan.

Temuan ini selaras dengan penelitian Khan & Abideen (2023) yang menjelaskan *perceived risk* berfungsi sebagai variabel intervening pada keterkaitan antara *behavioral intention* dan penggunaan aktual *e-wallet*. Berdasarkan hasil tersebut, temuan empiris ini menegaskan bahwa risiko yang dirasakan berkontribusi secara penting sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan perilaku penggunaan *e-wallet* pada generasi Z.

## **6. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan :**

Pengujian empiris memperlihatkan adanya hubungan positif yang signifikan antara perilaku dan intensitas penggunaan *e-wallet*, di mana peningkatan niat pengguna dalam menggunakan *e-wallet* diikuti oleh meningkatnya intensitas penggunaannya. Di samping itu, perilaku memiliki hubungan positif yang signifikan dengan risiko yang dirasakan (*perceived risk*), yang menunjukkan semakin intens perilaku penggunaan *e-wallet*, semakin tinggi pula kesadaran pengguna terhadap risiko yang mungkin muncul. Selanjutnya, risiko yang dirasakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*, sehingga peningkatan persepsi risiko cenderung menurunkan frekuensi penggunaan. Lebih lanjut, risiko yang dirasakan mampu memediasi secara signifikan pengaruh perilaku terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*, dengan sifat mediasi yang melemahkan. Dengan demikian, risiko yang dirasakan memiliki peran penting dalam menjembatani keterkaitan antara perilaku dan intensitas penggunaan *e-wallet* pada generasi Z.

### **Saran :**

Penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang memungkinkan turut memengaruhi intensitas penggunaan *e-wallet*, seperti kepercayaan, literasi keuangan digital, kualitas layanan, atau pengalaman pengguna, serta mengkaji risiko yang dirasakan melalui pendekatan studi kasus agar hasil yang diperoleh menjadi lebih menyeluruh. Di samping itu, ruang lingkup penelitian dapat diperluas dengan melibatkan kelompok Generasi Z di berbagai wilayah atau latar belakang yang berbeda

agar temuan kajian dapat digeneralisasikan secara lebih luas. Temuan kajian ini juga dapat dijadikan referensi bagi studi berikutnya untuk mengembangkan serta menyempurnakan kajian terkait perilaku penggunaan *e-wallet* dan persepsi risiko dalam konteks teknologi keuangan digital.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Aryani, I. S., & Mataram, U. (n.d.). *ANALISIS KEPUTUSAN GENERASI Z DALAM PENGGUNAAN PEMBAYARAN E-WALLET DITINJAU DARI PERSPEKTIF*. 574–582.
- Desita, W. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompot Elektronik*. 13, 115–124.
- Enjelia, Y., Fahlevi, R., & Aidnilla Sinambela, F. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan E - Wallet Untuk Membayar Uang Kuliah Di Kota Batam. *Jurnal Ekuilnomi*, 6(2), 274–280. <https://doi.org/10.36985/m03scj71>
- Ghozali. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0*.
- Interest, M., & E-wallet, U. L. A. (2022). *Minat Generasi Milenial menggunakan E-Wallet Link Aja : Perspektif Teori Persepsi dan Perilaku*. 8(1), 181–191.
- Joseph F Hair, M. sarstedt. (2021). *When to use and how to report the results of PLS- SEM*.
- Kemudahan, P. P., Risiko, P., Fitur, D. A. N., Terhadap, L., & Menggunakan, M. (2024). *Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi risiko dan fitur layanan terhadap minat menggunakan e-wallet dana pada generasi z di kota denpasar*. 18(1), 695–710.
- Khan, W. A., & Abideen, Z. U. (2023). Effects of behavioural intention on usage behaviour of digital wallet: the mediating role of perceived risk and moderating role of perceived service quality and perceived trust. *Future Business Journal*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00242-z>
- Khasanah, D. U. I., Sulhendri, Sabaruddin, V., & Asmanah, S. (2023). UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 96–106. <http://journal.stkipnurulhuda.ac.id>
- Lazuardy, G. M., Muslikhati, M., & Millatina, A. N. (2025). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas Informasi, Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO. *Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)*, 5(1), 001–017. <https://doi.org/10.22219/jiedi.v5i1.39527>
- Lutfie, H., Widaningsih, S., & Marcelino, D. (2022). Determinants of Mobile Wallet ' S Usage Intensity in Bandung : How Perceived Trust Mediates the User Perception. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 221–235.
- Putri, H. S., Setiyono, W. P., & Prapanca, D. (2025). *Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Gaya Hidup Terhadap Intensitas Penggunaan E-wallet Pada Generasi Z ( Studi Pada Masyarakat Daerah Sidoarjo )*. 8(3), 1085–1102.
- Sarwono, A. E. dan A. handayani. (2021). *METODE KUANTITATIF*. <https://share.google/AEda0nR37yLurnuHq>
- Savitri, A., Purwanti, I., & Syamsuddin. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Pekalongan). *Jurnal Sahmiyya*, 1(1), 194–201.

- Simanjuntak, P. D. A., & Nurhadi. (2023). *On Students At UPN " Veteran " East Java ) Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan Dan Kebiasaan Terhadap Penggunaan E-Wallet*. 4(5), 6970–6980.
- Siti Khofifah1, dan K. (2023). Intensitas Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 20 (2), 2023, 62–78.
- Sitohang, A. Y. B., Nadela, F. V., Hayani, Fauzar, M., & Umar. Andi Taufiq. (2025). Pengaruh Kemudahan Pembayaran QRIS terhadap Perilaku Konsumtif dan Intensitas Transaksi di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Abdurrauf Science and Society*, 1(3), 474–482. <https://doi.org/10.70742/asoc.v1i3.226>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*.
- Veny Mayasari, Fitria Marisyah, Jamilah Jamilah, & K Ghazali. (2025). Analisis Faktor Kepercayaan dalam Penggunaan E-Wallet Oleh Mahasiswa: Studi Keamanan dan Kemudahan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 180–195. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v5i1.5035>