

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada dasarnya berisi mengenai pembahasan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian secara terpisah dan mendalam dengan berlandaskan teori yang relevan. Keberadaan teori menjadi unsur penting agar penelitian memiliki dasar konseptual yang kuat dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2023:84), teori merupakan kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis untuk memahami suatu fenomena melalui penjelasan hubungan antarvariabel, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menjelaskan serta memprediksi fenomena yang terjadi.

Penyusunan kajian pustaka dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan pengelompokan teori berdasarkan tingkat keumumannya. Teori pada tingkat paling umum (*grand theory*) yang digunakan adalah teori manajemen, yang memberikan landasan konseptual mengenai bagaimana organisasi mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki, termasuk bisnis *digital*. Teori tingkat menengah (*middle range theory*) yang digunakan adalah bisnis *digital* yang berfokus pada pemanfaatan teknologi *digital* dalam mendukung aktivitas dan pola interaksi pengguna dengan sistem *digital*. Pada tingkat terapan (*applied theory*), penelitian ini menggunakan *Extended Unified Theory of*

Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang digunakan teori-teori yang secara langsung berkaitan dengan variabel penelitian.

Melalui penyusunan kajian pustaka yang terstruktur, penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan keterkaitan antara landasan teori dan variabel yang diteliti secara lebih utuh, sehingga dapat membantu menjawab permasalahan penelitian secara komprehensif.

2.1.1 Manajemen

Manajemen berfungsi untuk menganalisis, merancang, serta membangun konsep kerja sebelum akhirnya melakukan identifikasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi (Nuramaliah, 2025). Manajemen berperan penting sebagai kerangka pengambilan keputusan dalam memastikan tujuan organisasi dapat dicapai secara terarah dan sistematis. Manajemen yang efektif merupakan hasil dari pemikiran dan tindakan manusia dalam mengelola organisasi. Organisasi yang didukung oleh fasilitas dan sumber daya keuangan yang memadai, kualitas pengelolaan tetap ditentukan oleh kemampuan manusia dalam mengambil keputusan dan bertindak secara cepat.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris “*to manage*”, yang berarti mengelola, mengurus, mengendalikan, mengusahakan, serta memimpin. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Manajemen diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Kegiatan manajemen dalam suatu organisasi diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan manajerial dilakukan melalui proses analisis, perancangan, serta penyusunan konsep kerja, yang kemudian diikuti dengan tahap identifikasi

terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan organisasi. Berdasarkan pernyataan ini, terdapat beberapa definisi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli:

George R Terry yang dialihbahasakan oleh Yusuf *et al.*, (2023:20), mendefinisikan bahwa:

“Manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendalian, dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya.”

Griffin (2021:3) mengemukakan bahwa:

“Management can be defined as a set of activities (including planning and decision making, organizing, leading and controlling) directed at an achieving organizational goals in an efficient and affective manner.” Yang memiliki arti manajemen dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Kinicki dan Williams (2020:5) mengemukakan bahwa:

“Management is defined as the pursuit of organizational goals efficiency and effectively by integrating the work of people through planning, organizing, leading and controlling the organization’s resources.” Yang memiliki arti manajemen didefinisikan sebagai upaya capaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif melalui integrasi pekerjaan orang – orang dengan perencanaan, pengorganisasian, pemimpin, dan pengendalian sumber daya organisasi.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian yang dilakukan secara terintegrasi untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini menuntut kemampuan untuk mengoordinasikan pekerjaan orang lain serta mengelola berbagai sumber daya

yang dimiliki organisasi secara tepat, agar setiap aktivitas dapat berjalan selaras dan terarah.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan dalam proses pengelolaan organisasi, dimana setiap kegiatan dijalankan sesuai dengan peran dan fungsinya masing – masing serta melalui tahapan yang saling berkaitan.

Menurut Griffin (2021:7-8) terdapat empat elemen dari fungsi manajemen yaitu:

1. Perencanaan dan pengambilan keputusan

Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan organisasi sekaligus penentuan strategi yang paling tepat untuk mencapainya. Pengambilan keputusan menjadi bagian yang dilakukan melalui pemilihan alternatif tindakan terbaik dari berbagai opsi yang tersedia.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan menyusun dan mengelompokkan aktivitas serta sumber daya yang dimiliki organisasi agar pelaksanaan kerja dapat berjalan secara terstruktur dan efektif.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan mencakup serangkaian upaya untuk mengarahkan, memotivasi, dan memengaruhi anggota organisasi agar berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan proses pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja organisasi guna memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan

rencana. Manajer dapat melakukan penyesuaian atau tindakan korektif agar pencapaian tujuan organisasi tetap sesuai dengan waktu dan standar yang ditentukan.

Berdasarkan uraian fungsi manajemen tersebut, manajemen dapat dipahami sebagai proses yang tersusun dan saling berkesinambungan dalam mengelola organisasi. Tahapan ini dimulai dari perencanaan, yaitu penetapan tujuan serta penentuan langkah yang akan ditempuh untuk mencapainya. Pengorganisasian dilakukan dengan mengatur tugas dan sumber daya agar kegiatan dapat berjalan secara efektif. Kepemimpinan berperan dalam mengarahkan dan mendorong anggota organisasi untuk bekerja sesuai tujuan, sedangkan pengendalian dilakukan untuk memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai rencana serta melakukan perbaikan apabila diperlukan.

2.1.1.3 Ruang Lingkup Manajemen

Menurut Griffin (2021:33-39) Lingkungan manajemen merupakan keseluruhan kondisi dan kekuatan yang memengaruhi cara organisasi menjalankan operasional, mengambil keputusan, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemahaman terhadap lingkungan manajemen menjadi hal yang penting bagi manajer karena lingkungan tersebut membentuk peluang, ancaman, batasan, dan potensi keberhasilan organisasi. Lingkungan manajemen dibedakan menjadi lingkungan eksternal dan lingkungan internal, yang keduanya saling berhubungan dan perlu dikelola secara terintegrasi.

1. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal mencakup seluruh faktor yang berada di luar organisasi dan tidak berada dalam kendali langsung manajemen, namun

memiliki pengaruh besar terhadap kinerja organisasi. Lingkungan eksternal dapat dibagi menjadi dua kelompok utama yaitu, lingkungan umum dan lingkungan tugas.

a. Lingkungan umum

Lingkungan umum mencerminkan kondisi makro yang memengaruhi organisasi secara tidak langsung, yang terdiri dari beberapa dimensi berikut:

1) Dimensi ekonomi

Dimensi ekonomi berkaitan dengan kondisi perekonomian yang memengaruhi daya beli, tingkat inflasi, suku bunga, serta stabilitas usaha. Perubahan kondisi ekonomi dapat berdampak pada perencanaan dan keberlangsungan operasional organisasi.

2) Dimensi teknologi

Dimensi Teknologi mencakup perkembangan metode, proses, dan inovasi yang digunakan untuk mengubah sumber daya menjadi produk atau jasa. Kemajuan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja, namun juga menuntut organisasi untuk terus beradaptasi agar tetap relevan.

3) Dimensi politik dan hukum

Dimensi ini berhubungan dengan kebijakan pemerintah, regulasi, serta stabilitas politik yang mengatur aktivitas organisasi. Ketentuan hukum menentukan batasan operasional, sedangkan kondisi politik dapat memengaruhi iklim usaha dan pengambilan keputusan strategis.

b. Lingkungan tugas

Lingkungan tugas merupakan bagian dari lingkungan eksternal yang berhubungan langsung dengan kegiatan operasional organisasi dan memberikan pengaruh yang lebih spesifik.

1) Pesaing

Pesaing adalah organisasi lain yang bersaing dalam memperoleh sumber daya yang sama, khususnya pelanggan. Tingkat persaingan memengaruhi strategi organisasi organisasi dalam hal harga, kualitas dan posisi pasar.

2) Pelanggan

Pelanggan merupakan pihak yang menggunakan dan membayar produk atau jasa organisasi. Perubahan kebutuhan, preferensi, dan perilaku pelanggan secara langsung berdampak pada permintaan dan keberhasilan organisasi.

3) Pemasok

Pemasok menyediakan berbagai sumber daya penting seperti bahan baku, informasi, tenaga kerja, dan modal. Hubungan yang baik dengan pemasok berperan dalam menjaga kelancaran kesinambungan operasional.

4) Regulator

Regulator adalah pihak yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi aktivitas organisasi. Keberadaan regulator menuntut organisasi untuk mematuhi peraturan dan menyesuaikan praktik operasional sesuai ketentuan yang berlaku.

5) Mitra Strategis

Mitra strategis merupakan organisasi yang menjalin kerja sama untuk saling melengkapi sumber daya dan keahlian. Kemitraan ini membantu organisasi dalam berbagai risiko serta memperluas jangkauan pasar.

2. Lingkungan Internal

Selain dipengaruhi oleh faktor eksternal, organisasi juga dipengaruhi oleh lingkungan internal yang berada dalam kendali manajemen.

e. Pemilik

Pemilik merupakan pihak yang memiliki kepentingan terhadap arah, tujuan, dan kinerja organisasi. Struktur kepemilikan dapat memengaruhi kebijakan dan strategi yang dijalankan manajemen.

f. Dewan direksi

Dewan direksi berperan dalam mengawasi kinerja manajemen serta memastikan organisasi dikelola sesuai prinsip tata kelola yang baik dan kepentingan pemegang saham.

g. Karyawan

Karyawan menjadi unsur utama dalam menjalankan aktivitas organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan kinerja organisasi.

h. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik mencakup lokasi, desain, dan kondisi tempat kerja. Pengaturan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, motivasi, serta efektivitas kerja karyawan.

2.1.2 Bisnis *Digital*

Bisnis *digital* berkembang dalam berbagai bidang seiring kemajuan teknologi yang semakin mudah diakses dan dimanfaatkan, sehingga membuka peluang terciptanya beragam bentuk usaha baru. Pengembangan bisnis *digital* ini menuntut pengetahuan dan keterampilan khusus, terutama dalam penguasaan teknologi dan kemampuan berinovasi. Masyarakat dituntut untuk terus beradaptasi dengan perubahan teknologi agar mampu bertahan dan bersaing dalam lingkungan usaha yang dinamis (Agit *et al.*, 2023).

Bisnis *digital* merupakan bentuk usaha yang berkembang seiring dengan pesatnya disrupsi teknologi dalam sektor ekonomi. Perkembangan ini mendorong terjadinya perubahan pada cara perusahaan menjalankan aktivitas bisnis serta cara masyarakat berinteraksi dalam proses transaksi. Pemanfaatan teknologi *digital* menjadikan transaksi semakin praktis, cepat, terintegrasi dengan kehidupan sehari – hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa bisnis *digital* menjadi bagian penting dalam transformasi ekonomi modern. Terdapat pengertian bisnis *digital* yang dikemukakan oleh para ahli:

O'Brien yang dialihbahasakan oleh Pandiangan *et al.*, (2024:2) menyatakan bahwa:

“Bisnis *digital* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta internet untuk memfasilitasi, mengkomunikasikan, dan mengkolaborasikan perusahaan dalam proses bisnis berbasis *world wide web* dalam infrastruktur perusahaan dan untuk berhubungan langsung dengan pembeli dan mitra bisnis.”

