

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi *digital* yang semakin pesat di era modern telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam cara masyarakat beraktivitas dan berinteraksi. Kemudahan akses internet serta tingginya penetrasi penggunaan *smartphone* menjadikan teknologi *digital* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari – hari, sekaligus membuka peluang bagi terciptanya ekosistem *digital* yang lebih inklusif. Fenomena ini sejalan dengan hadirnya era industri 4.0 yang ditandai oleh pemanfaatan teknologi digital canggih dalam berbagai sektor, termasuk sektor ekonomi dan bisnis (Kraiwanit *et al.*, 2024).

Hadirnya transformasi *digital* 4.0 mendorong organisasi untuk menyesuaikan proses internal dan pola interaksi eksternal melalui digitalisasi, sehingga model bisnis dan perilaku penggunaan teknologi mengalami pergeseran yang signifikan. Perubahan tersebut memunculkan berbagai inovasi layanan *digital* yang semakin terintegritas dengan kehidupan masyarakat. Perkembangan ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* di Indonesia, yang menjadi faktor pendorong utama dalam meluasnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat (Adriyani *et al.*, 2024).

Kondisi ini mendorong berkembangnya berbagai layanan *digital* yang secara langsung mendukung aktivitas masyarakat, terutama dalam hal transaksi

dan sistem pembayaran. Pemanfaatan internet dan *smartphone* yang semakin intens tidak hanya mempengaruhi cara masyarakat berinteraksi dan memperoleh informasi, tetapi juga mengubah preferensi terhadap metode pembayaran yang lebih efisien, cepat, dan berbasis teknologi (Nurrahma *et al.*, 2025). Salah satu bentuk inovasi yang berkembang sebagai respons atas kebutuhan masyarakat adalah *financial technology* atau *fintech* yang hadir untuk menyediakan solusi keuangan digital yang lebih efisien dan mudah diakses.

Sektor keuangan dan teknologi memegang peranan strategis dalam perekonomian Indonesia saat ini. *Financial Technology* merupakan salah satu wujud perkembangan teknologi, *financial technology* sebagai inovasi di bidang keuangan berbasis teknologi informasi. *Fintech* berkembang sebagai layanan keuangan berbasis aplikasi yang mengandalkan sistem perangkat lunak untuk menyediakan berbagai kemudahan transaksi dan jasa keuangan secara *digital* (Moehadi *et al.*, 2023). Salah satu implementasi *fintech* yang paling banyak digunakan dalam aktivitas keuangan sehari – hari adalah dompet *digital* atau *e-wallet*.

Tabel 1.1
Persentase Layanan *Fintech* Paling Banyak Digunakan Masyarakat di Indonesia Tahun 2025

No	Keterangan	Presentase
1	Dompot <i>Digital/E-Wallet</i>	93%
2	Qris	54%
3	<i>Paylater</i>	31%
4	Pinjaman <i>Online</i>	11%
5	<i>Crowdfunding</i>	3%
6	P2P <i>Lending</i>	2%

Sumber: Goodstats (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, Survei Populix dan Indonesia *Fintech* Trends 2025 yang dilakukan oleh Jakpat terhadap 2.089 responden mengungkapkan bahwa 93% responden menggunakan dompet *digital*, menjadikannya layanan *fintech*

paling dominan, disusul oleh Qris sebesar 54% dan *paylater* sebesar 31%, sementara pinjaman *online* hanya dimanfaatkan 11% responden dan layanan seperti *crowdfunding*, *P2P lending*. Data tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan *fintech* di Indonesia masih terfokus pada layanan transaksi dasar yang praktis dan mudah diakses, sedangkan layanan keuangan yang lebih kompleks belum menjadi pilihan utama masyarakat (Husein, 2026). Kebutuhan akan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam sistem pembayaran *digital* seperti QRIS dan dompet *digital* turut membentuk perilaku konsumen, sekaligus menegaskan posisi pembayaran *digital* sebagai bagian integral dari praktik ekonomi modern (Sabrina *et al.*, 2026).

Kehadiran dompet *digital* (*e-wallet*) menjadi salah satu inovasi teknologi yang berperan penting dalam mempermudah dan mempercepat proses transaksi dalam era *digital* (Mujahidin & Rika, 2020). Dompet *digital* merupakan aplikasi berbasis perangkat lunak yang dapat dioperasikan melalui komputer maupun *smartphone* untuk mendukung pelaksanaan transaksi secara *online*. Kehadiran dompet *digital* atau *e-wallet* seperti DANA, OVO, Gopay dan Shopeepay dapat mencerminkan adanya revolusi industri 4.0, fungsi nya tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana, tetapi juga berperan sebagai penghubung pada berbagai layanan (Muhammad, 2025). Berdasarkan data dari riset Ipsos Indonesia 2026 yang berjudul “*Digital Wallet Research 2026: User Behavior & Competitive Landscape*” terdapat persentase penggunaan aplikasi *e-wallet* yang didasari dari beberapa indikator utama, sebagaimana ditunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 1.2
Persentase Penggunaan *E-Wallet* dalam Tiga Bulan Terakhir di Indonesia
Tahun 2026

