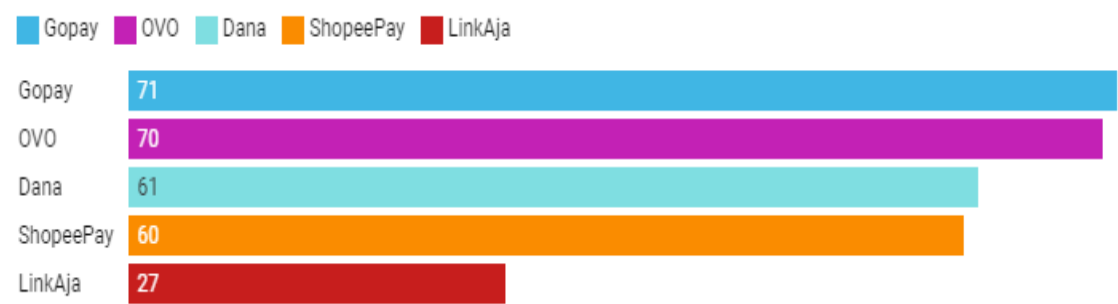


1. PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, teknologi finansial (*fintech*) telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, khususnya dalam hal transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang semakin diminati adalah *e-wallet* atau dompet digital. Layanan ini memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai fisik, melainkan melalui perangkat digital seperti ponsel pintar. Di Indonesia, penggunaan dompet digital tumbuh pesat seiring meningkatnya adopsi teknologi di berbagai lapisan masyarakat. Berdasarkan survei yang dilakukan (Media Indonesia, 2024) pada paruh pertama 2024, dari total 2.159 responden, sebanyak 93% menggunakan metode pembayaran digital. Dari angka tersebut, hampir seluruhnya (97%) memilih *e-wallet* sebagai metode pembayaran utama, diikuti oleh layanan perbankan digital (49%) dan fitur *paylater* (33%). Dompet digital pun menjadi layanan *fintech* yang paling dominan untuk transaksi, baik secara online maupun offline.

Berdasarkan laporan “E-Wallet Industry Outlook 2023” (Jubelio.com, 2024), sebanyak 74% dari 1.300 penduduk perkotaan yang disurvei telah memanfaatkan dompet digital. Survei ini mencakup responden dari berbagai kota besar, seperti Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. Dengan komposisi responden yang seimbang, yaitu 50% pria dan 50% wanita, berusia antara 18 hingga 55 tahun, serta berasal dari berbagai latar belakang profesi, termasuk karyawan swasta, pelajar, dan mahasiswa. Hasil survei menunjukkan bahwa dompet digital semakin menggantikan metode pembayaran konvensional, khususnya di wilayah perkotaan. Seiring perkembangan teknologi, penggunaan *e-wallet* diperkirakan akan terus bertumbuh dalam beberapa tahun mendatang.

Gambar 1.1 Hasil Survei Insight Asia terkait Popularitas Dompet Digital



Sumber : *InsightAsia*, (2024)

Gambar 1 menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* DANA merupakan salah satu tren dalam metode pembayaran digital. Diluncurkan pada 2018, DANA telah menjadi pemain utama dalam industri *e-wallet* di Indonesia. DANA menawarkan berbagai fitur yang menarik pengguna, termasuk kemudahan transaksi, keamanan terjamin, serta berbagai promosi menarik. Berdasarkan data yang dirilis oleh Antara News, (2024) pada tahun 2023 jumlah penggunanya telah mencapai 170 juta di seluruh Indonesia, menjadikannya salah satu dari lima platform dompet digital terbesar di negara ini.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Pengguna DANA Dompet Digital

No.	Tahun	Jumlah Pengguna (dalam jutaan)
1	2019	35 juta orang
2	2020	45 juta orang

3	2021	95 juta orang
4	2022	135 juta orang
5	2023	170 juta orang

Sumber : *Xdana*, (2021), *Kontan*, (2021), *Kompas.com*, (2022),
Kompas.com, (2023), *Antara News*, (2024).

Menurut Communication Lead DANA Indonesia (*Jatengdaily.com*, 2023), menyatakan bahwa jumlah pengguna yang mengunduh dan bertransaksi menggunakan dompet digital DANA terus meningkat, terutama di Kota Semarang. Pertumbuhan pengguna aplikasi dompet digital DANA di Kota Semarang menunjukkan tren positif sepanjang tahun 2023. Hingga September 2023, jumlah pengguna DANA di Kota Semarang mencapai 620.000 orang. Mayoritas pengguna DANA di kota ini adalah laki-laki, yaitu sebesar 54%, sedangkan perempuan mencapai 46%. Berdasarkan usia, kelompok terbesar adalah pengguna berusia 18 hingga 24 tahun, dengan proporsi lebih dari 40%, diikuti oleh pengguna berusia 25 hingga 34 tahun yang mencapai 31%.