Pernyataan ini menekankan pada pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses bisnis, khususnya dalam memfasilitasi komunikasi, kolaborasi, serta integrasi antara perusahaan dengan pelanggan dan mitra bisnis melalui pemanfaatan internet dan sistem berbasis *digital*.

Sejalan dengan hal tersebut, Wirtz (2024:22) menyatakan bahwa:

“Digital business is the initiation and the partial or full support, transaction, and maintenance of service exchange processes between economic partners through information technology (electronic networks). The aim is to perform economic processes more efficiently and effectively.” Yang memiliki arti bisnis digital adalah inisiasi dan dukungan sebagian atau penuh, transaksi, serta pemeliharaan proses pertukaran layanan antara mitra ekonomi melalui teknologi informasi (jaringan elektronik). Tujuannya adalah untuk melaksanakan proses ekonomi secara lebih efisien dan efektif.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Musnaini *et al.*, (2020:11) bahwa:

“Bisnis digital atau bisnis online adalah bisnis riil yang menggunakan teknologi sebagai keunggulan dalam operasi internal dan eksternal. Teknologi informasi telah mengubah infrastruktur dan operasi bisnis sejak internet menjadi tersedia secara luas untuk bisnis dan individu.”

Berdasarkan definisi ini, bisnis *digital* dapat diartikan sebagai jenis usaha yang menggunakan teknologi informasi dan internet secara keseluruhan untuk membantu, melaksanakan dan menjaga proses bisnis dan pertukaran layanan antara pelaku ekonomi. Penggunaan teknologi *digital* tidak hanya berfungsi untuk mempermudah komunikasi dan kerja sama antar perusahaan dengan pelanggan serta mitra bisnis, tetapi juga menjadi keunggulan utama dalam operasional, baik secara internal maupun eksternal.

2.1.2.1 Ruang Lingkup Bisnis Digital

Bisnis *Digital* menjangkau berbagai sektor, semakin mudahnya akses dan pemanfaatan teknologi membuka peluang lahirnya banyak model bisnis baru. Berbagai bentuk bisnis digital yang berkembang saat ini berbasis pada teknologi dan dijalankan secara penuh atau sebagian besar melalui sistem digital, sehingga memiliki potensi untuk tumbuh dan berkontribusi secara signifikan terhadap perekonomian. Agit *et al.*, (2023:39-41) menyatakan bahwa terdapat jenis – jenis bisnis *digital* diantaranya sebagai berikut:

1. *E – Commerce*

E – Commerce adalah bentuk usaha yang memudahkan proses pembelian produk atau jasa melalui media *digital* atau *platform online*. *E – commerce* mencakup segala kegiatan jual beli dan promosi barang serta jasa yang dilakukan dengan memakai sistem elektronik seperti internet dan jaringan komputer.

2. *Digital Marketing*

Digital marketing merupakan pendekatan pemasaran yang memanfaatkan berbagai saluran dan *platform* berbasis *digital* untuk mempromosikan produk, layanan, maupun merek kepada audiens sasaran.

3. Afiliasi

Afiliasi merupakan model bisnis di mana individu atau pihak tertentu bekerja sama dengan perusahaan untuk mempromosikan produk atau layanan melalui tautan khusus.

4. Konten *Digital*

Konten *digital* merujuk pada berbagai bentuk informasi atau materi yang diproduksi dan disebarluaskan dalam format *digital* melalui media daring. Konten ini dapat berupa teks, gambar, audio, video, infografis, maupun bentuk visual lainnya yang dapat diakses dan dibagikan melalui internet.

5. SEO (*Search Engine Optimization*)

Search Engine Optimization (SEO) merupakan rangkaian strategi dan teknik yang diterapkan untuk meningkatkan visibilitas dan peringkat suatu situs web pada hasil pencarian mesin telusur seperti Google. Upaya ini bertujuan agar situs web lebih mudah ditemukan oleh pengguna melalui pencarian organik, sehingga potensi kunjungan dan akses terhadap informasi atau produk yang ditawarkan dapat meningkat.

6. *Fintech (Financial Technology)*

Financial Technology atau *fintech* mengacu pada industri yang memanfaatkan inovasi teknologi untuk mentransformasi cara masyarakat mengakses, mengelola, dan melakukan transaksi keuangan. *Fintech* mengintegrasikan layanan keuangan dengan teknologi informasi untuk menciptakan produk dan layanan baru yang menekankan efisiensi, kemudahan akses, serta pengalaman pengguna yang lebih baik. Perkembangan *fintech* turut mengubah mekanisme operasional industri keuangan secara signifikan.

2.1.2.2 Unsur – Unsur Bisnis *Digital*

Bisnis *digital* hadir sebagai pendekatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan internet untuk mendukung keseluruhan proses bisnis tidak hanya dalam aktivitas transaksi, tetapi juga dalam pengelolaan operasional, komunikasi dan kerja sama dengan berbagai pihak. Pemanfaatan teknologi digital menjadikan bisnis lebih efisien, fleksibel, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan ekonomi, baik dari sisi internal maupun eksternal perusahaan (Makhmut *et al.*, 2025). Berdasarkan hal ini, Menurut Makhmut *et al.* (2025:3-4) terdapat beberapa unsur utama dalam bisnis digital, yaitu:

1. Pemanfaatan Teknologi dan Internet

Bisnis *digital* sangat bergantung pada teknologi informasi dan jaringan internet sebagai dasar utama dalam melaksanakan semua kegiatan operasionalnya.

2. Transaksi Jual Beli dan *E-Commerce*

Aktivitas dalam bidang *digital* mencakup transaksi jual beli yang dilakukan secara *online*, baik untuk produk maupun jasa.

3. Layanan bagi Pelanggan

Penekanan dalam bisnis *digital* tidak hanya terletak pada aspek penjualan, tetapi juga pada usaha untuk membangun komunikasi dan memberikan layanan terbaik kepada pembeli.

4. Kolaborasi dengan Mitra Bisnis

Bisnis *digital* memanfaatkan *platform digital* untuk menjalin kerjasama dengan berbagai mitra guna meningkatkan performa dan efektivitas usaha.

5. Pengelolaan Proses Bisnis Internal

Teknologi *digital* digunakan sebagai alat untuk memasarkan dan promosi agar dapat menjangkau konsumen dengan lebih luas dan tepat.

6. Strategi Pemasaran *Digital*

Teknologi *digital* digunakan sebagai alat untuk pemasaran dan promosi agar dapat menjangkau konsumen dengan lebih luas dan tepat.

7. Infrastruktur Berbasis Web

Pemanfaatan *platform* berbasis web dan sistem *digital* menjadi pendukung utama dalam memastikan kelancaran operasional perusahaan.

8. Efisiensi dan Optimasi Operasional

Proses digitalisasi dan otomatisasi pekerjaan mendukung perusahaan dalam meningkatkan performa sekaligus mengurangi biaya operasional.

2.1.3 *Financial Technology*

Menurut Bank Indonesia, *fintech* atau *financial technology* merupakan bentuk penggabungan antara layanan keuangan dan pemanfaatan teknologi. Proses transaksi dan pembayaran mengharuskan pihak – pihak yang terlibat untuk bertemu secara langsung dan menggunakan uang tunai. Bank Indonesia (BI)

melalui peraturan BI Nomor 19/2017 yang telah dicabut dengan berlakunya peraturan PSP, mendefinisikan *fintech* sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru, yang dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, serta efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Berdasarkan pernyataan ini, terdapat beberapa pengertian bisnis digital menurut para ahli, yaitu:

Naved *et al.*, (2023:2) menyatakan bahwa:

“Fintech is one of the automated and innovative approaches which play a major role in digitalization of financial services through advancement in financial world.” Yang memiliki arti *fintech* merupakan salah satu pendekatan yang bersifat otomatis dan inovatif yang memiliki peran penting dalam digitalisasi layanan keuangan seiring dengan perkembangan dunia keuangan.

Mara *et al.*, (2025:122) menyatakan bahwa:

“Financial technology atau fintech merupakan inovasi keuangan digital pada proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang melibatkan ekosistem digital. Pada hakikatnya fintech merupakan industri yang menggabungkan teknologi dan jasa keuangan guna meningkatkan efisiensi dan menciptakan nilai tambah baru.”

Menurut Warthon yang dialihbahasakan oleh Supiandi *et al.*, (2022:11) yaitu:

“Fintech adalah salah satu sektor industri dalam perekonomian yang terdiri dari perusahaan yang menggunakan teknologi untuk menyediakan layanan keuangan yang lebih efisien.”

Berdasarkan sudut pandang para ahli, *fintech* dapat dilihat sebagai komponen dari sektor keuangan kontemporer yang memanfaatkan teknologi dengan cara yang inovatif dan otomatis untuk mengubah layanan keuangan. Dengan menggabungkan teknologi dan layanan keuangan, *fintech* berperan

sebagai alat penting dalam meningkatkan mutu layanan, mengoptimalkan pengelolaan asset finansial, serta membantu pengendalian risiko dalam situasi sistem yang terus berubah.

2.1.3.1 Jenis – Jenis *Fintech*

Perkembangan *financial technology (fintech)* menghadirkan beragam bentuk layanan keuangan *digital* yang dirancang untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi aktivitas transaksi keuangan masyarakat. Berbagai jenis *fintech* tersebut menunjukkan bagaimana pemanfaatan teknologi mampu mengubah mekanisme pembayaran, pembiayaan, serta verifikasi identitas dalam ekosistem keuangan modern. Kehadiran layanan – layanan ini juga mencerminkan pergeseran perilaku masyarakat menuju penggunaan sistem keuangan berbasis *digital* yang lebih praktis dan terintegrasi. Menurut Supiandi et al. (2022:13) terdapat jenis – jenis *fintech* yaitu:

1. Kode Bar (*QR Code*)

Kode Bar memungkinkan konsumen melakukan pembayaran di gerai UMKM melalui dompet *digital* dengan cara pemindaian kode *QR* yang tersedia.

2. *E-Wallet*

E-Wallet merupakan teknologi yang berfungsi menyimpan saldo dalam bentuk elektronik, sehingga memudahkan proses pemindahan nilai untuk keperluan transaksi.

3. *Fintech Payment Gateway*

Fintech Payment Gateway adalah layanan yang menyediakan otorisasi pembayaran bagi pengguna kredit, sistem debit langsung, serta dompet *digital*.

4. Pinjaman *online*

Pinjaman *online* merupakan layanan keuangan berbasis *digital* yang menyalurkan dana kepada pengguna secara virtual dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman.

5. *Crowdfunding*

Crowdfunding memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana penghimpun dana yang bersumber dari masyarakat luas yang berperan sebagai investor.

6. E-KYC (*Electronic Know Your Customer*)

Electronic Know Your Customer adalah proses identifikasi dan verifikasi data pelanggan yang dilakukan secara elektronik untuk mempermudah validasi identitas kapanpun dan dimanapun, dengan tetap mengedepankan akurasi informasi, teknologi ini juga dapat dimanfaatkan oleh UMKM untuk memastikan keabsahan identitas pelanggan.