No	Keterangan	Presentase
1	Shopeepay	91%
2	Gopay	67%
3	DANA	67%
4	OVO	44%

Sumber: Ipsos Indonesia (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2, perkembangan penggunaan dompet *digital* di Indonesia menunjukkan tingkat persaingan yang semakin kompetitif di antara para penyedia layanan *e-wallet*. Data Ipsos Indonesia (2026) mencatat bahwa ShopeePay menempati posisi tertinggi dengan tingkat penggunaan sebesar 91%, diikuti oleh GoPay dan DANA yang masing-masing memperoleh persentase 67%, serta OVO sebesar 44%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa adopsi dompet digital di masyarakat sudah berada pada tingkat yang tinggi dan didominasi oleh beberapa platform utama (Barus, 2026). Tingkat penggunaan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan seberapa sering pengguna memanfaatkan layanan tersebut dalam aktivitas transaksi sehari – ha ri (Yusup et al., 2025).

Selain melihat tingkat penetrasi penggunaan, frekuensi transaksi dompet *digital* per bulan juga menjadi indikator penting untuk memahami perilaku pengguna dalam kehidupan finansial sehari-hari (Pratama, 2026). Survei *Digital Wallet Research 2026: User Behavior & Competitive Landscape* menunjukkan bahwa pada indikator frekuensi transaksi bulanan, responden rata-rata melakukan 23 kali transaksi per bulan melalui ShopeePay, lebih tinggi dibandingkan dengan *platform* lain seperti OVO, GoPay, dan DANA (Pratama, 2026). Pernyataan tersebut dikemukakan oleh *Executive Director* Ipsos Indonesia, yang menegaskan bahwa perubahan tren ini mencerminkan evolusi peta persaingan dompet *digital*

yang kini tidak hanya bersaing dalam penetrasi pasar tetapi juga dalam intensitas penggunaan oleh konsumen (A. Wicaksono, 2026).

Tabel 1.3
Persentase Intensitas Penggunaan *E-Wallet* DANA Tahun 2024

No	Keterangan	Presentase
1	1x dalam satu minggu	35%
2	2x – 3x dalam satu minggu	43%
3	4x – 5x dalam satu minggu	7%
4	>5x dalam satu minggu	15%

Sumber: Penelitian Terdahulu (2024)

Meningkatnya penggunaan *e-wallet* turut menghadirkan tantangan serius, khususnya terkait perlindungan data pribadi pengguna, kemudahan penggunaan, tingkat risiko yang dirasakan serta bagaimana intensitas penggunaan pada sistem. Berdasarkan Tabel 1.3, penelitian terdahulu menyatakan bahwa intensitas penggunaan aplikasi DANA dalam satu minggu menunjukkan bahwa mayoritas responden mengakses aplikasi sebanyak 2–3 kali per pekan dengan persentase sebesar 43%, yang lebih tinggi dibandingkan pengguna yang hanya menggunakan aplikasi satu kali dalam seminggu sebesar 35%. Terdapat 15% responden yang menggunakan aplikasi lebih dari lima kali dalam satu minggu, sedangkan 7% lainnya berada pada rentang penggunaan 4–5 kali per pekan (Silvia *et al.*, 2024). Distribusi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna memiliki frekuensi interaksi yang relatif rendah. Perbedaan tingkat penggunaan serta terjadinya fenomena ini menjadi dasar yang relevan untuk meneliti lebih lanjut *platform* DANA, khususnya dalam mengidentifikasi determinasi penggunaan *digital wallet*.

E-wallet DANA merupakan perusahaan yang didirikan di Indonesia dan berkembang dengan dukungan program Indonesia merdeka. *E-wallet* DANA di

dikukung oleh investor berskala global yaitu PT. Elang Mahkota Teknologi (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas Ant Financial sebagai mitra strategis (Wahyuningsih & Nirawati, 2022) *E-wallet* DANA menempati posisi ketiga dalam tingkat preferensi penggunaan *e-wallet* setelah Shopeepay dan Gopay, kondisi tersebut justru menunjukkan adanya fenomena yang menarik untuk diteliti lebih dalam. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan suatu *platform* tidak hanya ditentukan oleh jumlah adopsi pengguna akan tetapi dari jumlah penggunaan secara aktif. Perkembangan pengguna aplikasi DANA dalam beberapa tahun terakhir pula memperlihatkan tren pertumbuhan yang relatif stabil dan signifikan, ditunjukkan oleh data sebagai berikut:

Tabel 1.4
Jumlah Adopsi Aplikasi *E-Wallet* DANA

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2020	52 Juta Pengguna
2	2021	70 Juta Pengguna
3	2022	123 Juta Pengguna
4	2023	170 Juta Pengguna
5	2024	190 Juta Pengguna
6	2025	200 Juta Pengguna

