

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kenyamanan merupakan faktor penting yang memengaruhi penggunaan *e-wallet* karena berkaitan dengan pengalaman pengguna saat bertransaksi. Kenyamanan mencerminkan kemudahan, kecepatan, dan minimnya hambatan dalam penggunaan sistem. Menurut Alalwan (2021), *perceived convenience* adalah tingkat kemudahan dan efisiensi yang dirasakan pengguna dalam layanan digital. Hal ini berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Sejalan dengan itu, Chawla dan Joshi (2021), menyatakan bahwa kenyamanan meningkatkan kepuasan dan penggunaan berkelanjutan.

Selain itu, Ly, B. (2025). menyatakan bahwa kenyamanan layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna karena layanan yang praktis dan efisien mampu memberikan pengalaman positif. Namun demikian, tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna tidak terlepas dari kemampuan individu dalam memahami dan memanfaatkan teknologi secara tepat, sehingga aspek literasi digital menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut.

Salah satu bentuk kenyamanan dalam penggunaan *e-wallet* tercermin dari efisiensi transaksi yang ditandai oleh kecepatan, kemudahan, serta minim hambatan. Widayat et al. (2020) menyatakan bahwa alasan utama pelanggan mengadopsi pembayaran digital seperti *e-money* adalah kepraktisannya, kemudahan penggunaan, efisiensi waktu transaksi, serta proses pembayaran yang lebih cepat. Sejalan dengan itu, Hasanah et al. (2025) menyatakan bahwa

penggunaan *e-wallet* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan, khususnya pada sektor UMKM, dengan faktor kemudahan dan keamanan sebagai pendorong utamanya. Namun demikian, efisiensi dan kemudahan tersebut tidak akan tercapai secara optimal tanpa didukung oleh tingkat literasi digital yang memadai dari penggunanya.

Efisiensi dan kemudahan tersebut tidak akan tercapai secara optimal tanpa didukung oleh tingkat literasi digital yang memadai dari penggunanya. Literasi digital menjadi kunci penting dalam membantu individu memahami cara kerja sistem, memanfaatkan fitur, serta menggunakan teknologi secara efektif dan aman. Menurut Gutiérrez-Ángel et al. (2022), literasi digital dapat dipahami sebagai seperangkat keterampilan teknis-prosedural, kognitif, dan sosio-emosional yang diperlukan agar individu dapat hidup, belajar, dan bekerja secara efektif dalam masyarakat digital. Sejalan dengan itu, van Laar et al. (2019) mengidentifikasi sejumlah keterampilan digital abad ke-21 yang relevan, meliputi kemampuan mengelola informasi, berkomunikasi, berkolaborasi, berpikir kritis, serta memecahkan masalah, yang tingkatnya dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti dukungan sosial dan pelatihan yang diterima individu.

Dalam konteks penggunaan *e-wallet*, rendahnya literasi digital masih menjadi isu yang dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan penggunaan fitur hingga kerentanan terhadap kejahatan siber seperti phishing. Gutiérrez-Ángel et al. (2022) menyatakan bahwa literasi digital mencakup keterampilan teknis-prosedural, kognitif, dan sosio-emosional yang diperlukan individu agar dapat hidup, belajar, dan bekerja secara efektif dalam masyarakat digital. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang baik cenderung lebih

mampu memanfaatkan fitur layanan secara optimal dan menghindari risiko digital. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna.

Sejalan dengan hal tersebut, persepsi kenyamanan dalam penggunaan *e-wallet* mencakup kemudahan langkah penggunaan, aksesibilitas dari mana saja, serta minimnya hambatan teknis. Hal ini didukung oleh konsep *perceived ease of use* yang dalam penelitian oleh Rasheduzzaman et al. (2025) dijelaskan sebagai pengalaman yang menyenangkan serta tingkat usaha yang dibutuhkan saat menggunakan suatu teknologi, yang memiliki hubungan positif terhadap sikap pengguna dalam menerima layanan pembayaran digital. Selain itu, Belmonte et al. (2024) menemukan bahwa *perceived ease of use*, bersama dengan *perceived usefulness* dan sikap terhadap penggunaan, berperan penting dalam membentuk niat serta perilaku penggunaan *e-wallet* di kalangan pengguna muda.

