

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

Jurnal

Dosen Pembimbing:

Didi Achjari, Prof. Dr., M.Com., Ak., CA.



Oleh:

Diah Fitri Harseno

18/436671/PEK/24195

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

2021

PENDAHULUAN

Penggunaan *e-wallet* yang meningkat di Indonesia ditandai dengan banyaknya bank atau *non-bank* yang menerbitkan produk *e-money* mereka berbasis *server*. Terdapat 42 penerbit *e-wallet* yang telah terdaftar di Bank Indonesia. Perkembangan *e-wallet* tidak terlepas dari isu yang terkait dengan *e-wallet* atau pembayaran elektronik. Isu pembayaran elektronik terdapat pada kurangnya kegunaan, kurangnya keamanan, masalah dengan *e-cash*, persepsi pengguna mengenai penerimaan sistem pembayaran elektronik, kurangnya kesadaran, pembayaran online tidak layak di daerah pedesaan, sangat mahal dan mengonsumsi waktu (Rachna & Singh, 2013). Selain itu, terdapat juga kasus mengenai *cybercrime* dan penipuan lewat OTP *e-wallet* (CNN, 2020). Padahal Bank Indonesia (BI) telah membuat peraturan No. 20/6/PBI/2018 mengenai uang elektronik. Pada peraturan tersebut, BI mengatur mengenai dalam memberikan persetujuan kepada penyelenggara *e-money*, mereka harus memenuhi syarat-syarat, seperti siap dalam operasional, siap dalam keamanan dan keandalan sistem, serta menerapkan manajemen risiko dan perlindungan data konsumen.

Faktor yang memengaruhi pengguna *e-wallet*, dapat diteliti dengan berdasarkan teknologi dan pengalaman pengguna itu sendiri. Penelitian terdahulu meneliti mengenai penggunaan EPS dengan model persepsi keamanan dan kepercayaan yang memiliki variabel perlindungan teknis, prosedur transaksi, dan pernyataan keamanan yang akan memengaruhi persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan pengguna (C. Kim et al., 2010). Selain itu, keakraban pengguna juga akan memengaruhi persepsi kepercayaan dan persepsi risiko (Harris et al., 2016).

Persepsi keamanan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna *mobile payment* di Hongkong (Wong & Mo, 2019). Konsumen yang merasa lebih aman memiliki kepercayaan yang lebih besar dan

mengurangi risiko yang dirasakan (Harris et al., 2016). Keamanan yang dirasakan sangat berpengaruh positif pada niat pelanggan dalam menggunakan internet banking (Patel, 2018).

Dengan beberapa isu dan kasus yang muncul baik berdasarkan teknologi ataupun pengalaman pengguna, dapat kita teliti dengan menggunakan model persepsi keamanan, kepercayaan yang dilakukan oleh Changsung Kim (2010) yang telah dimodifikasi untuk melihat pengaruhnya terhadap persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko pengguna dalam menggunakan *e-wallet*.

LANDASAN TEORI

Theory Of Planned Behavior

Theory of planned behavior (TPB) dikembangkan oleh Ajzen (1991) dari teori sebelumnya yaitu *theory of reasoned action* (TRA). Faktor utama TPB sama seperti faktor utama TRA yaitu niat perilaku. Menurut Ajzen (1991), niat perilaku merupakan suatu faktor yang dapat memengaruhi perilaku serta dapat menggambarkan seberapa ingin atau usaha mereka untuk menentukan perilaku. TPB merupakan suatu teori yang baik untuk memprediksi perilaku seseorang dengan bertanya pada orang tersebut apakah orang tersebut memiliki niat untuk berperilaku dengan cara tertentu.

Niat dapat menjelaskan perilaku seseorang terhadap sesuatu (Ajzen, 1991). Ajzen (1991) mengidentifikasi faktor penentu untuk menjelaskan niat perilaku, yaitu:

1. Sikap

Sikap merupakan perasaan seseorang atau keadaan internal seseorang yang dapat memengaruhi tindakan yang akan dilakukan oleh orang tersebut (Ajzen, 1991). Sikap juga dilandaskan dengan adanya keyakinan pada diri seseorang mengenai dampak yang terjadi setelah tindakan perilaku. Dengan kata lain, sikap merupakan pendapat diri sendiri terhadap perilaku yang dilakukan.

2. Norma subjektif

Norma subjektif merupakan pandangan atau kepercayaan atau

keyakinan orang lain yang dapat memengaruhi perilaku (Ajzen, 1991). Singkatnya, norma subjektif adalah pendapat orang lain yang kita contoh sehingga memengaruhi perilaku kita.

