

STRATEGI PENINGKATAN KEWASPADAAN PENGGUNAAN *E-WALLET*: TINJAUAN TEORI PERILAKU TERENCANA

Dhea Ramadhani Salim^{1a}, Annisa Annisa^{2b}, Dzahwa Aura Pitri^{3c}, Piana Dianawati^{4d}, Buyung Firmansyah^{5e}

¹²³⁴Pendidikan Ekonomi, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia, Kota Bandung, Indonesia

⁵Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra, Universitas Pendidikan Indonesia, Kota Bandung, Indonesia

dheasalim1516@upi.edu^a, annisaannisa@upi.edu^b, auradzahwa.27@upi.edu^c, piana.dianawati5@upi.edu^d, buyungf@upi.edu^e

INFO ARTIKEL:

Dikumpulkan: 08 Mei 2024;

Diterima: 15 Mei 2024

Terbit/Dicetak: 30 Mei 2024

ABSTRACT

Transaction methods are rapidly evolving, offering significant benefits and convenience to society. The transition to a cashless society is marked by the growing use of e-wallets for transactions. While e-wallets provide substantial advantages, they also come with risks, such as potential data breaches and theft. This research aims to outline strategies for enhancing awareness of e-wallet usage and to present new insights into awareness strategies for e-wallets. A qualitative methodology with a descriptive approach was employed. A questionnaire served as the research instrument, and the collected data were analyzed and presented descriptively. The study targeted individuals aged 17 to 30 years in the Bandung City area. Findings indicate that the DANA application is the most widely used, with a prevalence of 54%. Perceived compatibility is reflected in ease of access, effectiveness, and flexibility. Perceived risks associated with e-wallets stem from various technical issues and threats from malicious actors. Increased awareness is crucial for improving vigilance in e-wallet use, including safeguarding user privacy, regularly monitoring account balances, and adhering to relevant regulations.

Keywords: Transactions, E-wallet, Risk, Strategy, Awareness

ABSTRAK

Metode transaksi semakin berkembang dan mendatangkan manfaat serta kemudahan bagi masyarakat. Masyarakat mulai beralih pada *cashless society* menggunakan *e-wallet* sebagai alat untuk bertransaksi. Kemudahan dan keuntungan yang diberikan produk *e-wallet* tidak terlepas dari risiko yang mengancam kerugian penggunaannya. Risiko peretasan dan pencurian data pengguna dapat terjadi. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kewaspadaan dalam menggunakan *e-wallet* dan memberikan informasi baru terkait strategi kewaspadaan penggunaan *e-wallet*. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian dan hasil penelitian yang telah diperoleh diolah dan disajikan melalui deskripsi dalam bentuk tata kalimat. Subjek dalam penelitian merupakan masyarakat umur 17 sampai 30 tahun di wilayah Kota Bandung. Berdasarkan penelitian diketahui produk *e-wallet* yang memiliki jumlah pengguna terbanyak diduduki oleh aplikasi DANA dengan persentase 54%. Kesesuaian pengguna dengan produk *e-wallet* ditandai dengan kemudahan akses, efisien, efektif, aman, dan fleksibel. Penggunaan *e-wallet* juga dipengaruhi kontrol atau pengaruh dari luar, seperti teman atau keluarga. Risiko yang dirasakan dalam penggunaan *e-wallet* muncul akibat berbagai gangguan teknis dan ancaman dari oknum yang tidak bertanggung jawab. Dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna diperlukan kesadaran untuk meningkatkan kewaspadaan dalam menggunakan *e-wallet*, seperti menjaga kerahasiaan pengguna, rutin mengecek saldo serta mengikuti aturan dan ketentuan.

Kata Kunci : Transaksi, E-wallet, Risiko, Strategi, Kewaspadaan



Volume 20. Number 2,

May 2024, pp. 78-85

<http://doi.org/10.23960/jbm.v20i2.2746>

Corresponding author :

Dhea Ramadhani Salim

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas

Pendidikan Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Pendidikan Indonesia, Kota