Selain itu, faktor keamanan sistem juga memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kenyamanan pengguna. Almaiah et al. (2023) menyatakan bahwa *perceived security* merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa suatu aplikasi finansial digital aman dari berbagai risiko, dan menemukan bahwa persepsi keamanan tersebut berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan (*trust*) serta sikap pengguna dalam menggunakan layanan finansial digital. Sistem yang mampu melindungi data pribadi dan menjamin keamanan transaksi akan meningkatkan rasa aman pengguna. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan teknologi digital.

Dalam konteks Indonesia, GoPay menjadi salah satu platform *e-wallet* yang populer dan terintegrasi dengan berbagai layanan, mulai dari transportasi hingga pembayaran belanja. Hal ini sejalan dengan pernyataan Bank Indonesia (2022) yang menyebutkan bahwa perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia didorong oleh integrasi layanan dan kemudahan akses yang meningkatkan efisiensi transaksi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pertumbuhan penggunaan GoPay mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap transaksi digital yang praktis dan efisien. Selain itu, menurut Statista (2025), *e-wallet* menjadi metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan di Indonesia karena kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas penggunaannya. Namun demikian, kenyamanan penggunaan tetap menjadi perhatian utama, terutama di tengah persaingan dengan platform *e-wallet* lainnya.

Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan penting mengenai faktor-faktor yang diduga dapat mendorong maupun menghambat kenyamanan serta kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap tingkat kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay di kalangan mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Pasundan. Selanjutnya, akan disajikan data ulasan yang menunjukkan adanya dugaan ketidaknyamanan pengguna terhadap *e-wallet* GoPay.



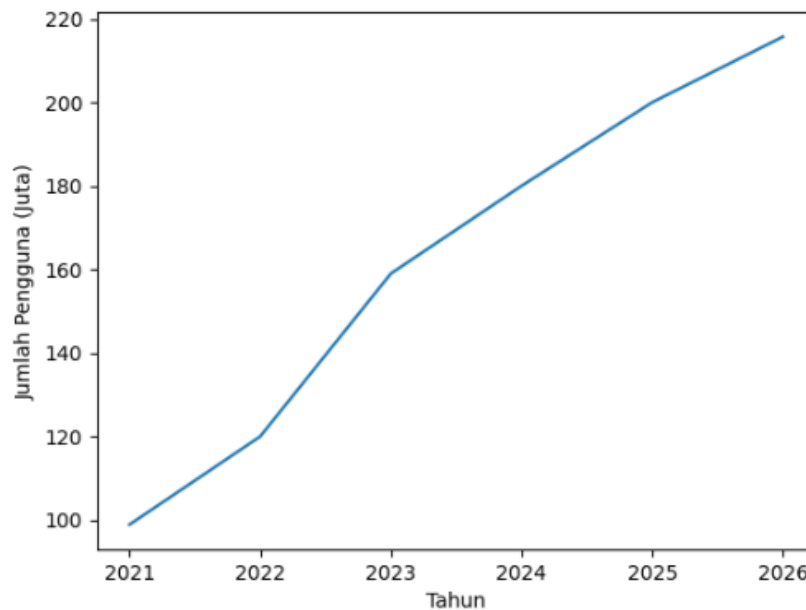
Gambar 1. 1
Ulasan Pengguna GoPay
Sumber: Ulasan di Playstore (2026)

Ulasan pengguna menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan GoPay saat ini masih menghadapi kendala signifikan. Beberapa pengguna melaporkan kesulitan saat melakukan *top up*, adanya *bug* yang membuat aplikasi sering *force close*, serta beberapa fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Misalnya, pengguna melaporkan bahwa meskipun perangkat dan jaringan internet memadai, aplikasi tetap mengalami error saat melakukan aktivitas penting seperti menghapus data, *update*, atau mengunduh ulang aplikasi. Kondisi ini menimbulkan rasa frustrasi dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap sistem, sehingga berdampak langsung pada persepsi kenyamanan dalam menggunakan layanan.