Sumber: RRI dan Redaksi9.id

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah pengguna aplikasi *e-wallet* DANA menunjukkan adanya peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan ini menandakan bahwa *e-wallet* DANA semakin banyak tingkat adopsi dan digunakan secara luas oleh masyarakat. *Director of Communications* DANA Indonesia Olavina Harapan menyatakan bahwa pada tahun 2024 *e-wallet* DANA telah menunjukkan pencapaian strategis yang menguatkan peran perusahaan dalam industri *Financial Technology (Fintech)*, dengan capaian jumlah pengguna besar (Parwanto, 2025). Akan tetapi hal ini berbeda dengan jumlah penggunaan secara aktif dari *e-wallet*

DANA, terdapat kesenjangan antara jumlah adopsi atau pengguna dengan jumlah penggunaan secara aktif dari *e-wallet* DANA, fenomena ini dapat dilihat berdasarkan data berikut:

Tabel 1.5
Jumlah Pengguna Aktif *E-Wallet* DANA Tahun 2025

No	Keterangan	Presentase
1	Pengguna Reguler	74 Juta
2	Pengguna UMKM	1 Juta

Sumber: Stabilitas.id

Jumlah adopsi *e-wallet* DANA terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tingkat penggunaan aktif oleh seluruh pengguna yang terdaftar. Berdasarkan Tabel 1.4, jumlah pengguna DANA pada tahun 2025 telah mencapai 200 juta pengguna (Parwanto, 2025), namun jika dibandingkan dengan data pada Tabel 1.3, pengguna aktif tercatat sebesar 74 juta pengguna reguler dan 1 juta pengguna UMKM (Romualdus, 2025), sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah unduhan atau adopsi dengan penggunaan secara aktif. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa tidak seluruh pengguna yang telah mengunduh atau mendaftar aplikasi secara konsisten memanfaatkan layanan DANA dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Kesenjangan tersebut diduga berkaitan dengan determinan *digital wallet* seperti kemudahan penggunaan, keamanan sistem, serta risiko yang dirasakan pengguna, yang berpotensi memengaruhi perilaku penggunaan *e-wallet* DANA.

E-wallet DANA memfasilitasi pembayaran *digital* serta transaksi non-tunai, baik secara *offline* maupun *online*, dengan proses yang cepat, praktis, dan tetap terjamin keamanannya (Khoiriyah Umul *et al.*, 2023). Beragam fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet* DANA memberikan pengguna berbagai kemudahan

dalam melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembayaran di *merchant* yang terintegritas dengan rekening bank pengguna. (Kur'aniyah & Abidin, 2023). Keberadaan fitur ini menunjukkan bahwa upaya *e-wallet* DANA dalam meningkatkan pengalaman dan mendorong penggunaan *e-wallet* secara lebih luas dalam aktivitas transaksi (Nisa, 2023). Meskipun DANA menawarkan fitur layanan yang relatif lengkap, berdasarkan survei Ipsos Indonesia (2026) posisinya masih berada jauh dibandingkan dengan *platform e-wallet* lainnya, sebagai berikut:

Tabel 1.6
Persentase *E-Wallet* yang Terhubung pada Layanan *Digital* Lain yang Sering Digunakan di Indonesia Tahun 2026

No	Keterangan	Presentase
1	Shopeepay	68%
2	Gopay	17%
3	DANA	10%
4	OVO	2%

Sumber: Ipsos Indonesia (2026)

Perkembangan ekosistem pembayaran *digital* tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga oleh tingkat keterhubungan *platform e-wallet* dengan berbagai layanan *digital* lainnya. Berdasarkan Tabel 1.6, survei Ipsos Indonesia (2026) menunjukkan bahwa ShopeePay menjadi *e-wallet* yang paling sering terhubung dengan layanan *digital* lain dengan persentase sebesar 68%, diikuti oleh GoPay sebesar 17%, DANA sebesar 10%, dan OVO sebesar 2%. Data tersebut memperlihatkan bahwa DANA masih berada di bawah kompetitor utama dalam hal integrasi dan pemanfaatan lintas *platform* oleh pengguna. Persepsi terhadap kemudahan penggunaan dalam proses *top-up* juga menjadi faktor penting dalam penggunaan aplikasi, berikut merupakan data mengenai persepsi kemudahan penggunaan:

Tabel 1.7
Persentase Persepsi Kemudahan Penggunaan dalam *Top-Up E-Wallet* di Indonesia Tahun 2026

No	Keterangan	Presentase
1	Shopeepay	54%
2	DANA	22%
3	Gopay	19%
4	OVO	5%

Sumber: Ipsos Indonesia (2026)

Berdasarkan Tabel 1.7, Persepsi Kemudahan Penggunaan dalam fitur top-up *e-wallet* di Indonesia tahun 2026 menunjukkan bahwa *e-wallet* DANA masih berada di bawah 50% dan tertinggal dibandingkan dengan competitor utama, sehingga adanya kesenjangan dengan kemudahan yang ditawarkan dengan apa yang dirasakan oleh pengguna, hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan menjadi determinan utama dalam layanan keuangan *digital* (Supriadi & Hamzah, 2026). *E-wallet* DANA menyediakan berbagai fitur transaksi yang dapat diakses dengan cepat melalui satu klik atau pemindaian *QR Code*. Kemudahan tersebut mendorong peningkatan penggunaan karena di nilai efisien dan praktis. Meskipun masih terdapat sejumlah kendala yang menyebabkan pengalaman pengguna belum sepenuhnya optimal. Kendala tersebut berkaitan dengan aspek teknis, keandalan sistem, serta kenyamanan penggunaan aplikasi. Berikut merupakan kendala yang dialami beberapa pengguna sebagai berikut:

Tabel 1.8
Ulasan Kendala Sistem *E-Wallet* DANA

No	Username	Tanggal	Ulasan	Kategori
1	@ilhamshabirann	10 Februari 2026	“Mulai sekarang mending pinda aplikasi lain yang lebih proper. Aplikasi ini sering <i>error</i> padahal baru aja di update! Uang ga masuk, gabisa transfer, gabisa <i>log in</i> , saldo tiba – tiba hilang,	Kinerja sistem & <i>Bug/Error</i> Aplikasi

Lanjutan Tabel 1.8

No	Username	Tanggal	Ulasan	Kategori
			sering tiba tiba lemot padahal pake wifi dan jaringannya bagus, sering bermasalah ni aplikasi sampah! Aplikasinya yang lemot tapi notivenya nyalahin koneksi internet penggunaanya.”	
2	@Fazgar Motivate	7 Februari 2026	“Gimana cara <i>screenshoot</i> kalo aplikasinya aja gabisa dibuka?? Stop saya pake aplikasi anda! Saya pinda ke Seabank, Blu, atau Gopay saja lebih stabil! Dan sepertinya bos DANA cuma menargetkan pasar dengan <i>gadget</i> kentang dengan sinyal internet stabil, bukan <i>gadget</i> kentang dengan sinyal yang bayarpet! tidak ramah orang kecil.”	Kinerja sistem & Stabilitas Aplikasi
3	@Rossi Dhatul	11 Februari 2026	“padahal sudah <i>clear cache</i> , pembaruan aplikasi, <i>restart</i> ulang, tapi tetep aja DANA gabisa dibuka dengan alesan jaringan bermasalah coba beberapa saat lagi!!! dan malah disuruh <i>log in</i> awal. Wooooiii kenapee luu, diaat butuh, transferan uda masuk, luu malah gabisa kocak!!.”	Akses & Log in (<i>Autentication Issue</i>)
4	@Rosmanah Imas	25 Maret 2026	“Saya kecewa, sudah beberapa hari akun DANA saya tidak bisa melakukan pembayaran apapun, sudah mencoba mengaktifkan kembali lewat <i>costumer service</i> Diana, tapi masih belum aktif, lalu bagaimana saya bisa melakukan transaksi kalo masih kendala seperti ini? Tolonglah dipercepat proses pengaktifan akunnya kembali terima kasih pihak DANA.”	Kinerja sistem
5	@hydaa1st	25 Maret 2026	“Niat mau <i>top up</i> buat <i>check out</i> aja susah banget, tulisannya ada kesalahan di sistem, dari kemarin begini terus. Udah coba buat restart hp, nunggu seharian, bersihin memori sampe <i>log out</i> terus <i>log in</i> ulang juga tetep gabisa. Mohon diperbaiki dong.”	Gangguan fitur transaksi

Sumber: Play Store (2026)

Berdasarkan Tabel 1.8 terlihat beberapa isu yang cukup sering dikeluhkan pengguna, mulai dari kegagalan proses transfer, kendala pencairan saldo, hingga hambatan saat melakukan upgrade ke DANA premium. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa fitur utama yang seharusnya mendukung kelancaran transaksi justru belum berjalan secara optimal dan masih menimbulkan ketidaknyamanan dalam penggunaan sehari – hari. Ketidaknyamanan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek kemudahan, tetapi juga memunculkan perhatian pengguna terhadap tingkat keamanan sistem aplikasi, mengingat gangguan sistem berpotensi menimbulkan risiko kerugian finansial dan penyalahgunaan data (Kur'aniyah & Abidin, 2023).

Berbagai keluhan yang muncul terkait kendala teknis dan gangguan fitur utama *e-wallet* DANA tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna terhadap layanan dompet *digital* dengan pengalaman penggunaan yang tidak konsisten dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem secara keseluruhan, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa ketika pengguna menghadapi gangguan sistem atau hambatan dalam proses transaksi, persepsi negatif terhadap layanan akan meningkat dan berpotensi menurunkan intensitas penggunaan *e-wallet*

Pertumbuhan jumlah pengguna DANA yang berlangsung secara berkelanjutan, disertai meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap aspek keamanan, kemudahan, serta risiko penggunaan, menunjukkan bahwa DANA memiliki posisi yang cukup kuat dalam industri dompet *digital* atau *e-wallet*

(Parwanto, 2025). Determinasi sejumlah permasalahan yang menjadi perhatian pengguna, terutama yang berkaitan dengan risiko dan keamanan pengguna dalam bertransaksi banyak dikeluhkan melalui *platform* distribusi aplikasi seperti *Play Store* yang mengindikasikan adanya berbagai keluhan. Berikut merupakan kendala lainnya yang dialami beberapa pengguna sebagai berikut:

Tabel 1.9
Ulasan Keamanan Penggunaan *E-Wallet* DANA

No	Username	Tanggal	Ulasan	Kategori
1	@Santra Eda Yudha	23 Maret 2026	“Log in wajah tidak muncul, ketika mau log in lagi dan lupa pin dan melakukan verifikasi tidak terjadi apa apa tetap pada menu verifikasi kode otp via Whatsapp al hasil tidak bisa log in sangat disayangkan sekali semoga dibantu pihak DANA, sangat banyak sekali keluhan seperti saya ambil data dari sosial media masih belum ada penyelesaiannya dan penanganannya semoga bisa dibantu, terima kasih.”	Verifikasi & Keamanan Akun
2	@Dicky Kurnia Sandi	11 Maret 2026	“Keamanan aplikasi ini sangat minim, akun dengan mudah diretas. Dan saldo tiba – tiba hilang tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu. Sudah 2 minggu lapor ke pihak DANA, sampai saat ini masih belum ada kepastian. Hanya berbelit – belit, tah via aplikasi, e-mail, Instagram sama aja. Jadi apa kabar dengan slogan jaminan 100% uang kembali?”	Keamanan transaksi & kehilangan saldo
3	@Siti Albarka5	28 Maret 2026	“Duit hilang selalu, padahal pembayaran berhasil qris tetapi pihak merchant belum menerimanya sedangkan duitnya sudah dipotong, dan tidak ada penyelesaiannya sama sekali.	Kehilangan saldo
4	@Riskika Arbintang P	1 April 2026	“Tiba – tiba ada transaksi dari ifenetool padahal kita belum pernah beli/berlangganan bahkan gapunya akunya,	

Lanjutan Tabel 1.9

No	Username	Tanggal	Ulasan	Kategori
			udah beberapa user dana juga kena.”	
5	@bib channel	2 April 2026	“Aplikasi ini tidak terbukti keamanannya, sudah banyak hacker yang bisa meretas semua akun termasuk akun saya telah diretas sudah berganti pin berkali – kali juga tetap diretas kami sudah menghubungi pihak DANA dan tidak membuahkan hasil aplikasi ini buruk saldo di DANA saya hilang semua.”	Keamanan saldo & penyalahgunaan akun

Sumber: Play Store (2026)

Berdasarkan Tabel 1.9, muncul isu yang cukup krusial terkait keamanan penggunaan e-wallet DANA, terutama dari banyaknya keluhan mengenai saldo yang tiba – tiba hilang atau transaksi yang tidak dikenali. Adanya ulasan ini memperlihatkan ketidaksesuaian antara sistem keamanan yang dijanjikan dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh sebagian pengguna, sehingga menimbulkan rasa tidak aman dalam bertransaksi. *E-wallet* DANA memiliki standar keamanan yang setara dengan perbankan untuk meminimalkan risikonya (Abrilia & Tri, 2020). Fenomena mengenai kekhawatiran dari terjadinya risiko risiko buruk mengenai *e-wallet* DANA juga terlihat pada komentar beberapa postingan sebagaimana terlihat dalam gambar berikut:

Tabel 1.10
Ulasan Kekhawatiran Risiko Penggunaan *E-Wallet* DANA

No	Username	Tanggal	Ulasan	Kategori
1	@Permana Norcahyo	1 April 2026	“Risiko besar kalo <i>top up</i> dan kirim sesama DANA cuma kelihatan huruf akhir. Sementara aplikasi Gopay & Shopeepay kalau antar sesama aplikasi keluar nama lengkap, tidak ada kerjasama bank utama seperti Gopay & Jago, Shopee & Seabank jadi <i>top up</i> ngisi mahal.”	Risiko operasional (kesalahan transaksi)

Lanjutan Tabel 1.10

No	Username	Tanggal	Ulasan	Kategori
2	@Neng Astrii	26 Maret 2026	“DANA kenapa sih padahal biasanya kirim – kirim gaada masalah apapun kemaren sata kirim <i>e-wallet</i> malah pending sampe sekarang masih belum ke kirim, ke kirim engga, uangnya juga ga balik lagi, udah chat bantuan tapi ga ngebantu sama sekali gimana solusinya.”	Risiko kegagalan transaksi (operasional)
3	@Rizal Zulfikar	29 Maret 2026	“ <i>Refund</i> QRIS saya belum kembali lebih dari 4 hari padahal status <i>rejected</i> . Tiket ditutup tanpa solusi. Sudah DM Instagram sesuai arahan tapi belum ada penyelesaian. Saldo masih belum kembali.”	Risiko keterlambatan pengembalian dana
4	@YT ChucChin	24 Maret 2026	“Sudah hampir satu bulan, pemindahan akun selalu gagal live chat pun sulit. Giliran sudah bisa live solusinya gaada sampe sekarang saldo di akun DANA saya tidak bisa diambil. Buat laporan ini itu tidak ada tanggapan, dana makin parah.”	Risiko akses & kehilangan dana
5	@Siti Albarka5	28 Maret 2026	“Hati – hati jangan mau pakai aplikasi DANA sungguh tidak aman. Terutama DANA cicil, saya tidak menggunakan tetapi bisa muncul tagihan berjalan dan kalau terlambat bayar pasti terkena denda. Sungguh merugikan. Saldo yang ada juga ditarik habis dengan sendirinya tidak ada sisa padahal melebihi tagihan.”	Risiko finansial