3. Persepsi kontrol perilaku (*self-efficacy* terhadap perilaku)

Persepsi kontrol perilaku merupakan faktor tambahan dari teori sebelumnya, yaitu *theory of reasoned action* (TRA). faktor ini dapat mempengaruhi langsung terhadap niat pengguna dan memengaruhi langsung terhadap perilaku (Ajzen, 1991). Hal ini yang membedakan faktor persepsi kontrol perilaku dengan persepsi sikap dan norma subjektif.

Pengertian *E-wallet*

E-wallet atau dompet elektronik merupakan suatu layanan untuk menyimpan data instrumen pembayaran elektronik, menampung dana elektronik, untuk melakukan pembayaran melalui elektronik (PBI No.18 th 2016). *E-wallet* mirip dengan versi elektronik dari dompet fisik yang memungkinkan untuk melakukan pertukaran finansial dan meningkatkan kecepatan pembayaran (Yahid et al., 2013). *E-Wallet* merupakan suatu alat pembayaran digital yang dilakukan dengan media elektronik berbentuk *server* (Mulyana & Wijaya, 2018). Indonesia memiliki 42 *e-wallet* yang terdaftar di Bank Indonesia. Namun, ada 10 *e-wallet* yang memiliki pengguna terbanyak, yaitu GoPay, Ovo, Dana, Link Aja, Jenius, Go Mobile, isaku, sakuku, Doku, dan Paytren eMoney (iprice, 2019).

Manfaat *E-wallet*

Menurut Bank Indonesia *e-money* memiliki manfaat, yaitu:

1. Mempermudah dan mempercepat dalam melakukan transaksi pembayaran karena harus membawa uang tunai.
2. Tidak lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang.

3. Berlaku untuk transaksi massal yang bernilai kecil tetapi sering dilakukan.

Isu *E-wallet*

Salah satu isu yang sangat diperhatikan dalam pembayaran elektronik adalah masalah keamanan data dan privasi pengguna. Menurut Linck (2006) keamanan dibagi menjadi dua dimensi, yaitu keamanan subjektif dan keamanan objektif. Keamanan subyektif merupakan suatu tingkat sensasi yang dirasakan dari keamanan prosedur dari sudut pandang pelanggan (Linck et al., 2006). Sedangkan keamanan objektif menurut Merz dalam Linck et al (2006), adalah karakteristik teknis konkret yang diberikan ketika solusi teknologi tertentu menanggapi semua lima tujuan keamanan: kerahasiaan, autentikasi, integritas, otorisasi, dan non-repudiatio. Rachna & Singh (2013) menyatakan bahwa ada beberapa isu yang terjadi pada pembayaran elektronik selain keamanan seperti kurangnya kegunaan, kurangnya keamanan, masalah dengan *e-cash*, kurangnya kepercayaan, persepsi pengguna mengenai penerimaan sistem pembayaran elektronik, kurangnya kesadaran, pembayaran online tidak layak di daerah pedesaan, sangat mahal dan mengonsumsi waktu.

Risiko *E-wallet*

Menurut BI risiko uang elektronik memiliki risiko yang memerlukan kewaspadaan dari pengguna uang elektronik (*e-wallet*), yaitu :

1. Risiko uang elektronik hilang, dicuri atau diambil orang lain, dan digunakan oleh orang lain. Sama halnya dengan uang tunai, uang elektronik juga dapat dicuri atau hilang.
2. Risiko karena pengguna masih tidak atau kurang paham dalam menggunakan *e-wallet*

HIPOTESIS

Perlindungan Teknis

Perlindungan dapat mendefinisikan sebagai proses di mana pelanggan puas dengan fakta bahwa mereka pribadi;

informasi dilindungi secara memadai oleh entitas yang mengumpulkan informasi (Chellappa & Pavlou, 2002). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan akan dipengaruhi secara positif oleh perlindungan teknis, termasuk privasi, integritas, dan stabilitas (Chellappa & Pavlou, 2002). perlindungan teknis adalah faktor signifikan untuk meningkatkan persepsi keamanan konsumen dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik seperti *e-wallet* dan faktor untuk meningkatkan persepsi kepercayaan (C. Kim et al., 2010).

H1a: Perlindungan teknis berpengaruh positif terhadap persepsi keamanan

H1b: Perlindungan teknis berpengaruh positif terhadap persepsi kepercayaan

Pernyataan Keamanan

Pernyataan keamanan di situs web sistem pembayaran elektronik merupakan faktor yang signifikan untuk memengaruhi kepercayaan konsumen dalam aktivitas online (Mukherjee & Nath, 2003). Fungsi keamanan seperti otorisasi dan enkripsi adalah mekanisme penting untuk hadir dan dipraktikkan selama transaksi *e-finance* termasuk *e-wallet* (Al-ma'aitah & Shatat, 2011). Miyazaki dan Fernandez (2000) berpendapat bahwa pernyataan terkait keamanan yang telah dipublikasi di situs web *e-wallet* cenderung meningkatkan kemungkinan pembelian konsumen melalui Internet. Keputusan konsumen untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik apa pun (seperti *e-wallet*) akan sangat dipengaruhi oleh kualitas pernyataan keamanan yang tersedia bagi mereka (C. Kim et al., 2010).