Fenomena ini memperkuat temuan teori bahwa kenyamanan (*perceived convenience*) adalah faktor krusial dalam adopsi teknologi digital. Maulidiya

dan Khusnudin (2025) menemukan bahwa kenyamanan, bersama dengan kepercayaan (*trust*) dan gaya hidup, berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan pembayaran digital *e-wallet*. Dengan kata lain, kenyamanan bukan hanya soal kemudahan proses, tetapi juga berkaitan dengan faktor lain seperti kepercayaan pengguna terhadap sistem, yang secara psikologis memengaruhi Kenyamanan Penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, masalah kenyamanan yang muncul pada GoPay, seperti bug aplikasi dan kesulitan penggunaan fitur, menjadi isu penting yang perlu dianalisis dalam penelitian ini, khususnya dalam kaitannya dengan literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan, yang semuanya berperan dalam menentukan keputusan masyarakat untuk menggunakan *e-wallet* secara aktif dan berkelanjutan.

Fenomena tersebut tidak terlepas dari perkembangan penggunaan *e-wallet* yang semakin pesat di Indonesia. Di Indonesia, tren penggunaan *e-wallet* menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Menurut Statista (2025), *e-wallet* merupakan metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan di Indonesia, didukung oleh penetrasi mobile internet yang tinggi dan kebijakan adopsi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang memudahkan transaksi digital di berbagai sektor ekonomi. Selain itu, data penelitian menunjukkan bahwa jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia mencapai puluhan juta orang dan diproyeksikan terus meningkat dalam beberapa tahun mendatang, sejalan dengan pertumbuhan ekonomi digital nasional. Berikut adalah grafik pertumbuhan jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia periode 2021–2026.



Gambar 1. 2
Pertumbuhan Jumlah Pengguna *E-wallet* di Indonesia (2021-2026)
 Sumber: Statista (2024)

Berdasarkan Gambar 1.2 terlihat bahwa jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia mengalami peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2021 jumlah pengguna tercatat sekitar 98,9 juta orang dan meningkat menjadi 159 juta pada tahun 2023. Bahkan, jumlah tersebut diproyeksikan mencapai lebih dari 215 juta pengguna pada tahun 2026. Pertumbuhan yang signifikan ini menunjukkan bahwa *e-wallet* telah menjadi bagian penting dalam aktivitas transaksi masyarakat Indonesia. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna tidak serta-merta mencerminkan optimalnya pemanfaatan layanan tersebut, karena masih terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi tingkat penggunaan, seperti literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan sistem.

GoPay yang tergabung dalam ekosistem Gojek menawarkan berbagai layanan pembayaran digital yang mencakup pembayaran transportasi,

pembelian barang dan jasa, serta transfer dana antarpengguna. Penelitian lain melaporkan bahwa GoPay termasuk salah satu *e-wallet* yang paling sering digunakan oleh masyarakat melalui berbagai fitur kemudahan dan integrasi layanan digital. Meskipun demikian, pertumbuhan penggunaan *e-wallet* juga menimbulkan sejumlah persoalan yang relevan untuk diteliti. Pertama, tingkat literasi digital masyarakat Indonesia belum merata, terutama di wilayah pedesaan dan di kalangan generasi yang lebih tua, sehingga memengaruhi kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan teknologi keuangan digital secara optimal. Hal ini tercatat sebagai salah satu hambatan utama dalam penerapan layanan fintech di luar kawasan perkotaan.

