

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam Kajian Pustaka ini akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variable-variabel yang diteliti. Teori-teori dalam kajian Pustaka ini berdasarkan karangan ilmiah yang direferensi dan laporan penelitian yang dilakukan sebelumnya, berdasarkan sumber-sumber tertulis secara teoritis. Sehingga dapat dijadikan acuan dalam Menyusun kajian Pustaka. Dalam kajian Pustaka ini terbagi menjadi tiga bagian teori yaitu, Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory yang membahas mengenai Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kenyamanan menggunakan *e-wallet* Gopay

2.1.1 Manajemen

Manajemen mencakup berbagai kegiatan yang saling terkait dalam pengelolaan organisasi, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, hingga pengendalian. Kegiatan-kegiatan ini tidak hanya tentang memimpin orang-orang dalam organisasi, tetapi juga tentang menggunakan sumber daya yang tersedia sehingga dapat digunakan secara optimal. Keberhasilan manajemen sangat bergantung pada cara berpikir dan bertindak ketika mengkoordinasikan sumber daya, sehingga setiap keputusan yang diambil dapat secara efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Berdasarkan pemaparan singkat mengenai manajemen, berikut adalah pengertian manajemen menurut para ahli:

Menurut George Terry dalam buku Ruyatnasih dan Megawati (2018:3) juga memiliki pendapat yang serupa dan lebih merinci dalam mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources". Definisi tersebut menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, perorganisasian, menggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran – sasaran yang ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya.

Selain aktivitas – aktivitas yang telah disebutkan oleh George Terry, Stephen P. Robbins dan Mary Coulter memiliki pendapat yang serupa mengenai definisi manajemen. Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dalam buku Pratama (2020:7) mendefinisikan bahwa: “Manajemen melibatkan aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif”.

Ricky W. Griffin dalam buku Pratama (2020:7) menyebutkan hal serupa dengan Robbins dan Coulter. Menurut Griffin, manajemen didefinisikan sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber data untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Berdasarkan pengertian – pengertian di atas, dapat diartikan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan serta memanfaatkan seluruh potensi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal dan maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan elemen-elemen dasar yang melekat pada proses manajerial. Fungsi ini dijadikan sebagai acuan untuk mengatur kegiatan di perusahaan agar berjalan dengan baik dan mencapai tujuan dengan efektif juga efisien. Dalam buku Robbins dan Coulter (2018:45) yang berjudul *Management 14th Edition*, peneliti menerjemahkan bahwa terdapat empat elemen dari fungsi manajemen yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan menetapkan tujuan, menetapkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan tersebut.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan mengatur dan menyusun pekerjaan yang dilakukan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pada proses pengorganisasian, para manajer menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukannya, bagaimana tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan di mana keputusan harus dibuat.

3. Memimpin (*Leading*)

Fungsi memimpin dalam fungsi manajemen adalah melibatkan bekerja dengan dan melalui orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi. Pada saat para manajer memimpin, mereka memotivasi bawahan, membantu menyelesaikan konflik kelompok kerja, mempengaruhi individu atau tim saat mereka bekerja, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, atau menangani masalah perilaku karyawan dengan cara apa pun.

4. Kontrol (*Controlling*)

Setelah tujuan dan rencana ditetapkan, tugas dan pengaturan struktural diberlakukan, dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, dan dimotivasi, harus ada evaluasi apakah semuanya berjalan sesuai rencana. Untuk memastikan tujuan tercapai dan pekerjaan dilakukan sebagaimana mestinya, manajer memantau dan mengevaluasi kinerja. Kinerja aktual dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan. Jika tujuan tersebut tidak tercapai, adalah tugas manajer untuk mengembalikan pekerjaan ke jalurnya. Proses pemantauan, perbandingan, dan koreksi ini merupakan fungsi pengendalian.

Berdasarkan empat fungsi manajemen diatas dapat diketahui bahwa terdapat empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dengan adanya fungsi manajemen di atas maka organisasi dapat melaksanakan kegiatannya secara efektif dan efisien.

2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen

Setiap organisasi harus memiliki unsur-unsur untuk membentuk sistem manajerial yang baik dan harmoni. Peranan unsur ini terkait dengan pelaksanaan fungsi manajemen, dimana apabila salah satu diantaranya tidak ada atau tidak

berfungsi dengan baik, maka akan berdampak pada taraf pencapaian tujuan organisasi. Berikut unsur-unsur manajemen menurut George R. Terry dalam Setiawan *et al.*, (2022:6-7)

1. Manusia (*Man*)

Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia berperan dalam pelaksanaan proses manajemen di dalam organisasi. Sumber daya manusia pula yang menjalankan proses manajemen terhadap unsur manajemen lainnya seperti money, machines, method dan markets. Sumber daya manusia berperan dalam mengelola uang, kemudian bekerja menggunakan mesin, membuat metode dan cara terbaik bagi perusahaan dalam menjalankan proses bisnis kemudian mengelola dan mencari target pasar. Untuk mencapai kinerja sumber daya manusia yang optimal, organisasi atau perusahaan dituntut untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusianya agar mampu mencapai tujuan organisasi.

2. Uang (*Money*)

Sumber daya uang merupakan unsur penting yang dapat dipergunakan organisasi untuk mencapai tujuannya. Uang disini dapat dipergunakan untuk pembelian dan pembiayaan unsur manajemen lainnya seperti pembiayaan gaji dan proses pelatihan dan pengembangan karyawan kemudian dapat dipergunakan sebagai pembiayaan dan pembelian mesin untuk proses produksi. Organisasi dituntut untuk mengelola dan menggunakan sumber daya uang seefektif dan seefisien mungkin agar tidak menimbulkan kerugian dan berujung tidak tercapainya tujuan organisasi.

3. Material (*Materials*)

Sumber daya Material atau bahan baku merupakan unsur penting lainnya yang dapat dipergunakan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah dibuat. Selain sumber daya manusia yang berkompeten dalam hal pengelolaan sumber daya material dibutuhkan juga sumber daya material yang berkualitas baik dan mudah ditemukan demi kelancaran proses produksi dan tercapainya kualitas produk yang berkualitas.

4. Metode (*Methods*)

Dalam pelaksanaan proses manajemen, organisasi baik perusahaan manufaktur ataupun jasa dituntut memiliki metode kerja atau tata cara pelaksanaan yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pertimbangannya metode tersebut harus bekerja seefektif dan seefisien mungkin sehingga lebih tepat sasaran dan tidak menimbulkan dampak biaya dalam prosesnya kemudian

5. Pasar (*Market*)

Organisasi yang memiliki tujuan untuk menghasilkan profit maka Sumber daya market merupakan unsur penting yang harus diperhatikan. Setiap Produk yang dihasilkan baik perusahaan manufaktur ataupun jasa harus mampu terjual langsung kepada konsumen sehingga menghasilkan profit atau laba bagi perusahaan. Peran sumber daya manusia yang berkompeten dalam ilmu pemasaran dibutuhkan dalam proses ini.

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti mengartikan bahwa dalam manajemen terdapat lima unsur penting yang dijelaskan George R. Terry dalam Setiawan *et al.*, (2022:6-7) yaitu Manusia (*Man*), Uang (*Money*), Material (*Materials*), Metode (*Method*), dan Pasar (*Market*).

2.1.2 Bisnis Digital

Bisnis digital merupakan salah satu bentuk perkembangan dari kegiatan bisnis di era modern yang tidak dapat dipisahkan dari kemajuan teknologi informasi. Perubahan perilaku konsumen dan pesatnya perkembangan internet telah mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem digital dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Hal ini membuat proses bisnis menjadi lebih cepat, efisien, serta mampu menjangkau pasar yang lebih luas. Oleh karena itu, bisnis digital menjadi bagian penting dalam transformasi ekonomi saat ini.

2.1.2.1 Pengertian Bisnis Digital

Bisnis digital merupakan bentuk pengembangan dari bisnis konvensional yang memanfaatkan teknologi digital dalam menjalankan seluruh aktivitas bisnisnya. Aktivitas tersebut mencakup proses produksi, distribusi, pemasaran, hingga pelayanan kepada konsumen yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan teknologi informasi. Dengan adanya digitalisasi, kegiatan bisnis menjadi lebih efisien, cepat, dan mampu menjangkau pasar yang lebih luas tanpa batasan geografis.