H2: *Security statement* berpengaruh positif terhadap persepsi keamanan

Keakraban

Keakraban juga mengacu pada tingkat pengenalan konsumen terhadap aplikasi yang mencakup pemahaman prosedur dalam menemukan dan membeli atau melakukan transaksi melalui aplikasi

tersebut (D. J. Kim et al., 2008). Menurut D. J. Kim (2008), keakraban memiliki pengaruh langsung yang kuat pada niat beli dan kepercayaan konsumen seperti yang diharapkan. Selain itu, D. J. Kim (2008) juga menyatakan bahwa keakraban akan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko.

H3a: Keakraban berpengaruh positif terhadap persepsi kepercayaan

H3b: Keakraban berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko

Persepsi Keamanan

Persepsi keamanan prosedur pembayaran mobile oleh pelanggan adalah salah satu faktor utama untuk terobosan pasar dari sistem yang andal (Linck et al., 2006). Jika persepsi keamanan tinggi pada diri konsumen, maka semakin tinggi juga kepercayaan dari konsumen tersebut (Kinasih & Albari, 2012). Dengan kata lain, persepsi keamanan berhubungan positif dengan kepercayaan konsumen (Isabel, 2014).

Persepsi keamanan merupakan prediktor paling penting dari perilaku pengguna (Patel & Patel, 2018). Persepsi keamanan memiliki hubungan positif dengan kepercayaan pada pasar, sementara memiliki hubungan negatif signifikan terhadap risiko yang dirasakan (Harris et al., 2016). Hal ini sama dengan penelitian Chellappa dan Pavlou (2002) bahwa persepsi keamanan sangat memengaruhi kepercayaan pelanggan. Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan perilaku pengguna *e-wallet*, sebaliknya persepsi keamanan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko pengguna *e-wallet* (Amoroso & Magnier-Watanabe, 2012).

H4a: Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna

H4b: Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap persepsi kepercayaan

H4c: Persepsi keamanan berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko

Persepsi Kepercayaan

Kepercayaan adalah penentu utama niat perilaku dan menjadi isu penting dalam sistem transaksi *online* (Roca et al., 2009). Hal ini didukung oleh Kraeuter (2002) yang mengidentifikasi kepercayaan sebagai faktor yang paling signifikan untuk memahami potensi e-commerce bagi konsumen. Lemahnya kepercayaan menjadi alasan pengguna untuk tidak melakukan transaksi *online*, sehingga rasa kepercayaan pengguna menjadi penting (Roca et al., 2009). Kepercayaan konsumen berdampak positif pada keputusan pelanggan (D. J. Kim et al., 2008). Persepsi kepercayaan juga memiliki dampak positif pada penggunaan sistem pembayaran elektronik seperti *e-wallet* (C. Kim et al., 2010). Kepercayaan menjadi faktor yang sangat berpengaruh positif terhadap niat kelanjutan menggunakan *e-payment* bersama dengan lima variabel lain dari Model UTAUT2 asli (Indrawati & Putri, 2018). Hal ini sama dalam penggunaan *e-wallet* bahwa persepsi kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pengguna *e-wallet* (Amoroso & Magnier-Watanabe, 2012).

H5: Persepsi kepercayaan akan berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna

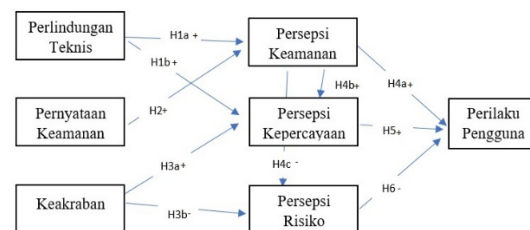
Persepsi Risiko

Terdapat hubungan negatif dan signifikan antara persepsi risiko dengan niat pelanggan untuk menggunakan *e-wallet*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin rendah risiko yang dirasakan pelanggan, maka akan semakin tinggi niat pelanggan dalam menggunakan *e-wallet* (Chin & Ahmad, 2015). Persepsi risiko memiliki dampak negatif yang dapat memengaruhi keputusan pembelian mereka (D. J. Kim et al., 2008). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Harris (2016) bahwa risiko yang dirasakan berpengaruh negatif terhadap niat pengguna untuk melakukan instalasi aplikasi *mobile*. Persepsi risiko juga berdampak negatif dalam penggunaan *e-*

wallet (Amoroso & Magnier-Watanabe, 2012). Menurut Amoroso dan Watanabe (2012), semakin rendah risiko yang dirasakan maka semakin tinggi perilaku positif pengguna *e-wallet* dan sebaliknya.