2.1.4 Dompet *Digital* (*E-Wallet*)

Penggunaan aplikasi berbasis *smartphone* sebagai sarana pembayaran saat ini terus semakin meluas karena dinilai praktis dan efisien dalam menunjang transaksi barang maupun jasa. Kondisi tersebut didukung oleh tersimpannya saldo prabayar atau data kartu dan akun pembayaran di dalam aplikasi, sehingga proses transaksi dapat dilakukan melalui sistem perangkat lunak yang dikenal sebagai *digital wallet* atau dompet *digital*. Melalui penyimpanan data pembayaran, dompet *digital* menjalankan fungsi yang sepadan dengan dompet konvensional, yakni sebagai media penyimpanan alat pembayaran untuk mempermudah pelaksanaan transaksi (Moon, 2026). Terdapat beberapa definisi mengenai dompet *digital* atau *e-wallet* yaitu:

Mohamed dan Ali (2022:35) menyatakan bahwa:

“E-wallet is a digital and virtual tool that offers consumers the opportunity to store their payment credentials and methods.” Yang memiliki arti dompet *digital* adalah alat *digital* dan virtual yang memberikan konsumen kemampuan untuk menyimpan informasi dan metode pembayaran mereka.”

Supiandi *et al.*, (2022:18) menyatakan bahwa:

“E-wallet adalah perangkat elektronik, layanan online, atau program perangkat lunak yang memungkinkan satu pihak melakukan transaksi elektronik dengan pihak lain dengan menukar unit mata uang digital untuk barang dan jasa.”

Agit *et al.*, (2023:24) menyatakan bahwa:

“Digital wallet atau yang bisa disebut dompet digital adalah sebuah bentuk dari uang elektronik yang berbasis server.”

Berdasarkan pernyataan ini, *e-wallet* atau dompet *digital* dapat dipahami sebagai sarana pembayaran berbasis *digital* yang berfungsi untuk menyimpan informasi dan instrumen pembayaran elektronik. Berbasis pada sistem server dan perangkat lunak, *e-wallet* menawarkan kemudahan dalam bertransaksi serta efisiensi waktu dan biaya. Pengguna *e-wallet* juga perlu memperhatikan aspek keamanan sistem dan potensi risiko yang mungkin akan muncul, sehingga persepsi pengguna pada kemudahan, keamanan dan risiko menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat penggunaan layanan *e-wallet*.

2.1.4.1 Fungsi E-Wallet

E-wallet tidak hanya dipahami sebagai alat transaksi, melainkan sebagai *platform* multifungsi yang mendukung berbagai aktivitas pengguna dalam ekosistem digital. Dompet *digital* atau *e-wallet* tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi non-tunai, tetapi juga sebagai *platform* yang memberikan berbagai macam layanan yang lebih luas dalam ekosistem *digital* (Diva &

Anshori, 2024). Mohamed dan Ali (2022:35) menjelaskan terdapat fungsi – fungsi *e-wallet*, yaitu:

1. Alternatif interaksi

E-wallet menyediakan sarana interaksi digital yang beragam, seperti melalui media sosial, surat elektronik, pesan singkat, maupun komunikasi suara, yang memungkinkan pengguna berkomunikasi dan berinteraksi secara praktis dalam satu *platform*.

2. Alternatif informasi

E-wallet berfungsi sebagai alat untuk memperoleh berbagai informasi, termasuk pencarian aplikasi, pemetaan lokasi, penemuan layanan, perbandingan harga, serta penyusunan daftar belanja yang membantu pengguna dalam pengambilan keputusan.

3. Keamanan, pembayaran, layanan keuangan

E-wallet mendukung penyimpanan identitas *digital* seperti kartu identitas, SIM, atau paspor, serta memfasilitasi layanan perbankan *digital*, transaksi keuangan, pembayaran antar individu (P2P), pengelolaan data keuangan, pembayaran berbasis NFC di toko, dan pengaturan keamanan akun.

4. Kegiatan belanja

E-wallet mempermudah aktivitas belanja melalui penyediaan kupon *digital*, promosi, pembayaran transportasi dan tol, pembelian makanan, tiket perjalanan, hiburan, serta penggunaan kartu hadiah dan voucher secara elektronik.

5. Pengelolaan hubungan dengan pengguna

E-wallet juga berperan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna melalui layanan berbasis lokasi, program loyalitas, serta penyampaian informasi atau penawaran yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna.

2.1.4.2 Jenis – Jenis *E-Wallet*

Perkembangan dompet *digital* tidak hanya ditandai oleh semakin luasnya fungsi yang ditawarkan, tetapi juga oleh perbedaan karakteristik layanan yang dimiliki dari aplikasi *e-wallet*. Perbedaan ini terlihat dari cakupan penggunaan, fleksibilitas transaksi, serta akses terhadap layanan keuangan yang disediakan. Pengelompokan jenis *e-wallet* menjadi penting untuk memahami batasan operasional dan tingkat pemanfaatannya. *E-wallet* dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis yaitu:

1. *Closed e-wallet*

Closed e-wallet merupakan dompet *digital* yang dibuat oleh suatu entitas untuk memfasilitasi pembelian barang atau jasa yang disediakan oleh entitas tersebut.

2. *Semi closed e-wallet*

E-wallet memiliki karakteristik yang hampir serupa dengan *closed e-wallet*, namun pengguna dapat memperoleh layanan keuangan di *merchant* tertentu yang telah menjalin kerja sama dengan pengembang *e-wallet*.

3. *Open e-wallet*

Open e-wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian barang dan jasa di berbagai *merchant* yang menerima pembayaran *e-wallet*.

2.1.5 *Extended UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)*

Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, (2003), teori ini merupakan pengembangan dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (S. R.

Wicaksono, 2022). UTAUT menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi oleh individu melalui kerangka kerja seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Schorr, 2023). Model ini menjadi dasar yang kuat karena *usage behavior* atau penggunaan aktual merupakan salah satu konstruk utama (Sukaris *et al.*, 2021).

Seiring dengan berkembangnya teknologi *digital* dan meningkatnya kompleksitas konteks penggunaannya, UTAUT tidak hanya diterapkan dalam bentuk model dasar, tetapi juga mengalami berbagai pengembangan, banyak peneliti yang telah mengembangkan model UTAUT. Pengembangan ini dilakukan dengan menambah variabel – variabel lain diluar konstruk inti UTAUT guna meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan perilaku penggunaan teknologi pada sektor tertentu (Marikyan & Papagiannidis, 2025).

Marikyan & Papagiannidis (2025:3) menjelaskan bahwa terdapat adaptasi model *extended* UTAUT yang didasarkan pada empat pendekatan utama yaitu:

- a. Modifikasi model untuk konteks yang berbeda
- b. Perubahan variabel endogen
- c. Penambahan prasyarat sikap
- d. Pemeriksaan sebagai variabel moderator

Teknologi yang memiliki tingkat risiko tinggi seperti layanan keuangan *digital* dan *e-wallet*, Extended UTAUT dapat dimasukan faktor tambahan seperti risiko penggunaan dan keamanan sistem, beberapa penelitian banyak yang memasukan risiko dan keamanan menjadi salah satu faktor penting yang diuji

(Kenesei *et al.*, 2025). Penambahan variabel ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penggunaan teknologi keuangan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kemudahan (*ease to use*) dan manfaat (*usefulness*), tetapi juga oleh persepsi penggunaan terhadap potensi risiko dan perlindungan data. Berdasarkan hal ini, risiko dan keamanan menjadi faktor penting dalam memengaruhi perilaku penggunaan (*usage behavior*) teknologi secara langsung.

Berdasarkan kerangka *extended* UTAUT, kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dijelaskan melalui konstruk *effort expectancy*, yaitu tingkat persepsi pengguna mengenai kemudahan dalam menggunakan teknologi (Marikyan & Papagiannidis, 2025). Keamanan penggunaan dan risiko penggunaan diposisikan sebagai variabel eksternal yang relevan dalam menjelaskan perilaku penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan kerangka ini, penerapan *Extended* UTAUT dinilai sesuai untuk menjelaskan perilaku penggunaan *e-wallet DANA* (*usage behavior*) sebagai bentuk penggunaan aktual teknologi oleh pengguna.

2.1.6 Determinan Penggunaan Digital Wallet

Determinan penggunaan *digital wallet* mengacu pada berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan aktual individu dalam memanfaatkan layanan dompet digital untuk kebutuhan transaksi Perdiansyah (2023:1). Landasan konseptual ini merujuk pada teori penerimaan teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diperkenalkan oleh Venkatesh tahun 2003 dan kemudian dikembangkan dalam UTAUT2 oleh Venkatesh tahun 2012. Teori tersebut menjelaskan bahwa perilaku penggunaan (*usage behavior*) dipengaruhi oleh sejumlah konstruk utama, yaitu seperti *performance expectancy*, *effort expectancy* (kemudahan penggunaan), *social influence*, dan *facilitating*

conditions, serta variabel tambahan seperti *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* yang secara bersama – sama membentuk keputusan individu dalam menggunakan suatu teknologi (Marikyan & Papagiannidis, 2025).

Dalam penelitian terdahulu mengenai *fintech* dan dompet *digital*, menunjukkan bahwa persepsi keamanan penggunaan (*perceived security*) dan risiko penggunaan (*perceived risk*) merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku penggunaan layanan pembayaran *digital*. Penelitian Khan & Abideen, (2023:12) menemukan bahwa risiko penggunaan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *intention* dan *usage behavior digital wallet*, yang berarti semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin rendah kecenderungan penggunaan aktual aplikasi dompet *digital* oleh pengguna.

Penelitian Andrew *et al.*, (2025:199) menunjukkan bahwa persepsi keamanan penggunaan menjadi faktor penting dalam membentuk kepercayaan dan penggunaan teknologi pembayaran *digital*. Temuan ini menegaskan bahwa aspek keamanan penggunaan dan risiko penggunaan bukan hanya faktor pendukung tetapi menjadi determinan utama dalam mendorong maupun menghambat perilaku penggunaan *digital wallet*. Determinan *digital wallet* dapat dipahami sebagai kombinasi faktor konseptual yang mencakup kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan, serta risiko penggunaan yang secara simultan membentuk perilaku penggunaan *digital wallet*.

2.1.7 Kemudahan Penggunaan

E-wallet merupakan salah satu aplikasi yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Tingginya tingkat kemudahandalam pengoprasiannya membuat layanan *e-wallet* semakin diminati oleh pengguna. Penilaian pengguna terhadap

kenyamanan suatu sistem atau aplikasi umumnya terbentuk dari pengalaman mereka dalam menggunakannya secara langsung, khususnya terkait tingkat kemudahan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi bagaimana pengguna menilai dan menerima penggunaan sistem informasi maupun dompet *digital* (Nizar & Yusuf, 2022).

2.1.7.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan

Pemanfaatan *e-wallet* sebagai alat pembayaran dinilai mampu memberikan kemudahan bagi pengguna, karena proses transaksi dapat berlangsung secara lancar tanpa kendala yang berarti, sehingga mendorong penggunaannya dalam kegiatan sehari-hari. Sistem teknologi yang dianggap rumit cenderung kurang diminati, karena pengguna lebih mengutamakan layanan yang praktis dan efisien seiring dengan kemajuan teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan aspek penting yang layak dikaji lebih mendalam, berikut definisi dan pandangan yang dikemukakan oleh ahli yaitu:

Ermawa dan Delima dalam Gunawan *et al.*, (2025:1172) menyatakan bahwa:

“Perceived ease of use is the extent to which a person believes that using a certain technology does not require great effort, saves costs and time, making it easier to use activities.” Yang memiliki arti kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu tidak memerlukan usaha besar, menghemat biaya dan waktu, sehingga memudahkan aktivitas penggunaannya.