Menurut Laudon dan Traver (2021), bisnis digital (e-business) adalah penggunaan teknologi internet dan sistem digital untuk menjalankan proses bisnis utama dalam organisasi. Sementara itu, Chaffey (2022) menyatakan bahwa bisnis digital mencakup seluruh aktivitas bisnis yang dilakukan secara online, termasuk pemasaran, transaksi, dan layanan pelanggan. Selain itu, Turban et al. (2021) menjelaskan bahwa bisnis digital memungkinkan integrasi berbagai proses bisnis sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa bisnis digital adalah kegiatan bisnis yang memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan, menyampaikan, dan menangkap nilai bagi konsumen. Bisnis digital tidak hanya berfokus pada aktivitas transaksi, tetapi juga mencakup inovasi dalam proses bisnis serta peningkatan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, bisnis digital menjadi salah satu faktor penting dalam perkembangan ekonomi modern yang berbasis teknologi.

2.1.2.2 Transformasi Digital dalam Bisnis

Transformasi digital merupakan proses perubahan yang dilakukan oleh organisasi dalam mengadopsi teknologi digital ke dalam seluruh aspek bisnisnya. Perubahan ini tidak hanya mencakup penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja, strategi, serta model bisnis yang digunakan perusahaan. Dengan adanya transformasi digital, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat.

Menurut Vial (2021), transformasi digital adalah proses yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital secara menyeluruh. Westerman et al. (2021) menjelaskan bahwa transformasi digital mencakup perubahan struktur organisasi, proses operasional, serta interaksi dengan pelanggan. Sementara itu, Warner dan Wäger (2021) menyatakan bahwa transformasi digital menghasilkan perubahan mendasar dalam penciptaan nilai bisnis melalui integrasi teknologi digital.

Dengan demikian, transformasi digital dalam bisnis tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi juga sebagai strategi utama dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Perusahaan yang mampu beradaptasi dengan transformasi

digital akan lebih mudah dalam merespons perubahan kebutuhan konsumen. Selain itu, transformasi digital juga memungkinkan terciptanya inovasi baru yang dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan maupun pelanggan.

2.1.2.3 Teknologi Digital dan Fintech dalam Bisnis

Teknologi digital merupakan fondasi utama dalam perkembangan bisnis modern yang mencakup berbagai perangkat, sistem, dan aplikasi berbasis elektronik untuk mengolah serta mendistribusikan informasi secara efektif. Dalam era transformasi digital, teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi juga menjadi penggerak utama perubahan model bisnis, inovasi produk, serta peningkatan efisiensi operasional. Menurut Rohmat Sarman (2025), perkembangan teknologi digital seperti *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)*, *Big Data*, dan *Cloud Computing* telah mendorong perusahaan untuk beradaptasi secara cepat terhadap dinamika pasar serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Dengan pemanfaatan teknologi digital, perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta mengintegrasikan berbagai aktivitas bisnis secara lebih optimal, sehingga menjadikannya elemen krusial dalam menghadapi persaingan global di era industri 4.0 dan 5.0.

Laudon dan Laudon (2021) menyatakan bahwa teknologi digital merupakan komponen utama dalam sistem informasi organisasi yang mendukung pengolahan data dan pengambilan keputusan. Chaffey (2022) menjelaskan bahwa teknologi digital berperan dalam mendukung aktivitas bisnis melalui internet, perangkat mobile, dan platform digital. Sementara itu, Turban et al. (2021) menambahkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi operasional serta

memungkinkan integrasi antarproses bisnis dalam organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki peran strategis dalam bisnis.

Dalam perkembangannya, teknologi digital juga mendorong munculnya *financial technology* (fintech) dalam sektor keuangan. Arner, Barberis, dan Buckley (2021) menjelaskan bahwa fintech merupakan integrasi antara teknologi dan layanan keuangan untuk meningkatkan efisiensi sistem keuangan. Gomber et al. (2021) menambahkan bahwa fintech mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital, pinjaman online, dan investasi berbasis teknologi. Salah satu bentuk fintech yang banyak digunakan masyarakat adalah *e-wallet* seperti GoPay yang memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat, mudah, dan aman.

2.1.3 Literasi Digital

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah mengubah cara individu dalam mengakses, mengolah, dan menyebarkan informasi. Kondisi ini menuntut masyarakat untuk memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan teknologi digital secara tepat dan bertanggung jawab. Kemampuan tersebut dikenal sebagai literasi digital yang menjadi keterampilan penting di era modern. Oleh karena itu, literasi digital sangat dibutuhkan untuk mendukung berbagai aktivitas, termasuk dalam bidang pendidikan, bisnis, maupun transaksi keuangan digital.

2.1.3.1 Pengertian Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab dalam kehidupan sehari-hari. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat, tetapi juga kemampuan memahami dan mengevaluasi

informasi yang diperoleh melalui media digital. Dalam era teknologi saat ini, literasi digital menjadi keterampilan penting untuk mendukung aktivitas di berbagai bidang. Selain itu, kemampuan ini juga membantu individu dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Menurut Wan Ng (2021), literasi digital mencakup kemampuan teknis, kognitif, dan sosial dalam penggunaan teknologi digital. Selanjutnya, Belshaw (2021) menyatakan bahwa literasi digital melibatkan pemahaman informasi, komunikasi digital, serta kemampuan berpikir kritis. Sementara itu, UNESCO (2021) mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan untuk mengakses, memahami, dan mengevaluasi informasi melalui teknologi digital secara efektif. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa literasi digital merupakan kemampuan yang luas dan tidak hanya bersifat teknis.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa literasi digital adalah kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif, kritis, dan bertanggung jawab. Literasi digital juga mencerminkan kemampuan dalam memahami informasi serta menggunakan teknologi secara bijak. Kemampuan ini penting dalam mendukung penggunaan teknologi, termasuk dalam penggunaan *e-wallet* seperti GoPay. Dengan demikian, literasi digital menjadi salah satu faktor penting dalam penelitian ini.

2.1.3.2 Pentingnya Literasi Digital

Literasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern yang semakin bergantung pada teknologi. Kemampuan dalam menggunakan teknologi digital secara tepat dapat membantu individu dalam memperoleh informasi, berkomunikasi, serta melakukan berbagai aktivitas secara

lebih efisien. Selain itu, literasi digital juga membantu individu dalam menyaring informasi yang benar dan menghindari penyebaran informasi yang tidak valid. Dalam era digital, kemampuan ini menjadi kebutuhan dasar yang harus dimiliki oleh setiap individu.

Menurut UNESCO (2021), literasi digital penting untuk meningkatkan kemampuan individu dalam mengakses dan mengevaluasi informasi secara kritis. Selanjutnya, Wan Ng (2021) menyatakan bahwa literasi digital berperan dalam mendukung pembelajaran, komunikasi, serta partisipasi aktif dalam lingkungan digital. Sementara itu, Belshaw (2021) menekankan bahwa literasi digital juga membantu individu dalam memahami etika dan tanggung jawab dalam penggunaan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya berdampak pada kemampuan teknis, tetapi juga pada perilaku pengguna.

Dalam konteks penggunaan *e-wallet* seperti GoPay, literasi digital menjadi faktor penting dalam menentukan kenyamanan dan keamanan pengguna. Pengguna yang memiliki literasi digital yang baik akan lebih mudah memahami fitur aplikasi, melakukan transaksi dengan benar, serta menjaga keamanan data pribadi. Sebaliknya, rendahnya literasi digital dapat meningkatkan risiko kesalahan penggunaan dan kejahatan digital. Oleh karena itu, literasi digital menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penggunaan teknologi dalam penelitian ini.

2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Literasi Digital

Dimensi dan indikator literasi digital digunakan untuk mengukur kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif, kritis, dan bertanggung jawab. Pengukuran ini penting untuk mengetahui sejauh mana individu mampu mengakses, memahami, serta mengevaluasi informasi digital

dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini, dimensi literasi digital disusun berdasarkan beberapa pendapat ahli yang relevan. Dengan adanya dimensi dan indikator yang jelas, maka pengukuran variabel literasi digital dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Menurut Wan Ng (2021), indikator literasi digital meliputi:

1. Kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat digital

Kemampuan teknis merupakan keterampilan dasar yang dimiliki individu dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Kemampuan ini menjadi fondasi awal dalam literasi digital karena berkaitan langsung dengan cara individu mengoperasikan teknologi yang digunakan.