Selain itu, meskipun jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia terus meningkat, persaingan antar penyedia layanan dompet digital semakin ketat. Data menunjukkan bahwa pangsa pasar GoPay mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir akibat meningkatnya kompetisi dengan platform lain seperti OVO, DANA, dan ShopeePay. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pertumbuhan industri *e-wallet* secara umum tidak secara otomatis menjamin peningkatan penggunaan pada satu platform tertentu. Dengan demikian, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan *e-wallet*, khususnya GoPay, secara berkelanjutan.

Tabel 1. 1
Pangsa Pasar Transaksi *E-wallet* di Indonesia

Platform <i>E-wallet</i>	Pangsa Pasar Transaksi (%)
ShopeePay	32%
OVO	25%
GoPay	20%
DANA	16%
LinkAja	8%

Sumber: Survei Ipsos dan ANTARA News Banten (2026)

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai pangsa pasar transaksi *e-wallet* di Indonesia, terlihat bahwa persaingan antar penyedia layanan dompet digital berlangsung sangat ketat. ShopeePay menempati posisi pertama dengan pangsa pasar sebesar 32%, diikuti oleh OVO sebesar 25%, sedangkan GoPay berada di posisi ketiga dengan pangsa pasar sebesar 20%. Selanjutnya, DANA memperoleh pangsa pasar sebesar 16% dan LinkAja sebesar 8%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun GoPay merupakan salah satu platform *e-wallet* yang populer dan memiliki basis pengguna yang luas, posisinya dalam transaksi pasar belum menjadi yang tertinggi dibandingkan kompetitor lainnya seperti ShopeePay dan OVO. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah pengguna *e-wallet* secara umum di Indonesia tidak secara otomatis menjamin dominasi penggunaan pada satu platform tertentu. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan GoPay, sehingga dapat dipahami variabel apa saja yang berperan dalam meningkatkan penggunaan secara berkelanjutan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang diduga memengaruhi kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay pada mahasiswa Universitas Pasundan, peneliti melakukan pra-survey terhadap beberapa variabel yang berkaitan dengan penggunaan teknologi digital. Pra-survey ini dilakukan kepada 30 responden pengguna GoPay dengan tujuan untuk melihat kondisi awal serta mengetahui variabel mana yang memiliki tingkat permasalahan lebih dominan dibandingkan variabel lainnya. Adapun hasil pra-survey tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Hasil Pra-Survei Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-wallet* GoPay pada Mahasiswa Universitas Pasundan

No	Variabel	Frekuensi					Skor Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1.	Literasi Digital	4	6	10	10	0	2,93
2.	Persepsi Kemudahan Penggunaan	5	7	9	9	0	2,99
3.	Keamanan	4	5	10	11	0	2,89
4.	Kenyamanan Penggunaan	6	8	9	7	0	3,18
5.	Promosi Digital	15	38	20	6	1	3,76
6.	Kualitas Layanan	18	42	17	4	0	3,91
7.	Citra Merek	20	40	15	3	0	4,00

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2026

Berdasarkan hasil pra-survey pada Tabel 1.2, variabel keamanan menunjukkan kecenderungan penilaian yang belum optimal dibandingkan beberapa variabel lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat keamanan dalam penggunaan *e-wallet* GoPay masih belum sepenuhnya memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna saat melakukan transaksi digital. Selain itu, variabel literasi digital dan persepsi kemudahan penggunaan juga memperoleh skor rata-rata yang relatif rendah dibandingkan variabel pembanding lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kendala dalam memahami penggunaan fitur digital serta masih merasakan kesulitan dalam penggunaan aplikasi GoPay secara optimal.

Keamanan menjadi faktor penting dalam penggunaan *e-wallet* karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi digital (Saputra et al., 2024). Selain itu, tingkat literasi digital pengguna juga memengaruhi kemampuan pengguna dalam memahami teknologi pembayaran digital dan penggunaan fitur keamanan aplikasi (Ferdiansyah & Nur, 2023). Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan dapat memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* karena sistem yang mudah

dipahami akan meningkatkan pengalaman penggunaan digital (Wardana et al., 2022).

