

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam sistem pembayaran masyarakat dari metode tunai menjadi pembayaran digital. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah *financial technology (fintech)* dalam bentuk *E-Wallet* yang menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Menurut Wati dan Nurhadi (2025), penggunaan *E-Wallet* di Indonesia terus meningkat karena dianggap lebih praktis dibandingkan metode pembayaran konvensional. Peningkatan penggunaan *E-Wallet* juga didorong oleh semakin luasnya pemanfaatan layanan digital pada berbagai sektor, seperti *e-commerce*, transportasi, kuliner, serta pembayaran tagihan dan berbagai layanan publik. Kemudahan, kecepatan, dan efisiensi yang ditawarkan menjadikan *E-Wallet* sebagai salah satu metode pembayaran yang semakin diminati oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Selain itu, perkembangan teknologi pembayaran digital menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbuka terhadap inovasi layanan keuangan berbasis teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *E-Wallet* telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat modern.

Berdasarkan penelitian (Maulana & Zoraya, 2024) penggunaan *E-Wallet* di kota Semarang terus mengalami peningkatan seiring berkembangnya transaksi digital pada berbagai sektor, seperti pusat perbelanjaan, transportasi, kuliner, dan

layanan jasa lainnya. Kemudahan, kecepatan, serta efisiensi yang ditawarkan menjadikan *E-Wallet* sebagai salah satu metode pembayaran yang banyak diminati masyarakat. Namun, di balik berbagai manfaat tersebut, penggunaan *E-Wallet* juga dihadapkan pada sejumlah tantangan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam bertransaksi. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah gagalnya transaksi saat berbelanja di pusat perbelanjaan akibat koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, beberapa pengguna juga mengeluhkan keterlambatan notifikasi pembayaran yang dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pembeli dan penjual. Tidak hanya itu, maraknya kasus *phishing*, penipuan digital, dan penyalahgunaan akun *E-Wallet* juga menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan *E-Wallet* masih memiliki risiko yang perlu diperhatikan oleh pengguna maupun penyedia layanan.

Gambar 1. 1

Proyeksi Nilai Transaksi *E-Wallet* di Indonesia (2021-2025)



Sumber : -RedSeer

Perkembangan penggunaan *E-Wallet* di Indonesia juga tercermin dari terus meningkatnya nilai transaksi digital setiap tahunnya. Menurut hasil riset RedSeer, nilai transaksi *E-Wallet* di Indonesia diproyeksikan mencapai US\$70,1 miliar pada tahun 2025, atau sekitar 55% dari total nilai transaksi *E-Wallet* di kawasan Asia Pasifik. Nilai tersebut meningkat secara signifikan dibandingkan tahun 2020 yang hanya sebesar US\$17,8 miliar, dengan tingkat pertumbuhan tahunan majemuk (Compound Annual Growth Rate/CAGR) sebesar 31,5% hingga tahun 2025. Peningkatan tersebut didorong oleh semakin pesatnya penggunaan *e-commerce*, digitalisasi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi non-tunai sejak pandemi Covid-19. Kondisi ini menunjukkan bahwa *E-Wallet* telah menjadi salah satu instrumen pembayaran digital yang semakin diterima oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *E-Wallet*, seperti literasi keuangan, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan.

Menurut *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989), minat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut, termasuk aplikasi *E-Wallet*. Dalam konteks penggunaan *E-Wallet*, penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memahami

produk dan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, literasi keuangan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung penerimaan teknologi keuangan. Literasi keuangan merupakan kemampuan individu dalam memahami konsep keuangan, mengelola keuangan, serta mengambil keputusan finansial secara tepat dan bertanggung jawab. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi perilaku seseorang dalam mengelola keuangan. Tingkat literasi keuangan yang baik dapat membantu masyarakat memahami manfaat dan risiko penggunaan layanan *fintech* sehingga mampu menggunakan teknologi keuangan secara bijak dan aman. Pengguna yang memiliki literasi keuangan yang tinggi cenderung lebih memahami cara penggunaan *E-Wallet* serta mampu menghindari berbagai risiko yang mungkin terjadi. Sebaliknya, rendahnya literasi keuangan dapat menyebabkan masyarakat kurang memahami manfaat maupun risiko penggunaan *E-Wallet*. Oleh karena itu, literasi keuangan diduga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *E-Wallet* (Lestari et al., 2023).

Di sisi lain, penggunaan layanan digital juga tidak terlepas dari adanya persepsi risiko yang dirasakan pengguna. Persepsi risiko merupakan penilaian individu terhadap kemungkinan terjadinya kerugian saat menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks *E-Wallet*, risiko yang dirasakan dapat berupa risiko keamanan data, penyalahgunaan akun, kegagalan sistem, hingga risiko kehilangan dana akibat *cyber crime*. Maraknya kasus *phishing* dan penipuan digital semakin meningkatkan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran digital. Menurut (Lestari et al., 2023), persepsi risiko merupakan salah satu faktor

yang dapat memengaruhi minat seseorang dalam menggunakan layanan keuangan digital. Semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah minat untuk menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, apabila risiko yang ada dianggap dapat dikendalikan, maka minat penggunaan akan meningkat.

