

Implementasi Layanan Pembayaran Digital Dalam Kepercayaan Generasi Z

Implementation Of Digital Payment Services On The Trust Of Generation Z

Kartika Nur Salsabila¹, Nazwa Saqila Rahma Nst², Siti Nurhaliza³, Suci Nursa Indah⁴, Feby Syabrina Siahaan⁵, Sandrina Aprilyana⁶, Desi Irana Dewi Lubis⁷

¹Mahasiswa Stim Sukma Medan, ²Mahasiswa Stim Sukma Medan, ³Mahasiswa Stim Sukma Medan, ⁴Mahasiswa Stim Sukma Medan, ⁵Mahasiswa Stim Sukma Medan, ⁶Mahasiswa Stim Sukma Medan, ⁷Dosen Stim Sukma Medan

Email: kartikasalsabila31@gmail.com¹, nazwasaqila1902@gmail.com², sitinurhalizaaa3@gmail.com³, indahnursa47@gmail.com⁴, febysyabrina266@gmail.com⁵, sndrinaaprlyna@gmail.com⁶

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the increased use of digital payment systems such as e-wallets and QRIS, especially among Generation Z, who prioritize convenience. However, challenges such as system disruptions and personal data security risks often reduce user trust. This study aims to explain the level of trust Generation Z has in digital payment systems. The method used is a literature study by conducting descriptive analysis of various relevant journals, books, and scientific reports. The results of the study indicate that service quality and trust have been proven to play a significant role in user satisfaction, which in turn contributes to the formation of loyalty in the use of digital payment services. This satisfaction then forms trust, which serves to create loyalty and continued use of services. Thus, strengthening technical aspects and information transparency are key for service providers to maintain the trust of Generation Z.

Keywords: Digital Payment, Services, Generation Z

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong peningkatan penggunaan sistem pembayaran digital seperti *e-wallet* dan QRIS, khususnya di kalangan Generasi Z yang mengutamakan kepraktisan. Namun, tantangan seperti gangguan sistem dan risiko keamanan data pribadi sering kali menurunkan tingkat kepercayaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kepercayaan Generasi Z terhadap sistem pembayaran digital. Metode yang digunakan adalah **studi literatur** dengan melakukan analisis deskriptif terhadap berbagai jurnal, buku, dan laporan ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan terbukti memiliki peran penting dalam kepuasan pengguna,

yang selanjutnya berkontribusi pada terbentuknya loyalitas dalam penggunaan layanan pembayaran digital. Kepuasan tersebut kemudian membentuk kepercayaan, yang berfungsi untuk menciptakan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan. Dengan demikian, penguatan aspek teknis dan transparansi informasi menjadi kunci utama bagi penyedia layanan untuk mempertahankan kepercayaan Generasi Z.

Kata kunci: Pembayaran Digital, Layanan, Generasi Z

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi, masyarakat mulai beralih dari metode pembayaran tradisional ke sistem pembayaran digital. Sistem pembayaran digital adalah salah satu dampak dari kemajuan dalam teknologi informasi di sektor keuangan. Berbagai tipe pembayaran digital seperti e-wallet, mobile banking, dan QRIS telah mengubah cara orang melakukan transaksi sehingga semakin diminati, terutama oleh Generasi Z. Generasi Z dikenal sebagai generasi digital native yang sangat akrab dengan teknologi dan menjadikan layanan digital sebagai bagian penting dalam kehidupan sehari-hari.

Mereka adalah kelompok yang lahir dan besar di era teknologi digital sehingga dapat beradaptasi dengan cepat terhadap inovasi teknologi, termasuk sistem pembayaran digital. Generasi ini mengutamakan kemudahan, akses yang simpel, dan pengalaman yang baik saat bertransaksi. Namun, di balik kepraktisan yang ditawarkan, penggunaan pembayaran digital juga menghadirkan berbagai isu seperti keamanan informasi pribadi, risiko penyalahgunaan data, serta keandalan sistem layanan. Hal ini menjadikan kepercayaan sebagai hal yang sangat penting dalam keberlangsungan penggunaan layanan pembayaran digital oleh Generasi Z.