Sementara itu, variabel efisiensi transaksi digital, kualitas sistem informasi, dan inovasi teknologi digital memperoleh skor rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum GoPay telah memiliki kemampuan teknologi yang cukup baik dalam mendukung aktivitas transaksi digital pengguna.

Literasi digital menurut teori terbaru mengacu pada kemampuan seseorang dalam memahami, menilai, dan menggunakan informasi digital secara efektif, termasuk dalam konteks penggunaan aplikasi *e-wallet* untuk transaksi keuangan. Menurut UNESCO (2021), literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga meliputi kemampuan kognitif, sosial, dan etis dalam memanfaatkan teknologi secara bertanggung jawab dan aman. Sementara itu, *European Commission* melalui kerangka *DigComp 2.2* (2022) menegaskan bahwa literasi digital mencakup kompetensi dalam pengelolaan informasi, komunikasi digital, keamanan siber, serta pemecahan masalah berbasis teknologi. Di bawah ini akan disajikan data mengenai Pra Survei yang dilakukan kepada beberapa orang pengguna GoPay di Universitas Pasundan.

Tabel 1. 3
Hasil Pra-Survei Literasi Digital di Universitas Pasundan

No.	Variabel	Indikator	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
X1	Literasi Digital	Saya memahami cara melindungi data pribadi saat menggunakan <i>e-wallet</i>	3	5	9	13	0	88	2,93
		Saya mengetahui risiko penipuan digital dalam penggunaan <i>e-wallet</i>	2	4	8	16	0	82	2,73

No.	Variabel	Indikator	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
		Saya memahami fitur keamanan pada aplikasi <i>e-wallet</i>	3	6	10	11	0	91	3,03
		Saya dapat membedakan aplikasi <i>e-wallet</i> resmi dan palsu	2	5	8	15	0	84	2,80
		Saya memahami cara mengaktifkan verifikasi keamanan (PIN/OTP) dengan benar	4	7	9	10	0	95	3,17
Skor Rata-Rata Variabel Literasi Digital									2,93

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai hasil pra-survei terhadap 30 pengguna GoPay di Universitas Pasundan, diketahui bahwa tingkat literasi digital masih menunjukkan adanya beberapa kendala. Hal tersebut dapat dilihat dari skor rata-rata pada setiap indikator yang masih berada pada kategori cukup rendah. Indikator “Saya memahami cara melindungi data pribadi saat menggunakan *e-wallet*” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,93. Selanjutnya, indikator “Saya mengetahui risiko penipuan digital dalam penggunaan *e-wallet*” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,73, yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih belum memahami risiko penipuan digital dengan baik.

Selain itu, indikator “Saya memahami fitur keamanan pada aplikasi *e-wallet*” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,03. Indikator “Saya dapat membedakan aplikasi *e-wallet* resmi dan palsu” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,80, sedangkan indikator “Saya memahami cara mengaktifkan verifikasi keamanan (PIN/OTP) dengan benar” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,17.

Secara keseluruhan, skor rata-rata variabel literasi digital memperoleh nilai sebesar 2,93. Data ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden masih

memiliki keterbatasan dalam aspek literasi digital, khususnya terkait keamanan dan perlindungan data. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa literasi digital menjadi faktor yang penting untuk diteliti lebih lanjut dalam kaitannya dengan penggunaan *e-wallet* secara optimal dan aman.

Penelitian empiris dalam kajian literasi digital menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi digital sangat memengaruhi tingkat adopsi teknologi. Nguyen et al. (2022) menyatakan bahwa literasi digital mencakup kemampuan teknis dan kognitif dalam memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan informasi digital secara efektif. Individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih mampu beradaptasi dengan teknologi baru dan lebih percaya diri dalam menggunakannya. Hal ini juga berlaku dalam penggunaan layanan keuangan digital seperti *e-wallet*, di mana pemahaman yang baik terhadap fitur dan risiko akan meningkatkan kenyamanan serta penggunaan berkelanjutan.

Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor penting yang menentukan adopsi teknologi. Venkatesh et al. (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah dan tanpa usaha yang besar. Semakin mudah suatu sistem dipahami dan dioperasikan, maka semakin tinggi kecenderungan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, jika pengguna merasa aplikasi *e-wallet* mudah digunakan, maka tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi akan meningkat. Di bawah ini akan disajikan pra survei mengenai persepsi kemudahan penggunaan di Universitas Pasundan.

Tabel 1. 4
Hasil Pra-Survei Persepsi Kemudahan Penggunaan di Universitas Pasundan

No.	Variabel	Inikator	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
X2	Persepsi Kemudahan Penggunaan	Aplikasi GoPay mudah dipahami saat pertama kali digunakan	3	5	10	12	0	89	2,97
		Menu dan fitur dalam aplikasi GoPay mudah ditemukan	2	6	9	13	0	87	2,90
		Proses transaksi di GoPay mudah dilakukan tanpa bantuan orang lain	4	7	11	8	0	97	3,23
		Saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan fitur tertentu di GoPay	2	5	9	14	0	85	2,83
		Tampilan (interface) GoPay sederhana dan tidak membingungkan	3	6	10	11	0	91	3,03
Skor Rata-Rata Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan			2,99						

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai hasil pra-survei terhadap 30 pengguna GoPay di Universitas Pasundan, Hal tersebut dapat dilihat dari skor rata-rata pada setiap indikator yang masih berada pada kategori cukup rendah. Indikator “Aplikasi GoPay mudah dipahami saat pertama kali digunakan” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,97. Selanjutnya, indikator “Menu dan fitur dalam aplikasi GoPay mudah ditemukan” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,90. Indikator “Proses transaksi di GoPay mudah dilakukan tanpa bantuan orang lain” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,23, sedangkan indikator “Saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan fitur tertentu di GoPay” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,83. Selain itu, indikator “Tampilan (*interface*) GoPay sederhana dan tidak membingungkan” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,03.

Secara keseluruhan, skor rata-rata variabel persepsi kemudahan penggunaan memperoleh nilai sebesar 2,99. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun GoPay dikenal sebagai platform digital yang praktis, sebagian pengguna masih belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kenyamanan dan penggunaan layanan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian di Indonesia, beberapa ahli juga menegaskan pentingnya persepsi kemudahan dalam adopsi teknologi digital. Menurut Jogiyanto (2022) dalam kajian sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama yang memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dalam menggunakan suatu sistem berbasis teknologi. Individu cenderung menerima dan menggunakan teknologi apabila mereka menilai teknologi tersebut tidak rumit, mudah dipelajari, serta tidak memerlukan keterampilan khusus yang kompleks. Selain itu, penelitian empiris yang dilakukan oleh Venkatesh dan rekan-rekannya yang dikembangkan dalam model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan banyak diuji pada konteks Indonesia menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat dan perilaku penggunaan teknologi digital, termasuk layanan keuangan berbasis aplikasi.

Dalam konteks *e-wallet* seperti GoPay, kemudahan akses, tampilan antarmuka (*user interface*) yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta integrasi dengan berbagai layanan digital menjadi faktor yang mendorong pengguna memilih pembayaran digital sebagai pengganti transaksi tunai konvensional. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan menjadi variabel

penting yang perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana faktor tersebut memengaruhi penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.

Selain itu, keamanan transaksi digital menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan dalam penggunaan *e-wallet*. Kekhawatiran terhadap ancaman siber, potensi kebocoran data pribadi, serta risiko penipuan finansial dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan niat penggunaan layanan *e-wallet*. Menurut Bank Indonesia (2022), aspek keamanan dalam sistem pembayaran digital mencakup perlindungan data pribadi, sistem autentikasi berlapis, serta mitigasi risiko kejahatan siber yang bertujuan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap transaksi non-tunai. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan merupakan fondasi utama dalam keberlanjutan penggunaan layanan pembayaran digital. Di bawah ini akan disajikan data hasil Pra Survei yang sudah dilakukan kepada beberapa pengguna GoPay di Universitas Pasundan mengenai pengalamannya dalam keamanan penggunaan *E-wallet* GoPay di Universitas Pasundan.

