e-ISSN 2829-7652
Volume 4, Nomor 3 November 2025
Hlm. 616-630

https://jurnal.astinamandiri.com/index.php/juria

TECHNOSTRESS DAN PERILAKU PENGGUNAAN *E-WALLET* GENERASI Z DI KOTA DENPASAR

Tirza Efriani Ginartha[1*], Gusi Putu Lestara Permana[2]
Universitas Pendidikan Nasional
tirzaginartha@gmail.com[1], lestarapermana@undiknas.ac.id [2]

Abstrak

This study aims to analyze the effect of technostress factors, which include techno complexity, techno overload, techno invasion, and techno uncertainty, on the usage of e-wallet among Generation Z users in Denpasar City. The rapid development of digital financial services requires a deeper understanding of psychological pressures affecting technology adoption. This research was conducted in Denpasar City with a sample of 140 respondents selected using purposive sampling, with the criteria of Generation Z users who have used e-wallet services. Data were collected using an online questionnaire with a Likert scale. The analysis technique utilized Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS software to examine the causal relationship between variables. The findings show that techno complexity and techno overload have a negative and significant effect on e-wallet usage. In contrast, techno invasion and techno uncertainty do not significantly influence e-wallet usage among Generation Z users in Denpasar. This study is limited to the Generation Z population in Denpasar and only includes four technostress dimensions, which may not fully represent other influential factors affecting e-wallet usage. This study contributes to the fields of digital finance and consumer behavior by providing empirical evidence regarding technostress as a barrier to e-wallet adoption. The results can be used by service providers, policymakers, and academics to develop strategies that support sustainable digital payment usage.
Kata Kunci: Technostress, E-wallet, Generation Z, FinTech Adoption, Digital Payment

Abstract

This study aims to analyze the effect of technostress factors, including techno complexity, techno overload, techno invasion, and techno uncertainty, on the usage of e-wallets among Generation Z users in Denpasar City. The rapid development of digital financial services requires a deeper understanding of the psychological pressures affecting technology adoption. This research was conducted in Denpasar City with a sample of 140 respondents selected using purposive sampling, with the criteria of Generation Z users who have used e-wallet services. Data were collected using an online questionnaire with a Likert scale. The analysis technique used was Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS software to examine the causal relationship between variables. The findings show that techno complexity and techno overload have a negative and significant effect on e-wallet usage. In contrast, techno invasion and techno uncertainty do not significantly influence e-wallet usage among Generation Z users in Denpasar. This study is limited to the Generation Z population in Denpasar and only includes four technostress

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

dimensions, which may not fully represent other influential factors affecting e-wallet usage.
Contribution: This study contributes to the fields of digital finance and consumer behavior by providing empirical evidence regarding technostress as a barrier to e-wallet adoption. The results can be used by service providers, policymakers, and academics to develop strategies that support sustainable digital payment usage.
Keywords: Technostress, E-wallet, Generation Z, FinTech Adoption, Digital Payment

PENDAHULUAN

Dalam era digital modern, kemajuan teknologi telah mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari seperti menonton televisi, berbelanja, hingga memesan makanan tanpa perlu meninggalkan rumah. Perubahan ini mendorong munculnya tren menuju masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*) yang meningkatkan efisiensi sistem keuangan melalui penggunaan metode pembayaran digital. Pergeseran tersebut juga mencerminkan perubahan perilaku konsumen yang kini lebih mengutamakan kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga memahami fenomena ini menjadi penting bagi individu maupun pelaku usaha (Jumawan *et al*., 2024).

Salah satu bentuk sistem pembayaran digital yang banyak digunakan saat ini adalah *e-wallet*. Kehadiran dompet digital membuat masyarakat semakin memilih metode ini dalam bertransaksi atau berbelanja karena lebih praktis dibandingkan dompet fisik. Melalui *e-wallet*, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi secara mudah dan aman tanpa harus membawa uang tunai. Secara umum, *e-wallet* merupakan perangkat atau aplikasi digital yang berfungsi untuk menyimpan, mengirim, serta melakukan pembayaran secara daring (Faiz Pratama & Purnomo, 2023).

Pertumbuhan penggunaan pembayaran digital mendorong banyak platform untuk mengintegrasikan fitur *e-wallet* ke dalam layanan mereka. Inovasi ini mendapat sambutan positif, terutama dari Generasi Z, karena menawarkan kemudahan serta fleksibilitas dalam mengelola transaksi keuangan. E-wallet memungkinkan pengguna melakukan pembayaran tanpa uang tunai fisik. Berdasarkan informasi dari Bank Indonesia, beberapa *e-wallet* populer di Indonesia meliputi ShopeePay, OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja (Collins *et al*., 2021).