- a. Tingkat kemampuan dalam menggunakan perangkat digital (smartphone/komputer)
- b. Tingkat kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi digital seperti *e-wallet*
- c. Tingkat kemampuan dalam melakukan transaksi digital secara mandiri

2. Kemampuan kognitif dalam memahami informasi

Kemampuan kognitif berkaitan dengan proses berpikir individu dalam memahami, menganalisis, dan mengevaluasi informasi yang diperoleh dari media digital. Kemampuan ini penting agar pengguna dapat mengambil keputusan secara tepat berdasarkan informasi yang tersedia.

- a. Tingkat kemampuan dalam memahami informasi pada aplikasi digital
- b. Tingkat kemampuan dalam menganalisis informasi sebelum mengambil keputusan

- c. Tingkat kemampuan dalam mengevaluasi kebenaran informasi digital
- 3. Kemampuan sosial dalam berinteraksi melalui media digital

Kemampuan sosial berkaitan dengan kemampuan individu dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif melalui media digital. Kemampuan ini juga mencakup etika dalam menggunakan teknologi agar interaksi tetap berjalan dengan baik.

 - a. Tingkat kemampuan dalam berkomunikasi melalui media digital
 - b. Tingkat kemampuan dalam berinteraksi pada layanan digital
 - c. Tingkat kemampuan dalam menjaga etika komunikasi digital

Menurut UNESCO (2021), indikator literasi digital meliputi:

- 1. Kemampuan mengakses informasi digital

Dimensi ini menggambarkan kemampuan individu dalam memperoleh informasi melalui berbagai platform digital secara efektif dan efisien.

 - a. Tingkat kemampuan dalam mengakses informasi melalui internet
 - b. Tingkat kemampuan dalam menggunakan aplikasi atau platform digital untuk mencari informasi
 - c. Tingkat kemampuan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat
- 2. Kemampuan mengelola dan memahami informasi

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengolah, menyaring, serta memahami informasi yang diperoleh dari media digital.

 - a. Tingkat kemampuan dalam memahami informasi digital yang diperoleh
 - b. Tingkat kemampuan dalam mengorganisasi informasi secara sistematis

c. Tingkat kemampuan dalam menggunakan informasi sesuai kebutuhan

3. Kemampuan mengevaluasi informasi secara kritis

Dimensi ini menunjukkan kemampuan individu dalam menilai kebenaran dan keakuratan informasi sebelum digunakan atau disebarkan.

a. Tingkat kemampuan dalam menilai kebenaran informasi digital

b. Tingkat kemampuan dalam membedakan informasi yang valid dan tidak valid

c. Tingkat kemampuan dalam berpikir kritis terhadap informasi digital

4. Kemampuan menciptakan dan membagikan informasi secara bertanggung jawab

Dimensi ini menggambarkan kemampuan individu dalam membuat dan menyebarkan informasi secara tepat, etis, dan bertanggung jawab.

a. Tingkat kemampuan dalam membuat atau menyusun informasi digital

b. Tingkat kemampuan dalam membagikan informasi secara tepat dan bijak

c. Tingkat kesadaran terhadap dampak informasi yang dibagikan

Sementara itu, menurut Belshaw (2021), indikator literasi digital mencakup:

1. Pemahaman terhadap informasi digital

Dimensi ini menggambarkan kemampuan individu dalam memahami, menafsirkan, dan mengidentifikasi informasi yang diperoleh melalui media digital.

a. Tingkat kemampuan dalam memahami isi informasi digital

b. Tingkat kemampuan dalam menafsirkan informasi yang diterima

c. Tingkat kemampuan dalam memahami konteks informasi digital

2. Kemampuan komunikasi digital

Dimensi ini menggambarkan kemampuan individu dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif melalui media digital.

- a. Tingkat kemampuan dalam berkomunikasi melalui media digital
- b. Tingkat kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas
- c. Tingkat kemampuan dalam berinteraksi pada platform digital

3. Kemampuan berpikir kritis

Dimensi ini menggambarkan kemampuan individu dalam menganalisis dan mengevaluasi informasi digital secara logis dan objektif.

- a. Tingkat kemampuan dalam menganalisis informasi digital
- b. Tingkat kemampuan dalam mengevaluasi kebenaran informasi
- c. Tingkat kemampuan dalam mengambil keputusan berdasarkan informasi

4. Etika dalam penggunaan teknologi digital

Dimensi ini menggambarkan kesadaran dan sikap individu dalam menggunakan teknologi digital secara bertanggung jawab sesuai norma yang berlaku.

- a. Tingkat kesadaran dalam menggunakan teknologi secara bertanggung jawab
- b. Tingkat kepatuhan terhadap aturan penggunaan media digital
- c. Tingkat sikap sopan dalam komunikasi digital

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dalam penelitian ini indikator literasi digital mengacu pada pendapat Belshaw (2021). Pemilihan ini didasarkan pada kesesuaian indikator yang mencakup aspek pemahaman informasi,

komunikasi digital, kemampuan berpikir kritis, serta etika dalam penggunaan teknologi. Indikator tersebut dianggap relevan untuk mengukur kemampuan responden dalam menggunakan teknologi digital, khususnya dalam konteks penggunaan *e-wallet* GoPay. Dengan demikian, indikator dari Belshaw diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat literasi digital pengguna dalam penelitian ini.

2.1.4 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Perkembangan teknologi digital yang semakin luas membuat pengguna dihadapkan pada berbagai sistem dan aplikasi yang harus digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Dalam konteks tersebut, tingkat kemudahan suatu sistem menjadi salah satu faktor penting yang menentukan apakah teknologi tersebut akan diterima atau tidak oleh pengguna. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan sistem tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan menjadi aspek penting dalam penelitian yang berkaitan dengan teknologi digital.

2.1.4.1 Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan atau penilaian individu terhadap tingkat kemudahan dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi. Persepsi ini terbentuk berdasarkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan mencakup aspek kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan sistem, serta menyelesaikan tugas tanpa kesulitan yang berarti. Dalam era digital, persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, sistem yang mudah digunakan akan lebih cepat diterima oleh pengguna.

Menurut Davis (2021) dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar. Selanjutnya, Venkatesh et al. (2021) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana sistem mudah dipelajari dan dipahami oleh pengguna. Sementara itu, Gefen et al. (2021) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dapat meningkatkan kepercayaan serta sikap positif terhadap teknologi. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem mudah digunakan, dipahami, dan tidak memerlukan usaha yang besar. Persepsi ini memengaruhi sikap serta keputusan pengguna dalam menggunakan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan *e-wallet* GoPay.

2.1.4.2 Pentingnya Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat penerimaan suatu teknologi oleh pengguna. Kemudahan dalam penggunaan suatu sistem akan mempengaruhi minat, sikap, serta keputusan individu untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Dalam era digital, pengguna cenderung memilih teknologi yang mudah dipahami dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi faktor yang sangat diperhatikan dalam pengembangan sistem digital. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna.

Menurut Venkatesh et al. (2021), kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap niat pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Selanjutnya, Davis (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat meningkatkan penerimaan teknologi serta mengurangi hambatan dalam penggunaannya. Sementara itu, Gefen et al. (2021) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya berdampak pada penggunaan, tetapi juga pada persepsi dan sikap pengguna.

Dalam konteks penggunaan *e-wallet* seperti GoPay, persepsi kemudahan penggunaan sangat memengaruhi kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Kemudahan dalam melakukan pembayaran, navigasi aplikasi, serta penggunaan fitur-fitur yang tersedia akan meningkatkan pengalaman pengguna. Sebaliknya, jika sistem sulit digunakan, maka pengguna cenderung merasa tidak nyaman dan enggan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam penelitian ini.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan

Indikator persepsi kemudahan penggunaan digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi. Indikator ini penting untuk mengetahui tingkat kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi digital. Dalam penelitian ini, dimensi dan indikator persepsi kemudahan penggunaan disusun berdasarkan beberapa pendapat ahli yang relevan dan disesuaikan dengan konteks penggunaan *e-wallet*. Dengan adanya dimensi dan indikator yang jelas, maka pengukuran variabel ini dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

Menurut Davis (2021), indikator persepsi kemudahan penggunaan meliputi:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami cara kerja suatu sistem atau teknologi.