H6: Persepsi risiko akan berpengaruh negatif terhadap perilaku pengguna

Gambar 2.1. Hipotesis



METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang melakukan pengujian hipotesis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *e-wallet*, persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian untuk meneliti suatu objek tertentu dengan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, menganalisis data yang bersifat statistik, serta menguji suatu hipotesis (Sugiyono, 2015).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah sekelompok pengguna *e-wallet* di Indonesia. Namun, penelitian ini tidak diketahui berapa jumlah populasi atau pengguna *e-wallet* di Indonesia. Peneliti tidak dapat menemukan data yang spesifik mengenai jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia. Sampel merupakan proses pemilihan suatu individu, objek, peristiwa, atau hal yang tepat untuk mewakili populasi (Sekaran & Bougie, 2016). Jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui, oleh karena itu sampel yang diambil berkisar 30-500 responden dan ukuran sampel harus dilipat gandakan dari jumlah variabel dalam penelitian tersebut (Roscoe, 1975).

Sampling dilakukan dengan menggunakan *snowball sampling* dan *purposive sampling*. *Snowball sampling*

merupakan teknik pengambilan sampel dengan keterkaitan hubungan antara responden satu dengan responden selanjutnya (Naderifar et al., 2017). Sedangkan *purposive sampling* merupakan teknik untuk menentukan sampel dengan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Sehingga pada Penelitian ini, sampel akan diambil berdasarkan kriteria tertentu, yaitu:

1. Menggunakan satu atau lebih aplikasi *e-wallet*.
2. Menggunakan *e-wallet* lebih dari enam bulan.
3. Tinggal di Indonesia.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara daring. Kuesioner penelitian akan dibagikan kepada responden secara daring dengan menggunakan Google Forms dan aplikasi survei *online*. Pertama, Peneliti membuat kuesioner dengan menggunakan Google Forms, lalu *link* kuesioner tersebut dibagikan ke media sosial. Kedua, Peneliti menggunakan aplikasi survei *online*, yaitu Jakpat.

Penelitian ini menganalisis data dengan PLS-SEM, yang menguji data dengan pengujian *outer model* dan *inner model*.

Pengujian Outer Model

Pengujian *outer model* untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian validitas pada PLS-SEM dilakukan dengan pengujian *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/ component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Menurut Ghazali (2014), *convergent validity* dapat dikatakan tinggi jika berkorelasi $>0,70$ dengan konstruk yang ingin diukur. *Discriminant validity* dapat diukur dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. *Discriminant*

validity dapat dikatakan baik jika akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya.

PLS SEM menguji reliabilitas dengan melihat hasil pengujian *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Menurut Sekaran & Bougie (2011), jika hasil *cronbach's alpha* semakin mendekati angka satu, maka semakin tinggi tingkat keandalan. Hasil *cronbach's alpha* yang dibawah 0,60 dinyatakan bahwa reliabilitasnya rendah atau dianggap buruk. Hasil *cronbach's alpha* kisaran 0,70 dinyatakan bahwa reliabilitas dapat diterima. Hasil *cronbach's alpha* diatas 0,80 dinyatakan bahwa reliabilitas tinggi dan bagus. *Composite reliability* mengukur internal konsistensi sebuah pertanyaan dan nilainya harus di atas 0,60 (Ghozali, 2008).

Pengujian Inner Model

Menurut Ghazali (2014), *Inner model* disebut juga dengan *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. *Inner model* dinyatakan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest di skala *zero means* dan unit varian sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model. Pengujian model struktural dilakukan dengan uji *R-Squared* (R^2) dan uji signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2014).

Nilai *R-square* menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai *R-square* sebesar 0,67 dikatakan model baik, nilai *R-square* sebesar 0,33 dikatakann bahwa model moderate, nilai *R-square* sebesar 0,19 dikatakann bahwa model lemah (Ghozali, 2014).

Uji signifikan dilakukan untuk menilai estimasi hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikan tersebut dapat diperoleh dengan prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2014). Suatu

hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai T-statistik >1,960 dan nilai P-value <0,05. Sebaliknya, suatu hipotesis tidak dapat diterima jika memiliki nilai T-statistik <1,960 dan nilai P-value >0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Data Responden

Penelitian ini terdapat 150 responden yang telah sesuai dengan kriteria sampling penelitian ini. Berdasarkan data responden, 94 responden merupakan perempuan dan 56 responden adalah laki-laki. Kemudian, 5% atau 7 orang merupakan usia dibawah 18 tahun, 23% atau 35 orang merupakan usia antara 18 tahun hingga dibawah 24 tahun, 63% atau 95 orang merupakan usia antara 24 tahun hingga dibawah 34 tahun, 8% atau 12 orang merupakan usia antara 34 tahun hingga 44 tahun, dan 1% atau 1 orang yang merupakan usia lebih dari 1 tahun. Domisili responden paling banyak di Pulau Jawa (34% atau 51 orang), 33% atau 49 orang dari Sumatera, 13% atau 20 orang dari Kalimantan, 12% atau 18 orang dari Sulawesi, 7% atau 10 orang dari Bali, NTT, dan NTB, dan 1% atau 2 orang dari Maluku dan Papua.