Generasi Z di Kota Denpasar menunjukkan kecenderungan tinggi dalam memanfaatkan teknologi finansial. Mereka lebih memilih layanan pembayaran digital dan lebih tertarik pada aktivitas investasi dibandingkan produk keuangan tradisional seperti asuransi. Fenomena ini menggambarkan adanya pergeseran perilaku finansial menuju pola yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi di kalangan generasi muda (Mustofa & Kurniawati, 2024).

Fitur-fitur layanan seperti variasi produk, kemudahan bertransaksi, serta kualitas layanan pelanggan menjadi faktor penting yang memengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet*. Aspek-aspek tersebut tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga memenuhi kebutuhan mereka akan efisiensi dan kenyamanan dalam transaksi digital. Selain itu, adanya promo menarik serta integrasi *e-wallet* dengan berbagai platform turut memperkuat daya tariknya di

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

kalangan Generasi Z yang dikenal sebagai kelompok yang mencari solusi finansial inovatif dan responsif (Endriyanto & Indrarini, 2022).

Walaupun *e-wallet* memberikan kemudahan dan efisiensi, tidak semua pengguna dapat menyesuaikan diri dengan baik terhadap teknologi ini. Beberapa individu mengalami tekanan akibat penggunaan berlebihan, seperti kebingungan akibat banyaknya notifikasi, kekhawatiran kehilangan saldo, atau kesulitan memahami fitur baru. Kondisi ini dikenal dengan istilah technostress.

Technostress menggambarkan tekanan psikologis atau dampak negatif yang muncul akibat penggunaan teknologi digital terhadap kesejahteraan individu. Dampak ini dapat memengaruhi kesehatan fisik maupun mental, serta berpotensi menurunkan produktivitas dan kualitas hidup seseorang (Shu *et al*., 2011).

Pada akhirnya, *technostress* dapat mengurangi kepuasan pengguna, menurunkan kepercayaan, dan melemahkan niat mereka untuk terus menggunakan layanan keuangan digital (*FinTech*). Oleh karena itu, penting untuk memahami peran *technostress* sebagai faktor yang dapat menghambat keberlanjutan penggunaan teknologi finansial (Lee, 2021).

Beberapa faktor yang membentuk *technostress* antara lain *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, dan *techno-uncertainty*. *Techno-overload* muncul ketika pengguna merasa terbebani oleh banyaknya informasi dan fitur, sementara *techno-complexity* terjadi ketika aplikasi sulit dipahami atau dioperasikan. *Techno-invasion* menggambarkan kondisi ketika batas antara kehidupan pribadi dan aktivitas digital menjadi kabur, sedangkan *techno-uncertainty* timbul akibat kekhawatiran terhadap pembaruan teknologi yang terus berlangsung. Tekanan-tekanan tersebut dapat menghambat adopsi *e-wallet* secara optimal, dan apabila tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan kepuasan serta kepercayaan pengguna. Oleh sebab itu, penyedia layanan *FinTech* perlu memperhatikan dampak technostress agar inovasi benar-benar memberikan pengalaman positif bagi pengguna (Ragu-Nathan, 2007).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *technostress* yang bersumber dari *complexity* dan *overload* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap niat Generasi Z di Indonesia dalam menggunakan layanan *FinTech*. Sebaliknya, *invasion* dan *uncertainty* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan (Putriani & Apriani, 2022). Namun, hasil penelitian lain oleh (Gayuh Rizki *Utomo et al*., 2024) menemukan bahwa *complexity* dan *overload* justru berpengaruh positif terhadap minat Generasi Z di Provinsi Lampung dalam menggunakan *e-wallet*, sementara *invasion* dan *uncertainty* tetap tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu, penelitian (Hesniati *et al*., 2023) mengungkapkan bahwa *complexity* berpengaruh negatif signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* Generasi Z di Kota Batam, sedangkan *uncertainty* memiliki pengaruh positif signifikan. Adapun *overload* dan *invasion* tidak menunjukkan pengaruh yang berarti.

Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

Hipotesis pertama berkaitan dengan pengaruh complexity terhadap penggunaan *e-wallet*. *Complexity* mencerminkan kondisi ketika suatu inovasi dipersepsikan sulit digunakan karena memiliki fitur yang rumit, prosedur yang tidak sederhana, atau membutuhkan kemampuan teknis tertentu dari penggunanya. Tingkat kerumitan dalam pengoperasian aplikasi *e-wallet* dapat menimbulkan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

persepsi negatif terhadap layanan *fintech*, sehingga mengurangi minat, kenyamanan, serta kepuasan pengguna dalam memanfaatkannya. Dengan demikian, teknologi yang mudah dimengerti dan dioperasikan cenderung lebih disukai karena mampu meningkatkan kenyamanan, daya tarik, serta loyalitas pengguna terhadap layanan keuangan digital (Yoon & Lim, 2020).