- a. Tingkat kemudahan dalam mempelajari penggunaan *e-wallet*
- b. Tingkat kemudahan dalam memahami fitur awal aplikasi
- c. Tingkat kecepatan dalam memahami cara penggunaan sistem

2. Mudah digunakan (*easy to use*)

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem dalam aktivitas sehari-hari.

- a. Tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi *e-wallet*
- b. Tingkat kemudahan dalam melakukan transaksi menggunakan sistem
- c. Tingkat kemudahan dalam mengakses fitur aplikasi

3. Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*)

Dimensi ini menggambarkan sejauh mana sistem dapat dipahami dengan jelas oleh pengguna tanpa kebingungan.

- a. Tingkat kejelasan tampilan dan informasi dalam aplikasi
- b. Tingkat kemudahan memahami instruksi penggunaan sistem
- c. Tingkat kemudahan memahami fitur yang tersedia

4. Tidak memerlukan usaha yang besar (*effortless*)

Dimensi ini menggambarkan seberapa kecil usaha yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan sistem.

- a. Tingkat sedikitnya usaha yang diperlukan dalam menggunakan sistem
- b. Tingkat kemudahan dalam menyelesaikan transaksi tanpa kesulitan

- c. Tingkat efisiensi waktu dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*

Menurut Venkatesh et al. (2021), indikator kemudahan penggunaan meliputi:

1. Kemudahan dalam mempelajari sistem

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami cara kerja dan penggunaan awal suatu sistem.

- a. Tingkat kemudahan dalam mempelajari cara penggunaan sistem
- b. Tingkat kemudahan dalam memahami fitur awal aplikasi
- c. Tingkat kecepatan dalam memahami cara kerja sistem

2. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam menjalankan dan menggunakan sistem dalam aktivitas sehari-hari.

- a. Tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi digital
- b. Tingkat kemudahan dalam melakukan transaksi menggunakan sistem
- c. Tingkat kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi

3. Fleksibilitas dalam penggunaan

Dimensi ini menggambarkan sejauh mana sistem dapat digunakan dalam berbagai situasi dan kondisi dengan mudah.

- a. Tingkat fleksibilitas penggunaan sistem dalam berbagai kondisi
- b. Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi di berbagai perangkat
- c. Tingkat kemudahan dalam mengakses sistem kapan saja

4. Kemudahan dalam berinteraksi dengan system

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam berinteraksi dan merespons sistem yang digunakan.

- a. Tingkat kemudahan dalam berinteraksi dengan antarmuka sistem

- b. Tingkat kemudahan dalam memahami respon dari sistem
- c. Tingkat kemudahan dalam navigasi fitur aplikasi digital

Sementara itu, menurut Gefen et al. (2021), indikator kemudahan penggunaan mencakup:

1. Kemudahan navigasi sistem

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam menjelajahi dan berpindah antar fitur dalam sistem.

- a. Tingkat kemudahan dalam menavigasi menu aplikasi
- b. Tingkat kemudahan dalam menemukan fitur yang dibutuhkan
- c. Tingkat kemudahan dalam berpindah antar halaman aplikasi

2. Kemudahan memahami fitur

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami fungsi dari setiap fitur yang tersedia dalam sistem.

- a. Tingkat kemudahan dalam memahami fungsi fitur aplikasi
- b. Tingkat kejelasan informasi pada setiap fitur
- c. Tingkat kemudahan dalam mempelajari fitur baru

3. Kemudahan dalam menyelesaikan transaksi

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan aktivitas atau transaksi menggunakan sistem digital.

- a. Tingkat kemudahan dalam melakukan transaksi melalui aplikasi
- b. Tingkat kemudahan dalam menyelesaikan proses pembayaran
- c. Tingkat kecepatan dalam menyelesaikan transaksi digital

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dalam penelitian ini indikator persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada pendapat Davis (2021).

Pemilihan ini didasarkan pada kesederhanaan dan kejelasan indikator yang mencakup kemudahan dalam mempelajari, menggunakan, memahami, serta tingkat usaha yang diperlukan dalam penggunaan sistem. Indikator tersebut dinilai relevan untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan *e-wallet* GoPay, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang tepat mengenai tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna.

2.1.5 Keamanan

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat membuat aktivitas masyarakat banyak bergantung pada sistem berbasis internet, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Kondisi ini menuntut adanya perlindungan yang baik terhadap data dan informasi pengguna agar tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Keamanan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem digital. Oleh karena itu, sistem yang memiliki tingkat keamanan tinggi akan lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan.

2.1.5.1 Pengertian Keamanan

Keamanan merupakan suatu kondisi di mana sistem, data, dan informasi terlindungi dari akses yang tidak sah, penyalahgunaan, maupun ancaman yang dapat merugikan pengguna. Dalam konteks teknologi digital, keamanan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan perlindungan data pribadi dan transaksi pengguna. Keamanan tidak hanya mencakup perlindungan teknis, tetapi juga menciptakan rasa aman bagi pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Oleh karena itu, tingkat keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap teknologi yang digunakan.

Menurut Laudon dan Laudon (2021), keamanan sistem informasi adalah perlindungan terhadap sistem dari akses yang tidak sah serta gangguan yang dapat merusak data. Selanjutnya, Stallings (2021) menyatakan bahwa keamanan informasi mencakup tiga aspek utama, yaitu kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan. Sementara itu, Whitman dan Mattord (2021) menjelaskan bahwa keamanan merupakan upaya untuk melindungi informasi dari berbagai ancaman baik internal maupun eksternal. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa keamanan merupakan elemen penting dalam sistem digital.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah upaya perlindungan terhadap sistem dan informasi dari berbagai ancaman yang dapat merugikan pengguna. Keamanan juga mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap suatu teknologi. Dalam penelitian ini, keamanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay.

2.1.5.2 Pentingnya Keamanan

Keamanan memiliki peran penting dalam penggunaan teknologi digital, terutama pada layanan keuangan seperti *e-wallet*. Tingkat keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi. Sebaliknya, rendahnya keamanan dapat menimbulkan kekhawatiran serta risiko kerugian bagi pengguna. Oleh karena itu, penyedia layanan digital harus memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki perlindungan yang memadai terhadap berbagai ancaman.

Menurut Stallings (2021), keamanan yang baik dapat mencegah terjadinya penyalahgunaan data serta serangan siber. Selanjutnya, Laudon dan Laudon (2021)

menyatakan bahwa keamanan sistem informasi sangat penting untuk menjaga kepercayaan pengguna. Sementara itu, Whitman dan Mattord (2021) menjelaskan bahwa keamanan berperan dalam melindungi aset informasi dari berbagai risiko. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan penggunaan teknologi digital.

Dalam konteks *e-wallet* seperti GoPay, keamanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna. Fitur seperti PIN, OTP, serta notifikasi transaksi membantu meningkatkan rasa aman pengguna. Dengan adanya sistem keamanan yang baik, pengguna akan lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, keamanan menjadi salah satu variabel penting dalam penelitian ini.

2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Keamanan

Indikator keamanan digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu sistem mampu memberikan perlindungan terhadap data dan pengguna. Indikator ini penting untuk mengetahui tingkat keamanan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan teknologi digital, terutama pada layanan keuangan berbasis *e-wallet*. Dalam penelitian ini, dimensi dan indikator keamanan disusun berdasarkan beberapa pendapat ahli yang relevan dan disesuaikan dengan konteks penggunaan *e-wallet*. Dengan adanya dimensi dan indikator yang jelas, pengukuran variabel keamanan dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

Menurut Stallings (2021), indikator keamanan meliputi:

1. Kerahasiaan data (*confidentiality*)

Dimensi ini menggambarkan tingkat perlindungan sistem terhadap akses data oleh pihak yang tidak berwenang.

- a. Tingkat keamanan data pribadi pengguna
- b. Tingkat perlindungan informasi akun pengguna
- c. Tingkat keamanan dalam proses login aplikasi

2. Integritas data (*integrity*)

Dimensi ini menggambarkan tingkat keakuratan dan keutuhan data agar tidak mengalami perubahan yang tidak sah.