Tabel 1. 5
Hasil Pra-Survei Keamanan Penggunaan *E-wallet* di Universitas Pasundan

No.	Variabel	Indikator	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
X3	Keamanan	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan GoPay	3	5	10	12	0	89	2,97
		Saya yakin sistem keamanan GoPay mampu melindungi dari penipuan digital	2	5	10	13	0	86	2,87
		Saya tidak khawatir terhadap risiko pembobolan akun	2	4	9	15	0	83	2,77
		Saya percaya bahwa transaksi	3	6	9	12	0	90	3,00

No.	Variabel	Indikator	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
		melalui GoPay aman dari kebocoran data							
		Saya jarang merasa cemas saat melakukan transaksi digital menggunakan GoPay	2	5	9	14	0	85	2,83
Skor Rata-Rata Variabel Keamanan									2,89

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 1.5 mengenai hasil pra-survei terhadap 30 pengguna GoPay di Universitas Pasundan, diketahui bahwa aspek keamanan masih menjadi perhatian bagi sebagian responden. Hal tersebut dapat dilihat dari skor rata-rata setiap indikator yang masih berada pada kategori cukup rendah. Indikator “Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan GoPay” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,97. Selanjutnya, indikator “Saya yakin sistem keamanan GoPay mampu melindungi dari penipuan digital” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,87.

Indikator “Saya tidak khawatir terhadap risiko pembobolan akun” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,77, yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan akun mereka. Selain itu, indikator “Saya percaya bahwa transaksi melalui GoPay aman dari kebocoran data” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,00, sedangkan indikator “Saya jarang merasa cemas saat melakukan transaksi digital menggunakan GoPay” memperoleh skor rata-rata sebesar 2,83.

Secara keseluruhan, skor rata-rata variabel keamanan memperoleh nilai sebesar 2,89. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran digital terus berkembang, persepsi keamanan pengguna belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keamanan menjadi faktor krusial yang

dapat memengaruhi tingkat kepercayaan serta Kenyamanan Penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Dalam perspektif teori, Featherman dan Paul Pavlou (2021) menjelaskan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan teknologi berbasis online. Semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut. Sementara itu, teori trust dalam adopsi teknologi yang dikemukakan oleh Gefen menyatakan bahwa kepercayaan terhadap sistem, penyedia layanan, dan keamanan transaksi berpengaruh positif terhadap niat serta perilaku penggunaan teknologi digital.

Penelitian terbaru di Indonesia juga menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kenyamanan Penggunaan layanan *e-wallet*. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Supriyadi (2022) dalam jurnal manajemen teknologi menemukan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* di kalangan mahasiswa. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Sari dan Widodo (2023) menunjukkan bahwa variabel *trust* memiliki pengaruh langsung terhadap Kenyamanan Penggunaan dompet digital, di mana tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem dan perlindungan data meningkatkan intensitas penggunaan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan temuan Putri dan Rahmawati (2024) yang menyatakan bahwa persepsi risiko yang rendah dan jaminan keamanan sistem menjadi faktor dominan dalam membentuk loyalitas pengguna *e-wallet*. Individu yang merasa sistem memiliki perlindungan data yang baik dan minim risiko cenderung lebih aktif menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Dengan demikian, keamanan tidak hanya berfungsi sebagai aspek teknis, tetapi juga

sebagai faktor psikologis yang membentuk rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Tabel 1. 6
Hasil Pra-Survei Kenyamanan Penggunaan *E-wallet* di Universitas Pasundan