Perkembangan dompet digital DANA hampir dirasakan oleh semua kalangan masyarakat, terutama Gen Z. Sebagai generasi yang tumbuh di era modern, mereka terbiasa memanfaatkan smartphone dan aplikasi berbasis teknologi untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Ketertarikan mereka terhadap kemudahan dan efisiensi membuat dompet digital menjadi salah satu opsi utama. Selain itu, Gen Z kerap menerapkan gaya hidup *cashless* yang mengurangi ketergantungan pada uang fisik dan memberikan keleluasaan dalam mengatur keuangan (*Jawa Pos*, 2024). Dengan karakteristik tersebut, Gen Z sangat relevan dijadikan objek penelitian terkait penggunaan dompet digital.

Pesatnya pertumbuhan pengguna dompet digital DANA turut meningkatkan risiko keamanan siber, yang menjadi faktor pertimbangan penting bagi seseorang dalam memanfaatkan teknologi ini. Apalagi saat ini sedang maraknya kasus terkait keamanan dompet digital DANA yang terlampir dalam (*mediakonsumen.com*, 2024) seperti transaksi kirim uang yang tercatat berhasil namun dana tidak diterima, transaksi QRIS DANA yang sukses namun saldo belum sampai ke *merchant*, saldo yang hilang secara tiba-tiba, permohonan *refund* saldo DANA yang ditolak, penahanan saldo oleh DANA secara sepihak tanpa penjelasan, top-up saldo yang tidak masuk, respon *customer service* yang lambat, sulitnya menghapus akun DANA, dan berbagai kasus lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, menunjukkan adanya kesenjangan, dimana kerentanan keamanan dalam teknologi finansial, terutama terkait perlindungan konsumen terhadap *cybercrime*, dapat menimbulkan ketidakpercayaan pengguna. Akibatnya, pengguna bisa saja menjadi enggan menggunakan layanan dompet digital, yang pada gilirannya dapat menghambat pertumbuhan layanan tersebut (*Pratamasari*, 2020). Namun, data yang tersedia menunjukkan tren sebaliknya, dimana keputusan konsumen untuk menggunakan dompet digital DANA tetap tinggi dan terus meningkat setiap tahunnya.

Dompet digital (*e-wallet*) dapat dianggap sebagai solusi yang memudahkan, memiliki produk yang dapat dipercaya, dan menawarkan keamanan yang andal, terutama jika pengguna menggunakannya secara konsisten. Penggunaan *e-wallet* menawarkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan registrasi, pengisian saldo, dan akses layanan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sederhana proses penggunaan *e-wallet*, semakin besar peluang masyarakat untuk mengadopsinya. Salah satu daya tarik utama bagi konsumen adalah

kemudahan, yang sangat berpengaruh terhadap penggunaan sistem, dengan tingkat kepercayaan sebagai dasarnya (Surgawan & Susila, 2023). Dalam hal ini, dompet digital DANA menonjol dibandingkan dompet digital lain dengan kemudahan penggunaan yang lebih optimal, mulai dari proses registrasi yang cepat, pengisian saldo yang fleksibel melalui berbagai metode, hingga akses ke beragam layanan dalam satu aplikasi. DANA dirancang dengan antarmuka yang *user-friendly*, memungkinkan pengguna dari berbagai kalangan, termasuk yang kurang familiar dengan teknologi, untuk bertransaksi dengan mudah.

Keamanan merupakan langkah untuk menjaga risiko tetap dalam batas yang dapat diterima, sekaligus menjadi elemen penting dalam layanan dompet digital (*e-wallet*). Hal ini memastikan pelanggan merasa terlindungi dari ancaman yang dapat merugikan informasi mereka. Ancaman *cybercrime* memiliki potensi untuk memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *e-wallet*. Oleh karena itu, pihak bank perlu menghadirkan sistem keamanan yang mudah digunakan sehingga pengguna merasa nyaman tanpa perlu membawa uang tunai secara fisik (Blut & Wang, 2020). Menurut penelitian Fadhlana et al., (2023), keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet*. Namun, hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Sukmawati & Kowanda, (2022) bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital.

Selain faktor keamanan, kepercayaan juga menjadi aspek penting yang memengaruhi konsumen dalam memilih layanan pembayaran digital, seperti dompet digital DANA. Kepercayaan ini tidak dapat diperoleh secara instan dari pihak ketiga atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun secara bertahap dan dibuktikan melalui konsistensi. Pengguna teknologi informasi membutuhkan rasa percaya untuk mendukung peningkatan kinerja mereka dalam berbagai aktivitas. Berdasarkan penelitian Alfani & Ariani, (2023), kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan untuk menggunakan QRIS. Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Susilowati & Solehatun, (2023), yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh pada keputusan penggunaan.

Kemudahan penggunaan muncul ketika seseorang merasa bahwa teknologi yang sederhana dan praktis akan mendorong mereka untuk menggunakannya (Sari et al., 2022). Oleh karena itu, persepsi mengenai kemudahan menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan layanan pembayaran digital seperti DANA. Konsumen percaya bahwa layanan Dana menawarkan kemudahan dalam penggunaannya tanpa memerlukan upaya yang berlebihan. Berdasarkan penelitian Fadhlana et al., (2023), kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan *e-wallet*. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh (Chusnah et al., 2025) , yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital.

