



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN *E-WALLET* DI INDONESIA

Oleh Diah Fitri Harseno

Intisari

Perkembangan teknologi memengaruhi dunia bisnis, salah satunya sistem pembayaran. Saat ini sistem pembayaran dilakukan dengan cara elektronik atau disebut *e-payment*. Salah satu jenis *e-payment*, yaitu *e-wallet* sering digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran. Penggunaan *e-wallet* tidak terhindar dari beberapa isu, seperti isu keamanan uang electron dan data, isu kepercayaan, dan risiko pencurian uang elektronik dan privasi data (*hacker*). Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang dapat memengaruhi persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko dan perilaku pengguna *e-wallet*. Penelitian ini merupakan peneelitan kuantitatif yang menyebarkan kuesioner kepada responden. Peneltian ini memiliki 150 responden dan data tersebut diolah dengan menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berdasarkan teknis aplikasi *e-wallet*, yaitu perlindungan teknis dan pernyataan keamanan sangat memengaruhi persepsi keamanan dan kepercayaan. Sedangkan faktor yang berdasarkan pengalaman pribadi pengguna, yaitu keakraban tidak memengaruhi persepsi kepercayaan dan risiko. Hal ini terjadi karena walaupun pengguna terbiasa, paham, dan tahu tentang proses atau fungsi pelayanan dalam *e-wallet* tersebut tetapi kepercayaannya terhadap penyelenggara *e-wallet* masih rendah. Perilaku pengguna *e-wallet* di Indonesia dipengaruhi oleh persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan pengguna *e-wallet*. Sedangkan persepsi risiko pengguna tidak memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan *e-wallet*.

Kata kunci: *E-Wallet*, Persepsi Keamanan, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Perilaku Pengguna



ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT THE USE OF E-WALLET IN INDONESIA

By: Diah Fitri Harseno

Abstract

Technological advancement strongly affects the business world, one of which is the use of payment system. Currently the payment system starts to use electronic means, which is called e-payment. One of the available e-payment types, namely e-wallet, is often used by Indonesian people to make payments. The use of e-wallet is inseparable from several issues, such as electronic money security and data security issues, trust issues, along with risks of electronic money and privacy data theft (by hackers). This research examines the factors that can affect security perception, trust perception, risk perception, and behavior of e-wallet users. This research is a quantitative research that is conducted by distributing questionnaires to respondents. This research has 150 respondents and the data is processed using PLS-SEM. The research results indicate that factors with regards to technical e-wallet applications, namely technical protection and security statements greatly affect security and trust perceptions. Meanwhile, factors with regards to users' personal experience, namely familiarity, do not affect trust and risk perceptions. This happens because even though users understand, are familiar, and have knowledge about e-wallet service processes or functions, their trust in the e-wallet provider is still low. E-wallet users' behavior in Indonesia is influenced by their perceived security and trust. Whereas the users' risk perception does not affect the users' behavior in using e-wallet.

Keywords: e-wallet, perceived security, perceived trust, perceived risk, and user behavior