Kepercayaan pengguna terhadap layanan pembayaran digital memiliki peranan penting dalam mempengaruhi tingkat penerimaan dan loyalitas mereka. Kepercayaan ini adalah faktor kunci yang memengaruhi keputusan individu untuk memanfaatkan teknologi pembayaran digital. Keterpercayaannya tak hanya berkaitan dengan keamanan sistem, namun juga melibatkan transparansi informasi, konsistensi layanan, dan reputasi penyedia layanan. Jika kepercayaan pengguna menurun, maka risiko penolakan atau pengurangan pemakaian layanan pembayaran digital akan meningkat, meskipun teknologi yang ditawarkan canggih. Oleh karena itu, perlu usaha untuk meningkatkan kepercayaan terhadap layanan pembayaran digital. Dengan mempertimbangkan situasi tersebut, kajian mengenai dampak layanan pembayaran digital terhadap kepercayaan Generasi Z menjadi sangat penting untuk dilakukan

TINJAUAN TEORI

Sistem pembayaran digital adalah bagian dari perkembangan teknologi finansial yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara elektronik tanpa penggunaan uang tunai. Sistem ini memanfaatkan perangkat digital seperti smartphone, aplikasi perbankan, dompet digital (e-wallet), dan teknologi kode QR sebagai alat transaksi. Tujuan utama dari sistem pembayaran digital adalah untuk menciptakan proses pembayaran yang lebih cepat, aman, efisien, dan praktis bagi pengguna serta pelaku usaha. Salah satu jenis sistem pembayaran digital yang populer adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). QRIS adalah standar nasional untuk pembayaran yang menggunakan kode QR, yang dirancang oleh Bank Indonesia untuk menggabungkan berbagai layanan pembayaran digital dalam satu platform. Dengan QRIS, pengguna dapat melakukan transaksi lewat berbagai aplikasi perbankan dan dompet digital hanya dengan satu kode QR, sehingga mempermudah dan menciptakan interoperabilitas antara penyedia layanan pembayaran.

Dari segi layanan, kualitas sistem pembayaran digital merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan dan keputusan penggunaan. Kualitas ini meliputi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta keamanan data pengguna. Jika sistem pembayaran digital dapat memenuhi ekspektasi pengguna, maka kepercayaan dan frekuensi penggunaannya akan semakin meningkat. Ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital berfungsi tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai bagian dari kualitas layanan produk atau jasa.

Kepercayaan adalah faktor utama yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk memanfaatkan sistem pembayaran digital. Meyar et al. (1995) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku secara etis dan tidak membahayakan pihak pertama dalam transaksi. Kepercayaan terhadap penyedia layanan pembayaran, sistem transaksi, dan perlindungan data pribadi menjadi aspek penting dalam menentukan niat seseorang untuk mengadopsi sistem tersebut. Ningrum dan rekan-rekan (2021) menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap pihak lain dalam suatu hubungan, yang berdasarkan pada asumsi bahwa pihak yang dipercayai akan memenuhi semua kewajibannya sesuai harapan. Kotler dan Keller (2016) juga menjelaskan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan sebagai berikut:

- a. Kesungguhan atau ketulusan
- b. Kemampuan
- c. Integritas
- d. Kemauan untuk bergantung

Kepercayaan dalam pembayaran digital merupakan aspek penting yang mencakup keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan efisiensi dari sistem pembayaran digital. Kepercayaan ini tidak hanya berpengaruh pada penggunaan layanan pembayaran digital, tetapi juga memiliki peran penting dalam keberhasilan jangka panjang teknologi tersebut. Pengguna yang memiliki keyakinan terhadap keamanan dan kehandalan sistem cenderung menggunakan pembayaran digital secara rutin dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hipotesis yang diusulkan adalah: "Kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital berdampak positif pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi tersebut." Pendekatan ini mengacu pada teori penerimaan teknologi yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat memfasilitasi sikap positif dan mengurangi persepsi risiko yang sering menjadi penghalang dalam mengadopsi teknologi baru.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (library research). Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menganalisis konsep, temuan, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan layanan pembayaran digital dan tingkat kepercayaan Generasi Z, tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung.

Sumber data dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti jurnal nasional dan internasional, buku teks, laporan penelitian, serta publikasi resmi yang relevan dengan topik pembayaran digital, kualitas layanan, kepercayaan pengguna, dan perilaku Generasi Z. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kriteria kesesuaian topik, kredibilitas sumber, serta keterbaruan informasi.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Identifikasi topik penelitian, dengan menelusuri konsep utama terkait sistem pembayaran digital dan kepercayaan Generasi Z.
2. Pengumpulan literatur, dengan mencari dan menyeleksi referensi yang relevan melalui database jurnal dan sumber ilmiah terpercaya.
3. Klasifikasi data, yaitu mengelompokkan literatur berdasarkan variabel penelitian seperti kualitas layanan, keamanan, kepuasan, dan kepercayaan pengguna.
4. Analisis data, dilakukan menggunakan analisis deskriptif, dengan cara membandingkan, mengkaji, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh layanan pembayaran digital terhadap kepercayaan Generasi Z.