Berdasarkan adanya kesenjangan dalam penelitian sebelumnya yang menunjukkan ketidakkonsistenan hasil serta perbedaan antara teori dan fenomena di lapangan terkait *e-wallet* DANA, diperlukan kajian lebih mendalam untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA. Masalah penelitian yang akan dikaji meliputi : (i) apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital Dana oleh generasi Z di Kota Semarang? (ii) apakah kepercayaan memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital Dana oleh generasi Z di Kota Semarang? dan (iii) apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital Dana oleh generasi Z di Kota Semarang?

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah kerangka kerja yang menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan sistem teknologi. Dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986, TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1980 (Davis, 1989). Menurut Davis, persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berperan dalam membentuk sikap, perilaku, serta minat individu (Davis, 1989). Dalam penelitian ini, variabel dependennya disesuaikan menjadi keputusan penggunaan. Pada konteks teknologi digital, seperti pembayaran digital, faktor tambahan seperti aspek keamanan dan kepercayaan memainkan peran penting dalam menjelaskan alasan seseorang memilih untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Keamanan

Keamanan merujuk pada upaya untuk menjaga risiko tetap berada dalam batas yang dapat diterima. Tingkat keamanan yang lebih tinggi akan meningkatkan kepercayaan individu terhadap teknologi, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk menggunakannya. Menurut Prihanto et al., (2021), keamanan merupakan langkah untuk mencegah atau mendeteksi upaya penipuan pada sistem berbasis informasi. Dalam sistem pembayaran digital, kerentanan keamanan sering kali disebabkan oleh jaringan transaksi dan pengiriman data berbasis email. Akses tidak sah ke akun pengguna biasanya terjadi akibat otentikasi yang tidak valid. Oleh karena itu, perlindungan diperlukan untuk meminimalkan risiko kehilangan atau pencurian, baik terhadap dana/saldo maupun data pribadi nasabah yang tersimpan dalam transaksi perbankan online. Keamanan menjadi salah satu faktor kunci yang menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital (Raza et al., 2020). Dalam konteks dompet digital, berbagai bentuk keamanan telah diterapkan guna melindungi pengguna, di antaranya autentikasi pengguna melalui PIN, kata sandi, atau biometrik seperti sidik jari dan pemindaian wajah, serta enkripsi end-to-end untuk melindungi informasi selama transaksi.

Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan yang memungkinkan individu untuk menjadi pelanggan penyedia layanan secara sukarela, setelah mempertimbangkan terlebih dahulu karakteristik penyedia layanan tersebut (Sari et al., 2022). Kepercayaan dapat diartikan sebagai kesiapan suatu pihak untuk mengambil risiko demi pihak lain, dengan dasar keyakinan bahwa pihak tersebut akan bertindak sesuai dengan harapan. Kepercayaan tidak dapat diperoleh secara instan dari pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun dari dasar dan dibuktikan melalui tindakan nyata. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar minat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan ini berkembang karena pengguna merasa bahwa pembayaran menggunakan e-wallet adalah pilihan yang dapat diandalkan, yang mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Dalam konteks dompet digital, kepercayaan pengguna terbangun ketika penyedia layanan menunjukkan transparansi dalam kebijakan dan memberikan jaminan perlindungan terhadap risiko transaksi. Selain itu, keandalan sistem dalam memastikan kelancaran serta keamanan transaksi tanpa kendala teknis menjadi faktor yang turut memperkuat keyakinan pengguna. Layanan yang konsisten dalam menjaga privasi data, menjamin keamanan saldo, serta menangani keluhan pengguna secara profesional juga

berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan terhadap dompet digital. Ketika aspek-aspek tersebut terpenuhi, pengguna akan merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan layanan dompet digital untuk berbagai kebutuhan transaksi mereka.

Kemudahan Penggunaan

Menurut Ardianto & Azizah, (2021), kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan individu bahwa suatu sistem teknologi informasi dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar atau merepotkan. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin sedikit upaya yang dibutuhkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Hal ini terjadi karena kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa sistem tersebut tidak memerlukan keterampilan tinggi dan tidak membebani pengguna saat digunakan. Dalam konteks dompet digital, kemudahan ini tercermin dari antarmuka yang sederhana, di mana pengguna dapat memahami cara kerja aplikasi tanpa kesulitan. Desain yang ramah pengguna memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit, sehingga siapa pun dapat mengakses layanan tanpa perlu penyesuaian yang lama. Selain itu, fleksibilitas dalam penggunaan memberi keleluasaan bagi pengguna untuk bertransaksi di berbagai kondisi dan situasi tanpa mengalami kendala teknis. Dengan pengalaman yang efisien dan tidak menyulitkan, pengguna cenderung lebih nyaman dan terdorong untuk terus menggunakan layanan dompet digital dalam berbagai aktivitas keuangan.

Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan merupakan tahap di mana calon pembeli telah menentukan pilihan dan berencana memanfaatkan suatu produk Aprilia & Susanti, (2022). Proses ini diawali dari kesadaran pelanggan yang mendorong mereka untuk mencari informasi lebih detail mengenai produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Secara umum, keputusan penggunaan menggambarkan tindakan atau perilaku konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan atau melakukan transaksi. Jumlah konsumen yang terlibat dalam proses ini menjadi salah satu faktor kunci yang berkontribusi terhadap tercapainya tujuan perusahaan. Dalam konteks dompet digital, keputusan pengguna dalam memilih layanan ini tidak terlepas dari berbagai pertimbangan, seperti keamanan transaksi, kenyamanan dalam penggunaan, serta kepercayaan terhadap penyedia layanan. Kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa uang tunai, akses yang fleksibel di berbagai platform, serta berbagai promo dan keuntungan yang ditawarkan juga menjadi faktor yang mendorong konsumen untuk beralih ke dompet digital. Seiring meningkatnya kebutuhan akan transaksi yang praktis dan efisien, pengguna semakin mempertimbangkan dompet digital sebagai solusi pembayaran yang lebih sesuai dengan gaya hidup modern.

Dompet Digital (e-wallet)

E-wallet, atau yang dikenal sebagai dompet digital, adalah salah satu inovasi dalam *Financial Technology* (fintech) yang menawarkan alternatif pembayaran melalui internet. Meskipun termasuk dalam kategori uang elektronik, terdapat perbedaan signifikan pada teknologi yang digunakan (Prihayudha & Soepatini, 2023). Pada *e-money*, teknologi yang diterapkan berbasis chip yang terdapat pada kartu, sedangkan *e-wallet* menggunakan teknologi berbasis server, yang biasanya berupa aplikasi di ponsel pintar dan memerlukan koneksi internet untuk bertransaksi. Sebagaimana dijelaskan oleh Maritha & Kuswati, (2022), *e-wallet* berfungsi layaknya dompet fisik, memungkinkan pengguna menyimpan uang seperti di rekening bank dengan membuat akun pada aplikasi penyedia layanan *e-wallet*. Pengguna

dapat mengisi saldo e-wallet melalui berbagai metode, seperti kartu debit, kartu kredit, rekening bank, dan metode lainnya.

Generasi Z

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai "*generasi digital native*" karena mereka tumbuh di tengah perkembangan gadget dan teknologi lainnya. Generasi ini memiliki kemampuan untuk mengekspresikan kepribadian mereka melalui tubuh dan lingkungan fisik di dunia maya. Hal ini terkait erat dengan aktivitas perbankan mereka, di mana generasi ini memanfaatkan teknologi terbaru yang disediakan oleh bank, seperti layanan *m-banking* (Rais et al., 2023). Generasi Z memiliki cara berpikir dan pendekatan yang berbeda dari generasi milenial dan X. Di era gen Z, teknologi telah berkembang pesat, membuat mereka terhubung dengan sistem digital, peka terhadap isu-isu global, cenderung lebih suka bekerja secara mandiri tanpa terikat, dan memiliki kecenderungan untuk aktif di media sosial.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2.1 Penelitian Terdahulu

Judul	Variabel	Hasil Penelitian
Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Jabodetabek (Fadhilana & Susilowati, 2023)	Variabel X : kemudahan penggunaan, keamanan bertransaksi Variabel Y : keputusan penggunaan	Kemudahan penggunaan dan keamanan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dana di Jabodetabek baik secara parsial dan simultan.
Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat (Sukmawati & Kowanda, 2022)	Variabel X : keamanan, persepsi kemudahan, persepsi manfaat Variabel Y : keputusan penggunaan	Keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet Gopay, dan persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet Gopay
Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) (Alfani & Ariani, 2023)	Variabel X : persepsi manfaat, persepsi kemudahan, risiko dan kepercayaan Variabel Y : keputusan penggunaan	Persepsi manfaat, risiko dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Sedangkan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRIMO) pada Nasabah BRI Kebumen (Susilowati & Solehatun, 2023)	Variabel X : e-service quality, kepercayaan, kemudahan Variabel Y : keputusan penggunaan	E-service quality dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal
Model Keputusan Menggunakan Aplikasi OVO terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Promosi Cashback (Chusnah et al., 2025)	Variabel X : persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan promosi cashback Variabel Y : keputusan penggunaan	Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO, sementara kepercayaan dan promosi cashback berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan OVO

2.3 Pengembangan Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2020), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang disusun dalam bentuk pernyataan. Jawaban ini dianggap sementara karena didasarkan pada teori yang relevan, tetapi belum didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data. Dalam penelitian, merumuskan hipotesis yang tepat sangat penting untuk memastikan metode yang digunakan dalam pengujian sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital DANA

Keamanan memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan e-wallet. Faktor ini dianggap sebagai elemen krusial dalam transaksi, menjadi prasyarat utama bagi konsumen dalam menerima metode pembayaran non-tunai. Untuk mendorong peningkatan volume penjualan, penyedia layanan non-tunai harus mampu memberikan rasa aman kepada konsumen yang memanfaatkan layanan tersebut. Semakin tinggi tingkat rasa aman yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan mereka memilih untuk menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, apabila terdapat kekhawatiran terkait keamanan, pengguna cenderung menjauhi layanan tersebut atau beralih ke opsi lain yang dianggap lebih aman. Keputusan untuk menggunakan layanan biasanya bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memastikan perlindungan data dan keamanan transaksi pengguna.