Davis dan Granić (2024:17) mendefinisikan bahwa:

“Perceived ease of use is defined as the degree to which an individual believes that using a particular system would enhance his or her job performance.” Yang memiliki arti kemudahan penggunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Wicaksono (2022:33) mendefinisikan bahwa:

“Kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan terkait dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi.”

2.1.7.2 Dimensi dan Indikator Kemudahan Penggunaan

Keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh manfaat yang dihasilkan tetapi juga sejauh mana sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan ini berperan penting karena memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi serta berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu dimensi utama yang perlu dianalisis lebih dalam terkait penggunaan *e-wallet*. Menurut Wicaksono (2022:33-35) terdapat dimensi dan indikator kemudahan penggunaan yaitu:

1. Kemudahan Belajar

Kemudahan belajar adalah persepsi individu mengenai tingkat kemudahan suatu teknologi untuk dipahami dan dipelajari. Aspek ini berkaitan dengan bagaimana desain antarmuka serta fitur yang tersedia mampu mendukung dan mempermudah proses pembelajaran pengguna dalam menggunakan teknologi.

- a. Mudah dipelajari sejak awal penggunaan.
- b. Cepat memahami fitur aplikasi.
- c. Tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami penggunaan.

2. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan persepsi individu mengenai tingkat kemudahan suatu teknologi dalam dioperasikan setelah dipahami. Aspek ini berhubungan dengan efisiensi penggunaan serta kemudahan dalam melakukan navigasi pada tampilan atau antarmuka teknologi tersebut.

- a. Mudah digunakan untuk transaksi.
- b. Navigasi menu mudah dipahami.
- c. Proses transaksi tidak rumit.

3. Ketersediaan Dukungan Teknis

Ketersediaan dukungan teknis merupakan persepsi individu mengenai adanya bantuan atau layanan pendukung ketika mengalami kendala dalam menggunakan teknologi. Keberadaan dukungan teknis tersebut dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap tingkat kemudahan dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan.

- a. Tersedia bantuan/panduan yang jelas.
- b. Layanan bantuan mudah diakses.
- c. Informasi penyelesaian masalah mudah ditemukan.

4. Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya merupakan persepsi individu mengenai tersedianya fasilitas pendukung seperti perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan internet yang memadai. Keberadaan sumber daya tersebut dapat memengaruhi bagaimana pengguna menilai tingkat kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi.

- a. Dapat digunakan dengan baik pada perangkat.
- b. Sistem mendukung transaksi dengan cepat.

2.1.8 Keamanan Penggunaan

Keamanan merupakan salah satu aspek fundamental dalam penerapan teknologi informasi, khususnya pada layanan dompet *digital*. Keamanan *e-wallet* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mencegah terjadinya penipuan

maupun mendeteksi potensi kecurangan pada sistem berbasis informasi, di mana data yang dikelola tidak memiliki bentuk fisik (Wahyuningsih & Nirawati, 2022).

2.1.8.1 Pengertian Keamanan Penggunaan

Keamanan merupakan aspek penting dalam penggunaan *digital wallet* karena berkaitan dengan perlindungan informasi yang bersifat rahasia selama proses transaksi. Keamanan mengacu pada kemampuan pengguna dalam mengantisipasi risiko yang dirasakan sehingga penggunaan teknologi berada pada tingkat yang dapat diterima. Semakin tinggi tingkat keamanan sistem, semakin besar pula penggunaan teknologi tersebut (Hikmah & Nurlinda, 2023). terdapat beberapa definisi keamanan yang dikemukakan oleh ahli yaitu:

Irwan dan Affan dalam Khoiriyah Umul *et al.*, (2023:6) menyatakan bahwa:

“Keamanan yang dirasakan dapat diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa mengirimkan informasi terhadap sistem teknologi tersebut akan aman. Keamanan informasi adalah perlindungan informasi dari berbagai ancaman untuk memastikan kelangsungan bisnis, meminimalisir resiko bisnis dan memaksimalkan laba atas investasi dan peluang bisnis.”

Wu dan Chen yang alihbahasakan oleh Aisyah *et al.*, (2022:197) menjelaskan bahwa:

“Keamanan mempunyai makna kemampuan perusahaan dalam pengontrolan dan menjaga keamanan akibat proses pemindahan data.”

Afriantoni dan Sukma (2025:1854) menyatakan bahwa:

“Keamanan adalah perlindungan dari aset informasi dari setiap transaksi-transaksi yang dilakukan oleh konsumen dan perusahaan dimana informasi yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan produk dan jasa yang diterima oleh konsumen.”

Berdasarkan pandangan ahli, keamanan dapat dipahami sebagai tingkat keyakinan pengguna terhadap kemampuan sistem dalam melindungi informasi

selama proses pertukaran data berlangsung. Keamanan berperan penting dalam menjaga keandalan sistem, meminimalkan risiko yang mungkin timbul, serta memastikan kesesuaian antara informasi yang disampaikan oleh penyedia layanan dengan produk atau jasa yang diterima oleh pengguna.

2.1.8.2 Aspek Keamanan Penggunaan

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan perlindungan data sensitif pengguna, seperti nomor rekening, kata sandi, dan riwayat transaksi. Sistem yang aman dituntut mampu memberikan perlindungan yang menyeluruh terhadap informasi tersebut. Nugroho dan Sundari (2025:354) menyatakan bahwa keamanan sistem mencakup beberapa aspek yang perlu diperhatikan, diantaranya yaitu:

1. Kerahasiaan Data (*confidentiality*)

Kerahasiaan berarti informasi pribadi dan finansial pengguna tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini termasuk melindungi data seperti PIN, informasi rekening, dan identitas pengguna sehingga tidak bocor atau disalahgunakan.

2. Integritas Transaksi (*integrity*)

Integritas berarti data yang dikirim atau diterima tidak mengalami perubahan tanpa izin selama proses transaksi berlangsung. Sistem harus memastikan bahwa informasi tidak dimodifikasi oleh pihak lain.

3. Autentikasi Pengguna (*authentication*)

Autentikasi memastikan bahwa pihak yang melakukan transaksi benar-benar adalah pemilik akun asli. Ini termasuk mekanisme seperti PIN, *password*, OTP (*one-time password*), atau verifikasi biometrik.

2.1.8.3 Dimensi dan Indikator keamanan Penggunaan

Prawira *et al.*, (2024:1469) menyatakan bahwa keamanan dalam konteks *e-wallet* dibentuk oleh beberapa faktor yang mempengaruhi seberapa aman pengguna saat menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti *e-wallet*. Berdasarkan temuan tersebut berikut merupakan dimensi dan indikatornya:

1. Autentikasi (*Authentication*)

Autentikasi merupakan mekanisme yang digunakan untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses akun dan melakukan transaksi. Bentuk autentikasi dapat berupa penggunaan PIN, kode OTP, maupun verifikasi biometrik seperti sidik jari atau pengenalan wajah. Adapun indikatornya dalam penggunaan *e-wallet* yaitu:

- a. Sistem verifikasi akses akun.
- b. Keamanan PIN/OTP/biometrik.

2. Proteksi melalui Enkripsi (*encryption*)

Enkripsi adalah metode perlindungan data dengan cara mengubah informasi menjadi format tertentu sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak yang tidak memiliki otorisasi. Enkripsi berfungsi untuk menjaga keamanan data transaksi dan informasi pribadi dari ancaman peretasan.

- a. Enkripsi data transaksi.
- b. Perlindungan informasi pribadi.

3. Keamanan Proses Transaksi (*transaction process security*)

Sistem memastikan proses transaksi terlindungi dari gangguan seperti peretasan atau modifikasi transaksi. Adapun indikatornya dalam penggunaan *e-wallet* yaitu:

- a. Transaksi bebas gangguan/manipulasi.
 - b. Verifikasi keamanan sebelum konfirmasi.
4. Perlindungan Hak Privasi Pengguna (*user privacy protection*)

Jaminan bahwa identitas dan aktivitas pengguna tidak disalahgunakan atau diungkap ke pihak lain secara ilegal. Adapun indikatornya dalam penggunaan *e-wallet* yaitu:

- a. Perlindungan identitas pengguna.
 - b. Keamanan informasi keuangan.
5. Informasi yang Disediakan (*information provided*)

Dimensi ini merujuk pada informasi yang diberikan oleh penyedia *e-wallet* terkait kebijakan keamanan, perlindungan data, serta prosedur pengamanan sistem. Informasi yang jelas dan transparan membantu pengguna memahami langkah-langkah keamanan yang diterapkan.

- a. Kejelasan informasi kebijakan keamanan.
- b. Transparansi prosedur pengamanan transaksi.

2.1.9 Risiko Penggunaan

Pengguna cenderung mempertimbangkan berbagai konsekuensi yang mungkin muncul, seperti potensi kesalahan, ketidakpastian, maupun risiko yang dapat memengaruhi pengalaman penggunaan sistem. Pertimbangan ini menjadi bagian dari pembentukan keyakinan dan sikap pengguna sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi. Risiko penggunaan memegang peranan penting dalam menjelaskan bagaimana pengguna menilai dan merespons teknologi, terutama pada sistem berbasis *digital* yang melibatkan aktivitas bernilai sensitif, seperti transaksi keuangan (Davis & Granić, 2024).

2.1.9.1 Pengertian Risiko Penggunaan

Risiko penggunaan berkaitan dengan tingkat ketidakpastian yang dirasakan pengguna terhadap pemanfaatan suatu inovasi teknologi, khususnya potensi kerugian yang mungkin muncul selama proses penggunaan. Risiko ini timbul akibat adanya keraguan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan pengguna terhadap kinerja teknologi dengan kinerja aktual yang diterima. Kondisi tersebut mencerminkan rendahnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi yang digunakan. Risiko penggunaan dipandang sebagai salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap keputusan individu dalam mengadopsi atau menggunakan suatu teknologi (Tariq *et al.*, 2024). Terdapat definisi dan pandangan yang dikemukakan oleh ahli yaitu:

Davis dan Granić (2024:33) mendefinisikan bahwa:

“Perceived risk is an uncertainty regarding possible negative consequences of using a product or service.” Yang memiliki arti risiko yang dirasakan merupakan ketidakpastian mengenai konsekuensi negatif yang mungkin terjadi akibat penggunaan suatu produk atau layanan.

Nurhasanah (2025:44) menyatakan bahwa:

“Risiko merupakan pandangan subjektif konsumen terhadap kemungkinan terjadinya kerugian atau akibat negatif dari penggunaan suatu produk atau jasa, yang berkaitan erat dengan unsur ketidakpastian. Semakin besar kemampuan konsumen dalam mengantisipasi dan mengelola ketidakjelasan dan risiko dari produk atau jasa, akan semakin rendah tingkat persepsi risiko yang dirasakan. Sebaliknya, apabila konsumen merasa tidak mampu menghadapi potensi risiko, maka persepsi terhadap risiko akan meningkat.”

Sari *et al* (2021:177) menjelaskan bahwa:

“Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya hasil yang tidak diinginkan sehingga risiko hanya terkait dengan situasi yang memungkinkan munculnya hasil negatif serta berkaitan dengan kemampuan memperkirakan hasil negatif.”