Hasil analisis kemudian disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi ilmiah untuk menjelaskan hubungan antar variabel serta menarik kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang telah ada. Dengan menggunakan metode studi literatur, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman teoritis yang mendalam serta menjadi dasar referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengembangan layanan pembayaran digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian literatur, kualitas layanan dalam pembayaran digital merupakan aspek krusial yang memengaruhi penerimaan serta penggunaan sistem pembayaran digital. Kualitas layanan ini tercermin dari ketahanan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan data pengguna. Sistem pembayaran digital yang berfungsi dengan stabil dan efisien akan menciptakan persepsi yang positif bagi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Penerapan QRIS sebagai standar nasional untuk pembayaran digital juga memperkuat kualitas layanan dengan menawarkan kemudahan dan kemampuan untuk beroperasi antarlembaga penyedia jasa pembayaran. Penggunaan satu kode QR untuk beragam aplikasi pembayaran memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis dan nyaman, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembayaran digital dipengaruhi, tidak hanya oleh teknologi yang ada, tetapi juga oleh aksesibilitas dan konsistensi layanan.

Di samping itu, kualitas layanan pembayaran digital sangat terkait dengan kepercayaan pengguna. Sistem yang terpercaya dan aman dapat meningkatkan keyakinan pengguna pada perlindungan data dan validitas transaksi. Kepercayaan ini sangat penting dalam membangun sikap positif terhadap penggunaan pembayaran digital serta mengurangi kekhawatiran akan risiko yang sering muncul saat mengadopsi teknologi baru. Secara keseluruhan, literatur mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dalam pembayaran digital dapat memperkuat kepercayaan dan mendorong penggunaan sistem yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus terus meningkatkan aspek teknis dan keamanan sistem untuk menciptakan pengalaman pembayaran digital yang berkualitas dan dipercaya oleh pengguna.

Kepercayaan yang tinggi membuat pengguna merasa yakin bahwa sistem pembayaran digital yang dipilih memiliki keamanan yang baik dan mampu melindungi kerahasiaan data pribadi. Berdasarkan evaluasi dan temuan dari penelitian sebelumnya, kepercayaan terbukti merangsang peningkatan intensitas penggunaan pembayaran digital di kalangan Generasi Z. Selain itu, semakin tinggi tingkat kepercayaan Generasi Z terhadap sistem pembayaran digital, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut dalam beragam transaksi sehari-hari. Hal ini juga berdampak pada meningkatnya perilaku konsumtif, karena kemudahan dan kecepatan transaksi mendorong pengguna untuk lebih sering melakukan pembayaran tanpa uang tunai.

Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepercayaan Generasi Z terhadap layanan pembayaran digital adalah kepuasan terhadap layanan dan jaminan keamanan. Mahasiswa yang termasuk dalam Generasi Z merasa senang karena layanan pembayaran digital dianggap praktis, mudah diakses, dan mempercepat proses transaksi. Kemudahan ini menjadi alasan utama untuk meningkatnya penggunaan pembayaran digital.

Di sisi lain, jaminan keamanan juga merupakan unsur penting dalam membangun kepercayaan. Sistem keamanan yang baik memberi rasa aman pada pengguna karena data pribadi dan informasi transaksi terlindungi. Meski demikian, masih ada sebagian pengguna yang menunjukkan kewaspadaan dan ketidaknyamanan karena kekhawatiran terkait potensi kebocoran data dan keamanan informasi yang belum sepenuhnya terjamin. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang berkelanjutan dari penyedia layanan pembayaran digital untuk memperbaiki keamanan sistem, seperti manajemen kata sandi yang lebih baik, pengurangan risiko penyalahgunaan data, dan peningkatan perlindungan privasi pengguna. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam jangka waktu yang panjang.

Keamanan adalah salah satu aspek yang paling penting dalam penggunaan metode pembayaran digital, terkhusus di kalangan generasi muda, seperti Gen Z, yang sangat peka terhadap ancaman digital, seperti pencurian informasi, peretasan akun, dan penipuan online. Tingkat keamanan yang tinggi, misalnya dengan menggunakan enkripsi, identifikasi biometrik, kode OTP, dan sistem pendeteksi transaksi yang mencurigakan, dapat memberikan rasa aman bagi pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya.