DANA menerapkan sistem keamanan berlapis yang dirancang untuk melindungi informasi pengguna, transaksi, dan saldo dari potensi ancaman digital. Salah satu bentuk perlindungan yang diterapkan adalah sistem enkripsi canggih yang menjaga kerahasiaan data pengguna serta mencegah akses tidak sah oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, DANA juga mengintegrasikan mekanisme autentikasi berlapis, seperti verifikasi PIN dan biometrik, untuk memastikan bahwa hanya pemilik akun yang dapat melakukan transaksi. Untuk memberikan perlindungan ekstra, sistem pemantauan transaksi secara real-time diterapkan guna mendeteksi aktivitas mencurigakan dan memberikan notifikasi kepada pengguna jika terdapat indikasi penyalahgunaan. Dengan adanya lapisan keamanan ini, pengguna merasa

lebih percaya diri dalam melakukan transaksi digital tanpa khawatir terhadap risiko pencurian data atau kehilangan saldo. Keandalan sistem keamanan yang ditawarkan DANA memberikan rasa aman yang lebih tinggi bagi penggunanya, sehingga mendorong mereka untuk menggunakan layanan ini dalam berbagai aktivitas keuangan sehari-hari. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Benardin, (2024), Fadhlana et al., (2023) dan Rahmawati & Yuliana, (2020) keamanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menjadi dasar bagi hipotesis pertama dalam penelitian ini :

H1 : Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital DANA

Kepercayaan mencakup keyakinan, perasaan, atau harapan terhadap sesuatu yang dianggap memiliki pengetahuan, dapat diandalkan, dan memperhatikan kepentingan pihak lain (Chao, 2019). Kepercayaan terhadap suatu produk menjadi aspek yang sangat penting karena dapat mendorong tindakan konsumen sesuai dengan harapan atau keinginan mereka (Merhi et al., 2019). Kepercayaan konsumen dipandang sebagai elemen krusial karena mampu mengurangi persepsi ketidakpastian yang dialami konsumen terhadap pihak yang mereka percayai, baik dalam aktivitas transaksi maupun dalam berbagi informasi pribadi. Kepercayaan pada suatu produk atau layanan memiliki pengaruh besar terhadap minat seseorang dalam membuat keputusan untuk menggunakannya. Semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap suatu produk, semakin besar pula peluang seseorang untuk memilih menggunakan produk tersebut.

DANA menunjukkan keterbukaan dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan privasi, biaya transaksi, serta mekanisme perlindungan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih yakin bahwa layanan ini dapat dipercaya. Selain itu, keandalan DANA dalam memastikan kelancaran transaksi tanpa gangguan, seperti pembayaran yang diproses dengan cepat dan sistem yang stabil, semakin memperkuat keyakinan pengguna terhadap kemampuan platform ini. Keamanan yang terjaga dengan baik, termasuk perlindungan data pribadi dan saldo pengguna, mencerminkan komitmen DANA dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Konsistensi dalam memberikan pelayanan terbaik, menangani keluhan secara profesional, serta memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan dengan adil dan transparan, semakin memperkuat hubungan kepercayaan antara pengguna dan platform. Dengan kepercayaan yang terus terjaga, pengguna lebih cenderung memilih dan tetap menggunakan DANA sebagai dompet digital utama mereka dalam berbagai transaksi keuangan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari & Supriyanto, (2020), Alfani & Ariani, (2023) dan Chusnah et al., (2025) yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Temuan ini menjadi dasar hipotesis kedua dalam penelitian ini :

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital DANA

Penggunaan e-wallet memberikan kemudahan yang dapat menghemat waktu dan tenaga konsumen sekaligus menyederhanakan proses pembayaran dalam berbagai transaksi (Singh & Rajput, 2019). Ketika suatu sistem teknologi informasi dirancang agar mudah digunakan, pengguna cenderung merasa nyaman dan lebih termotivasi untuk

memanfaatkannya. Sebaliknya, sistem yang sulit digunakan sering kali membuat pengguna enggan menggunakannya. Dalam hal ini, DANA menawarkan pengalaman yang memudahkan pengguna dalam bertransaksi dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan informatif, sehingga setiap fitur dapat dipahami dengan mudah tanpa perlu panduan yang kompleks. Proses pembayaran yang cepat dan langsung, baik melalui QRIS maupun transfer antar pengguna, menunjukkan bahwa sistem ini dirancang agar dapat digunakan dengan mudah tanpa hambatan teknis. Selain itu, fleksibilitas yang ditawarkan memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran tagihan, belanja online, hingga pengisian saldo, dengan cara yang praktis dan efisien. Dengan kemudahan akses dan desain yang ramah pengguna, DANA menjadi pilihan dompet digital yang mendukung kenyamanan dan kelancaran transaksi digital sehari-hari.