Bandung, Indonesia

Email: dheasalim1516@upi.edu

PENDAHULUAN

Penggunaan produk *fintech* salah satunya *e-wallet* bukan lagi suatu hal yang baru di kalangan masyarakat. Terlebih masyarakat yang didominasi oleh kaum muda yang melek akan teknologi sangat mudah untuk beradaptasi dalam menggunakan produk-produk *e-wallet*. Berkembang anggapan bahwa zaman ini menuju *cashless society*, yaitu ketika masyarakat bertransaksi secara non-tunai atau bersifat tidak kontan. Suatu kondisi mayoritas orang memutuskan atau lebih menyukai dan memilih uang elektronik dibandingkan uang tunai dalam melakukan transaksi disebut *Cashless Society*. Menurut Lukito (2022), gerakan *cashless society* berpengaruh besar terhadap

kemudahan aktivitas sehari-hari masyarakat dalam bertransaksi keuangan, hal ini mempengaruhi minat untuk menggunakan produk-produk *fintech* terutama *e-wallet*. *E-wallet* diartikan sebagai dompet digital berbasis aplikasi yang berguna untuk kegiatan keuangan penggunaannya dengan tujuan untuk memudahkan akses masyarakat dalam bertransaksi (Abrilia & Tri, 2020). *E-wallet* merupakan sebuah *platform* digital yang memberikan fasilitas kepada penggunaannya untuk melakukan berbagai kegiatan keuangan, seperti menyimpan uang, melakukan pembayaran bahkan mentransfer dana secara elektronik yang telah membuka pintu menuju era transaksi yang lebih efisien dan praktis.

Sepanjang tahun 2023, menurut data *East Ventures (EV)*, *e-wallet* merupakan produk keuangan yang tingkat penggunaannya mendominasi di Indonesia untuk bertransaksi (Naurah, 2023). Hal ini disebabkan kemudahan penggunaan dan berbagai diskon serta promo menarik yang ditawarkan. Kemudahan dan keuntungan yang diberikan produk *e-wallet* tidak terlepas dari risiko yang mengancam kerugian penggunaannya. Risiko terhadap peretasan dan pencurian data milik pengguna dapat terjadi. Jika dilihat dari persepsi masyarakat, *e-wallet* menjadi produk keuangan yang paling berisiko akan isu kebocoran data pribadi penggunaannya. Hal ini didasarkan pada hasil analisis riset Insight Center for Katadata dan Ministry of Communications and Information, persentasenya mencapai 36.6% dan merupakan yang tertinggi risikonya dibandingkan produk keuangan lainnya (Annur, 2021).

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia telah mengalami peningkatan atau perkembangan yang pesat, namun seiring dengan pertumbuhan atau perkembangan tersebut, terdapat juga tantangan yang berkaitan dengan keamanan serta kesadaran pengguna. Munculnya berbagai tindakan kriminal, seperti risiko penipuan, kebocoran informasi atau data pribadi, dan serangan *cyber* menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna dalam menggunakan layanan keuangan digital. Maka dari itu, upaya strategi untuk meningkatkan kewaspadaan pengguna *e-wallet* dalam mengatasi atau meminimalisir terjadinya tindakan kriminal harus semakin ditingkatkan.

Tindakan kriminal dalam dunia transaksi digital dapat terjadi karena akun *e-wallet* merupakan wadah yang menyimpan data atau informasi yang rentan akan kebocorannya semacam alamat, tanggal lahir, jumlah uang yang tersedia, dan nomor telepon pengguna. Di samping itu, kemungkinan besar terdapat kurangnya kesadaran pengguna untuk menjaga data tersebut secara teliti dari segala ancaman risiko keamanan yang ada (Alif & Pratama, 2021). Dapat kita rumuskan bahwa dalam hal ini perlu adanya strategi peningkatan kewaspadaan penggunaan *e-wallet* yang bertujuan untuk menciptakan kegiatan transaksi digital yang aman, nyaman, dan dapat dipercaya bagi penggunaannya. Dengan meningkatkan kesadaran dan pengetahuan pengguna mengenai risiko yang mungkin terjadi serta menanamkan pengertian dan interpretasi yang lebih baik tentang praktik keamanan, diharapkan mampu mengurangi risiko terkena tindakan penipuan dan kebocoran data pribadi.

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia berdasarkan survei DS *Innovate Fintech Dewi* (2020) didominasi oleh produk OVO dan DANA, masing-masing mencapai 35% dan 30.9% yang merupakan terbesar dibandingkan produk *e-wallet* lainnya dengan tingkat kepuasan menurut Ipsos dalam Dina Marsela (2022) OVO sebesar 77% dan Dana 69%. Subjek penelitian berfokus pada masyarakat umur 17 sampai 30 tahun di wilayah Kota Bandung. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas, yaitu melalui pendekatan *perceived compatibility* dan *perceived risk*.