32% atau 48 responden memiliki jenjang pendidikan terakhir SD/SMP/SMA, 4% atau 6 responden memiliki jenjang pendidikan terakhir D3, 1% atau 1 responden memiliki jenjang pendidikan terakhir D4, 56% atau 84 responden memiliki jenjang pendidikan terakhir S1, 5% atau 7 responden memiliki jenjang pendidikan terakhir S2, 3% atau 4 responden memiliki pendidikan terakhir profesi, dan tidak ada responden dengan pendidikan terakhir responden S3. 19% atau 29 responden menggunakan *e-wallet* selama enam bulan hingga satu tahun, dan 81% atau 121 responden telah menggunakan *e-wallet* lebih dari satu tahun. 22% atau 33 responden memiliki saldo uang dalam *e-wallet* <Rp 100.000, 54% atau 80 responden memiliki saldo uang dalam *e-wallet* Rp 100.000 - <Rp 500.000, 17% atau 26 responden memiliki saldo uang dalam *e-wallet* Rp 500.000 -

<Rp 1.000.000, 5% atau 8 responden memiliki saldo uang dalam *e-wallet* Rp 1.000.000 - <Rp 1.500.000, 1% atau 2 responden memiliki saldo uang dalam *e-wallet* Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000, dan 1% atau 1 responden memiliki saldo uang dalam *e-wallet* >Rp 2.000.000.

Hasil Pengujian *Outer Model*

Pengujian Validitas

Tabel 4.1 Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE
Keakraban	Keakraban1	0.953	0.943
	Keakraban2	0.985	
	Keakraban3	0.973	
	Keakraban4	0.973	
Perilaku Pengguna	Perilaku1	0.935	0.880
	Perilaku2	0.941	
Perlindungan Teknis	Perlindungan1	0.941	0.817
	Perlindungan2	0.905	
	Perlindungan3	0.938	
	Perlindungan4	0.917	
	Perlindungan5	0.923	
	Perlindungan6	0.791	
Pernyataan Keamanan	Pernyataan1	0.887	0.736
	Pernyataan2	0.877	
	Pernyataan3	0.783	
	Pernyataan4	0.851	
	Pernyataan5	0.911	
	Pernyataan6	0.833	
Persepsi Keamanan	Keamanan1	0.955	0.858
	Keamanan2	0.945	
	Keamanan3	0.943	
	Keamanan4	0.940	
	Keamanan5	0.844	
Persepsi Kepercayaan	Kepercayaan1	0.965	0.928
	Kepercayaan2	0.965	
	Kepercayaan3	0.967	
	Kepercayaan4	0.958	
Persepsi Risiko	Risiko1	0.947	0.912
	Risiko2	0.948	
	Risiko3	0.968	
	Risiko4	0.958	

Sumber: diolah dari data primer, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen dan validitas diskriminan pada Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel penelitian yang terdiri dari perlindungan teknis, pernyataan keamanan, keakraban, persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko, dan perilaku pengguna memiliki nilai *loading vector* lebih dari 0,70. Kemudian, pada table 4.1 juga terdapat nilai AVE semua variabel lebih dari 0.50. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada setiap variabel penelitian valid atau telah memenuhi validitas.

Pengujian Reliabilitas

Tabel 4.2 Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
Keakraban	0.980	0.985
Perilaku Pengguna	0.864	0.936
Perlindungan Teknis	0.955	0.964
Pernyataan Keamanan	0.928	0.943
Persepsi Keamanan	0.958	0.968
Persepsi Kepercayaan	0.974	0.981
Persepsi Risiko	0.968	0.977

Sumber: diolah dari data primer, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa semua variabel penelitian, yaitu keakraban, perilaku pengguna, perlindungan teknis, pernyataan keamanan, persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,8 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,60. Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* tertinggi yaitu variabel keakraban, sedangkan yang terendah yaitu perilaku pengguna. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada setiap variabel penelitian dapat diandalkan atau reliabel dan konsisten.