- a. Tingkat keakuratan data transaksi
- b. Tingkat kepercayaan terhadap keaslian informasi sistem
- c. Tingkat konsistensi data dalam aplikasi

3. Ketersediaan sistem (*availability*)

Dimensi ini menggambarkan tingkat kesiapan sistem agar dapat digunakan oleh pengguna kapan saja dibutuhkan.

- a. Tingkat ketersediaan layanan aplikasi setiap waktu
- b. Tingkat kemudahan akses saat menggunakan sistem
- c. Tingkat keandalan sistem dalam mendukung transaksi

Menurut Whitman dan Mattord (2021), indikator keamanan mencakup:

- 1. Perlindungan data pribadi
- 2. Keamanan sistem
- 3. Perlindungan dari ancaman siber

Sementara itu, menurut Laudon dan Laudon (2021), indikator keamanan meliputi:

- 1. Keamanan akses sistem
- 2. Perlindungan terhadap data
- 3. Keandalan sistem

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dalam penelitian ini indikator keamanan mengacu pada Stallings (2021) karena mencakup aspek utama keamanan

yaitu kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan. Indikator ini dinilai relevan untuk mengukur tingkat keamanan dalam penggunaan *e-wallet* GoPay.

2.1.6 Kenyamanan Penggunaan

Perkembangan teknologi digital yang semakin luas telah membuat pengguna sangat bergantung pada berbagai sistem dan aplikasi dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam transaksi keuangan. Dalam kondisi tersebut, kenyamanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan apakah suatu teknologi akan terus digunakan atau tidak. Pengguna cenderung memilih sistem yang mudah digunakan, aman, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan. Oleh karena itu, kenyamanan penggunaan menjadi aspek penting dalam keberhasilan suatu teknologi digital.

2.1.6.1 Pengertian Kenyamanan Penggunaan

Kenyamanan penggunaan merupakan persepsi individu terhadap tingkat kemudahan dan kepuasan dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi. Kenyamanan ini terbentuk dari pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Selain itu, kenyamanan juga berkaitan dengan rasa aman, kemudahan akses, serta efisiensi dalam penggunaan. Dalam era digital, kenyamanan penggunaan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu teknologi. Oleh karena itu, sistem yang memberikan kenyamanan tinggi akan lebih mudah diterima oleh pengguna.

Menurut Kotler dan Keller (2021), kenyamanan merupakan bagian dari kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh pengalaman dalam menggunakan produk atau layanan. Selanjutnya, Gefen et al. (2021) menyatakan bahwa kenyamanan dalam penggunaan teknologi berkaitan dengan kepercayaan dan

kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem. Sementara itu, Davis (2021) menjelaskan bahwa kenyamanan penggunaan dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat teknologi. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor dalam penggunaan teknologi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan penggunaan adalah tingkat kepuasan dan kemudahan yang dirasakan individu dalam menggunakan suatu teknologi. Kenyamanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan, keamanan, dan pengalaman pengguna. Dalam penelitian ini, kenyamanan penggunaan menjadi variabel dependen yang dipengaruhi oleh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan.

2.1.6.2 Pentingnya Kenyamanan Penggunaan

Kenyamanan penggunaan memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu teknologi dalam menarik dan mempertahankan pengguna. Pengguna cenderung memilih teknologi yang memberikan rasa nyaman, mudah digunakan, serta aman dalam penggunaannya. Tingkat kenyamanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap suatu layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan digital perlu memperhatikan aspek kenyamanan dalam pengembangan sistemnya.

Menurut Kotler dan Keller (2021), kenyamanan yang dirasakan konsumen akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap produk atau layanan. Selanjutnya, Gefen et al. (2021) menyatakan bahwa kenyamanan penggunaan dapat meningkatkan kepercayaan serta intensitas penggunaan teknologi. Sementara itu, Davis (2021) menjelaskan bahwa kenyamanan merupakan hasil dari persepsi positif

terhadap teknologi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh besar terhadap perilaku pengguna.

Dalam penggunaan *e-wallet* seperti GoPay, kenyamanan menjadi faktor utama yang menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan tersebut. Kemudahan fitur, keamanan sistem, serta pemahaman pengguna terhadap teknologi akan meningkatkan kenyamanan penggunaan. Dengan demikian, kenyamanan penggunaan menjadi faktor penting dalam penelitian ini karena berkaitan langsung dengan perilaku pengguna dalam menggunakan *e-wallet*.

2.1.6.3 Dimensi dan Indikator Kenyamanan Penggunaan

Indikator kenyamanan penggunaan digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan kemudahan, kepuasan, dan rasa nyaman dalam menggunakan suatu teknologi. Indikator ini penting untuk mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital, khususnya dalam penggunaan *e-wallet*. Dalam penelitian ini, dimensi dan indikator kenyamanan penggunaan disusun berdasarkan beberapa pendapat ahli yang relevan dan disesuaikan dengan konteks penggunaan *e-wallet*. Dengan adanya dimensi dan indikator yang jelas, maka pengukuran variabel ini dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

Menurut Kotler dan Keller (2021), indikator kenyamanan meliputi:

1. Rasa nyaman dalam penggunaan

Dimensi ini menggambarkan tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem digital.

- a. Tingkat rasa nyaman dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*
- b. Tingkat kenyamanan dalam bertransaksi menggunakan sistem

c. Tingkat ketenangan saat menggunakan layanan digital

2. Kepuasan pengguna

Dimensi ini menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem digital.

a. Tingkat kepuasan terhadap layanan *e-wallet*

b. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi

c. Tingkat kepuasan terhadap pengalaman penggunaan sistem

3. Kemudahan dalam penggunaan

Dimensi ini menggambarkan tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengoperasikan sistem digital.

a. Tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*

b. Tingkat kemudahan dalam melakukan transaksi digital

c. Tingkat kemudahan dalam memahami fitur aplikasi

Menurut Gefen et al. (2021), indikator kenyamanan meliputi:

1. Kepercayaan dalam penggunaan

2. Kemudahan interaksi dengan sistem

3. Kenyamanan dalam bertransaksi

Sementara itu, menurut Davis (2021), indikator kenyamanan berkaitan dengan persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dalam penelitian ini indikator kenyamanan penggunaan mengacu pada Kotler dan Keller (2021) karena mencakup aspek utama kenyamanan yaitu rasa nyaman, kepuasan, dan kemudahan dalam penggunaan. Indikator ini dinilai relevan untuk mengukur tingkat kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar dalam memperkuat penelitian ini. Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan variabel literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan penggunaan *e-wallet*:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
1	Alzahrani & Bhunia (2025). <i>An Integrated Model of Fintech Adoption: Examining the Dual Serial Mediation of Digital Literacy, Ease of Use, Usefulness, and Perceived Value Among Gen Z Students in Saudi Arabia.</i> DOI: https://doi.org/10.22521/edupij.2025.17.370	Literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi fintech pada mahasiswa Gen Z di Arab Saudi, dimediasi kemudahan penggunaan secara seri.	1. Variabel literasi digital (X1). 2. Variabel kemudahan penggunaan (X2). 3. Pendekatan TAM kuantitatif	1. Objek fintech Saudi Arabia, bukan GoPay. 2. Variabel dependen niat adopsi, bukan kenyamanan 3. Tidak menggunakan variabel keamanan
2	Setiawan & Tambun (2025). <i>Influence of Digital Security, Digital Literacy, and Financial Literacy on QRIS Usage Intention. Journal of Business and Management Research.</i> DOI: https://doi.org/10.31253/pearl.v1i2.4202	Literasi digital dan keamanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS sebagai instrumen pembayaran digital di Indonesia.	1. Variabel literasi digital (X1). 2. Variabel keamanan (X3). 3. Konteks pembayaran digital Indonesia.	1. Objek QRIS, bukan GoPay. 2. Variabel dependen niat penggunaan, bukan kenyamanan. 3. Tidak secara eksplisit
3	Haque et al. (2022). <i>Determinants of Mobile Apps Adoption in SMEs of Bangladesh: The Role of Digital Financial Literacy</i> DOI: 10.38157/fer.v7i1.731	Literasi digital secara signifikan memoderasi hubungan antara keamanan siber, inovasi personal, dan kepercayaan terhadap adopsi layanan digital banking/fintech.	1. Variabel literasi digital (X1). 2. Variabel keamanan (X3) — literasi digital memoderasi keamanan. 3. Konteks fintech/digital	1. Konteks Arab Saudi/Uzbeki stan, bukan Indonesia. 2. Literasi digital sebagai moderasi, bukan independen langsung.