E-wallet sebagai sistem teknologi yang berkembang pesat menjadi akses kemudahan bagi penggunaannya. Peran teknologi sangat besar yang mempermudah transaksi konsumen menjadi lebih cepat (Nadhilah, 2021). Meskipun *e-wallet* menawarkan kenyamanan dalam melakukan transaksi, masih ada kekhawatiran tentang keamanan dan privasi data pengguna. Dalam konteks ini, pemahaman yang lebih baik tentang strategi yang efektif dalam meningkatkan kewaspadaan pengguna terhadap risiko keamanan dan privasi menjadi krusial. Minat yang begitu tinggi terhadap penggunaan *E-wallet* menimbulkan sisi positif dan negatif. Sisi positif dari penggunaan *e-wallet* ialah terjadinya transaksi secara *online* yang praktis. Di samping itu, terjadinya tindakan kejahatan atau kriminal secara *online* merupakan sisi negatif dari penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan dan fenomena yang telah dijelaskan dan bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kewaspadaan dalam menggunakan *e-wallet* serta memberikan informasi baru terkait strategi kewaspadaan penggunaan *e-wallet* melalui dua pendekatan, yaitu risiko yang dirasakan atau *perceived risk* dan kesesuaian yang dirasakan atau *perceived compatibility*.

KAJIAN LITERATUR

Syarat *e-wallet* dapat menggantikan uang tunai adalah mampu mengurangi risiko dan memaksimalkan keamanan dari oknum yang tidak bertanggung jawab serta melindungi rahasia penggunaannya. Risiko erat kaitannya dengan kejadian yang tidak menyenangkan. Risiko menurut Opan (2020) merupakan suatu kejadian merugikan atau hasil yang diterima tidak relevan dengan yang diharapkan atau menyimpang. Sementara menurut Lokobal

(2014), risiko merupakan suatu hal yang dapat menyebabkan kerugian kecil maupun besar serta dapat berpengaruh pada kelangsungan hidup. Risiko mengarah pada ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa tertentu. *Perceived risk* didefinisikan sebagai risiko yang dirasakan dan secara negatif memengaruhi niat pengguna dalam memanfaatkan layanan teknologi dan merupakan salah satu bentuk kurangnya kepercayaan terhadap layanan teknologi (Hu et al., 2019). Menurut Sudiatmika (2022), *perceived risk* diartikan sebagai antisipasi individu terhadap pembelian atau penggunaan suatu produk. *Perceived risk* merupakan indikator yang sangat subjektif, apabila dua orang dihadapkan menggunakan atau membeli suatu produk yang sama, maka keduanya akan memiliki persepsi risiko yang berbeda. *E-wallet* memiliki risiko terhadap keamanan dan kerahasiaan pengguna, maka dari itu perlu kewaspadaan dan kehati-hatian pengguna dalam menggunakan produk *e-wallet*.

Menurut Kurniawati (2017), pertimbangan untuk menggunakan suatu aplikasi tidak hanya didasarkan pada kemudahan dan manfaatnya, tetapi sejauh mana aplikasi atau produk tersebut cocok dengan kebutuhan dan gaya hidup penggunanya. *Perceived compatibility* merupakan peninjauan pertimbangan awal dan kebutuhan pengguna berdasarkan inovasi yang dibuat dan dianggap sesuai oleh calon pengguna (Ozturk et al., 2016). *Compatibility* atau kesesuaian merupakan indikator yang penting untuk seorang konsumen menentukan menggunakan atau tidak produk *e-wallet* dilihat dari konsistensi inovasi dan pengalaman sebelumnya. Agar pengguna lebih waspada saat menggunakan *e-wallet*, penting untuk memastikan kesesuaian antara pengguna dan produk.

Selaras dengan teori perilaku terencana menurut Ajzen dalam (Caesar & Made Sukresna, 2017), yaitu perilaku yang direncanakan atau *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa intensi seseorang dalam berperilaku mempengaruhi perilaku orang tersebut. Intensi ini ditentukan oleh sikap, norma, dan kontrol. Dalam teori perilaku terencana memperhitungkan bahwa semua perilaku individu tidak di bawah kendali individu tersebut. Terdapat situasi sepenuhnya di bawah kendali atau sepenuhnya di luar kendali. Faktor pengendali tersebut terdiri dari faktor internal, seperti, emosi, stres, keterampilan, kemampuan, dan informasi juga faktor eksternal, yaitu situasi, lingkungan, dan sosial (Mahyarni, 2013).