Hasil Pengujian Inner Model

Pengujian R-square

Tabel 4.3 Hasil uji *R-square*

Variabel	R Square
Perilaku Pengguna	0.464
Persepsi Keamanan	0.432
Persepsi Kepercayaan	0.750
Persepsi Risiko	0.099

Sumber: diolah dari data primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian *R-square* pada Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai *R-square* variabel perilaku pengguna adalah 0,464. Hal ini dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel persepsi keamanan, persepsi kepercayaan dan persepsi risiko terhadap variabel persepsi pengguna sebesar 46,4%. Nilai *R-square* variabel persepsi keamanan adalah 0,432. Hal ini dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel perlindungan teknis dan pernyataan keamanan terhadap variabel persepsi keamanan hanya sebesar 43,2%. Nilai *R-square* variabel persepsi kepercayaan adalah 0,750. Dengan kata lain pengaruh variabel perlindungan teknis, keakraban, dan persepsi keamanan terhadap persepsi kepercayaan sebesar 75%. Sedangkan persepsi risiko memiliki nilai *R-square* paling rendah yaitu 0,099. Hal ini dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel keakraban dan persepsi keamanan terhadap persepsi risiko hanya sebesar 9,9%.

Pengujian Koefisien Jalur

Tabel 4.4 Hasil Koefisien Jalur

	Sampel Asli (O)	T Statistik	P Values	Penilaian dari Hipotesis
H1a	0.355	3.580	0.000	Diterima
H1b	0.216	2.754	0.006	Diterima
H2	0.367	4.044	0.000	Diterima
H3a	0.022	0.502	0.616	Ditolak
H3b	0.023	0.283	0.777	Ditolak

H4a	0.298	2.284	0.023	Diterima
H4b	0.716	9.739	0.000	Diterima
H4c	-0.317	4.168	0.000	Diterima
H5	0.362	2.411	0.016	Diterima
H6	-0.107	1.596	0.111	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur, terdapat tujuh hipotesis yang dapat diterima dan tiga hipotesis yang tidak diterima. Ketujuh hipotesis yang diterima, yaitu H1a, H1b, H2, H4a, H4b, H4c, dan H5. Ketujuh hipotesis tersebut telah memenuhi syarat uji koefisien jalur yaitu memiliki nilai t-statistik $>1,96$ dan p-value $<0,05$. Sedangkan, ketiga hipotesis lainnya tidak dapat diterima karena memiliki nilai t-statistik $<1,96$ dan p-value $>0,05$. Ketiga hipotesis tersebut, yaitu H3a, H3b, dan H6.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar jenis kelamin responden penelitian ini merupakan perempuan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa yang paling sering menggunakan *e-wallet* adalah perempuan dibandingkan laki-laki. Kemudian, usia responden sebagian besar berusia 24-34 tahun, 18-24 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *e-wallet* merupakan orang yang berusia muda. Kuesioner penelitian ini disebar di Indonesia, berdasarkan hasil penelitiannya pengguna *e-wallet* paling banyak yaitu di Pulau Jawa. Semua responden penelitian ini merupakan pengguna *e-wallet* yang tinggal di Indonesia. Hal ini sesuai dengan kriteria responden penelitian yaitu responden yang tinggal di Indonesia. Rata-rata jenjang pendidikan terakhir responden adalah sarjana (S1). Selain itu, sebagian besar responden telah menggunakan *e-wallet* lebih dari satu *e-wallet* dan telah menggunakan *e-wallet* lebih dari setahun. Berdasarkan hasil tersebut responden dianggap telah akrab dalam menggunakan *e-wallet*, termasuk cara transaksi dan paham tentang fungsi-fungsi pelayanan

yang ada dalam *e-wallet*. Sebagian besar dari responden memiliki jumlah saldo *e-wallet* per bulan sebesar Rp 100.000 - <Rp 500.000.

Jika dilihat dari hasil hipotesis H1a, Pengguna akan merasa aman jika suatu *e-wallet* memiliki perlindungan teknis yang baik dan bagus sehingga dapat melindungi privasi pengguna. Sebaliknya, jika perlindungan teknis suatu *e-wallet* buruk, maka pengguna akan merasa kurang aman dalam menggunakan *e-wallet* tersebut. Pada hasil hipotesis H1b, memberikan pemahaman bahwa semakin baik dan bagus sistem perlindungan teknis, semakin tinggi juga rasa percaya pengguna terhadap *e-wallet* tersebut. Hasil hipotesis H2, pernyataan keamanan seperti kebijakan keamanan, informasi kontak darurat, deskripsi teknis dan fungsi *e-wallet* yang ditulis secara rinci dan dapat dimengerti serta mudah ditemukan dapat meningkatkan persepsi keamanan pengguna. Pengguna akan merasa aman jika *e-wallet* memberikan informasi mengenai kebijakan keamanan yang rinci dan jelas, adanya kontak darurat yang dapat menghubungkan pihak terkait, dan terdapat *frequently asked questions* (FAQ). Pada hipotesis H4a memberikan pemahaman bahwa rasa aman yang dirasakan oleh pengguna ketika melakukan proses transaksi dalam *e-wallet* dan rasa aman bahwa privasi mereka dilindungi akan memengaruhi mereka untuk terus menggunakan *e-wallet* tersebut. Hipotesis H4b menyatakan bahwa pengguna *e-wallet* merasa aman jika data dan privasi mereka akan dilindungi serta data privasi dan *e-money* mereka tidak pernah dicuri atau diretas sehingga kepercayaan mereka terhadap *e-wallet* tersebut akan meningkat. Hipotesis H4c memberikan pemahaman jika pengguna merasa aman dalam menggunakan *e-wallet*, maka rasa khawatir mereka tentang risiko pencurian data atau uang rendah. Hipotesis H5 menyatakan bahwa pengguna yang memiliki persepsi kepercayaan tinggi terhadap *e-wallet* maka mereka akan terus menggunakan *e-wallet*