No.	Variabel	Inikator	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
Y	Kenyamanan Penggunaan	GoPay memudahkan saya melakukan transaksi kapan saja	4	6	10	10	0	94	3,13
		Penggunaan GoPay membuat transaksi menjadi lebih cepat	5	7	9	9	0	98	3,27
		Saya merasa nyaman menggunakan GoPay dalam aktivitas sehari-hari	3	6	11	10	0	92	3,07
		GoPay membantu transaksi menjadi lebih praktis dibanding pembayaran tunai	4	8	9	9	0	97	3,23
		Saya merasa penggunaan GoPay menghemat waktu dan tenaga	4	7	10	9	0	96	3,20
Skor Rata-Rata Variabel Kenyamanan Penggunaan			3,18						

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 1.6 mengenai hasil pra-survei terhadap 30 pengguna GoPay di Universitas Pasundan, diketahui bahwa kenyamanan penggunaan GoPay masih berada pada kategori cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari skor rata-rata variabel kenyamanan penggunaan sebesar 3,18. Indikator “Penggunaan GoPay membuat transaksi menjadi lebih cepat” memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3,27. Sementara itu, indikator “Saya merasa nyaman menggunakan GoPay dalam aktivitas sehari-hari” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,07, yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih belum sepenuhnya merasakan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi GoPay.

Selain itu, indikator “GoPay membantu transaksi menjadi lebih praktis dibanding pembayaran tunai” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,23, sedangkan indikator “Saya merasa penggunaan GoPay menghemat waktu dan tenaga” memperoleh skor rata-rata sebesar 3,20. Hasil tersebut menunjukkan bahwa GoPay telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi digital, namun kenyamanan penggunaan masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat merasakan pengalaman transaksi yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Dengan demikian, kombinasi antara literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan sistem menjadi variabel penting yang memengaruhi tingkat kenyamanan penggunaan *e-wallet* seperti GoPay di masyarakat. Mengingat fenomena tersebut, penelitian ini berupaya untuk menganalisis secara empiris pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap penggunaan *e-wallet* GoPay di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang perilaku pengguna dalam konteks ekonomi digital, serta memberikan rekomendasi bagi penyedia layanan fintech dan pembuat kebijakan dalam rangka meningkatkan adopsi teknologi pembayaran digital secara inklusif dan aman.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terdapat pengguna yang memiliki tingkat literasi digital yang belum optimal, khususnya dalam memahami perlindungan data pribadi, risiko penipuan digital, serta fitur keamanan pada aplikasi *e-wallet Gopay*.
2. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur dalam aplikasi, yang menunjukkan bahwa

persepsi kemudahan penggunaan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pengguna.

3. Tingkat kekhawatiran terhadap risiko pembobolan akun, kebocoran data, dan penipuan digital masih relatif tinggi, sehingga aspek keamanan menjadi perhatian utama dalam penggunaan *e-wallet* Gopay.
4. Persepsi keamanan dan kemudahan penggunaan yang belum maksimal berpotensi memengaruhi kenyamanan dan keberlanjutan penggunaan layanan *e-wallet* Gopay.
5. Belum diketahui secara pasti seberapa besar pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap Kenyamanan Penggunaan *e-wallet* Gopay di Universitas Pasundan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pasundan?.
2. Bagaimana pengaruh literasi digital terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan?
4. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan?

5. Bagaimana pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan secara simultan terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap penggunaan GoPay di Universitas Pasundan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi digital terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan secara simultan terhadap Kenyamanan Penggunaan GoPay di Universitas Pasundan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen

digital dan perilaku konsumen terkait adopsi teknologi digital. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan dalam memengaruhi Kenyamanan Penggunaan *e-wallet*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan layanan pembayaran digital seperti GoPay.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola GoPay dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek literasi digital pengguna, kemudahan penggunaan aplikasi, serta sistem keamanan transaksi.
- b. Bagi Pengguna Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pengguna mengenai pentingnya literasi digital dan keamanan dalam melakukan transaksi non-tunai agar penggunaan *e-wallet* lebih aman dan efektif.
- c. Bagi Akademisi Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi keuangan digital, khususnya di wilayah Bandung.