Teori perilaku terencana oleh Ajzen (2020) biasa digunakan untuk meramalkan motivasi perilaku individu yang berada dalam kontrol dirinya atau bukan dalam kontrol dirinya. Teori ini mengidentifikasi strategi untuk perubahan perilaku, seperti alasan seseorang membeli laptop, memilih layanan suatu jasa atau dalam penelitian ini merujuk pada keputusan seseorang memutuskan menggunakan produk *e-wallet* dan strategi peningkatan kewaspadaan dalam menggunakan *e-wallet*.

Penerapan teori perilaku terencana menunjukkan bahwa kesadaran dan pengetahuan pengguna berperan penting dalam mengatasi risiko tersebut. Upaya seperti penyuluhan, penggunaan fitur keamanan, dan pelaksanaan otentikasi ganda telah memberikan hasil yang positif dalam mengurangi angka kejahatan digital. Jasmine (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan serta pengaruh sosial yang mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan *e-wallet*. Pendekatan kesesuaian penggunaan dan risiko yang dirasakan belum banyak dibahas sebelumnya dan menjadi perhatian peneliti untuk dapat meneliti lebih lanjut mengenai kedua pendekatan tersebut sebagai upaya untuk mendapatkan informasi baru terkait peningkatan kewaspadaan dalam penggunaan *e-wallet*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Hal tersebut dimaksud untuk menggambarkan kondisi sebenarnya tanpa memanipulasi data yang diperoleh mengenai strategi peningkatan kewaspadaan penggunaan *e-wallet*. Metode kualitatif berfokus pada aspek deskriptif, serta mengeksplorasi pemahaman yang kompleks dan kontekstual (Hasanah, 2017). Menurut Neong Muhadjir (1990), subjek penelitian adalah segala sumber berupa data maupun informasi yang diperoleh yang sesuai dengan topik penelitian. Subjek dalam kajian ini merupakan masyarakat umur 17 sampai 30 tahun pengguna *e-wallet*. Sementara, objek penelitian merupakan suatu hal yang terjadi untuk diketahui dalam situasi penelitian. Strategi peningkatan kewaspadaan penggunaan *e-wallet* menjadi objek penelitian dalam kajian ini.

Instrumen penelitian diperlukan untuk mengumpulkan data terkait suatu variabel yang merupakan suatu alat untuk mengukur suatu objek (Sappaile & Baso, 2007). Kuesioner digunakan dalam penelitian ini sebagai instrumen penelitian. Menurut Umnah (2021) kuesioner ialah suatu pendekatan pengumpulan data dengan memberikan berbagai macam pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Responden akan diberikan beberapa pertanyaan dan disediakan jawaban berupa pilihan ganda. Di samping itu, responden dapat menambahkan jawaban lain sekiranya tidak ada jawaban yang cocok atau kurang menggambarkan keadaan responden. Data yang telah diperoleh akan diolah dengan memastikan data yang didapat sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Electronic wallet atau biasa disebut *e-wallet* merupakan layanan berupa aplikasi yang berfungsi untuk menyimpan uang dan melakukan berbagai transaksi secara *online*. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terkait *e-wallet*, terdapat 44 responden dengan keseluruhan menggunakan produk *e-wallet*. Penelitian dilakukan terhadap 44 responden pengguna *e-wallet* yang didominasi oleh generasi Z, yaitu umur 18 sampai 24 tahun di Kota Bandung. Berdasarkan penelitian diketahui produk *e-wallet* yang memiliki jumlah pengguna terbanyak diduduki oleh aplikasi DANA dengan persentasi sebesar 54%.