dirasakan oleh pengguna dan rasa percaya yang dirasakan pengguna. Semakin tinggi rasa aman yang dirasakan dan rasa percaya pengguna terhadap penyelenggara *e-wallet* maka semakin baik atau semakin sering pengguna menggunakan *e-wallet*. Sebaliknya, semakin rendah keamanan yang dirasakan oleh pengguna dan rasa percaya pengguna terhadap penyelenggara *e-wallet* maka semakin jarang pengguna menggunakan *e-wallet*. Sedangkan risiko yang dirasakan oleh pengguna tidak memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan *e-wallet*. Walaupun pengguna mengetahui dan sadar mengenai risiko dalam penggunaan *e-wallet* tetapi pengguna tetap menggunakan *e-wallet* karena pengaruh faktor-faktor lain yang lebih besar pengaruhnya terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan *e-wallet* dibandingkan dengan persepsi risiko, seperti faktor persepsi keamanan dan kepercayaan atau faktor diluar dari penelitian ini.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu pada penelitian ini meneliti faktor yang memengaruhi perilaku pengguna *e-wallet* hanya dari persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko. Selain itu, penelitian ini hanya meneliti faktor yang memengaruhi persepsi keamanan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko hanya dari pelayanan dari *e-wallet* itu sendiri, yaitu perlidungan teknis dan pernyataan keamanan serta dari kepribadian pengguna yaitu keakraban. Penelitian ini tidak meneliti faktor dari sosial pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

Al-ma'aitah, M., & Shatat, A. (2011). Empirical Study in the Security of

Electronic Payment Systems. *Journal of Computer Science*. 8(4), 1694-0814.

Amoroso, D. L., & Magnier-Watanabe, R. (2012). Building a research model for mobile wallet consumer adoption: The case of mobile Suica in Japan. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 7 (01), 94-110.
<https://doi.org/10.4067/S0718-18762012000100008>

Chellappa, R. K., & Pavlou, P. A. (2002). Perceived information security, financial liability and consumer trust in electronic commerce transactions. *Logistics Information Management*. 15 (5/6), 358-368
<https://doi.org/10.1108/09576050210447046>

Chin, L. P., & Ahmad, Z. A. (2015). Consumers' intention to use a single platform e-payment system: A study among Malaysian internet and mobile banking users. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 20 (1), 1-13.

Ghozali, I. (2008). SEM Metode Alternatif dengan PLS. In *Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

Harris, M. A., Brookshire, R., & Chin, A. G. (2016). Identifying factors influencing consumers' intent to install mobile applications. *International Journal of Information Management*. 36 (2016), 441-450.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.02.004>

Indrawati, & Putri, D. A. (2018). Analyzing factors influencing continuance intention of E-payment adoption using modified UTAUT 2 Model: (A case study of Go-Pay from Indonesia). *2018 6th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2018*.
<https://doi.org/10.1109/ICoICT.2018.8528748>

Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K. S. (2010). An empirical study of

tersebut. Pengguna merasa percaya bahwa sistem keamanan *e-wallet* aman, informasi yang tersedia dapat dipercaya, dan *e-wallet* memiliki integritas yang tinggi sehingga mereka akan terus menggunakan *e-wallet* tersebut.

Sementara itu, hipotesis H3a, H3b, dan H6 tidak diterima. Hipotesis H3a mengemukakan bahwa keakraban tidak memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kepercayaan. Walaupun pengguna *e-wallet* telah terbiasa, paham, dan tahu tentang proses atau fungsi pelayanan dalam *e-wallet* tersebut tetapi pengguna masih merasa khawatir atau takut jikalau privasi data mereka diberikan kepada pihak ketiga. Dengan kata lain, pengguna yang telah akrab pada sistem *e-wallet* namun masih belum sepenuhnya percaya pada penyelenggara *e-wallet*. Hipotesis H3b juga mengemukakan bahwa keakraban tidak berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko. Walaupun mereka paham dan mengerti proses dan fungsi pelayanan dalam *e-wallet* tetapi tidak dapat menutup kemungkinan bahwa adanya risiko pencurian, *hacker*, atau risiko lainnya. Pada hipotesis ke H6 menyatakan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh negatif terhadap perilaku pengguna *e-wallet*. Pengguna *e-wallet* telah mengetahui dan menyadari risiko-risiko yang akan terjadi dalam menggunakan *e-wallet*, namun mereka tetap menggunakan *e-wallet* karena faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap perilaku pengguna *e-wallet*.