Sumber: Play Store (2026)

Berdasarkan Tabel 1.10, terdapat ulasan pengguna yang menunjukkan adanya kendala keamanan pada *e-wallet* DANA, khususnya terkait fenomena hilangnya saldo pengguna secara tiba – tiba. Kondisi ini mencerminkan munculnya kekhawatiran pengguna terhadap risiko penggunaan serta adanya

perbedaan antara keamanan yang dijanjikan oleh penyedia layanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh sebagian pengguna (Kur'aniyah & Abidin, 2023). Keamanan penggunaan dalam transaksi dan sistem menjadi perhatian utama dalam layanan dompet *digital* (Ivanova & Kim, 2022). Secara sistem, *e-wallet* DANA telah menerapkan standar keamanan yang setara dengan perbankan untuk meminimalkan risiko transaksi *digital*.

Komentar pengguna pada media sosial juga mencerminkan meningkatnya persepsi risiko penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet* DANA. Risiko yang dirasakan pengguna tidak hanya berupa risiko finansial akibat hilangnya saldo, tetapi juga risiko sistem DANA, risiko keamanan data pribadi. Persepsi risiko yang tinggi dapat menimbulkan rasa khawatir dan kehati-hatian berlebihan dalam menggunakan layanan keuangan *digital* (Kraiwanit *et al.*, 2024). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan *fintech* secara berkelanjutan (Zahra *et al.*, 2024).

E-wallet DANA mengembangkan strukturnya dengan standar keamanan yang setara dengan yang ada pada perbankan, didukung oleh *Data Processing Center* (DPC) dan *Data Recovery Center* (DRC) yang berlokasi di Indonesia (Dina Abrilia & Tri, 2020). Ini memungkinkan *E-Wallet* DANA untuk menjamin keandalan sistem sekaligus skalabilitas transaksi yang tinggi. *E-Wallet* DANA menawarkan berbagai fitur keamanan, seperti penggunaan kode autentikasi, PIN untuk proses masuk dan transaksi, dan *DANA Protection*, yang melindungi transaksi pengguna (Wahyuningsih & Nirawati, 2022).

Adanya sistem perlindungan tambahan seperti *DANA Protection* tidak menjamin rendahnya terjadi berbagai risiko transaksi dan penggunaan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada pengguna *e-wallet* DANA mengenai saldo yang hilang, kesulitan *upgrade* ke DANA premium, adanya *bug (error)* serta adanya hambatan masuknya saldo ini masih menjadi perhatian di kalangan pengguna terutama pada Generasi Z sebagai generasi yang tumbuh secara bersamaan dengan pertumbuhan digitalisasi (Nurrahma *et al.*, 2025).

Generasi Z memegang peran penting dalam mendorong perkembangan digitalisasi di tingkat global, mengingat karakteristik mereka yang lekat dengan teknologi *digital*. Sebagai generasi yang tumbuh bersama kemajuan teknologi, Generasi Z menunjukkan tingkat adaptasi dan kemampuan inovasi yang relatif tinggi dalam memanfaatkan berbagai bentuk teknologi *digital* termasuk penggunaan *e-wallet* (Herzallah *et al.*, 2025). Penggunaan *e-wallet* di Indonesia umumnya mensyaratkan batas usia minimum 17 tahun (Windasari *et al.*, 2022). Berikut merupakan data jumlah Generasi Z di Indonesia:

Tabel 1.11
Presentase Penduduk Indonesia Berdasarkan Generasi Tahun 2025

Keterangan	Presentase
Pre Boomer (<1945)	1,87%
Baby Boomer (1946-1964)	11,56%
Generasi X (1965-1980)	21,88%
Generasi Milenial (1981-1996)	25,87%
Generasi Z (1997-2012)	27,94%
Gen Alpha (2013-2025)	10,88%
Total	100,00%

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Berdasarkan Tabel 1.8 hasil sensus penduduk tahun 2025, struktur demografi Indonesia menunjukkan bahwa mayoritas penduduk didominasi oleh kelompok usia muda, khususnya Generasi Z sebagai kelompok dengan proporsi terbesar, yaitu sekitar 27,94 persen dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 270,20 juta jiwa, atau setara dengan kurang lebih 71,5 juta jiwa (Nurhanisah, 2025). Dominasi Generasi Z ini menempatkan kelompok usia muda sebagai faktor

penting dalam perkembangan sosial dan ekonomi digital di Indonesia. Generasi Z tumbuh dan berkembang seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi digital, sehingga memiliki tingkat literasi teknologi yang tinggi serta intensitas penggunaan internet dan smartphone yang kuat (Ivanova & Kim, 2022). Kondisi tersebut mendorong Generasi Z menjadi kelompok yang adaptif terhadap berbagai inovasi berbasis teknologi, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan digital seperti *e-wallet*.