Hipotesis kedua berkaitan dengan pengaruh *overload* terhadap penggunaan *e-wallet*. *Overload* menggambarkan kondisi ketika individu menerima beban informasi atau tekanan yang melampaui kapasitas kognitifnya untuk diproses secara efektif. Keadaan ini dapat menimbulkan kelelahan mental, menurunkan efektivitas kerja, serta menghambat pengambilan keputusan yang optimal. Dalam konteks penggunaan *e-wallet*, *overload* dapat muncul akibat banyaknya notifikasi, promosi, atau pembaruan fitur yang berlebihan, sehingga pengguna merasa kewalahan dan kesulitan menentukan pilihan dengan tepat. Beban informasi yang berlebih ini dapat menurunkan kualitas keputusan, memperlambat proses pengambilan keputusan, menurunkan kepuasan, serta memicu stres pengguna (Farmania *et al*., 2022).

Hipotesis ketiga membahas pengaruh invasion terhadap penggunaan *e-wallet*. *Invasion* menggambarkan situasi di mana teknologi finansial menuntut pengguna untuk terus menyesuaikan diri dengan inovasi serta pembaruan yang konstan, yang pada akhirnya mengurangi waktu untuk beristirahat maupun melakukan aktivitas pribadi. Kondisi ini muncul ketika teknologi masuk secara berlebihan ke ranah personal pengguna, menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap layanan digital. Akibatnya, pengguna dapat mengalami keraguan dalam menggunakan *e-wallet* serta merasakan kelelahan digital (*digital fatigue*), yang berpotensi mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, sekaligus berdampak negatif pada kepercayaan dan adopsi teknologi keuangan (Shu *et al*., 2011).

Hipotesis keempat berkaitan dengan pengaruh *uncertainty* terhadap penggunaan *e-wallet.* Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Kang (2022), tingginya tingkat ketidakpastian teknologi dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital, yang pada akhirnya mengurangi intensi mereka untuk terus menggunakan *e-wallet*. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa *technological uncertainty* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat maupun keberlanjutan penggunaan e-wallet.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Denpasar, Provinsi Bali. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali tahun 2024 yang menunjukkan bahwa Denpasar merupakan kota dengan tingkat pemanfaatan *e-wallet* tertinggi di wilayah Bali. Kondisi ini menjadikan Kota Denpasar sebagai lokasi yang paling representatif untuk meneliti perilaku masyarakat terhadap penggunaan layanan keuangan digital, khususnya di kalangan generasi muda yang memiliki tingkat literasi teknologi relatif tinggi. Dengan demikian, fokus penelitian ini diarahkan pada Generasi Z pengguna *e-wallet* di Kota Denpasar. Generasi Z dipilih sebagai populasi penelitian karena kelompok ini lahir dan tumbuh di era digital, sehingga memiliki kecepatan adopsi teknologi yang lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Volume 4, Nomor 3 November 2025
DOI: https://doi.org/10.55903/juria.v4i3.311

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi berdomisili di Kota Denpasar dan telah menggunakan e-wallet minimal satu kali. Penentuan ukuran sampel mengacu pada pendapat (Hair *et al*., 2022) yang menjelaskan bahwa jumlah sampel minimal dapat dihitung berdasarkan jumlah indikator dikalikan 5 hingga 10. Dalam penelitian ini terdapat 20 indikator yang digunakan untuk mengukur lima variabel penelitian, sehingga jumlah sampel yang dianggap ideal adalah 20 × 7, yaitu sebanyak 140 responden. Ukuran tersebut dinilai memadai untuk dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yakni data berbentuk angka yang dapat dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antarvariabel (Sugiyono, 2022). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, dengan pilihan jawaban 1 untuk "sangat tidak setuju", 2 untuk "tidak setuju", 3 untuk "kurang setuju", 4 untuk "setuju", dan 5 untuk "sangat setuju". Pengumpulan data dilakukan secara daring dan luring untuk memperluas jangkauan responden serta memastikan keterwakilan populasi dalam proses pengambilan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Klasifikasi Usia	Jumlah Responden	Persentase Responden (%)
1	>23 Tahun	47	33.57
2	21-23 Tahun	34	24.29
3	<18 Tahun	31	22.14
4	18-20 Tahun	28	20.0

Sumber: data primer diolah, 2025

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa kategori usia terbanyak adalah >23 Tahun dengan jumlah 47 responden (33.57%), diikuti oleh 21-23 Tahun sebanyak 34 responden (24.29%), <18 Tahun sebanyak 31 responden (22.14%), 18-20 Tahun sebanyak 28 responden (20.0%). Hal ini memberikan gambaran karakteristik usia responden dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Klasifikasi Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase Responden (%)
1	Perempuan	73	52.14
2	Laki-Laki	67	47.86