Hasil penelitian dari (Maulana & Zoraya, 2024) selain literasi keuangan dan persepsi risiko, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam penggunaan *E-Wallet*. Dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, kemudahan penggunaan menjelaskan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Pengguna cenderung lebih tertarik menggunakan teknologi yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan mampu membantu menyelesaikan aktivitas secara efisien. Dalam konteks *E-Wallet*, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari tampilan aplikasi yang sederhana, proses registrasi yang mudah, fitur transaksi yang jelas, serta kecepatan dalam melakukan pembayaran. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan *E-Wallet* dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan diduga memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *E-Wallet*.

Pentingnya kepercayaan konsumen dalam penggunaan layanan keuangan digital juga didukung oleh penelitian (Mulyati et al., 2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan keuangan mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, masih terdapat kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi, perlindungan privasi, serta potensi penyalahgunaan informasi oleh

pihak yang tidak bertanggung jawab. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih ragu untuk memanfaatkan layanan *fintech*, termasuk *E-Wallet*, meskipun layanan tersebut menawarkan berbagai keuntungan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penyedia layanan *E-Wallet* dituntut untuk terus meningkatkan sistem keamanan, memperkuat perlindungan data pengguna, serta menjamin keandalan sistem agar mampu menciptakan rasa aman bagi konsumen. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar pula minat konsumen untuk *menggunakan E-Wallet* sebagai alat pembayaran digital dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan *E-Wallet*. Penelitian (Maratus Sholikah & Edi Wibowo, 2025) menunjukkan bahwa literasi keuangan digital berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *E-Wallet*, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan. Namun, penelitian (Maulana & Zoraya, 2024) menemukan bahwa literasi keuangan dan *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan ShopeePay. Sementara itu, penelitian (Retno Damayanti & Nurhidayah, 2022) menunjukkan bahwa literasi *fintech* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *E-Wallet*. Penelitian (Lestari et al., 2023) juga menemukan bahwa persepsi risiko dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan digital. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antar variabel masih belum konsisten dan perlu dikaji lebih lanjut.

Menurut fenomena penggunaan *E-Wallet* yang terus meningkat, masih adanya berbagai kendala transaksi digital, serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka penelitian mengenai pengaruh literasi keuangan, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *E-Wallet* masih relevan untuk dilakukan. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat kota Semarang karena tingginya penggunaan transaksi digital di berbagai sektor ekonomi. Selain itu, penelitian ini mempertimbangkan fenomena aktual seperti gagal transaksi akibat koneksi internet yang tidak stabil, maraknya kasus phishing dan penipuan digital, serta adanya biaya administrasi *top up* saldo *E-Wallet*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keuangan digital dan perilaku konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan *E-Wallet* dalam meningkatkan kualitas layanan dan keamanan transaksi digital. Kota Semarang sebagai salah satu kota besar di Indonesia memiliki masyarakat dengan tingkat penggunaan teknologi digital yang cukup tinggi, khususnya di kalangan generasi muda dan mahasiswa. Kondisi ini menjadikan Kota Semarang sebagai lokasi yang tepat untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *E-Wallet*.

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan *E-Wallet* di kota Semarang terus mengalami peningkatan seiring berkembangnya teknologi digital dan kebutuhan masyarakat akan transaksi yang cepat serta praktis. Namun, di balik kemudahan tersebut masih terdapat berbagai permasalahan yang sering dihadapi pengguna, seperti gagal transaksi akibat koneksi internet yang tidak stabil, maraknya kasus *phishing* dan

penipuan digital, serta risiko penyimpanan saldo dalam jumlah besar pada *E-Wallet*. Selain itu, tingkat literasi keuangan, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan diduga menjadi faktor yang dapat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi *E-Wallet*. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat penggunaan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi *E-Wallet* pada masyarakat kota Semarang.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang?

1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap minat penggunaan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang.

2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen keuangan dan sistem pembayaran digital.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penyedia Layanan *E-Wallet*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan penyedia layanan *E-Wallet* seperti *GoPay*, *DANA*, *OVO*, *ShopeePay*, dan lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna *E-Wallet* di tengah persaingan *fintech* yang semakin ketat.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya literasi keuangan dalam penggunaan layanan keuangan digital. Masyarakat diharapkan dapat

lebih bijak dalam menggunakan aplikasi *E-Wallet*, memahami manfaat dan risiko penggunaan layanan digital.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, khususnya mengenai perilaku penggunaan *fintech* dan *E-Wallet*.

d. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi karya ilmiah dan referensi akademik di lingkungan universitas, khususnya pada bidang manajemen keuangan dan teknologi finansial. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan penelitian mahasiswa di masa mendatang.

1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas dari pokok pembahasan masalah maka diperlukan sistematika penulisan. Dalam penelitian skripsi ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, karakteristik responden, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, serta interpretasi hasil penelitian mengenai pengaruh literasi keuangan, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi *E-Wallet* di Kota Semarang.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat

saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait berdasarkan hasil penelitian serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian yang lebih baik di masa mendatang.