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
			banking, Open Access.	3. Variabel dependen adopsi digital banking, bukan kenyamanan.
4	Ullah, Kiani, Raza & Mustafa (2022) <i>Consumers' Intention to Adopt m-payment/m-banking: The Role of Their Financial Skills and Digital Literacy</i> DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.873708	Literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat adopsi m-payment, dan menjadi jembatan kuat antara kemudahan penggunaan dengan niat penggunaan layanan pembayaran digital.	1. Variabel literasi digital (X1) sebagai variabel utama. 2. Variabel kemudahan penggunaan (X2) — digital literacy memediasi PEOU → intention. 3. Scopus Q1 Frontiers — TAM, Open Access gratis PubMed.	1. Konteks Pakistan, bukan Indonesia. 2. Objek m-payment/m-banking, bukan GoPay. 3. Variabel dependen niat adopsi, bukan kenyamanan penggunaan.
5	Al-Doghan & Mirzaliev (2024). <i>Cybersecurity Awareness and Digital Banking Adoption: Exploring the Moderating Impact of Digital Literacy. International Journal of Economics and Finance Studie</i> DOI: 10.34109/ijefs.202416303	Literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi fintech, dimediasi oleh efikasi diri digital. Individu dengan literasi digital tinggi lebih percaya diri dalam bertransaksi digital.	1. Variabel literasi digital (X1) sebagai variabel utama. 2. Konteks adopsi teknologi keuangan digital — relevan <i>e-wallet</i> . 3. Scopus & WoS — Frontiers Open Access 100% gratis.	1. Tidak spesifik pada <i>e-wallet</i> GoPay. 2. Variabel dependen adopsi fintech, bukan kenyamanan. 3. Menambahkan efikasi diri digital sebagai mediator.
6	Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003). <i>User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View</i> DOI: 10.2307/30036540	Keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan OVO.	1. Variabel kemudahan penggunaan. 2. Variabel keamanan. 3. Meneliti <i>e-wallet</i> .	1. Objek penelitian OVO. 2. Menggunakan trust sebagai mediasi. 3. Variabel dependen minat penggunaan.

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
7	Che Nawi, Al Mamun, Hayat & Seduram (2022). <i>Promoting Sustainable Financial Services Through the Adoption of eWallet Among Malaysian Working Adults.</i> <i>SAGE Open</i> , 12(1), 1–15. DOI: 10.1177/21582440211071107	Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan GoPay.	1. Meneliti GoPay. 2. Variabel kemudahan penggunaan. 3. Variabel keamanan.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Variabel dependen behavioral intention. 3. Menggunakan kepuasan pengguna.
8	Nur Aini, Annisya & Parinduri (2024). <i>Influence of Perceived Usefulness, Ease of Use, User Satisfaction, and Security Against Intentional Behavior Using GoPay E-wallet</i> DOI: https://doi.org/10.30871/jaemb.v12i2.9022	Kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap niat penggunaan e-wallet.	1. Variabel kemudahan penggunaan. 2. Variabel keamanan. 3. Meneliti e-wallet.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Menggunakan trust. 3. Variabel dependen niat penggunaan
9	Tian, Chan, Suki & Kasim (2023). <i>Moderating Role of Perceived Trust and Perceived Service Quality on Consumers' Use Behavior of Alipay e-wallet System: The Perspectives of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior</i> DOI: 10.1155/2023/5276406	Literasi digital dan keamanan digital berpengaruh terhadap penggunaan QRIS.	1. Variabel literasi digital. 2. Variabel keamanan. 3. Meneliti pembayaran digital.	1. Objek penelitian bukan GoPay spesifik 2. Variabel keamanan (X3) tidak dibahas 3. Variabel dependen Use Behavior, bukan Kenyamanan Penggunaan (Y)
10	Kiew, Toh, Ngian & Law (2022). <i>Perceived Trust, Convenience and Promotion For the Adoption of e-wallet.</i>	Penelitian menunjukkan bahwa Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Digital Financial Literacy berpengaruh positif terhadap perilaku	1. Mengkaji Literasi Digital 2. Mengkaji Kemudahan Penggunaan 3. Menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Tidak menggunakan keamanan. 2. Variabel dependen perilaku penggunaan. 3. Objek penelitian berbeda.

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
	DOI: 10.6007/IJARBSS/v12-i9/14591	penggunaan digital payment. Semakin tinggi literasi digital dan persepsi kemudahan, semakin tinggi intensi penggunaan digital payment.		
11	Muhtasim, Tan, Hassan, Pavel & Susmit (2022). <i>Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors</i> DOI: 10.14569/IJACSA.2022.0130124	Kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap adopsi digital payment.	1. Menggunakan variabel kemudahan penggunaan. 2. Menggunakan variabel keamanan. 3. Meneliti pembayaran digital.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Menggunakan trust sebagai variabel mediasi. 3. Variabel dependen adopsi digital payment.
12	Ariningsih, Wijayanti & Prasaja (2022). <i>Intention to Use E-wallet Dilihat dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan Trust</i> DOI: 10.30588/jmp.v11i2.916	Kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh terhadap adopsi e-wallet pada Gen Z.	1. Meneliti e-wallet. 2. Menggunakan kemudahan penggunaan. 3. Menggunakan keamanan.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Variabel dependen adopsi e-wallet. 3. Tidak spesifik pada GoPay
13	Muhtasim et al. (2022). <i>Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors</i> DOI: 10.14569/IJACSA.2022.0130124	Penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived convenience</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan perilaku penggunaan aplikasi mobile payment. Semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin tinggi kenyamanan dan kepuasan pengguna.	1. Fokus pada kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna. 2. Meneliti aplikasi pembayaran digital. 3. Menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Variabel dependen berbeda, menggunakan kepuasan pengguna sebagai proxy kenyamanan. 2. Objek QR code payment, bukan GoPay. 3. Tidak membahas literasi digital secara khusus
14	Casanova & Nugroho (2024).	Literasi digital & kemudahan penggunaan memengaruhi	1. Mengkaji Literasi Digital 2. Menggunakan variabel	1. Objek fintech di Saudi Arabia, bukan GoPay

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
	<i>Interest in Using OVO: The Role of Trust in Mediating Security and Perceived Ease of Use.</i> DOI: https://doi.org/10.21831/jim.v21i1.73588	adopsi fintechmobile payment.	Kemudahan Penggunaan 3. Kuantitatif	2. Variabel dependen adopsi fintech.
15	Fakriah, Iskandar & Aziz (2025). <i>What Drives Digital Payment Adoption? Examining the Role of Ease of Use, Security, and Trust</i> DOI: 10.20414/jed.v7i1.12863	Literasi digital berpengaruh positif terhadap penggunaan pembayaran non-tunai (cashless payment).	1. Menggunakan variabel literasi digital. 2. Meneliti pembayaran digital. 3. Menggunakan pendekatan kuantitatif.	1. Tidak menggunakan GoPay. 2. Tidak menggunakan variabel keamanan. 3. Variabel dependen penggunaan cashless payment.
16	Kiew, Toh, Ngian & Law (2022). <i>Perceived Trust, Convenience and Promotion For the Adoption of e-wallet</i> DOI: 10.6007/IJARBS/v12-i9/14591	Perceived convenience dan security berpengaruh terhadap penggunaan mobile payment	1. Mengkaji Kenyamanan Penggunaan (Perceived Convenience) 2. Menggunakan variabel Kemudahan dan Keamanan 3. Fokus pada platform pembayaran digital	1. Objek mobile payment umum, bukan GoPay spesifik 2. Variabel dependen berbeda.
17	Salma & Permatasari (2025). <i>Investigating E-wallet Adoption Among Gen Z Students: Determinants of Behavioral Intention and Actual Use</i> DOI: 10.20414/jed.v7i1.13106	Kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan memengaruhi adopsi mobile payment.	1. Menggunakan kemudahan penggunaan. 2. Menggunakan keamanan. 3. Meneliti pembayaran digital.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Objek penelitian mobile payment secara umum. 3. Variabel dependen adopsi teknologi.
18	Wardana, Saputro, Wahyuddin & Abas (2022). <i>The Effect of Convenience, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness</i>	Digital literacy berpengaruh terhadap adopsi fintech baik secara langsung maupun melalui perceived ease of	1. Menggunakan variabel literasi digital. 2. Menggunakan variabel kemudahan penggunaan.	1. Tidak menggunakan GoPay. 2. Tidak menggunakan variabel keamanan.