Sumber: data primer diolah, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa kategori jenis kelamin terbanyak adalah Perempuan dengan jumlah 73 responden (52.14%), diikuti oleh Laki-Laki sebanyak 67

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

responden (47.86%). Hal ini memberikan gambaran karakteristik jenis kelamin responden dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No	Klasifikasi Domisili	Jumlah Responden	Persentase Responden (%)
1	Denpasar Utara	35	25.0
2	Denpasar Timur	35	25.0
3	Denpasar Selatan	35	25.0
4	Denpasar Barat	35	25.0

Sumber: data primer diolah, 2025

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa kategori domisili terbanyak adalah Denpasar Utara dengan jumlah 35 responden (25.0%), diikuti oleh Denpasar Timur sebanyak 35 responden (25.0%), Denpasar Selatan sebanyak 35 responden (25.0%), Denpasar Barat sebanyak 35 responden (25.0%). Hal ini memberikan gambaran karakteristik domisili responden dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis E-Wallet

Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis E-Wallet

No	Klasifikasi Jenis *E-Wallet*	Jumlah Responden	Persentase Responden (%)
1	Gopay	63	45.0
2	OVO	29	20.71
3	ShopeePay	23	16.43
4	Dana	17	12.14
5	Lainnya	8	5.71

Sumber: data primer diolah, 2025

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kategori jenis e-wallet terbanyak adalah Gopay dengan jumlah 63 responden (45.0%), diikuti oleh OVO sebanyak 29 responden (20.71%), ShopeePay sebanyak 23 responden (16.43%), Dana sebanyak 17 responden (12.14%), Lainnya sebanyak 8 responden (5.71%). Hal ini memberikan gambaran karakteristik jenis e-wallet responden dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

No	Klasifikasi Frekuensi Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase Responden (%)
1	1-5 Kali	45	32.14
2	>20 Kali	42	30.0
3	11-20 Kali	30	21.43
4	6-10 Kali	23	16.43

Sumber: data primer diolah, 2025

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa kategori frekuensi penggunaan terbanyak adalah 1-5 Kali dengan jumlah 45 responden (32.14%), diikuti oleh >20 Kali sebanyak 42

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

responden (30.0%), 11-20 Kali sebanyak 30 responden (21.43%), 6-10 Kali sebanyak 23 responden (16.43%). Hal ini memberikan gambaran karakteristik frekuensi penggunaan responden dalam penelitian ini.

Hasil evaluasi model pengukuran (outer model)

Convergent validity

Convergent validity merupakan pengujian validitas yang digunakan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator reflektif mampu merepresentasikan suatu konstruk. Validitas ini diukur melalui korelasi antara item *score* atau *component score dengan construct score*. Suatu indikator reflektif dikatakan memiliki tingkat validitas yang baik apabila nilai korelasinya melebihi 0,70. Namun, pada tahap awal pengembangan instrumen penelitian, nilai korelasi antara 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima sebagai batas yang memadai (Hair *et al*., 2022).

Tabel 4. 6. Outer Loading

No	Variabel	Item Pernyataan	Outer Loading	Keteragan
1	*Complexity (1)*	X1.1	0,858	*Valid*
		X1.2	0,825	*Valid*
		X1.3	0,907	*Valid*
		X1.4	0,878	*Valid*
2	*Overload* (X2)	X2.1	0,806	*Valid*
		X2.2	0,699	*Valid*
		X2.3	0,763	*Valid*
		X2.4	0,704	*Valid*
3	*Invasion (X3)*	X3.1	0,757	*Valid*
		X3.2	0,810	*Valid*
		X3.3	0,779	*Valid*
		X3.4	0,742	*Valid*
4	*Uncertainty* (X4)	X4.1	0,864	*Valid*
		X4.2	0,891	*Valid*
		X4.3	0,849	*Valid*
		X4.4	0,843	*Valid*
4	Penggunaan *e-wallet* (Y)	Y1.1	0,855	*Valid*
		Y1.2	0,809	*Valid*
		Y1.3	0,900	*Valid*
		Y1.4	0,922	*Valid*

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan bahwa semua nilai *outer loading* variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini adalah valid, artinya indikator reflektif dengan skor variabel latennya memiliki korelasi yang baik.