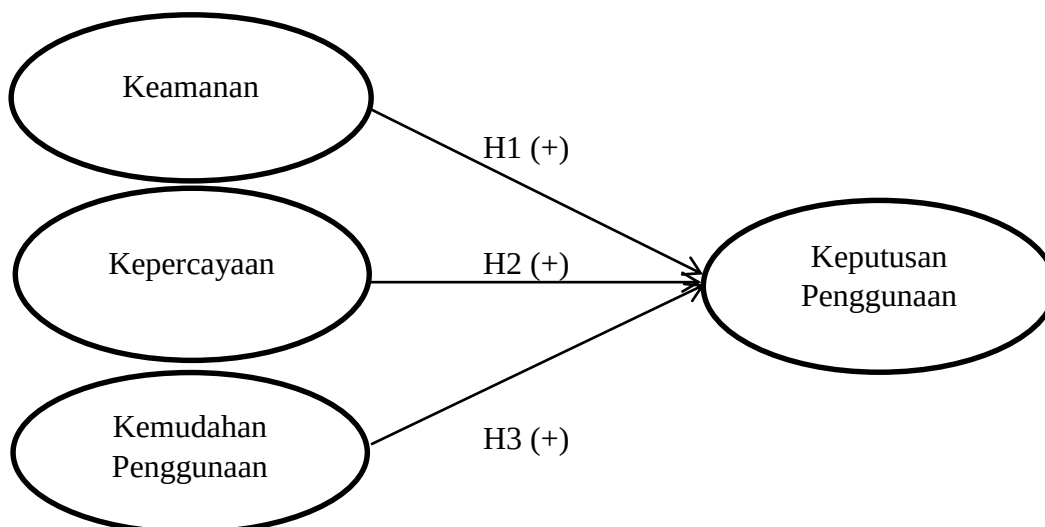
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadhlana dan Susilowatib (2023), Arisma & Hijrah, (2024), dan Sari & Benardin, (2024) kemudahan penggunaan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan e-wallet. Hal ini menjadi dasar bagi hipotesis ketiga dalam penelitian ini :

H3 : Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA

2.4 Model Penelitian

Penelitian ini melibatkan tiga variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Variabel X terdiri dari X1 (keamanan), X2 (kepercayaan), dan X3 (kemudahan penggunaan), sedangkan variabel Y adalah keputusan untuk menggunakan dompet digital DANA. Berdasarkan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya, model penelitian dirumuskan sebagai berikut :

Gambar 2.4.1 Model Penelitian



Sumber : dikembangkan untuk penelitian ini (2024)

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pendekatan kuantitatif melibatkan data berupa angka hasil pengukuran dan perhitungan yang telah diolah, kemudian dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai dengan standar tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan mengukur dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independennya meliputi keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan, sedangkan keputusan penggunaan bertindak sebagai variabel dependen.

Menurut Sugiyono, (2020), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya oleh pengumpul data. Dalam konteks penelitian ini, data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada pengguna dompet digital DANA dari generasi Z yang berdomisili di Kota Semarang.

3.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2020), populasi adalah sekelompok objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Pada penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah pengguna dompet digital DANA dari kalangan generasi Z yang tinggal di Kota Semarang. Namun, jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

3.3 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, (2020), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi tersebut. Pemilihan sampel harus mempertimbangkan sifat dan distribusi populasi agar dapat mewakili populasi secara akurat. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Metode ini diterapkan untuk menentukan sampel berdasarkan kriteria tertentu, dengan jumlah minimum dihitung menggunakan rumus Lemeshow. Purposive sampling digunakan untuk memilih responden yang sesuai dengan kriteria generasi Z dalam pengisian kuesioner. Adapun kriteria generasi Z yang digunakan adalah:

- a) Berusia antara 17-27 tahun
- b) Berdomisili di Kota Semarang
- c) Pernah atau sedang menggunakan dompet digital DANA

Sampel merupakan bagian yang harus representatif terhadap populasi, sehingga dapat menggambarkan populasi secara keseluruhan. Jika sampel tidak cukup representatif, maka hasil penelitian tidak akan mencerminkan kondisi populasi dengan akurat. Dalam penelitian ini, populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya membuat peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menghitung jumlah minimum sampel yang dibutuhkan.

Rumus Lameshow :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel yang dibutuhkan

Z : skor kepercayaan = 95% = 1,96

P : maksimal estimasi = 0,5

d : alpha (0,1) atau sampling error = 10%

Dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Dengan menerapkan rumus Lemeshow di atas, diperoleh nilai sampel yang dibutuhkan untuk survei ini sebanyak 96,04 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 97 responden. Penggunaan rumus Lemeshow dalam penelitian ini disebabkan oleh besarnya ukuran populasi target yang sulit ditentukan secara pasti, serta jumlah responden yang cenderung fluktuatif.