Karakteristik Generasi Z yang tumbuh dan berkembang seiring pesatnya kemajuan teknologi menjadikan kelompok ini sebagai pengguna utama sekaligus pasar strategis dalam pemanfaatan layanan digital (Nurhanisah, 2025). Kedekatan Generasi Z dengan perangkat digital serta internet mendorong tingginya intensitas penggunaan berbagai aplikasi berbasis teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Fenomena tersebut juga terlihat di Provinsi Jawa Barat yang tercatat sebagai salah satu wilayah dengan populasi Generasi Z yang cukup banyak, khususnya di Kota Bandung (Nurhaliza & Wardhana, 2023). Berikut merupakan data penduduk berdasarkan Generasi di Jawa Barat:

Tabel 1.12
Persentase Penduduk Jawa Barat Berdasarkan Generasi Tahun 2025

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pre Boomer (<1945)	1.234.016	2,39%
Baby Boomer (1946-1964)	7.547.358	14,58%
Generasi X (1965-1980)	10.916.352	21,08%
Generasi Milenial (1981-1996)	11.797.950	22.79%
Generasi Z (1997-2012)	12.781.161	24.69%
Gen Alpha (2013-2025)	7.496.565	14,48%
Total	51.775.402	100,00%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2025)

Berdasarkan Tabel 1.9, Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2025 semester 1 menunjukkan bahwa Generasi Z merupakan kelompok

dengan jumlah terbesar di Provinsi Jawa Barat, yaitu sebanyak 13 juta jiwa atau 24, 69% dari total populasi 52 juta penduduk. Dominasi Generasi Z ini menunjukkan bahwa struktur demografis Jawa Barat didominasi oleh kelompok usia yang tumbuh dan berkembang di era digital (Sari, 2022), Kondisi ini menjadikan Kota Bandung sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji perilaku penggunaan layanan *digital* pada Generasi Z, sebagaimana ditunjukkan pada data jumlah Generasi Z di Kota Bandung berikut ini. Berikut merupakan data jumlah Generasi Z di Kota Bandung:

Tabel 1.13
Jumlah Generasi Z di Kota Bandung 2024

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
15 - 19	102.936	97.094	200.030
20 - 24	104.518	102.112	206.630
25 - 29	101.712	100.864	202.576
Total	309.166	300.070	609.236

Sumber: Kota Bandung Dalam Angka 2025

Berdasarkan Tabel 1.10 Generasi Z di Indonesia paling banyak berasal dari Provinsi Jawa Barat, dengan jumlah sekitar 12,9 juta jiwa (Prasetyo Yoga, 2024). Generasi Z mempunyai jumlah yang cukup banyak di Kota Bandung, yaitu sekitar 609 ribu jiwa dan sebagian besar dari mereka adalah pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda (Nudhyana *et al.*, 2024) dari total penduduk sekitar 2,5 juta jiwa. Karakter Generasi Z yang sangat dekat dengan digital membuat mereka menjadi pengguna aktif di berbagai layanan aplikasi, termasuk dompet digital atau *e-wallet* (Ramadhani, 2025)..

Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan dan risiko penggunaan terhadap penggunaan *e-wallet*, peneliti melakukan studi kepustakaan dengan menelaah berbagai penelitian terdahulu

yang relevan. Salah satu penelitian dilakukan oleh Kur'aniyah dan Abidin (2023) berjudul “*Analisis Faktor Kemudahan dan Risiko Terhadap Penggunaan E-Wallet (Studi pada Aplikasi DANA)*” menemukan bahwa kemudahan sistem berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan aplikasi pembayaran *digital*, tetapi penelitian ini belum difokuskan pada kelompok generasi Z dan meneliti di Kota Bandung. Penelitian lain oleh Bayu dan Henry (2023) berjudul “*Perilaku Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Z di Bogor*” menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-wallet*.

Penelitian oleh Kraiwanit *et al.*, (2024) berjudul “*Digital Wallet Dynamics: perspectives on Potential Worldcoin Adoption Factors in a Developing Country's FinTech Sector.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko yang dirasakan berpengaruh signifikan dalam mendorong adopsi *digital wallet*, sementara kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan. Penelitian tersebut menggunakan objek Worldcoin dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga hasilnya belum secara spesifik merepresentasikan konteks *e-wallet* berbasis aplikasi lokal seperti DANA yang memiliki karakteristik pengguna, serta tingkat persaingan yang berbeda.

Penelitian oleh Hassan *et al.*, (2025) berjudul “*Decentralized fintech platforms adoption intention in cyber risk environment among GenZ: A dual-method approach using PLS-SEM and necessary condition analysis.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko dan ancaman keamanan digital

berperan penting dalam memengaruhi minat penggunaan untuk mengadopsi teknologi *fintech*. Penelitian ini masih berfokus pada konteks *fintech* terdesentralisasi dan risiko teknologi secara umum, dan belum mengkaji secara komprehensif selain itu penelitian ini tidak menggunakan variabel kemudahan.