Tabel 4. 7. Hasil Uji *Covergent Validity* Menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE)

	Average variance extracted (AVE)
Complexity (1)	0,752
Overload (X2)	0,554

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Invasion (X3)	0,597
Uncertainty (X4)	0,743
Penggunaan *e-wallet* (Y)	0,761

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.12 semua konstrak menunjukan nilai lebih besar dari 0,50. Nilai tersebut sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan batas nilai minimum AVE yang ditentukan yaitu 0,50.

Discriminant validity

Discriminant validity digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model benar-benar berbeda satu sama lain. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *cross loading*, di mana indikator dikatakan valid jika memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain. Selain itu, validitas diskriminan juga dapat dinilai dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk; jika nilai akar AVE lebih besar, maka kriteria validitas terpenuhi. Nilai AVE di atas 0,50 dianggap memadai dan menunjukkan reliabilitas konstruk yang baik.

Tabel 4.8. Hasil *Cross Loading*

	X1	X2	X3	X4	Y
X1.1	0,858	0,435	0,465	0,058	-0,313
X1.2	0,825	0,637	0,391	0,140	-0,523
X1.3	0,907	0,439	0,463	0,101	-0,405
X1.4	0,878	0,583	0,438	-0,056	-0,417
X2.1	0,695	0,806	0,292	0,236	-0,461
X2.2	0,235	0,699	0,468	-0,096	-0,327
X2.3	0,611	0,763	0,270	0,179	-0,356
X2.4	0,230	0,704	0,485	-0,100	-0,353
X3.1	0,219	0,342	0,757	-0,013	-0,312
X3.2	0,551	0,399	0,810	0,006	-0,369
X3.3	0,522	0,417	0,779	-0,041	-0,292
X3.4	0,238	0,374	0,742	-0,029	-0,302
X4.1	0,086	0,052	0,013	0,864	-0,288
X4.2	0,070	0,070	-0,058	0,891	-0,293
X4.3	0,070	0,138	0,046	0,849	-0,304
X4.4	0,028	0,060	-0,100	0,843	-0,221
Y.1	-0,445	-0,480	-0,399	-0,308	0,855
Y.2	-0,425	-0,350	-0,401	-0,172	0,809
Y.3	-0,445	-0,462	-0,362	-0,205	0,900
Y.4	-0,416	-0,473	-0,300	-0,419	0,922

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Hasil *cross loading* pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstrak yang diukurnya dibandingkan dengan konstrak lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel laten telah memenuhi discriminant validity dengan baik. Selain itu, hasil perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstrak juga menunjukkan bahwa nilai akar

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

AVE pada setiap variabel lebih besar dari nilai korelasi antar variabel. Dengan nilai AVE yang seluruhnya berada di atas 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki discriminant validity yang memadai sesuai standar yang direkomendasikan tabel 4.9

Tabel 4.9. *Fornel-larckert criterion test results*

	X1	X2	X3	X4	Y
X1	0,867				
X2	0,621	0,744			
X3	0,503	0,495	0,772		
X4	0,076	0,095	-0,023	0,862	
Y	-0,495	-0,509	-0,416	-0,325	0,873

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.14 semua konstrak menunjukan nilai lebih besar dari 0,50. Nilai tersebut sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan batas nilai minimum AVE yang ditentukan yaitu 0,50.

Composite Reliability

Reliabilitas konstruk atas measurement model dengan indikator reflektif dapat diukur dengan melihat nilai *Composite Reliability* dan diperkuat dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau *instrument* penelitian. Indikator akan dikatakan reliabel jika nilai *cronsbach's alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai lebih besar 0,7. Berikut merupakan hasil penelitian reliabilitas instrumen yang disajikan pada Tabel 4.10

Tabel 4. 10. Hasil Uji *Composite Reliability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Complexity (1)	0,892	0,911	0,924
Overload (X2)	0,733	0,747	0,832
Invasion (X3)	0,774	0,781	0,855
Uncertainty (X4)	0,885	0,893	0,920
Penggunaan e-wallet (Y)	0,895	0,903	0,927

Sumber: data primer diolah, 2025

Tabel 4.15 menunjukkan hasil pengujian yang memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua konstruk yang lebih besar dari 0,70. Sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan *Composite Reliability*.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai *R-Square* (Koefisien Determinasi)

Pengujian inner model dilakukan dengan melihat nilai R-square sebagai indikator goodness of fit untuk menilai seberapa besar variabel eksogen mampu menjelaskan variabel endogen. Menurut (Hair et al., 2022), nilai R-square sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 moderat, dan 0,25 lemah. Semakin mendekati angka

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1, semakin kuat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin lemah.