Berdasarkan pandangan para ahli, risiko penggunaan dapat dipahami sebagai bentuk ketidakpastian yang dirasakan individu terhadap kemungkinan munculnya dampak negatif akibat penggunaan suatu produk atau layanan. Risiko tidak hanya berkaitan dengan peluang terjadinya hasil yang tidak diinginkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh penilaian subjektif konsumen terhadap kemampuan mereka dalam mengantisipasi dan mengelola potensi kerugian tersebut. Semakin baik kemampuan konsumen dalam memahami dan mengendalikan ketidakpastian yang melekat pada suatu produk atau jasa, maka tingkat risiko yang dirasakan cenderung menurun.

2.1.9.2 Jenis Risiko dalam Penggunaan

E-wallet seperti DANA menawarkan kemudahan dalam transaksi *digital*, pengguna tetap dihadapkan pada berbagai potensi risiko penggunaan yang tidak dapat diabaikan. Risiko tersebut muncul akibat pengelolaan data secara *digital*, ketergantungan pada sistem teknologi, serta keterlibatan banyak pihak dalam proses transaksi. Mara *et al.* (2025:273) menjelaskan bahwa perkembangan keuangan *digital* memunculkan sejumlah jenis risiko yang melekat pada layanan keuangan *digital*, termasuk *e-wallet*. Berdasarkan pernyataan ini berikut jenis – jenis risiko dalam penggunaan:

1. Risiko keamanan dan privasi

Risiko ini berkaitan dengan potensi kebocoran, penyalahgunaan, atau pencurian data pribadi pengguna seperti nomor ponsel, identitas, dan riwayat transaksi. Risiko keamanan data menjadi perhatian utama karena seluruh transaksi dilakukan secara *digital* dan berbasis sistem informasi.

2. Risiko Operasional

Risiko operasional mencakup kegagalan sistem aplikasi, gangguan layanan, kesalahan teknis, serta ketergantungan pada pihak ketiga seperti penyedia *cloud* atau infrastruktur teknologi. Risiko ini dapat menyebabkan transaksi tertunda, gagal, atau tidak dapat diakses.

3. Risiko keuangan (*financial*)

Risiko keuangan berkaitan dengan kemungkinan kerugian finansial pengguna akibat kesalahan transaksi, kegagalan sistem pembayaran, atau penipuan. Risiko ini dalam bentuk risiko likuiditas, risiko reputasi, dan risiko kredit dalam layanan keuangan digital.

4. Risiko siber (*cyber risk*)

Risiko siber muncul akibat serangan siber seperti peretasan, *malware*, atau penyalahgunaan sistem *digital* yang dapat mengancam keamanan data dan dana pengguna. Ketergantungan pada teknologi meningkatkan paparan risiko siber.

5. Risiko hukum dan regulasi

Risiko ini berkaitan dengan perlindungan konsumen, kejelasan regulasi, serta penerapan prinsip KYC, AML, dan perlindungan data. Ketidakjelasan regulasi atau lemahnya pengawasan dapat meningkatkan ketidakpastian bagi pengguna layanan keuangan *digital*.

6. Risiko interkoneksi sistem

Risiko ini muncul karena keterkaitan *e-wallet* dengan berbagai pihak lain seperti bank, merchant, dan penyedia jasa teknologi. Gangguan pada satu pihak dapat berdampak pada layanan secara keseluruhan (*too connected to fail*).

2.1.9.3 Dimensi dan Indikator Risiko Penggunaan

Appiah dan Agblewornu (2025:3-4) menyebutkan bahwa risiko terdiri dari lima dimensi utama, yaitu risiko hukum, risiko operasional, risiko finansial, risiko keamanan, dan risiko privasi. Masing-masing dimensi mencerminkan sumber risiko yang berbeda dan diukur melalui indikator – indikator yang berkaitan. Berikut merupakan dimensi dari risiko penggunaan, yaitu:

1. Risiko Hukum (*legal risk*)

Risiko hukum berkaitan dengan ketidakpastian perlindungan hukum, kejelasan regulasi, serta jaminan hak dan kewajiban pengguna dalam menggunakan layanan *e-wallet*. Adapun indikatornya dalam penggunaan *e-wallet* yaitu:

- a. Ketidakjelasan regulasi *digital wallet*.
- b. Ketidakpastian perlindungan hukum pengguna.

2. Risiko Operasional (*operational risk*)

Risiko operasional merujuk pada potensi gangguan yang berasal dari sistem, proses, atau layanan aplikasi yang dapat menghambat kelancaran penggunaan *e-wallet*. Adapun indikatornya dalam penggunaan *e-wallet* yaitu:

- a. Gangguan sistem saat transaksi.
- b. Kesalahan sistem yang merugikan.
- c. Respons layanan yang lambat saat terjadi masalah.

3. Risiko Keuangan (*financial risk*)

Risiko finansial adalah kemungkinan pengguna mengalami kerugian secara finansial akibat kesalahan transaksi, gangguan sistem, atau penyalahgunaan dana dalam penggunaan *e-wallet*. Adapun indikatornya dalam penggunaan *e-wallet* yaitu:

- a. Potensi kerugian finansial.
- b. Risiko kehilangan saldo.
- c. Risiko penipuan atau transaksi tidak sah.

4. Risiko Keamanan (*security risk*)

Risiko keamanan berkaitan dengan ancaman terhadap sistem dan akun pengguna, seperti peretasan, atau kegagalan sistem dalam melindungi transaksi *digital*.

- a. Risiko peretasan akun.
- b. Penyalahgunaan data transaksi.
- c. Akses akun tanpa izin.

5. Risiko Privasi (*privacy risk*)

Risiko privasi merujuk pada kekhawatiran pengguna terhadap kebocoran, penyalahgunaan, atau akses tidak sah terhadap data dan informasi pribadi saat menggunakan *e-wallet*.

- a. Perlindungan data pribadi yang lemah.
- b. Penyebaran data tanpa persetujuan.

2.1.10 Perilaku Penggunaan (*Usage Behavior*)

Konsep penggunaan direfleksikan melalui *usage behavior* setelah proses adopsi berlangsung. Penggunaan teknologi tidak hanya berhenti pada niat, melainkan diwujudkan melalui pemanfaatan yang dilakukan secara berkelanjutan dan berulang (S. R. Wicaksono, 2022). *Usage behavior* berkaitan dengan penggunaan teknologi secara aktual dalam aktivitas sehari – hari (Sukaris *et al.*, 2021). *Usage behavior* dapat diidentifikasi melalui tingkat variasi serta frekuensi penggunaan teknologi, sehingga variabel ini dinilai paling tepat untuk

merepresentasikan tingkat penggunaan yang sebenarnya (Ranatarisza *et al.*, 2025). Penggunaan secara konseptual dan operasional direpresentasikan melalui *usage behavior*.

2.1.10.1 Pengertian Perilaku Penggunaan

Konsep *usage behavior* menggambarkan tindakan aktual pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara terus-menerus setelah tahap adopsi berlangsung. Terdapat beberapa definisi perilaku penggunaan (*usage behavior*) yaitu:

Wicaksono (2022:52) mengemukakan bahwa:

“Usage behavior adalahh perilaku individu dalam menggunakan teknologi setelah diadopsi. Penggunaan teknologi individu dalam menggunakan teknologi setelah diadopsi oleh individu tidak berhenti setelah mereka memiliki niat untuk mengadopsinya, tetapi juga melibatkan penggunaan teknologi secara konsisten dan berulang.”

Sukaris *et al.*, (2021:3) menjelaskan bahwa:

“In the context of information technology usage behavior, usage behavior is the actual use of technology. So that the behavior will always be associated with the technology used.” Yang memiliki arti dalam konteks perilaku penggunaan teknologi informasi, perilaku pengguna merujuk pada penggunaan teknologi secara aktual. Berdasarkan hal ini, perilaku tersebut selalu terkait dengan teknologi yang digunakan.

Ranatarisza *et al.*, (2025:84) menjelaskan bahwa:

“Usage behavior is defined as the degree of variation and frequency related to the usage of technology.” Yang memiliki arti perilaku penggunaan didefinisikan sebagai tingkat variasi dan frekuensi yang terikat dengan penggunaan teknologi.

Usage behavior menggambarkan perilaku nyata individu dalam memanfaatkan teknologi setelah teknologi tersebut diadopsi. Perilaku ini tidak hanya tercermin dari niat untuk menggunakan teknologi, tetapi juga dari penggunaan yang dilakukan secara berulang dan konsisten dalam jangka waktu tertentu. *Usage*

behavior berkaitan erat dengan penggunaan aktual (*actual usage*) teknologi tertentu dalam kehidupan sehari – hari, yang dapat diamati melalui tingkat variasi serta frekuensi pemanfaatannya. *Usage behavior* menunjukkan sejauh mana teknologi benar – benar digunakan secara berkelanjutan oleh individu setelah proses adopsi berlangsung.

2.1.10.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan

Wicaksono (2022:52) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *usage behavior*, yaitu:

1. Faktor teknologi

Aspek teknologi, seperti kualitas sistem, ketersediaan, kemudahan pemeliharaan, dan kemampuan integrasi, memengaruhi *usage behavior*. Teknologi yang tidak berfungsi optimal atau sulit diintegrasikan cenderung menurunkan keberlanjutan penggunaan.

2. Faktor sosial

Faktor sosial mencakup dukungan dari atasan, rekan kerja, serta pengaruh lingkungan sosial atau pendapat orang lain yang dapat memengaruhi *usage behavior*. Dukungan dan pengaruh positif dari lingkungan sekitar cenderung mendorong individu untuk tetap menggunakan teknologi secara berkelanjutan.

3. Faktor personal

Faktor personal meliputi motivasi individu dan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Individu dengan tingkat motivasi yang tinggi serta kompetensi teknologi yang lebih baik cenderung menunjukkan kecenderungan yang lebih besar untuk terus memanfaatkan teknologi tersebut.

2.1.10.3 Dimensi dan Indikator Perilaku Pengguna

Nasution *et al.*, (2024:149-150) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi dapat diukur melalui beberapa aspek, yaitu:

1. Kesungguhan (*Conscientiousness*)

Conscientiousness merujuk pada keseriusan individu dalam menggunakan produk atau layanan, yang juga mencerminkan kemampuan pengendalian diri serta kesadaran dalam berperilaku. Kesungguhan dapat diukur dari dua dimensi yaitu:

- a. Menggunakan aplikasi dengan serius.
- b. Tetap aktif menggunakan aplikasi.

2. Antusiasme (*Extraversion*)

Extraversion menggambarkan sikap antusias pengguna dalam memanfaatkan suatu layanan, termasuk kecenderungan untuk mengikuti perkembangan fitur atau inovasi yang tersedia. Antusiasme dapat diukur melalui empat dimensi, yaitu:

- a. Antusias terhadap penggunaan aplikasi.
- b. Mengikuti perkembangan fitur aplikasi.

3. Sikap positif (*Agreeableness*)

Agreeableness menunjukkan sikap pengguna yang cenderung memiliki tingkat toleransi yang tinggi serta tidak mudah menunjukkan penolakan atau sikap negatif terhadap produk atau layanan yang digunakan. Sikap positif dapat diukur melalui empat dimensi, yaitu:

- a. Memiliki sikap positif terhadap aplikasi.
- b. Tidak mudah berpindah ke layanan lain.