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
	<i>on Intention to Use EWallet.</i> DOI: 10.2991/aebmr.k.220602.051	use dan perceived usefulness.	3. Meneliti adopsi layanan fintech/digital payment.	3. Variabel dependen adopsi fintech.
19	Al-Khasawneh, Al-Rousan, Al-Haddad, Sharabati & Sewan (2024). <i>Factors Affecting Consumers' Behavioral Intentions to Use Digital Wallets.</i> DOI: 10.5267/j.ijdns.2023.11.014	Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan mobile payment.	1. Menggunakan kemudahan penggunaan. 2. Meneliti pembayaran digital. 3. Menggunakan metode kuantitatif.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Tidak menggunakan keamanan. 3. Variabel dependen perilaku penggunaan.
20	Tian, Chan, Suki & Kasim (2023). <i>Moderating Role of Perceived Trust and Perceived Service Quality on Consumers' Use Behavior of Alipay e-wallet System: The Perspectives of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior</i> DOI: 10.1155/2023/5276406	Keamanan merupakan faktor utama yang memengaruhi penggunaan mobile wallet.	1. Menggunakan variabel keamanan. 2. Meneliti mobile wallet/e-wallet. 3. Meneliti perilaku penggunaan teknologi finansial.	1. Tidak menggunakan literasi digital. 2. Tidak menggunakan kemudahan penggunaan. 3. Variabel dependen adopsi mobile wallet.

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari literasi digital (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2), dan keamanan (X3), sedangkan variabel dependen adalah kenyamanan penggunaan (Y). Ketiga variabel independen tersebut diduga memiliki pengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam menggunakan *e-wallet* GoPay. Oleh karena itu,

kerangka pemikiran disusun untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara sistematis.

2.3.1 Pengaruh Literasi Digital terhadap Kenyamanan Penggunaan *E-wallet* GoPay

Literasi digital merupakan kecakapan seseorang dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab dalam kehidupan sehari-hari. Belshaw (2021) mendefinisikan literasi digital melalui delapan elemen esensial yang dalam penelitian ini dioperasionalkan ke dalam empat indikator utama, yaitu: pemahaman terhadap informasi digital, kemampuan komunikasi digital, kemampuan berpikir kritis, dan etika dalam penggunaan teknologi digital.

Dalam konteks penggunaan *e-wallet* GoPay, individu yang memiliki literasi digital memadai akan lebih mudah memahami cara kerja aplikasi, lebih cepat beradaptasi dengan pembaruan fitur, serta lebih percaya diri bertransaksi tanpa hambatan teknis yang berarti. Kondisi inilah yang pada akhirnya membentuk rasa nyaman dalam menggunakan *e-wallet* secara berkesinambungan.

Alzahrani & Bhunia (2025) yang meneliti mahasiswa generasi Z di Arab Saudi menemukan bahwa penguasaan literasi digital berkontribusi signifikan terhadap kemampuan seseorang mengadopsi layanan keuangan berbasis teknologi. Pengguna yang melek digital lebih leluasa menavigasi berbagai fitur aplikasi fintech tanpa bergantung pada bantuan pihak lain, sehingga pengalaman penggunaan menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan.

Ullah, Kiani, Raza & Mustafa (2022) dalam penelitian mereka yang diterbitkan di *Frontiers in Psychology* (Scopus Q1, Open Access) dengan 454

responden menemukan bahwa literasi digital memiliki hubungan yang sangat kuat dengan niat adopsi m-payment, dan menjadi jembatan penting antara kemudahan penggunaan dengan niat penggunaan layanan pembayaran digital. Tanpa fondasi literasi digital yang memadai, kemudahan teknis yang tersedia dalam aplikasi tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

Setiawan & Tambun (2025) dalam konteks pembayaran digital Indonesia mengungkapkan bahwa pengguna dengan kecakapan literasi digital yang baik menunjukkan tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi saat bertransaksi, yang secara langsung berimplikasi pada meningkatnya kenyamanan penggunaan. Al-Doghan & Mirzaliev (2024) dalam *International Journal of Economics and Finance Studies* (Open Access) juga membuktikan bahwa literasi digital memperkuat hubungan antara kesadaran keamanan digital dan adopsi layanan keuangan digital secara signifikan.

Lim et al. (2022) dari *Frontiers in Psychology* (Scopus, Open Access) memberikan landasan teoritis yang lebih dalam bahwa literasi digital mempengaruhi adopsi fintech melalui jalur efikasi diri digital. Individu yang melek digital memiliki kepercayaan diri lebih kuat dalam menggunakan teknologi baru, dan kepercayaan diri inilah yang menjadi jembatan antara kemampuan literasi digital dengan kenyamanan penggunaan aktual.

2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kenyamanan

Penggunaan *E-wallet* GoPay

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem teknologi tidak membutuhkan upaya kognitif maupun fisik yang besar. Davis (2021) merumuskan empat indikator dalam

TAM, yaitu: mudah dipelajari (easy to learn), mudah digunakan (easy to use), jelas dan mudah dipahami (clear and understandable), serta tidak memerlukan usaha besar (effortless). Keempat indikator ini menjadi dasar pengukuran variabel X2 dalam penelitian ini.

Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003) melalui pengembangan UTAUT menegaskan bahwa kemudahan penggunaan—disebut *effort expectancy*—merupakan determinan paling fundamental dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan teknologi. Model UTAUT yang dirumuskan dari meta-analisis delapan model penerimaan teknologi menunjukkan bahwa *effort expectancy* secara konsisten berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* di berbagai konteks dan populasi.

Che Nawi, Al Mamun, Hayat & Seduram (2022) dalam SAGE Open (Scopus, CC BY, Open Access) dengan 1.156 responden Malaysia menemukan bahwa kemudahan penggunaan merupakan prediktor paling dominan dalam pembentukan niat dan adopsi *e-wallet*. Ini merupakan salah satu bukti empiris paling kuat karena diterbitkan di jurnal Scopus dengan sampel sangat besar menggunakan PLS-SEM.

Tian, Chan, Suki & Kasim (2023) dalam Human Behavior and Emerging Technologies (Wiley, Scopus, Open Access) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna Alipay. Pengguna yang mempersepsikan aplikasi mudah dioperasikan akan memiliki intensi lebih tinggi untuk menggunakannya secara rutin—dan penggunaan rutin yang menyenangkan inilah yang membentuk kenyamanan penggunaan berkelanjutan.

Bukti empiris paling relevan datang dari Nur Aini, Annisya & Parinduri (2024) yang meneliti GoPay secara langsung di Indonesia. Mereka menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan GoPay. Kiew et al. (2022) dalam Open Access HRMARS juga menunjukkan bahwa kemudahan dan kenyamanan saling berkaitan erat—kemudahan tinggi secara langsung berkontribusi pada terbentuknya kenyamanan penggunaan *e-wallet*.

2.3.3 Pengaruh Keamanan terhadap Kenyamanan Penggunaan *E-wallet* GoPay

Keamanan dalam konteks layanan keuangan digital merujuk pada sejauh mana pengguna meyakini bahwa suatu platform mampu melindungi data pribadi dan informasi finansial mereka dari berbagai ancaman. Stallings (2021) mendefinisikan keamanan sistem informasi melalui tiga komponen CIA Triad yaitu: confidentiality (kerahasiaan data), integrity (integritas data), dan availability (ketersediaan sistem). Ketiga komponen ini menjadi indikator pengukuran variabel keamanan (X3) yang sangat relevan dengan konteks *e-wallet* yang melibatkan data sensitif finansial.

Joshi & Chawla (2024) dalam International Journal of Bank Marketing (Emerald, Scopus) dengan 744 responden menemukan bahwa keamanan yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan sikap pengguna. Kepercayaan yang terbentuk dari rasa aman inilah yang mendorong terbentuknya niat penggunaan dan pada akhirnya kenyamanan penggunaan yang berkelanjutan.