3.4 Teknik Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama. Data primer diperoleh melalui teknik kuesioner (*questionnaire*) untuk mengumpulkan informasi yang relevan sesuai dengan prosedur penelitian dan kebutuhan data. Menurut Sugiyono, (2020), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan menggunakan aplikasi *Google Forms* untuk mempermudah proses pengumpulan data dan menghemat biaya pencetakan. Tautan survei dalam format elektronik dibagikan kepada responden melalui media sosial. Pertanyaan dalam kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan terbatas yang harus dijawab secara opsional, menggunakan skala interval sebagai alat ukur.

3.5 Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran adalah instrumen yang digunakan untuk menentukan interval dalam suatu pengukuran, sehingga menghasilkan data dalam bentuk kuantitatif (Sugiyono, 2020). Penelitian ini menggunakan teknik pengukuran dengan skala Likert yang menghasilkan data berbentuk interval. Menurut Sugiyono, (2020), skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial. Skala ini merupakan metode alternatif yang memungkinkan peneliti mengonversi fenomena sosial menjadi angka, sehingga memudahkan analisis dan penarikan kesimpulan.

Skala Likert mengubah variabel yang diukur menjadi nilai kuantitatif yang dapat dihitung. Indikator dari setiap variabel digunakan sebagai panduan dalam menyusun instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala interval dengan lima tingkatan nilai :

- 1) Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5
- 2) Setuju (S) diberikan nilai 4
- 3) Netral (N) diberikan nilai 3
- 4) Tidak Setuju (TS) diberikan nilai 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan nilai 1

3.6 Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan empat variabel, yang terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen meliputi keamanan, kepercayaan, dan

kemudahan penggunaan, sedangkan variabel dependen adalah keputusan penggunaan. Berdasarkan penjelasan dari Sugiyono (2020), variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau bergantung pada keberadaan variabel independen, sementara variabel independen adalah variabel bebas yang dapat memengaruhi variabel dependen. Untuk memperjelas makna dan ruang lingkup variabel dalam penelitian ini, diperlukan definisi operasional yang menggambarkan batasan dan arti masing-masing variabel.

Tabel 3.6.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Keamanan	Keamanan dalam transaksi online berkaitan dengan upaya untuk mencegah tindakan penipuan (cheating) atau setidaknya mengurangi upaya penipuan dalam sistem berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. (Aini et al., 2019)	1. keamanan data pribadi 2. keamanan dana/saldo pengguna 3. jaminan keamanan saat bertransaksi . (Alkhoiri, 2022)
Kepercayaan	Kepercayaan adalah keyakinan yang memungkinkan individu untuk menjadi pelanggan penyedia layanan secara sukarela, setelah mempertimbangkan terlebih dahulu karakteristik penyedia layanan tersebut. (Sari et al., 2022)	1. ketulusan (benevolence) 2. kemampuan (ability) 3. integritas (integrity) (L. R. Sari et al., 2022)
Kemudahan Penggunaan	Kemudahan merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi tidak memerlukan upaya yang berat dari penggunanya. (Tobuhu et al., 2022)	1. jelas dan mudah dipahami 2. sangat mudah untuk digunakan 3. fleksibel dan praktis (Venkatesh et al., 2003)

Keputusan Penggunaan (Y)	Keputusan penggunaan dapat diartikan sebagai serangkaian langkah yang diambil untuk mengumpulkan informasi dan mengevaluasi masalah atau kebutuhan terkait dengan suatu produk atau jasa tertentu, yang kemudian menghasilkan keputusan apakah akan melakukan transaksi atau menggunakan produk atau jasa tersebut. (Saidah Amalia, 2024)	1. pengenalan masalah 2. pencarian informasi 3. evaluasi alternatif 4. memilih alternatif terbaik (Kotler dalam Novitasari & Hidayati, 2023)
--------------------------	---	---

3.7 Alat Analisis

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi terhadap rumusan masalah dan hipotesis yang telah disusun sebelumnya. Untuk itu, digunakan program SmartPLS versi 4.0, dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang berfungsi untuk melakukan perhitungan statistik dan analisis data.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah metode dalam statistik yang bertujuan untuk menjelaskan data yang telah terkumpul dengan memberikan informasi seperti rata-rata (mean), simpangan baku (deviasi standar), varians, nilai maksimum, total (sum), rentang (range), kurtosis, dan skewness data (Ghozali, 2021)

Uji Model Measurement (Outer Model)

Menurut, Ghozali, (2021) menjelaskan bahwa outer model, atau model pengukuran, digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Pada tahap analisis outer model, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan akurat dan konsisten dalam melakukan pengukuran.