4. Keterbukaan (*Openness*)

Openness menggambarkan kecenderungan pengguna untuk mencoba hal-hal baru serta memiliki perasaan positif ketika menghadapi situasi atau fitur yang belum pernah digunakan sebelumnya. Keterbukaan dapat diukur melalui empat dimensi, yaitu:

- a. Tertarik mencoba fitur baru.
- b. Terbuka terhadap inovasi aplikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi sebagai rujukan utama dalam mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan, dan risiko penggunaan terhadap perilaku penggunaan (*usage behavior*) *e-wallet* DANA. Hasil – hasil penelitian sebelumnya menjadi dasar dalam penyusunan kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis penelitian. Kajian terhadap penelitian terdahulu memungkinkan peneliti untuk membandingkan temuan yang telah ada sehingga dapat mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih belum banyak dibahas, khususnya dalam konteks penggunaan *e-wallet* oleh Generasi Z. Tabel 2.1 berikut menyajikan ringkasan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Tanpat Kraiwanit, Pongsakorn Limna & Peerapat Wattanasin (2024)	Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial, kepercayaan,	1. Meneliti <i>digital wallet</i> dalam konteks <i>fintech</i> . 2. Menggunakan	1. Objek penelitian Worldcoin. 2. Lokasi penelitian

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>Digital Wallet Dynamics: Perspectives on Potential Worldcoin Adoption Factors In a Depeloping Country's FinTech Sector</i> (<i>Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity</i>, Volume 10, Issue 2, May 2024)	keandalan layanan, dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap adopsi <i>digital wallet</i> , sedangkan persepsi risiko dan kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap adopsi Worldcoin. Faktor promosi dan diskon tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan	variabel kemudahan penggunaan 3. Metode penelitian kuantitatif	Thailand 3. ariabel dependen niat adopsi 4. Menggunakan analisis regresi logistik.
2	Fadi Herzallah, Amer J. Abosamaha, Yousef Abu-Siam, Mohammed Amer Uzair Sajjad, & Khalid Hamid (2025) <i>Determinants of Mobile Wallet Usage Among Gen Z: Extending the UTAUT Model with Moderating Effects of Personal Innovationness and Gender</i> (<i>International Journal of Information Management Data Insights</i>, Volume 5, Issue 1, April 2025)	Hasil penelitian menunjukan bahwa <i>performance expectancy, effort expectancy</i> (kemudahan penggunaan), <i>social influence, facilitating conditions, habit</i> , dan <i>personal innovativeness</i> berpengaruh	1. Meneliti <i>digital/mobile wallet</i> 2. Menggunakan responden Generasi Z 3. Mengkaji aspek kemudahan 4.	1. Variabel dependen behavioral intention. 2. Menggunakan model UTAUT2 3. Tidak mengkaji keamanan dan risiko penggunaan
3.	Handi Gunawan, Ike Rachmawati & Erry Sunarya (2025) <i>Analysis of Ease of Use and Transaction Security in Interest in Using BRImo and User Trust as Mediation (Survey on BRImo Sukabumi Users)</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepercayaan	1. Menggunakan variabel kemudahan penggunaan 2. Mengkaji keamanan layanan keuangan digital 1. Menggunakan metode kuantitatif	1. Objek penelitian <i>mobile banking</i> BRImo 2. Variabel dependen minat menggunakan 3. Menggunakan variabel mediasi kepercayaan

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	(Jurnal Manajemen Motivasi, <i>Volume 21, Issue 4</i> , Oktober 2025)	pengguna sebagai variabel mediasi.		
4.	Andrini Nursafitri, Taufiq Chaidir (2024) <i>Determinants of E-Wallet DANA Usage in Generation Z: Proving the UTAUT-2 Model</i> (<i>International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)</i> , <i>Volume 12, Issue 04, April 2024</i>)	Hasil penelitian menunjukan bahwa <i>perceived security</i> dan <i>social influence</i> berpengaruh signifikan. <i>Behavioral intention</i> terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-wallet DANA</i> .	1. Menggunakan <i>e-wallet DANA</i> 2. Responden Generasi 3. Melitiaspek keamanan penggunaan <i>digital wallet</i>	1. Menggunakan model UTAUT2 2. Variabel dependen behavioral intention 3. Lokasi penelitian Kota Mataram
5.	Nila Armelia Windasari, Nuranni Kusumawati, Niken Larasati, Revira Puspasuci Amelia (2022) <i>Digital-only banking experience: Insights from Gen Y and Gen Z</i> (<i>Journal of Innovation & Knowledge, Volume 7, Issue 1, February 2022</i>)	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan penggunaan, nilai ekonomi, pengaruh sosial, reputasi perusahaan, fitur dan reward berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan <i>digital-only banking</i> , sedangkan <i>curiosity</i> dan promosi penjualan tidak berpengaruh signifikan.	1. Meneliti layanan <i>digital</i> keuangan (<i>fintech</i>) 2. Meneliti kemudahan penggunaan 3. Menggunakan responden Generasi Z	1. Objek penelitian <i>digital-only banking</i> 2. Variabel dependen niat menggunakan 3. Menggunakan pendekatan <i>costumer experience</i>
6.	Hassan Abdul Redha Al Hasan, Avraam Papastathopoulos & Haitham Nobanee (2025) <i>Measuring Perceived Security in Fintech Services: Depeleving a Dynamic Scale</i> (<i>European Journal of Information Systems, Volume 34, Issue 6,</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa keamanan dalam layanan <i>fintech</i> bersifat bersifat multidimensional dan mencakup aspek keamanan transaksi, perangkat, pengetahuan pengguna, serta regulasi pemerintah. Persepsi keamanan berperan penting	1. Meneliti keamanan layanan <i>fintech</i> 3. Konteks <i>fintech</i>	1. Penelitian berfokus pada pengembangan skala pengukuran 2. Tidak menguji penggunaan <i>e-wallet</i> secara spesifik 3. Tidak menguji penggunaan <i>e-wallet</i> secara spesifik

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>April 2025)</i>	dalam adopsi layanan <i>fintech</i> .		
7.	Md Sharif Hassan, Nguyen Hong Mai, Nor Shaipah Abdul Wahab, Mohamma Bin Amin, Md Maruf Hassan & Judit Olah (2025) <i>Decentralized Fintech Platform Adoption in Cyber Risk Environment Among GenZ: A Dual-Method Approach Using PLS-SEM and Necessary Condition Analysis</i> <i>(Computers in Human Behavior Reports, Volume 18, May 2025)</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa <i>digital literacy, perceived security, social influence, risk tolerance</i>, dan <i>trust in technology</i> berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi <i>decentralized fintech platforms</i> pada Generasi Z. <i>Trust in technology</i> terbukti memediasi hubungan antara <i>risk tolerance</i> dan niat adopsi. Hasil NCA menunjukan bahwa <i>perceived security, social influence, risk tolerance</i> bersifat perlu dalam pembentukan niat adopsi	1. Meneliti <i>fintech</i> 2. Menggunakan responden Generasi Z 2. Mengkaji aspek keamanan dan risiko dalam penggunaan layanan keuangan <i>digital</i>	1. Objek penelitian yaitu <i>decentralize fintech platforms</i> 2. Variabel dependen niat adopsi 3. Menggunakan PLS-SEM dan <i>Necessary Condition Analysis</i> (NCA)
8.	Abd Al-Haleem Zaid Kilani, Dana F. Kakeesh, Ghazi A. Al-Weshah, Mutaz M. Al-Debei (2023) <i>Concumer Post-Adoption of E-Wallet: An Extended UTAUT2 Perspective with trust</i> <i>(Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, Volume 9, Issue3, August 2023)</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan penggunaan dan faktor kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan <i>e-wallet</i>	1. Meneliti <i>e-wallet</i> 2. Meneliti variabel kemudahan penggunaan 3. Meneliti aktual/<i>post-adoption</i>	1. Menggunakan model UTAUT2 2. Tidak meneliti risiko penggunaan secara khusus 3. Lokasi penelitian Jordan
9.	Ali Matar & Ahmad Nader Aloqaily (2025) <i>The Mediating</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan	1. Mengkaji kemudahan penggunaan dan keamanan penggunaan	1. Variabel dependen niat adopsi 2. Menggunakan variabel mediasi

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>Influence of Perceived Usefulness on Consumer Behavior Towards Driving E-Wallet Adoption in Jordan</i> (<i>Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity</i>, Volume 11, Issue 4, September 2025)	berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-wallet</i> melalui persepsi manfaat.	2. Meneliti <i>e-wallet</i> 3. Menggunakan pendekatan kuantitatif	3. Lokasi Penelitian 3. yordania
10.	Aisena Ivanova & Ju Yeon Kim (2022) <i>Acceptance and Use of Mobile Banking in Central Asia: Evidence from Modified UTAUT Model</i> (<i>Journal of Asia Finance, Economics and Business</i>, Volume 9, Issue 2, January 2022)	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>effort expectancy</i> (kemudahan penggunaan) dan <i>perceived security</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking, sedangkan <i>perceived risk</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>use behavior</i>	1. Mengkaji tentang kemudahan penggunaan 2. Membahas keamanan dan risiko 3. Menggunakan <i>use behavior</i> sebagai variabel dependen 3. Menggunakan modifikasi UTAUT	1. Objek penelitian <i>mobile banking</i> 2. Lokasi penelitian di Mongolia (Asia Tengah)
11.	Sukaris Sukaris, Wiki Renedi, Maulidyah Amalina Rizqi, & Budiyo Pristyadi (2021) <i>Usage Behavior on Digital Wallet: Perspective of The Theory of Unification of Acceptance and Use of Technology Models</i> (<i>Journal of Physics: Conference Series</i>, Volume 1764, Issue 1, February 2021) <i>Usage Behavior on Digital Wallet: Perspective of The Theory of Unification</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (<i>effort expectancy</i>) tidak berpengaruh langsung terhadap <i>usage behavior</i> , sementara penggunaan aktual (<i>actual usage</i>) dipengaruhi secara signifikan oleh <i>behavioral intention</i>	1. Meneliti <i>aktual usage (behavioral usage) digital wallet</i> 2. Pendekatan UTAUT 4. Meneliti layanan keuangan (<i>e-wallet</i>)	1. Variabel dependen dipengaruhi melalui <i>behavioral Intention</i> 2. Tidak mengkaji keamanan dan risiko 3. Objek penelitian <i>digital wallet</i> umum

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>of Accepttance and Use of Technology Models</i> (<i>Journal of Physics: Conference Series, Volume 1764, Issue 1, February 2021</i>)			
12.	Fathur Rahman Prawira, Naufal Thirafy Prakoso, Putu Wuri Handayani & Nabila Clydea Harahap <i>The Influence of information Security Factors on The Continuance Use of Electronic Wallet</i> (<i>Procedia Computer Science, Volume 234, ISICO 2023, March 2024</i>)	Hasil penelitian menunjukan bahwa bahwa faktor keamanan informasi berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan <i>e-wallet</i>	1. Meneliti keamanan penggunaan <i>e-wallet</i> 2. Meneliti layanan <i>e-wallet</i> di Indonesia 3. Menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Variabel dependen berupa <i>continuance intention</i> 2. Tidak meneliti kemudahan penggunaan Tidak meneliti risiko penggunaan secara terpisah
13.	Rinawati Tuasamu, Maryoni S. Kainama & Syahrina Noormala Dewi Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>E-Wallet</i> Aplikasi DANA (Studi pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Tahun 2020-2023) (Kupna Akuntansi: Kumpulan Artikel Akuntansi, Volume 5, Nomor 1, November 2024)	Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	1. Objek penelitian <i>e-wallet</i> DANA 2. Meneliti kemudahan penggunaan 3. Meneliti keamanan penggunaan	1. Variabel dependen keputusan penggunaan 2. Tidak meneliti risiko penggunaan 3. Subjek penelitian adalah mahasiswa
14.	Lira Septia Zahra, Anisa Triana Octavia, Nazwa Rahmawati, Firda Fitriyanti &	Hasil penelitian menunjukan bahwa pengguna menyadari adanya risiko	1. Meneliti <i>e-wallet</i> DANA 2. Meneliti risiko penggunaan <i>e-</i>	1. Metode penelitian kualitatif 2. Tidak menguji