Tabel 4. 11. Hasil Uji *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
Penggunaan e-wallet (Y)	0,410	0,392

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.16, nilai R-square untuk variabel Penggunaan *e-wallet* sebesar 0,410, sedangkan nilai R-square adjusted sebesar 0,392. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 41,0% variasi yang terjadi pada variabel dependen melalui variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Sisanya, sebesar 59,0%, dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model ini memiliki tingkat kekuatan penjelasan yang cukup baik

Pengujian Hipotesis Parsial

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel atau nilai signifikansi (Sig.) ≤ 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika t-hitung ≤ t-tabel atau Sig. > 0,05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Berikut penjelasannya:

4.3.2.1 Hipotesis ditolak bila t-hitung < 1,96 atau nilai sig > 0,05

4.3.2.2 Hipotesis diterima bila t-hitung > 1,96 atau nilai sig < 0,05.

Tabel 4. 12. Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
X1 -> Y	-0,224	-0,220	0,078	2,888	0,004
X2 -> Y	-0,251	-0,241	0,072	3,508	0,001
X3 -> Y	-0,185	-0,205	0,061	3,052	0,003
X4 -> Y	-0,288	-0,291	0,050	5,744	0,000

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.17, maka pengaruh langsung antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) **Pengaruh *Complexity* (X1) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)**

   Nilai koefisien original sample sebesar -0,224, dengan nilai t-statistik 2,888 (> 1,96) serta p-value sebesar 0,004 (< 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Complexity* (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet* (Y). Artinya, semakin tinggi tingkat kompleksitas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan *e-wallet*, maka penggunaan *e-wallet* akan menurun.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

2) **Pengaruh *Overload* (X2) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)**
   Nilai koefisien original sample sebesar -0,251, dengan nilai t-statistik 3,508 (> 1,96) serta p-value sebesar 0,001 (< 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa *Overload* (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet* (Y). Artinya, semakin tinggi beban informasi atau fitur yang berlebihan dalam *e-wallet*, maka tingkat penggunaan *e-wallet* akan semakin menurun.
3) **Pengaruh *Invasion* (X3) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)**
   Nilai koefisien original sample sebesar -0,185, dengan nilai t-statistik 3,052 (> 1,96) serta p-value sebesar 0,003 (< 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Invasion* (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet* (Y). Artinya, semakin tinggi perasaan pengguna bahwa privasi mereka terganggu akibat penggunaan *e-wallet*, maka tingkat penggunaan *e-wallet* akan menurun.
4) **Pengaruh *Uncertainty* (X4) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)**
   Nilai koefisien original sample sebesar -0,288, dengan nilai t-statistik 5,744 (> 1,96) serta p-value sebesar 0,000 (< 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa *Uncertainty* (X4) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet* (Y). Artinya, semakin tinggi ketidakpastian yang dirasakan pengguna terkait keamanan, keandalan, atau hasil dari penggunaan *e-wallet*, maka tingkat penggunaan *e-wallet* akan semakin menurun

PEMBAHASAN

Pengaruh Complexity (X1) terhadap Penggunaan E-Wallet (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel *Complexity* (X1) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y) menunjukkan nilai koefisien original sample sebesar -0,224, dengan nilai t-statistik sebesar 2,888 (lebih besar dari 1,96) dan p-value sebesar 0,004 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, *Complexity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*.

Complexity menggambarkan situasi ketika suatu teknologi dianggap sulit digunakan karena fitur yang rumit, prosedur yang tidak sederhana, atau memerlukan kemampuan teknis tertentu. Tingkat kerumitan ini menyebabkan pengguna merasa kesulitan dan menurunkan minat untuk menggunakan *e-wallet.* Semakin tinggi kompleksitas yang dirasakan, semakin rendah tingkat penggunaan *e-wallet*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Yoon & Lim, 2020) yang menjelaskan bahwa teknologi yang mudah dipahami dan dioperasikan lebih disukai pengguna karena dapat meningkatkan kenyamanan, minat, serta loyalitas terhadap layanan *fintech*. Oleh karena itu, penyedia *e-wallet* perlu memastikan tampilan aplikasi sederhana, mudah dipahami, dan dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pengaruh *Overload* (X2) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Overload* memiliki nilai koefisien original sample sebesar -0,251, nilai t-statistik sebesar 3,508 (lebih besar dari 1,96), dan p-value sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H2 diterima. Hal ini berarti Overload berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan e-wallet.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Overload merupakan kondisi ketika pengguna merasa terbebani oleh informasi atau fitur yang berlebihan, seperti banyaknya notifikasi, promosi, atau pembaruan aplikasi. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa jenuh, kelelahan, dan kebingungan dalam mengambil keputusan. (Farmania et al., 2022) menjelaskan bahwa beban informasi yang terlalu tinggi menurunkan kualitas pengambilan keputusan dan kepuasan pengguna.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *overload*, maka semakin rendah intensi dan frekuensi penggunaan *e-wallet*. Oleh karena itu, penyedia layanan *e-wallet* harus mampu menyederhanakan informasi, mengatur frekuensi notifikasi, dan hanya menampilkan informasi yang relevan agar pengguna tidak merasa terbebani.