Tabel 1. Produk *E-wallet* Paling Banyak digunakan

| Produk <i>E-wallet</i> | Persentase |
|------------------------|------------|
| Dana | 54% |
| Gopay | 40% |
| Shopeepay | 34% |
| Ovo | 22% |
| Link aja | 0.02% |
| Flip | 0.02% |

Jenis produk *e-wallet* yang beragam serta umum digunakan oleh responden, antara lain, Dana, Ovo, Gopay, dan Shopeepay. Aplikasi-aplikasi dompet digital ini sudah tersedia di *platform* Play Store, App Store, dan sebagainya. Selain jenis *e-wallet* tersebut, terdapat juga responden yang menggunakan aplikasi dari Bank, yaitu *M-Banking*, seperti Seabank, BRI^{mo}, dan BNI *mobile*. Semakin majunya perkembangan teknologi, pihak bank pun menciptakan aplikasi berupa dompet digital untuk memuaskan dan memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Aplikasi Flip dan sistem QRIS juga menjadi *e-wallet* yang digunakan oleh responden.

Kesesuaian Penggunaan (*Perceived Compatibility*)

Kesesuaian penggunaan dalam hal ini produk *e-wallet* dengan kebutuhan dan gaya hidup responden diketahui bahwa hadirnya produk *e-wallet* dapat membantu responden dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini dikarenakan transaksi yang dilakukan melalui *e-wallet* terasa lebih mudah, praktis, efektif, dan fleksibel karena dapat digunakan di mana saja. *Perceived compatibility* melihat sejauh mana seorang konsumen memutuskan menggunakan atau tidak produk *e-wallet* dilihat dari konsistensi inovasi dan pengalaman sebelumnya. Studi terkait yang dilakukan oleh Rehman & Shaikh (2020) menunjukkan bahwa individu yang menggunakan suatu produk layanan *financial technology* disebabkan karena individu tersebut percaya produk tersebut dapat meningkatkan kinerjanya.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kriteria pengguna memilih produk *e-wallet* berdasarkan penilaian pengguna, motif kebutuhan pribadi dan rekomendasi dari teman atau saudara. Maka dari itu, dapat dilihat bahwa teori perilaku terencana dalam hal ini kontrol perilaku pengguna dipengaruhi juga oleh lingkungan sekitar salah satunya hubungan sosial individu. Keyakinan individu terhadap perilaku berhubungan dengan penilaian terhadap diri atau lingkungannya. Ketika individu memperoleh informasi dan data yang meyakinkan dan dapat memberikan keuntungan bagi dirinya, maka hal ini akan memperkuat sikapnya (Caesar & Sukresna, 2017). Maka dari itu, ketika produk *e-wallet* dirasa sesuai dengan kebutuhan dan dapat menguntungkan individu, maka individu tersebut cenderung akan menggunakan produk *e-wallet* berdasarkan keyakinan terhadap perilakunya atau *behavior beliefs*. Faktor pendorong seseorang menggunakan *e-wallet* antara lain:

1. Mudah dan sederhana

E-wallet memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi karena memungkinkan penggunaannya melakukan pembayaran, transfer uang, dan kegiatan keuangan lainnya hanya dengan menggunakan ponsel atau alat elektronik lainnya. Proses yang sederhana, cepat, dan tidak membutuhkan kartu fisik atau uang tunai membuat pengguna merasa praktis. Dengan ini *e-wallet* memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam mengelola keuangan sehari-hari.

2. Praktis

Tanpa memerlukan uang tunai atau kartu fisik dalam melakukan aktivitas keuangan dengan begitu *e-wallet* dikatakan praktis. Pengguna dapat menyelesaikan aktivitas keuangan hanya dalam aplikasi. Pengguna hanya tinggal duduk manis saja karena transaksi bisa ditangani melalui *e-wallet* di tempat tanpa harus bepergian.

3. Fleksibel

E-wallet dikatakan fleksibel karena kemampuannya untuk digunakan dalam berbagai situasi dan kondisi. Pengguna dapat melakukan aktivitas keuangan dengan mudah hanya melalui ponsel mereka di mana pun selama terhubung dengan layanan atau daring. Fleksibilitas *e-wallet* juga mencakup penawaran promosi, diskon, *cashback*, dan penawaran menarik lainnya.

4. Efisien

Efisien memiliki konsep yang sama dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam penggunaannya. Fitur-fitur yang dimiliki *e-wallet* sangat memenuhi kebutuhan pengguna, namun tetap pada tingkatan yang mudah digunakan.

5. Aman

E-wallet menawarkan fitur-fitur, seperti pin dan lain sebagainya untuk memberikan keamanan data penggunanya sehingga pengguna merasa aman dan nyaman dalam mengelola keuangan dalam *e-wallet*.