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Cepri Maulana (2024) Risiko Penggunaan DANA sebagai Dompot Digital: Studi Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi (Jurnal Bisnis, Ekonomi, dan Bisnis Edukasi, Volume 17, Nomor 2, Agustus 2024)	penggunaan <i>e-wallet</i> DANA, namun tetap melanjutkan penggunaan dengan sikap kewaspadaan	<i>wallet</i> DANA 3.	risiko secara statistic terhadap penggunaan aktual 3. Subjek penelitian mahasiswa pendidikan ekonomi
15.	Afriantoni & Cahya Melati Sukma Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pinjaman Online ShopeePayLater pada Masyarakat Kabupaten Batang Hari (Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (MANKEU), Volume 14, Nomor 4, Desember 2025)	Penelitian ini menunjukan bahwa keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ShopeePayLater	1. Meneliti keamanan penggunaan 2. Meneliti kemudahan penggunaan Menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Objek penelitian adalah pinjaman <i>online</i> (<i>paylater</i>) 3. Variabel dependen minat penggunaan
16.	Dewi Nurhasanah (2025) Pengaruh Fitur Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan <i>E-Wallet</i> pada Aplikasi DANA di Sukabumi (Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen, Volume 7, Issue 1, Mei 2025)	Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan <i>e-wallet</i> DANA, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan	1. Objek penelitian <i>e-wallet</i> DANA 2. Meneliti persepsi kemudahan penggunaan 3. Meneliti risiko penggunaan <i>e-wallet</i>	1. Variabel dependen minat penggunaan 2. Tidak meneliti keamanan penggunaan 2. Lokasi penelitian di Sukabumi
17.	Desi Wahyuningsih & Lia Nirawati (2022)	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan dan	1. Meneliti <i>e-wallet</i> DANA 3. Meneliti	1. Variabel dependen yaitu loyalitas

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi DANA (JUKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Volume 7, Nomor 3, Desember 2022)	keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan <i>e-wallet</i> DANA	kemudahan penggunaan dan keamanan penggunaan	pelanggan 2. Tidak meneliti risiko penggunaan 3. Lokasi penelitian Surabaya
18.	Atikotul Kur'aniyah & Rohmad Abidin (2023) Analisis Faktor Kemudahan, Kemanfaat, dan Risiko Terhadap Penggunaan <i>E-Wallet</i> (Studi pada Aplikasi DANA) (Jurnal Sahmiyya, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2023)	Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA memberikan kemudahan penggunaan, namun masih ditemukan risiko penggunaan yang menyebabkan sebagian transaksi gagal	1. Meneliti <i>e-wallet</i> DANA 2. Meneliti kemudahan penggunaan dan risiko penggunaan	1. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif 2. Tidak meneliti variabel sara statistik terhadap penggunaan aktual (<i>use behavior</i>) 3. Tidak memfokuskan pada Generasi Z
19.	Sukma Hayati Hakim, Arif Rahman, M. Syafii (2022) Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Wallet</i> di Sumatera Utara (OWNER: Riset & Jurnal Akuntansi, Volume 6, Nomor 2, April 2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan faktor kenyamanan memiliki hubungan signifikan dengan penggunaan <i>e-wallet</i>	1. Meneliti penggunaan <i>e-wallet</i> (<i>usage behavior</i>) 2. Mengkaji kemudahan penggunaan 2. Menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Tidak meneliti keamanan dan risiko penggunaan 2. Objek penelitian seluruh <i>e-wallet</i> 3. Lokasi penelitian Sumatera Utara
20.	Henry Sumurung Octavian & Bayu P. Soedargo (2023) Perilaku Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Z di Bogor (JIMKES: Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, Volume 11,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat perilaku berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual dompet digital, sedangkan kemudahan tidak berpengaruh langsung terhadap	1. Meneliti penggunaan aktual (<i>actual usage</i>) 2. Fokus pada Generasi Z 3. Menggunakan kerangka TAM/UTAUT	1. Menggunakan niat perilaku sebagai variabel mediasi 2. Tidak meneliti keamanan dan risiko penggunaan 3. Lokasi penelitian di Bogor

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Nomor 1. April 2023)	niat.		3. Tidak meneliti spesifik pada <i>e-wallet</i> DANA
21.	Thomas Appiah & Veronica Venyo Agblewornu (2025) <i>The Interplay of Perceived Benefit, Perceived Risk, and Trust in Fintech Adoption: Insights from Sub-Saharan Africa</i> (<i>Heliyon</i> , Volume 11, e41992, January 2025)	Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi risiko memengaruhi adopsi fintech, dengan kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi	1. Meneliti kemudahan penggunaan (<i>effort expectancy</i>) 2. Meneliti risiko penggunaan layanan keuangan <i>digital</i> 3. Menggunakan pendekatan kuantitatif	3. Variabel dependen adalah <i>adoption intention</i> 4. Menggunakan <i>trust</i> sebagai variabel mediasi 4. Objek penelitian <i>fintech</i> secara umum di Afrika
22.	Aisyah, Yulfan Arif Nurohman, Rina Sri Qurniawati & Fahri Ali Ahzar (2022) Determinan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Generasi Milenial Muslim (LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, Volume 6, Nomor 2, November 2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> , sedangkan persepsi risiko dan keamanan tidak berpengaruh signifikan	1. Meneliti kemudahan penggunaan 2. Meneliti risiko dan keamanan penggunaan 3. Metode penelitian kuantitatif 5.	1. Variabel dependen adalah keputusan penggunaan 6. Subjek penelitian adalah generasi milenial muslim
23.	Yuli Febriyani & Wardoyo (2025) Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Fitur Layanan, Promosi dan Kemanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA pada Generasi Z di Depok (<i>Scripta Economica: Journal of Economics, Manajement, and Accounting</i> , Volume	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> DANA	1. Meneliti <i>e-wallet</i> 2. Meneliti kemudahan penggunaan 3. Meneliti keamanan penggunaan 4. Menggunakan metode penelitian kuantitatif Penelitian pada Generasi Z	1. Variabel dependen adalah keputusan penggunaan 2. Meneliti manfaat, fitur layanan dan promosi 2. Lokasi penelitian Depok

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Tahun, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	1, Nomor 1, Juli 2025)			
24.	Isnaini Nuzula Agustin, Franky Oskar & Yandi Suprpto (2026) <i>Factors Influencing E-Wallet Usage Among Generations X and Y</i> (<i>Golden Ratio of Finance Management, Volume 6, Issue 2, February 2026</i>)	Penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan dan nilai utilitarian berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-wallet, sedangkan kemudahan dan risiko tidak berpengaruh signifikan secara langsung	1. Meneliti kemudahan penggunaan 2. Meneliti keamanan penggunaan 3. Meneliti risiko penggunaan 5. Menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Subjek penelitian adalah Generasi X dan Y 2. Objek penelitian <i>e-wallet</i> secara umum 3. Menggunakan <i>continuance intention</i> sebagai variabel mediasi
25.	Ulfa Arsita, Rifqa Ayu Dasila & Indah Pratiwi (2025) Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Keandalan terhadap Penggunaan Mobila Banking di Kalangan Masyarakat (KOMPAK: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi, Volume 18, Nomor 1, Juli 2025)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>	1. Meneliti kemudahan penggunaan layanan keuangan <i>digital</i> 2. Meneliti keamanan penggunaan 4. Menggunakan penggunaan aktual (<i>usage behavior</i>)	1. Objek penelitian <i>mobile banking</i> 2. Menggunakan keandalan sebagai variabel independen tambahan 3. Subjek penelitian adalah masyarakat umum

Sumber: Diolah Peneliti, Januari 2026

Berdasarkan Tabel 2.1, penelitian terdahulu menunjukkan adanya persamaan dan perbedaan yang mencakup fokus penelitian, variabel yang dikaji, objek dan lokasi penelitian, serta metode analisis yang digunakan. Berbagai studi sebelumnya berperan sebagai landasan teoritis dalam memahami faktor –faktor yang memengaruhi penggunaan layanan keuangan *digital*, khususnya *digital wallet*. Penelitian ini merujuk pada studi-studi terdahulu sebagai dasar dalam penyusunan kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis. Penelitian ini juga

berupaya mengisi celah penelitian (*research gap*) dengan memfokuskan pada perilaku pengguna (*usage behavior*) mengenai *actual usage e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung, yang masih relatif terbatas diteliti secara spesifik dalam konteks *financial technology, e-wallet*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian literatur dan penelitian terdahulu, penggunaan *e-wallet* dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna, di antaranya kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan, dan risiko penggunaan. Variabel tersebut dinilai relevan dalam menjelaskan perilaku penggunaan *e-wallet* karena mencerminkan tingkat kenyamanan, rasa aman, serta potensi kerugian yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan keuangan digital. Variabel tersebut dipandang tepat untuk menganalisis penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung, mengingat kelompok ini memiliki kedekatan dengan teknologi digital namun tetap mempertimbangkan aspek kemudahan sistem, keamanan transaksi, dan risiko penggunaan dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

2.3.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet*

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang sering dikaji dalam penelitian terkait penggunaan layanan keuangan *digital*, khususnya *e-wallet* dan *mobile banking*. Kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah, dipahami, dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar dari pengguna (Ivanova & Kim, 2022). Penelitian mengenai *e-wallet* dan *mobile banking* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan

penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi perilaku penggunaan aktual layanan keuangan digital (Tariq *et al.*, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan aktual layanan keuangan *digital*. Ivanova dan Kim (2022) menemukan bahwa *effort expectancy* (kemudahan penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Temuan ini diperkuat oleh Tariq *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *actual usage* layanan *fintech*. Herzallah *et al.*, (2025) dan Zaid *et al.*, (2023) juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam penggunaan dan penggunaan keberlanjutan *e-wallet*.

Khusus pada *e-wallet* DANA penelitian Tuasamu *et al.*, (2024) serta Febriyani dan Wardoyo (2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berperan dalam penggunaan dan keputusan menggunakan *e-wallet*. Nurhasanah (2025) juga menempatkan kemudahan penggunaan sebagai faktor yang relevan dalam penggunaan *e-wallet* DANA. Berdasarkan temuan – temuan tersebut, kemudahan penggunaan dipandang sebagai faktor yang dapat meningkatkan penggunaan aktual *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

2.3.2 Pengaruh Keamanan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Wallet*

Keamanan penggunaan merupakan salah satu aspek penting dalam layanan keuangan *digital* karena berkaitan langsung dengan perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta pencegahan penyalahgunaan akun oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Alhassan & Papastathopoulos, 2025). Keamanan tidak hanya mencakup aspek teknis sistem, tetapi juga mencakup persepsi pengguna terhadap kemampuan penyedia layanan dalam menjaga kerahasiaan dan integritas data

transaksi (Prawira *et al.*, 2024). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keamanan penggunaan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku penggunaan layanan keuangan digital (Arsita *et al.*, 2025).