Muhtasim, Tan, Hassan, Pavel & Susmit (2022) dalam IJACSA (Scopus, CC BY 4.0, Open Access) menemukan bahwa faktor-faktor keamanan seperti

otentikasi, enkripsi, privasi data, dan kecepatan transaksi merupakan penentu utama kepuasan pengguna digital wallet. Kepuasan yang terbentuk dari keamanan ini merupakan komponen inti dari kenyamanan penggunaan—pengguna yang merasa aman akan lebih leluasa dan nyaman bertransaksi.

Ariningsih, Wijayanti & Prasaja (2022) dari konteks *e-wallet* Indonesia menemukan bahwa keamanan bersama kemudahan penggunaan merupakan dua faktor dominan yang membentuk niat penggunaan *e-wallet*. Casanova & Nugroho (2024) dalam konteks OVO di Indonesia mempertegas bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna untuk terus menggunakan *e-wallet*, dimediasi kepercayaan pengguna.

Bukti empiris paling langsung datang dari Salma & Permatasari (2025) yang menjadikan kenyamanan penggunaan sebagai variabel dependen—sama persis dengan Y penelitian ini. Mereka menemukan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penggunaan *e-wallet*. Fakriah, Iskandar & Aziz (2025) juga menegaskan bahwa keamanan adalah prediktor dominan dalam adopsi pembayaran digital di Indonesia.

2.3.4 Pengaruh Simultan Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kenyamanan Penggunaan *E-wallet* GoPay

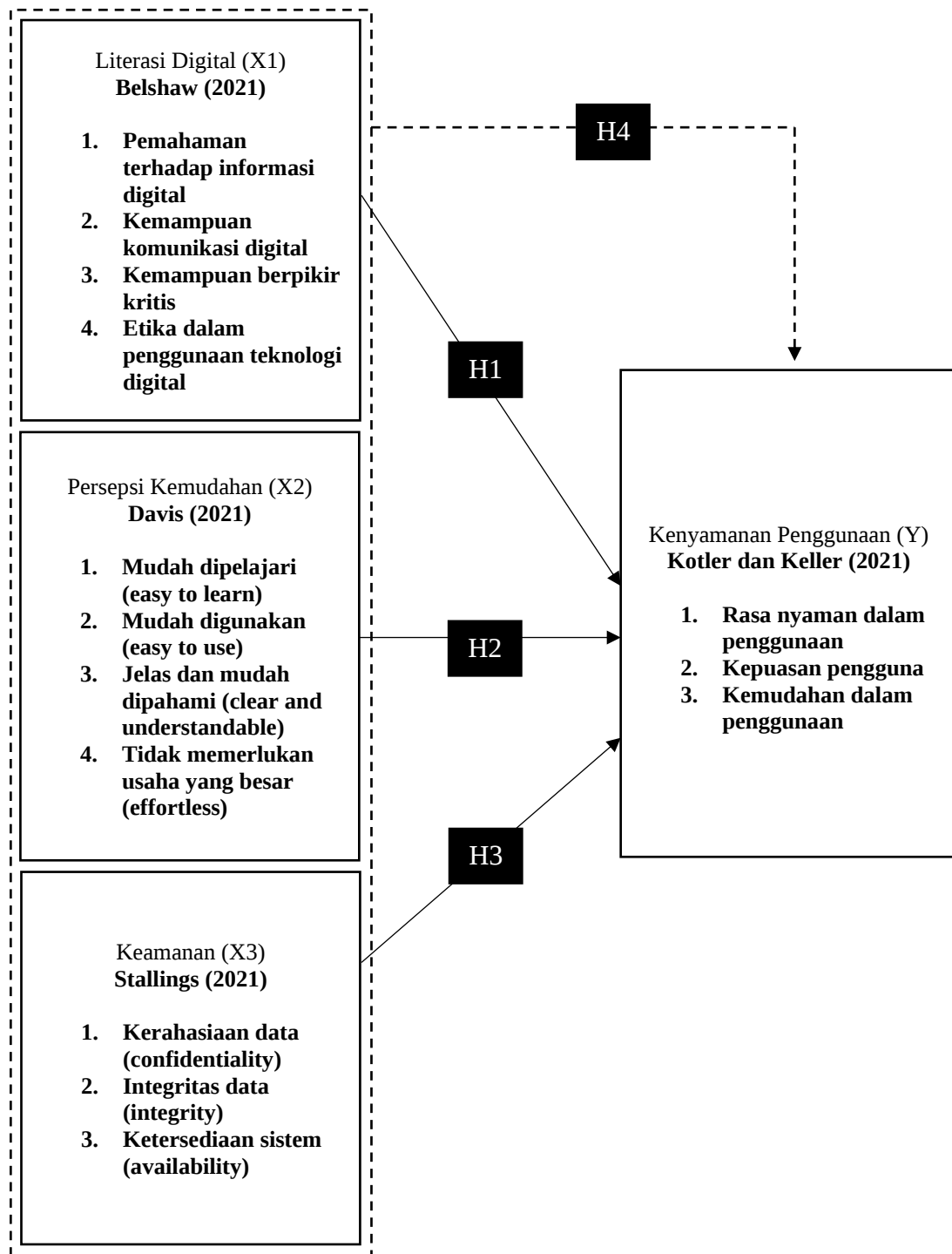
Selain pengaruh parsial, penelitian ini juga mengkaji pengaruh simultan dari ketiga variabel—literasi digital (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2), dan keamanan (X3)—secara bersama-sama terhadap kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay (Y). Argumen bahwa ketiga variabel bekerja sinergis dilandasi oleh temuan yang menunjukkan interaksi positif di antara ketiganya.

Alzahrani & Bhunia (2025) menunjukkan bahwa literasi digital berfungsi sebagai prasyarat yang memungkinkan pengguna memanfaatkan secara optimal kemudahan penggunaan yang tersedia dalam aplikasi fintech. Pengguna yang melek digital tidak hanya lebih cepat memahami cara kerja aplikasi, tetapi juga lebih mampu mengenali dan memanfaatkan fitur keamanan yang disediakan platform. Dengan demikian, X1 memiliki efek penguatan terhadap manfaat yang diperoleh dari X2 dan X3 secara bersamaan.

Ullah et al. (2022) dari *Frontiers in Psychology* membuktikan bahwa literasi digital menjadi jembatan antara kemudahan penggunaan dan niat adopsi—artinya tanpa literasi digital yang cukup, kemudahan penggunaan saja tidak cukup untuk mendorong kenyamanan pengguna. Ini menunjukkan efek sinergis antara X1 dan X2 terhadap Y.

Al-Khasawneh et al. (2024) dari *International Journal of Data and Network Science* (Scopus, Open Access) mempertegas bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan secara bersama-sama membentuk fondasi kenyamanan pengguna digital wallet. Ketika kedua faktor terpenuhi simultan, kenyamanan meningkat secara substansial melebihi kontribusi masing-masing faktor secara individual—menunjukkan efek komplementer X2 dan X3 terhadap Y.

Tian et al. (2023) memberikan bukti bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan tidak bekerja terpisah melainkan berinteraksi secara positif. Pengguna yang merasakan kemudahan sekaligus merasa aman cenderung memiliki tingkat penggunaan yang lebih intensif dan lebih nyaman. Setiawan & Tambun (2025) juga memperlihatkan bahwa kombinasi literasi digital dan keamanan memberikan dampak lebih besar secara bersama-sama terhadap penggunaan pembayaran digital di Indonesia.



Gambar 2. 1
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris. Hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang relevan. Dalam penelitian ini, hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kenyamanan penggunaan *e-wallet* GoPay. Oleh karena itu, hipotesis menjadi dasar dalam pengujian hubungan antar variabel yang diteliti.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, literasi digital diduga memiliki pengaruh terhadap kenyamanan penggunaan karena semakin tinggi kemampuan individu dalam memahami teknologi, maka semakin nyaman dalam menggunakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Apriani et al. (2023) dan Siswanti (2023) yang menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap penggunaan teknologi digital. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Literasi Digital berpengaruh terhadap Kenyamanan Penggunaan *e-wallet* GoPay.

H2 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kenyamanan Penggunaan *e-wallet* GoPay.

H3 : Keamanan berpengaruh terhadap Kenyamanan Penggunaan *e-wallet* GoPay.

H4 : Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap Kenyamanan Penggunaan *e-wallet* GoPay.