Pengaruh *Invasion* (X3) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)

Berdasarkan hasil analisis, variabel *Invasion* memiliki nilai koefisien original sample sebesar -0,185, nilai t-statistik sebesar 3,052 (lebih besar dari 1,96), dan p-value sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Invasion berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan e-wallet.

Invasion menggambarkan kondisi ketika pengguna merasa privasinya terganggu akibat penggunaan *e-wallet*, seperti permintaan akses data pribadi, lokasi, atau kekhawatiran akan kebocoran informasi. (Shu *et al*., 2011) menyatakan bahwa perasaan terganggu dan terinvasi oleh teknologi dapat menurunkan rasa percaya, menimbulkan kelelahan digital, dan mengurangi niat untuk menggunakan layanan digital.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi perasaan *invasion* atau gangguan privasi yang dirasakan, maka semakin rendah penggunaan *e-wallet*. Oleh karena itu, penting bagi penyedia *e-wallet* untuk menjaga keamanan data pengguna, meningkatkan transparansi kebijakan privasi, dan memberikan kontrol kepada pengguna terhadap akses data pribadi.

Pengaruh *Uncertainty* (X4) terhadap Penggunaan *E-Wallet* (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel *Uncertainty* memiliki nilai koefisien original sample sebesar -0,288, nilai t-statistik sebesar 5,744 (lebih besar dari 1,96), dan p-value sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, H0 ditolak dan H4 diterima. Artinya, Uncertainty berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan e-wallet.

Uncertainty menggambarkan ketidakpastian yang dirasakan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan hasil penggunaan e-wallet. Ketika pengguna merasa ragu terhadap keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, atau kestabilan sistem, mereka cenderung mengurangi atau bahkan menghentikan penggunaan e-wallet. (Kim & Kang, 2022) menyatakan bahwa ketidakpastian yang tinggi dapat menurunkan kepercayaan dan niat penggunaan layanan digital.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketidakpastian yang dirasakan, maka semakin rendah penggunaan e-wallet. Oleh karena itu, penyedia *e-wallet* perlu membangun kepercayaan melalui peningkatan keamanan sistem, menyediakan layanan pelanggan yang responsif, serta memberikan informasi yang jelas mengenai perlindungan data dan keamanan transaksi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah disampaikan dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Complexity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kerumitan dalam penggunaan aplikasi e-wallet, maka semakin rendah minat dan intensitas pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut.
2. *Overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*. Artinya, semakin banyak informasi, notifikasi, atau fitur yang berlebihan dalam aplikasi e-wallet, maka semakin menurun tingkat kenyamanan dan penggunaan oleh pengguna.
3. *Invasion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi perasaan pengguna bahwa privasi dan ruang personal mereka terganggu oleh teknologi *e-wallet*, maka semakin rendah tingkat penerimaan dan penggunaan layanan tersebut.
4. *Uncertainty* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ketidakpastian terkait keamanan, keandalan, dan hasil penggunaan *e-wallet*, maka semakin rendah kepercayaan dan intensi pengguna dalam menggunakan *e-wallet*.

Limitasi dan studi lanjutan

Berdasarkan pengalaman penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa batasan yang dapat menjadi perhatian peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna *e-wallet* dalam lingkup tertentu sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh pengguna di berbagai wilayah atau segmen masyarakat.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada dimensi *technostress* (*techno complexity, techno overload, techno invasion*, dan *techno uncertainty*) serta penggunaan *e-wallet* sebagai variabel dependen. Masih banyak variabel lain yang berpotensi berpengaruh, seperti *trust, perceived ease of use, perceived usefulness*, maupun faktor demografis.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner *online*, sehingga terdapat kemungkinan responden tidak memahami seluruh pernyataan dengan baik dan menjawab secara kurang akurat.

Ucapan Terima Kasih

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, dorongan,dan bantuan dari berbagai pihak mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ;

1. Prof. Dr. Ir. Nyoman SRI Subawa, ST., S.Sos., M.M., IPM., ASEAN. Eng. Selaku *Rector* UNDIKNAS *University.*
2. Dr. Made Desak Febri Purnama Sari S.E.,M. Selaku *Dean Faculty of Economics & Business* UNDIKNAS *University*.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

3. I G. A. Desy Arlita, S.E., M.ACC., Ak. Selaku *Head of Departement of Accounting* UNDIKNAS *University*.
4. Gusi Putu Lestara Permana S.E., M.ACC., Ak. Selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pendidikan Nasional, yang pada kesempatan kali ini berkenan sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberi masukkan dalam tahap penyusunan penelitiab ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pendidikan Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan berkaitan dengan penelitian ini dan membantu kelancaran selama proses perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajuna, L. H. Djou, S. R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Efektivitas Dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-WALLET : Studi Pada Mahasiswa Di Provinsi Gorontalo. *Gorontalo Management Research*, *6*(1), 19. https://doi.org/10.32662/gomares.v6i1.2630

Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: a theory of planned behavior. *Action Control*, 11–39.