Hasil penelitian Prawira *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa faktor keamanan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan *e-wallet*. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna cenderung terus menggunakan layanan *e-wallet* ketika mereka merasa yakin bahwa sistem mampu melindungi data pribadi dan transaksi keuangan mereka. Keamanan yang tinggi akan meningkatkan rasa aman pengguna dalam melakukan transaksi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keamanan informasi tidak hanya berperan sebagai faktor pendukung teknis, tetapi juga sebagai elemen penting dalam membangun keyakinan pengguna terhadap keandalan sistem *e-wallet*.

Temuan serupa juga disampaikan oleh Arsita *et al.*, (2025) dan Gunawan *et al.*, (2025) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Alhassan dan Papastathopoulos (2025) menegaskan bahwa keamanan dalam layanan fintech bersifat multidimensional dan mencakup berbagai aspek, seperti keamanan sistem, perlindungan data, dan keandalan teknologi, yang secara keseluruhan memengaruhi penggunaan layanan keuangan *digital*. Persepsi keamanan pengguna terbentuk dari kombinasi beberapa aspek keamanan yang saling terkait, bukan hanya dari satu dimensi keamanan tertentu.

Penelitian Nursafitri dan Chaidir (2024) menunjukan bahwa persepsi keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *e-wallet* pada Generasi Z. Penelitian Wahyuningsih dan Nirawati (2022) serta Febriyani dan Wardoyo (2025) juga menunjukkan bahwa keamanan merupakan faktor yang memengaruhi penggunaan

dan keputusan menggunakan *e-wallet* DANA. Keamanan penggunaan dipandang sebagai faktor penting yang dapat meningkatkan penggunaan aktual *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

2.3.3 Pengaruh Risiko Penggunaan Terhadap Penggunaan *E-Wallet*

Risiko penggunaan menggambarkan persepsi pengguna terhadap kemungkinan terjadinya kerugian dalam menggunakan *e-wallet*, baik kerugian finansial maupun non-finansial (Appiah & Agblewornu, 2025). Risiko tersebut dapat berupa kegagalan transaksi, kesalahan sistem, hingga potensi penyalahgunaan akun yang dapat merugikan pengguna (Zahra *et al.*, 2024). Persepsi risiko menjadi faktor penting karena dapat menimbulkan rasa khawatir dan ketidakpastian dalam proses penggunaan layanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap perilaku penggunaan layanan keuangan digital (Hassan *et al.*, 2025).

Penelitian Appiah dan Agblewornu (2025) menemukan bahwa *perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan *fintech*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan keuangan *digital*. Berdasarkan pernyataan ini, akan dapat mengindikasikan bahwa risiko berperan sebagai faktor penghambat dalam penggunaan layanan *fintech*. Berdasarkan hasil penelitian ini juga risiko yang tinggi dapat menurunkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi secara *digital*, sehingga berdampak pada menurunnya penggunaan layanan *fintech* secara aktual.

Hassan *et al.*, (2025) menegaskan bahwa *cyber risk* dan risiko teknologi merupakan faktor yang memengaruhi penggunaan *fintech*, khususnya pada

kelompok usia muda yang intensif menggunakan teknologi *digital*. Di Indonesia, penelitian Zahra *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa pengguna *e-wallet* DANA menyadari adanya risiko penggunaan yang memengaruhi tingkat kehati-hatian dalam bertransaksi. Kesadaran terhadap risiko tersebut mendorong pengguna untuk lebih selektif dan berhati-hati dalam menggunakan *e-wallet*, yang pada akhirnya dapat memengaruhi intensitas penggunaan layanan keuangan *digital*.

Penelitian Kur'aniyah dan Abidin (2023) serta Nurhasanah (2025) menunjukkan bahwa persepsi risiko berperan dalam menurunkan kecenderungan penggunaan *e-wallet*. Penelitian Aisyah *et al.*, (2022) juga menegaskan bahwa risiko penggunaan merupakan salah satu faktor yang menghambat penggunaan layanan keuangan *digital*. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, risiko penggunaan dipandang sebagai faktor yang dapat menurunkan penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

2.3.4 Pengaruh Determinan *Digital Wallet* terhadap Penggunaan *E-Wallet*

Penggunaan *e-wallet* sebagai bagian dari layanan keuangan digital tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor secara parsial, tetapi oleh kombinasi beberapa faktor yang membentuk determinan *digital wallet* (Kraiwanit *et al.*, 2024). Determinan *digital wallet* dalam penelitian ini mencakup kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan, dan risiko penggunaan, yang secara bersama-sama memengaruhi perilaku penggunaan *e-wallet* (Hassan *et al.*, 2025). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh simultan dari beberapa faktor lebih mampu menjelaskan penggunaan layanan keuangan *digital* dibandingkan dengan pengujian faktor secara terpisah.

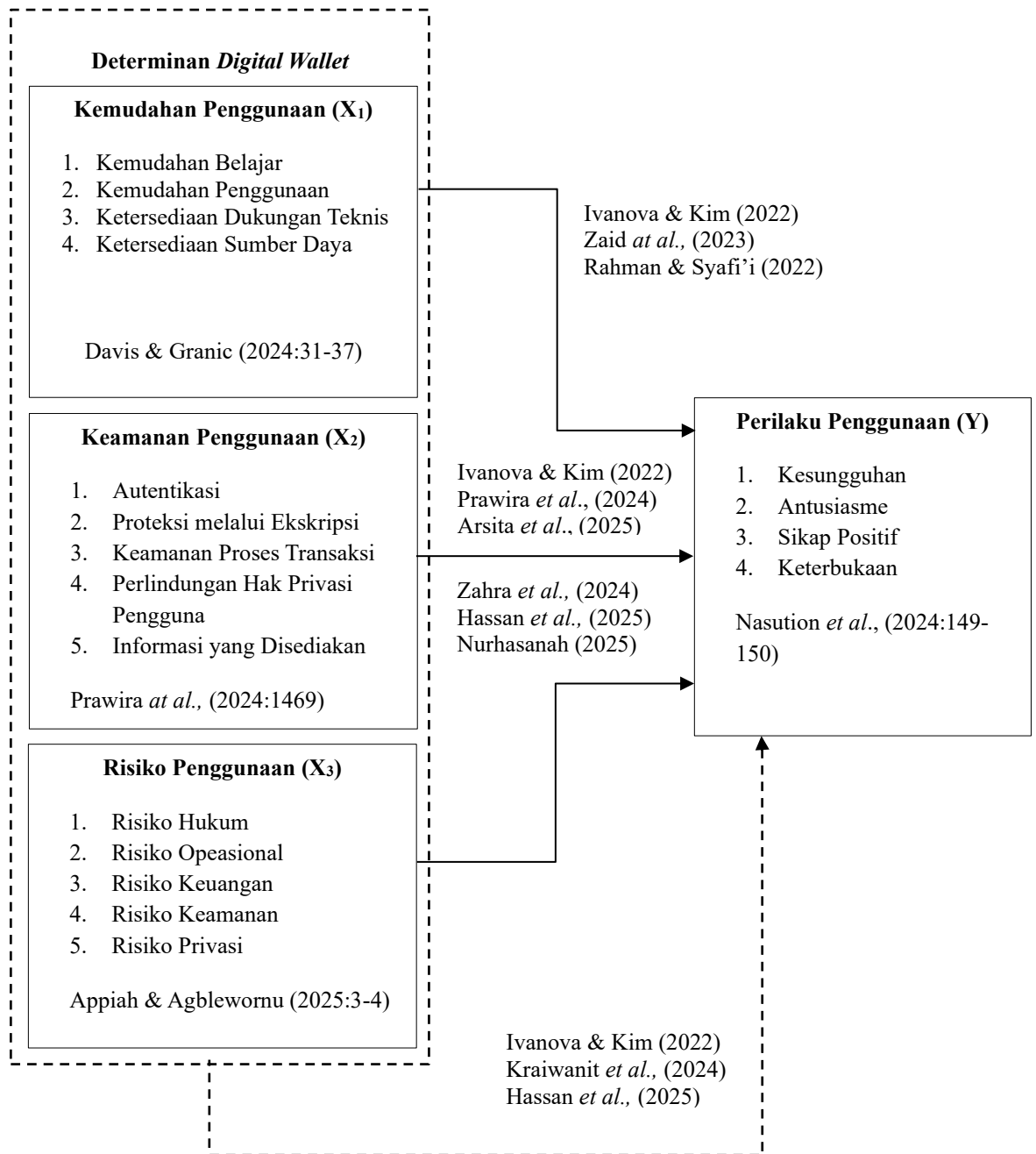
Penelitian Ivanova dan Kim (2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan aktual *mobile banking*. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna mempertimbangkan lebih dari satu aspek ketika memutuskan untuk menggunakan layanan keuangan digital secara berkelanjutan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Arsita *et al.*, (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan secara bersama-sama memengaruhi penggunaan *mobile banking*.

Penelitian Kraiwanit *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa berbagai faktor dalam *digital wallet dynamics*, termasuk kemudahan dan risiko, membentuk perilaku penggunaan *digital wallet*. Penelitian Hassan *et al.*, (2025) juga menegaskan bahwa keamanan dan risiko merupakan determinan utama dalam penggunaan *fintech*, khususnya pada generasi muda yang memiliki intensitas penggunaan teknologi yang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku penggunaan *digital wallet* pada generasi muda dipengaruhi oleh interaksi antara faktor kemudahan, keamanan, dan risiko yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan keuangan *digital*.

Penelitian Zaid *et al.*, (2023) dan Prawira *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa kombinasi kemudahan penggunaan, keamanan, dan risiko membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan keuangan *digital* yang pada akhirnya memengaruhi penggunaan aktual. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan, dan risiko penggunaan secara simultan membentuk determinan *digital wallet* yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Bandung.

2.4 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian menggambarkan cara pandang peneliti dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang dikaji dalam penelitian. Paradigma ini tidak hanya menunjukkan keterkaitan antarvariabel, tetapi juga merefleksikan jenis serta jumlah permasalahan penelitian yang akan dianalisis melalui pendekatan teori yang digunakan sebagai dasar perumusan hipotesis. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, paradigma penelitian dalam studi ini selanjutnya disajikan pada halaman berikutnya sebagai gambaran hubungan antarvariabel yang diteliti.



Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang disusun sebagai respons awal terhadap permasalahan penelitian berdasarkan landasan teori dan temuan empiris yang relevan. Hipotesis disebut bersifat sementara karena kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui proses pengujian secara empiris. Hipotesis belum dapat dinyatakan sebagai jawaban yang pasti sebelum dilakukan pengujian ilmiah sesuai dengan metode penelitian yang digunakan. Berdasarkan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

Determinan *Digital Wallet* secara simultan berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan *E-Wallet* DANA.

2. Hipotesis Partial

- a. Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan *E-Wallet* DANA.
- b. Keamanan Penggunaan berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan *E-Wallet* DANA.
- c. Risiko Penggunaan berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan *E-Wallet* DANA.