Berdasarkan jawaban dari seluruh responden yang menyatakan bahwa *e-wallet* yang mereka gunakan memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka dalam bertransaksi, dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian & Azizah (2021) aplikasi *e-wallet* yang menyediakan informasi lengkap dan menunjang aktivitas pengguna dalam bertransaksi membuat pengguna percaya pada layanan tersebut dan menggunakannya secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa *e-wallet* yang digunakan oleh responden telah menyediakan fitur-fitur yang relevan dan bermanfaat dalam memfasilitasi transaksi mereka. Fitur-fitur tersebut bisa berupa kemudahan dalam pembayaran, transfer uang, *top-up* saldo, integrasi dengan toko *online*, dan fitur keamanan yang memadai. Dengan *e-wallet* yang memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, pengguna dapat merasakan kenyamanan, kepraktisan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Mereka tidak perlu khawatir tentang keamanan data dan uang mereka, serta dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan *e-wallet* tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kemudahan dan kesesuaian yang diberikan oleh masing-masing produk *e-wallet* tidak dapat dipungkiri masih terdapat berbagai hambatan yang dirasakan oleh para penggunanya. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Mahyuni (2020) bahwa hambatan dalam penggunaan *e-wallet*, seperti koneksi yang tidak stabil, terdapat biaya admin, dan adanya limit dalam melakukan transaksi memengaruhi intensitas pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, banyak pengguna yang masih merasakan gangguan dan hambatan saat menggunakan layanan produk *e-wallet*. Beberapa hambatan yang dapat diidentifikasi meliputi:

1. Keamanan dan Privasi

Beberapa responden merasa tidak nyaman dengan keamanan dan perlindungan data pribadi yang menjadi perhatian utama ketika pengguna menggunakan *e-wallet*. Mereka khawatir tentang potensi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi.

2. Keterbatasan Penerima

Beberapa responden menghadapi hambatan karena keterbatasan penerima yang menerima pembayaran melalui *e-wallet*. Jika tidak semua toko atau *merchant* menerima pembayaran melalui *e-wallet*, pengguna merasa tidak nyaman atau terbatas dalam melakukan transaksi.

3. Masalah Teknis

Beberapa responden mengalami masalah teknis saat menggunakan *e-wallet*, seperti kesulitan menghubungkan atau mengakses aplikasi, gangguan jaringan, *errorcode* hingga proses transaksi yang terkadang membutuhkan waktu yang panjang. Situasi ini mengakibatkan para pengguna kurang nyaman dalam menggunakan *e-wallet*.

Para pengguna merasa perlu diadakan beberapa hal untuk meningkatkan kesesuaian penggunaan *e-wallet* dengan kebutuhan dan gaya hidup mereka, diantaranya fitur atau program loyalitas bagi pengguna aktif, sistem limit transaksi untuk menghindari jika ada peretasan saldo juga untuk menghindari perilaku konsumtif serta sistem keamanan yang diperketat. Kedepannya, dengan adanya fitur dan program baru yang dapat lebih memudahkan pengguna sehingga kepuasan, kenyamanan, dan rasa aman pengguna akan meningkat saat menggunakan produk *e-wallet*.

Risiko yang dirasakan (*Perceived Risk*)

Risiko yang merupakan indikator yang subjektif dijadikan sebagai antisipasi bagi individu terhadap pembelian atau penggunaan suatu produk. Menurut penelitian yang dilakukan Rodiah & Melati (2020), persepsi risiko ialah tingkat kekhawatiran yang dirasakan terkait kemungkinan dampak negatif dari penggunaan suatu produk. Dalam menghindari dan meminimalisir risiko, mayoritas responden dalam penelitian ini telah melakukan