Dalam hasil penelitian literatur, terbukti bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang selanjutnya berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas dalam pemakaian layanan pembayaran digital. Rasa aman yang dialami oleh pengguna berpengaruh besar dalam meningkatkan tingkat kepercayaan (trust), serta membuat kepuasan terhadap layanan yang diterima semakin kokoh. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kemudahan penggunaan adalah elemen kunci dalam pengalaman pembayaran digital. Kepercayaan digital memiliki peran sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna, khususnya dalam segmen Generasi Z. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik tidak selalu menjamin terciptanya loyalitas, jika tidak didukung oleh tingkat kepercayaan yang cukup. Implikasi dari hasil tersebut menekankan bahwa bagi Generasi Z, keamanan, kepercayaan, dan kemudahan dalam pembayaran digital adalah dasar utama dalam membangun loyalitas. Oleh karena itu, penyedia layanan keuangan harus memastikan bahwa seluruh proses pembayaran digital, dari akses aplikasi hingga penyelesaian transaksi, dirancang dengan aman, mudah digunakan, dan dikomunikasikan secara jelas untuk meningkatkan keyakinan dan kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan berperan penting dalam mendorong adopsi serta penggunaan layanan pembayaran digital secara berkelanjutan oleh Generasi Z.

KESIMPULAN

Dari analisis deskriptif yang dilakukan, kepercayaan menjadi faktor utama dalam keputusan generasi Z untuk menggunakan sistem pembayaran digital sehari-hari. Selain kepercayaan, kualitas layanan juga memegang peranan yang sangat penting dalam penggunaan pembayaran digital; pelayanan yang mudah, nyaman, dan praktis dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas di kalangan generasi Z. Akibatnya, semakin banyak anak muda yang menggunakan pembayaran digital dalam kegiatan sehari-hari. Namun, di balik kenyamanan ini, terdapat kekhawatiran yang muncul, terutama mengenai keamanan data pengguna. Oleh karena itu, pengguna harus melindungi dan memperkuat informasi pribadi mereka untuk mempertahankan kepercayaan pada layanan pembayaran digital dalam jangka panjang. Kepercayaan tidak dapat terbentuk dalam waktu singkat, melainkan membutuhkan pengalaman layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi serta penggunaan yang berkelanjutan. Jika kepercayaan bersifat sementara, maka pengguna layanan mungkin tidak akan bertahan lama.

Ketika pengguna merasa puas dan yakin bahwa data mereka aman, mereka akan lebih sering menggunakan layanan pembayaran digital dalam transaksi sehari-hari dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Penyedia layanan terus meningkatkan aspek teknis, komunikasi informasi, dan perlindungan privasi untuk mempertahankan loyalitas generasi Z di tengah perkembangan teknologi yang pesat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran tradisional semakin digantikan oleh pembayaran digital, karena kemudahan yang ditawarkan semakin membuat generasi terbiasa menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Kepercayaan dan kualitas layanan adalah kunci bagi pertumbuhan berkelanjutan dari pembayaran digital dan meningkatkan kepercayaan di kalangan generasi z.

DAFTAR PUSTAKA

- Arvitra, A., & Hasibuan, A. F. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital (Studi pada Generasi Z di Fakultas Ekonomi UNIMED). *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(3), 1059–1066. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v8i3>
- Bandari, S. H., Widowati, L., Suwardi, Bimawan, F., & Hartiningsih, T. (2026). Analisis kepercayaan terhadap sistem transaksi digital yang dimediasi sikap terhadap pembayaran transaksi digital pada pelaku usaha mikro kecil di Kota Semarang. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(1), 398–412. <https://doi.org/10.55606/optimal.v6i1.9382>
- Ekowati, S. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penggunaan QRIS (Survei pada Generasi Z di Jabodetabek). *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(3), 331–335
- Hasyim, S., Siregar, D. A., Sinaga, L. D., Barus, R. J. R. B., & Parhusip, W. (2025). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah Generasi Z. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(4), 250–258.
- Pratama, A. F., & Purnomo, D. (2023). Fenomena penggunaan sistem pembayaran e-wallet pada Generasi Milenial dan Generasi Z. *EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 5(2), 450–460. <https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v5i2.734>
- Putri, D. A., Sani, M., Athanya, N., Irnawati, & Rahmadsyah, A. (2024). Studi literatur: Pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan di Cemara Asri Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(10), 190–197. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i10.2690>
- Ramadanti, S. N., Agustina, R., & Gustiana, R. (2025). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan QRIS. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 173–192. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v18i1.584>
- Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024). Pengaruh kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan mobile banking di kalangan Generasi Z. *Media Mahardhika*, 23(1), 190–200.
- Sundari, N. T. N. (2025). Kepuasan pengguna e-wallet: Studi pada generasi Z di era digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 4(2), 351–364. <https://doi.org/10.55606/jimak.v4i2.4664>
- Widhiari, L. K. P., Laksmiana, I. N. H., & Rinaldi, E. (2025). Pengaruh literasi keuangan dan digital payment terhadap perilaku konsumtif Generasi Z di Kecamatan Kuta Selatan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6500–6516. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8764>