Andini, T. D., & Pramana, E. (2019). Penentuan Faktor kredibilitas Toko Online Melalui Pendekatan Peran Estetika Secara Impiris. *Snatika*, *03*, 12–21.

Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling BT - Modern Methods for Business Research* (G. A. Marcoulides (ed.); pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13*(3), 319–339. https://doi.org/10.2307/249008

Endriyanto, R., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus di Surabaya). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, *5*(1), 67–80. https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n1.p67-80

Faiz Pratama, A., & Purnomo, D. (2023). Fenomena Penggunaan Sistem Pembayaran E-Wallet pada Generasi Milenial dan Generasi Z. *Jurnal Ekuilnomi*, *5*(2), 450–455. https://doi.org/10.36985/gvaybd16

Farmania, A. … Fortunisa, A. (2022). The Phenomenon of Technostress during the COVID-19 Pandemic Due to Work from Home in Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(14), 1–21. https://doi.org/10.3390/su14148669

Gayuh Rizki Utomo … Lihan Rini Puspo Wijaya. (2024). Impact Of Digital Technostress On Interest In Using Fintech E-Wallets Among Generation Z Consumers In Lampung Province. *Kajian Ekonomi Dan Akuntansi Terapan*, *1*(3), 161–171. https://doi.org/10.61132/keat.v1i3.366

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F. Anderson, R. E. (2020). *Multivariate Data Analysis* (7 (ed.)). Pearson Education Limited.

Hesniati Kelvin. (2023). Pengaruh Technostress dalam Penggunaan E-Wallet Fintech Intention oleh Gen Z di Kota Batam. *Pengaruh Technostress Dalam Penggunaan E-*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Wallet Fintech Intention……, *4*(1), 349–361.

Jumawan, J. Riyanto, R. (2024). Implementasi Pemanfaatan Digital Payment (E-Wallet) Pada Kalangan Generasi Z. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *3*(6), 2932–2938. https://doi.org/10.55681/sentri.v3i6.2973

Karnia, R. (2024). Importance of Reliability and Validity in Research. *Psychology and Behavioral Sciences*, *13*(6), 137–141. https://doi.org/10.11648/j.pbs.20241306.11

Kim, J., & Kang, M. Y. (2022). Sustainable success in the music industry: Empirical analysis of music preferences. *Journal of Business Research*, *142*, 1068–1076. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.021

Kusumawati, R. Jaboob, M. (2025). *The Impact of Religiosity and Perceived Risk on Sharia Investment Decisions : The Mediating Effect of Perceived Trust*. *5*(1), 175–195.

Lee, Y. K. (2021). *Impacts of digital technostress and digital technology self-efficacy on fintech usage intention of Chinese gen Z consumers*. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(9). https://doi.org/10.3390/su13095077

Liţan, D. E. (2025). The Impact of Technostress Generated by Artificial Intelligence on the Quality of Life: The Mediating Role of Positive and Negative Affect. *Behavioral Sciences*, *15*(4). https://doi.org/10.3390/bs15040552

Mustofa, F. J., & Kurniawati, L. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana. *YUME : Journal of Management*, *7*(1), 856–868.

Putriani, S., & Apriani, R. (2022). Impacts Of Digital Technostress And Digital Technology Self-Efficacy On Intentions To Use Fintech In Indonesia. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, *12*(1), 210–227. https://doi.org/10.22219/jrak.v12i1.20801

Saragih, H. S. Nurbaiti, N. (2023). Pengaruh Promosi, Persepsi Manfaat Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, *8*(3), 639–649. https://doi.org/10.31932/jpe.v8i3.2963

Shu, Q. Wang, K. (2011). The impact of computer self-efficacy and technology dependence on computer-related technostress: A social cognitive theory perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, *27*(10), 923–939. https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555313

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). *The impact of technostress on role stress and productivity. 24(1)*, 301–328. https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240110

Tarafdar, M. Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, *54*(9), 113–120. https://doi.org/10.1145/1995376.1995403

Yoon, C., & Lim, D. (2020). An empirical study on factors affecting customers' acceptance of internet-only banks in Korea. *Cogent Business and Management*, *7*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1792259

.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.