antisipasi untuk mengurangi ancaman dan risiko kerugian akibat penggunaan *e-wallet*. Salah satunya adalah pemilihan *password* atau kata sandi. Sebagian besar responden menjawab bahwa dengan membuat kombinasi antara huruf dan angka yang tidak bersangkutan dengan diri pribadi merupakan salah satu cara yang aman untuk memilih kata sandi yang tepat untuk digunakan. Sayangnya, masih terdapat responden yang membuat *password* karena saran dari teman dan menggunakan tanggal lahir bahkan angka acak. Hal ini tentu menjadi perhatian karena penggunaan tanggal lahir dan membagikan kata sandi kepada orang lain dapat mengancam keamanan *e-wallet* pengguna.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Savitri (2022) membuktikan bahwa keputusan pengguna untuk menggunakan produk *e-wallet* dipengaruhi risiko yang dirasakan dan berpengaruh negatif terhadap keputusan tersebut. Risiko yang dapat ditimbulkan tidak menjadikan para pengguna menghindari penggunaan *e-wallet* walaupun mengetahui risiko yang dapat dialami selama menggunakannya. Sejalan dengan penelitian Desita & Dewi (2022) menunjukkan bahwa minat untuk menggunakan produk teknologi akan semakin rendah ketika persepsi risiko penggunaan semakin tinggi. Selaras dengan penelitian di atas bahwa adanya risiko yang dapat ditimbulkan tidak menjadikan para responden tidak menggunakan *e-wallet*, melainkan tetap menggunakannya dengan melakukan berbagai antisipasi untuk mengurangi risiko yang dapat ditimbulkan kelak.

Modus kejahatan banyak dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab untuk meretas akun *e-wallet* para pengguna, seperti *phising* dengan mengirimkan *file* yang berisi virus atau bahkan saldo yang tiba-tiba menghilang. Selain itu, penelitian oleh Ma'ady (2023) menemukan bahwa masyarakat kurang menyadari pentingnya untuk melindungi informasi yang berkaitan dengan data pribadi. Peristiwa seperti ini pernah dialami oleh 19 responden dan sebagian dari responden berpendapat bahwa *e-wallet* yang mereka gunakan kurang aman terhadap risiko keamanan *cyber*, seperti peretasan dan pembajakan serta pengalaman pribadi pengguna atau teman dekat. Sebagian lain responden merasa aman menggunakan *e-wallet* karena terdapat fitur-fitur keamanan, seperti sidik jari, pemindaian wajah, autentikasi dua faktor serta kata sandi.

Risiko yang dirasakan pengguna akan berdampak terhadap perilaku selanjutnya. Salah satu contohnya adalah faktor pengendali berupa informasi, ketika individu mendapatkan informasi mengenai produk *e-wallet* yang aman untuk digunakan baik dari sosial atau lingkungannya, maka individu tersebut cenderung akan menggunakan produk *e-wallet* tersebut. Jika individu mendapatkan informasi yang tidak menyenangkan terkait salah satu produk *e-wallet* atau bahkan terdapat kerabat yang mengalami hal yang tidak menguntungkan, maka individu akan menghindari penggunaan produk *e-wallet* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Susanti & Dwiana Putra (2023) yang menunjukkan bahwa *social influence* baik dari teman atau keluarga berpengaruh terhadap intensi pengguna untuk menggunakan *e-wallet* dari hasil rekomendasi, dorongan, dan dukungan mereka.

Risiko keamanan dan kerahasiaan pengguna merupakan pertimbangan penting dalam penggunaan *e-wallet*. Seluruh responden sependapat dengan hal ini karena dengan menjaga kerahasiaan pengguna maka ancaman risiko peretasan, pencurian data diri, dan keuangan akan senantiasa lebih aman dan terjamin. Keamanan dan kerahasiaan merupakan prioritas utama untuk menghindari segala macam bentuk penipuan. Selain itu, responden yang yakin bahwa informasi pribadi dan finansial mereka aman saat menggunakan *e-wallet* sebab aplikasi yang mereka gunakan sudah dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selaras dengan penelitian oleh Susanti & Putra (2023) menemukan bahwa ketika penyedia *e-wallet* menawarkan jaminan keamanan dan risiko yang rendah, maka lebih banyak orang yang menggunakan produk *e-wallet* tersebut. Sementara, responden yang tidak yakin sebab masih banyak kasus yang beredar mengenai pencurian saldo dan data pengguna *e-wallet*.

Salah satu upaya yang dapat diaplikasikan untuk memaksimalkan keamanan penggunaan *e-wallet* adalah dengan mengubah kata sandi secara rutin dan berkala. Selain itu, para responden juga mengemukakan bahwa dengan tidak membagikan kode OTP atau kata sandi kepada orang lain atau orang yang mengatasnamakan pihak penyedia layanan *e-wallet* serta berhati-hati bila ada orang yang tidak dikenal mengirimkan *file* atau *link* yang mencurigakan.