Penelitian lain oleh Wahyuningsih dan Nirawati (2022) berjudul “*Pengaruh Kemudahhan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi DANA*” menegaskan pentingnya keamanan sistem dalam penggunaan *e-wallet*, namun masih memfokuskan analisis pada dua variabel independen saja. Penelitian Andrini dan Taufiq (2024) berjudul “*Determinants of E-wallet DANA Usage in Generation Z: Proving the UTAUT-2 Model*” menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z lebih dipengaruhi oleh faktor keamanan dan kepercayaan, namun penelitian tersebut masih berfokus pada niat penggunaan (*behavioral intention*) berbasis model UTAUT-2 dan belum mengkaji secara spesifik penggunaan aktual sistem dengan variabel kemudahan, keamanan dan risiko sebagai determinan utama dengan konteks wilayah Kota Bandung.

Berdasarkan permasalahan, fenomena dan keterbatasan yang telah dijelaskan, tingkat penggunaan *e-wallet* DANA dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem aplikasi. Meskipun jumlah penggunaan terus meningkat masih ditemukan berbagai kendala teknis seperti kesulitan penggunaan fitur, error (*bug*) kehilangan saldo, dan keterlambatan transaksi (Charliana, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa determinan kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan dan risiko penggunaan berperan penting dalam membentuk tingkat penggunaan *e-wallet* DANA. Berdasarkan hal

tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “**Determinan Penggunaan *Digital Wallet* Terhadap *E-Wallet* Dana Di Kota Bandung pada Generasi Z**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Sub bab ini memaparkan berbagai faktor yang diduga menjadi permasalahan dalam penelitian dan berpotensi mempengaruhi tingkat penggunaan *e-wallet* DANA. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti kemudian mengidentifikasi serta merumuskan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan antara jumlah adopsi *e-wallet* DANA dengan jumlah pengguna secara aktif yang lebih rendah.
2. Penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan Generasi Z di Kota Bandung belum menunjukkan data tingkat penggunaan yang bervariasi meskipun jumlah penggunaan di Indonesia terus meningkat.
3. *E-wallet* DANA masih berada di posisi ketiga dibandingkan dengan kompetitor lainnya.
4. Tidak seluruh pengguna menunjukkan intensitas penggunaan yang tinggi dalam penggunaan mingguan.
5. Kemudahan penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

6. Masih ditemukan kendala teknis dalam penggunaan fitur DANA, seperti gangguan sistem dan keterlambatan transaksi.
7. Keamanan penggunaan *e-wallet* DANA masih menjadi perhatian sebagian pengguna.
8. Kasus kehilangan saldo dan dugaan akses tidak sah pada akun menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan sistem.
9. Risiko penggunaan *e-wallet* DANA masih dirasakan oleh pengguna dalam proses transaksi *digital*.
10. Terdapat perbedaan antara keamanan yang ditawarkan sistem DANA dengan pengalaman penggunaan yang dirasakan pengguna.
11. Faktor kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan dan risiko penggunaan diduga berpengaruh terhadap tingkat penggunaan *e-wallet* DANA.
12. Penelitian mengenai determinan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung masih terbatas.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Rumusan Masalah Deskriptif
 - a. Bagaimana Kondisi Kemudahan Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - b. Bagaimana Kondisi Keamanan Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

- c. Bagaimana Tingkat Risiko yang Dirasakan dalam Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - d. Bagaimana Tingkat Perilaku Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
2. Rumusan Masalah Verifikatif
- a. Seberapa Besar Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - b. Seberapa Besar Pengaruh Keamanan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - c. Seberapa Besar Pengaruh Risiko Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - d. Seberapa Besar Pengaruh Determinan *Digital Wallet* terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

- 1. Rumusan Masalah Deskriptif
 - a. Kondisi Kemudahan Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - b. Kondisi Keamanan Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
 - c. Tingkat Risiko yang Dirasakan dalam Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

- d. Tingkat Perilaku Penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

2. Rumusan Masalah Verifikatif

- a. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
- b. Pengaruh Keamanan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
- c. Pengaruh Risiko Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.
- d. Pengaruh Determinan *Digital Wallet* terhadap Penggunaan *E-Wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan di berbagai aspek, baik secara teoritis maupun secara praktis dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti tetapi juga berguna bagi mereka yang membacanya. Adapun kegunaan teoritis dan kegunaan praktis penelitian ini sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademi

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah:

- 1. Memberikan kontribusi dalam perluasan pengembangan pengetahuan akademik, khususnya pada kajian Ilmu bisnis *digital*.

2. Menambahkan referensi ilmiah terkait pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi *digital*, terutama pada konteks penggunaan *e-wallet*.
3. Menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan objek maupun penelitian yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis/Empiris

Penelitian ini menjelaskan bahwa hasil penelitian bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecah masalah yang berhubungan dengan topik atau tema sentral dari suatu penelitian, hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak yang peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penyedia layanan berbasis *digital*, khususnya *e-wallet* dalam memahami determinan yang mempengaruhi penggunaan sistem aplikasi oleh pengguna.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi oleh pelaku usaha dan pengelola sistem agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sistem.
3. Hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan untuk evaluasi terkait kualitas layanan teknologi *digital*.