SIMPULAN DAN KETERBATASAN

Simpulan

Penelitian ini melengkapi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Changsung Kim (2010). Pada penelitian sebelumnya, Changsung Kim (2010) hanya meneliti faktor-faktor yang memengaruhi persepsi keamanan, kepercayaan, dan perilaku pengguna yang berasal dari teknis aplikasi pembayaran elektronik itu sendiri. Sedangkan pada penelitian ini menambahkan faktor-faktor yang berasal dari pengalaman pribadi pengguna *e-wallet*

itu sendiri yaitu keakraban dan persepsi risiko. Kedua variabel tersebut didukung oleh beberapa penelitian yang menjadi dasar penambahan variabel, yaitu penelitian yang dilakukan oleh D. J. Kim (2008) dan Harris (2016).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang memiliki 150 responden dalam menjawab kuesioner penelitian. Sebagian besar pengguna *e-wallet* merupakan perempuan yang berusia relatif muda yaitu 24-34 tahun. Pengguna *e-wallet* paling banyak berdomisili di Pulau Jawa, karena Pulau Jawa merupakan pulau yang paling berkembang dalam penggunaan *e-wallet* dibanding dengan pulau lainnya. Rata-rata jumlah saldo per-bulan pengguna dalam *e-wallet* Rp100.000 - <Rp500.000.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor yang berdasarkan teknis aplikasi *e-wallet*, yaitu perlindungan teknis dan pernyataan keamanan sangat memengaruhi persepsi keamanan dan kepercayaan. Penyelenggara *e-wallet* yang memiliki perlindungan teknis yang baik dan bagus serta terdapat pernyataan keamanan yang lengkap dapat meningkatkan 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. Mereka masih kurang percaya bahwa data dan privasi mereka akan aman dan tidak diberikan kepada pihak ketiga. Selain itu, pengguna *e-wallet* telah mengetahui bahwa ada risiko dalam menggunakan *e-wallet*. Mereka yang telah terbiasa, paham, dan tahu tentang proses atau fungsi pelayanan dalam *e-wallet* masih merasakan bahwa adanya risiko kehilangan *e-money* dalam *e-wallet*, pencurian data privasi atau *hackers* dalam menggunakan *e-wallet*

Perilaku pengguna *e-wallet* di Indonesia dipengaruhi oleh rasa aman yang

- customers' perceptions of security and trust in e-payment systems. *Electronic Commerce Research and Applications*. 9 (2010), 84-95. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.04.014>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*. 4 (2008), 544-564. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*. 16 (1), 25-38. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>
- Linck, K., Pousttchi, K., & Wiedemann, D. G. (2006). Security issues in mobile payment from the customer viewpoint. 2923. 1-11. *Proceedings of the 14th European Conference on Information Systems, ECIS 2006*.
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2003). A model of trust in online relationship banking. *International Journal of Bank Marketing*. 21 (1), 5-15. <https://doi.org/10.1108/02652320310457767>
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*. 7(2), 63-69. <https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>
- Naderifar, M., Goli, H., & Ghaljaie, F. (2017). Snowball Sampling: A Purposeful Method of Sampling in Qualitative Research. *Strides in Development of Medical Education*, 14(3). <https://doi.org/10.5812/sdme.67670>
- Patel, K. J., & Patel, H. J. (2018). Adoption of internet banking services in Gujarat: An extension of TAM with perceived security and social influence. *International Journal of Bank Marketing*. 36 (01), 147-169h. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0104>
- Rachna, & Singh, P. (2013). Issues and Challenges of Electronic Payment Systems. *International Journal for Research in Management and Pharmacy*. 2 (9), 2320-0910.
- Roca, J. C., García, J. J., & de la Vega, J. J. (2009). The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems. *Information Management and Computer Security*. 17 (2), 96-113. <https://doi.org/10.1108/09685220910963983>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2011). Business Research Methods: A skill-building approach. In *Wiley*. <https://doi.org/http://as.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-111994225X.html#>
- Wong, W. H., & Mo, W. Y. (2019). A Study of Consumer Intention of Mobile Payment in Hong Kong , Based on Perceived Risk , Perceived Trust , Perceived Security and Technological Acceptance Model. *Journal of Advanced Management Science*. 7 (2), 33-38. <https://doi.org/10.18178/joams.7.2.33-38>
- Yahid, B., Shahbahrami, A., & Nobakht, M. B. (2013). Providing security for E-wallet using E-cheque. *2013 7th International Conference on E-Commerce in Developing Countries: With Focus on e-Security, ECDC 2013*. <https://doi.org/10.1109/ECDC.2013.6556725>