Uji Validitas

Uji Uji validitas digunakan untuk menilai keabsahan suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu mengungkapkan informasi yang benar-benar ingin diukur. Menurut (Ghozali, 2021) menjelaskan bahwa dalam outer model, terdapat dua kriteria utama untuk menilai validitas, yaitu validitas konvergen (convergent validity) dan validitas diskriminan (discriminant validity).

Convergent Validity

Pengukuran ini bertujuan untuk menilai validitas hubungan antara setiap indikator dengan konstruk atau variabel laten yang diwakilinya. Menurut Ghozali (2021), indikator yang memiliki nilai korelasi di atas 0,7 dianggap memenuhi nilai convergent validity. Namun, dalam penelitian dengan skala yang lebih besar, nilai loading factor antara 0,5 hingga 0,6 masih dapat diterima. Validitas konvergen dinyatakan terpenuhi jika nilai AVE (Average Variance Extracted) dari setiap variabel melebihi 0,5 (Ghozali, 2021)

Discriminant Validity

Dalam penggunaan Smart PLS 4.0, validitas diskriminan diuji menggunakan nilai cross loadings dan pendekatan Fornell-Larcker (Henseler et al., 2015). Evaluasi dilakukan

dengan membandingkan nilai cross loading untuk memastikan bahwa korelasi antara konstruk dan item pengukurannya lebih tinggi daripada dengan konstruk lainnya. Nilai cross loading yang ideal adalah lebih dari 0,7 (Ghozali, 2021).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian adalah ukuran sejauh mana hasil pengukuran suatu konstruk (konsep) konsisten dari waktu ke waktu. Dalam model pengukuran SmartPLS (outer model), reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Kedua indeks ini digunakan untuk menilai apakah indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk memberikan hasil yang stabil dan dapat diandalkan. Dengan kata lain, reliabilitas memastikan bahwa jika seseorang menjawab kuesioner yang sama pada waktu yang berbeda, jawabannya akan cenderung sama.

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Untuk memastikan bahwa variabel dalam suatu penelitian dapat diandalkan (reliabel), perlu mengukur seberapa konsisten indikator-indikator yang membentuk variabel tersebut. Salah satu cara yang umum digunakan adalah dengan menghitung nilai Composite Reliability. Jika nilai ini lebih dari 0,7, maka indikator-indikator tersebut saling berkaitan dengan baik dan membentuk suatu variabel yang handal. Selain itu, nilai Cronbach's alpha juga sering digunakan untuk mengkonfirmasi hasil Composite Reliability. Jika nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,7, maka indikator-indikator tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2021).

Variance Inflation Factor (VIF)

Variance Inflation Factor mengukur seberapa besar kenaikan varians koefisien regresi yang disebabkan oleh kolinearitas. Dalam analisis outer model harus memenuhi asumsi atau syarat yaitu tidak terdapat masalah *multicollinearity* atau masalah dimana terdapat interkorelasi atau saling korelasi kuat antar indikator. Rekomendasi nilai $VIF < 10$ atau < 5 , sedangkan nilai tolerance > 0.10 atau > 0.20 (Ghozali, 2021).

Uji Model Struktural (Inner Model)

Penelitian ini menggunakan model struktural yang dianalisis melalui pengujian koefisien determinasi (R-Squared) dan pengujian hipotesis. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa model struktural yang dikembangkan memiliki tingkat akurasi yang baik (Ghozali, 2021). Dalam mengevaluasi inner model, terdapat beberapa jenis pengujian yang dilakukan, di antaranya yaitu :

R-Square (Uji Coefficient Determinasi)

Pengujian koefisien R-Squared digunakan untuk mengukur sejauh mana model atau variabel independen mampu menjelaskan variansi data pada variabel dependen. Jika nilai R-Squared sebesar 0,25, maka pengaruhnya tergolong lemah. Nilai R-Squared sebesar 0,5 menunjukkan pengaruh sedang (moderate), yang berarti tidak terlalu kuat namun juga tidak terlalu lemah. Sementara itu, nilai R-Squared sebesar 0,75 menunjukkan pengaruh yang kuat. Hasil PLS R-Squared menggambarkan proporsi variansi konstruk yang dijelaskan oleh model (Ghozali, 2021).

Uji Signifikansi (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dengan melibatkan nilai t-statistik dan probabilitas (p-value). Pada tingkat signifikansi (alpha) sebesar 5% atau 0,05, p-value harus kurang dari 0,05 agar hipotesis diterima. Nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 5% adalah 1,96, sehingga hipotesis diterima apabila t-statistik lebih besar dari t-tabel (Ghozali dan Latan, 2015). Tingkat signifikansi 5% (0,05) digunakan untuk menentukan keputusan sebagai berikut:

- Jika t-statistik kurang dari 1,96 atau p-value lebih dari 0,05, hipotesis alternatif (H_a) ditolak, dan hipotesis nol (H_0) diterima.
- Sebaliknya, jika t-statistik lebih dari 1,96 atau p-value kurang dari 0,05, hipotesis alternatif (H_a) diterima, dan hipotesis nol (H_0) ditolak.