Strategi Peningkatan Kewaspadaan Penggunaan E-wallet

Maraknya kejahatan yang muncul, seperti peretasan (*hacking*), penyamaran (*phishing*) serta penipuan (*scam*) menjadi risiko dan perhatian bagi para pengguna *e-wallet* untuk meningkatkan kewaspadaan agar terhindar dari risiko tersebut (Bodhi & Tan, 2022). Beberapa hal dapat dilakukan untuk menjaga data dan saldo *e-wallet* pengguna tetap aman, antara lain: (1) Tidak membagikan *password* atau kata sandi kepada orang lain. Hal ini dikarenakan, jika membagikan kata sandi kepada orang lain, maka memberi kesempatan untuk mengakses akun pengguna untuk hal yang tidak diinginkan, seperti pencurian saldo atau data diri; (2) Rutin mengecek saldo,

diketahui masih banyak pengguna *e-wallet* yang jarang bahkan tidak pernah mengecek saldo. Hal ini dilakukan untuk mencegah dan meminimalisir berbagai efek yang tidak diharapkan dan saldo tetap berada dalam pantauan kontrol pengguna; (3) Memahami bahwa kerahasiaan pengguna adalah hal penting untuk menghindari hal yang tidak diinginkan dan menghindari segala modus penipuan; (4) Menggunakan produk *e-wallet* atau aplikasi yang sudah terjamin keamanannya. Salah satunya produk-produk yang diawasi langsung oleh pemerintah; (5) Mengubah kata sandi secara rutin untuk mengantisipasi jika terdapat kelalaian dan ketidaksengajaan memberitahukan kata sandi kepada orang lain.

Adanya *e-wallet* sebagai sarana untuk membantu transaksi keuangan agar menjadi lebih efektif dan efisien, menghindari risiko peredaran uang palsu dan bukti transaksi dapat diketahui dengan mudah merupakan kenyamanan yang dapat dinikmati oleh para pengguna. Di samping itu, risiko yang mengancam seperti yang telah dipaparkan di atas harus menjadi perhatian dan meningkatkan kewaspadaan pengguna agar menggunakan produk *e-wallet* dengan penuh kesadaran dan kehati-hatian.

PENUTUP

E-wallet kini terus berkembang di tengah masyarakat. Perkembangan signifikan ini disebabkan oleh kesesuaian fungsi *e-wallet* bagi penggunanya dalam membantu aktivitas sehari-hari menjadi lebih mudah, cepat, praktis, fleksibel, efisien, dan aman serta menyediakan banyak fitur yang membantu pengguna. Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa kriteria pengguna memilih produk *e-wallet* berdasarkan penilaian pengguna, motif kebutuhan pribadi dan rekomendasi dari teman atau saudara. Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat hambatan dalam penggunaan *e-wallet*, seperti keamanan dan privasi, keterbatasan penerima, serta masalah teknis. Dengan ini, diharapkan *e-wallet* dapat menyediakan fitur-fitur baru yang dapat memberikan kemudahan dan kepuasan lebih bagi pengguna di masa depan. Risiko menjadi indikator penting dalam antisipasi individu terhadap penggunaan *e-wallet*. Mayoritas responden telah melakukan berbagai langkah antisipasi untuk mengurangi risiko kerugian, seperti pemilihan *password* yang aman.

Banyaknya tindakan kejahatan *cyber*, seperti pencurian data dan pembobolan saldo *e-wallet* hal ini menjadi perhatian bagi para pengguna *e-wallet* untuk meningkatkan kewaspadaan agar terhindar dari risiko tersebut. Beberapa strategi berikut dapat pengguna terapkan untuk meningkatkan kewaspadaan dalam menggunakan *e-wallet*, antara lain tidak membagikan kata sandi atau kode OTP kepada pihak lain, rutin mengecek saldo, menggunakan fitur sesuai kebutuhan, memakai aplikasi atau produk *e-wallet* yang diawasi oleh pemerintah serta mengikuti aturan yang berlaku. Di samping itu, dengan adanya faktor pengendali baik dari internal maupun eksternal hendaknya dapat menjadi perhatian khusus bagi pengguna untuk meningkatkan kewaspadaan kita terhadap penggunaan *e-wallet*, maka pengguna akan terhindar dari risiko negatif yang dapat ditimbulkan. Masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang belum terdapat dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian di wilayah lain dengan subjek penelitian yang berbeda dan jumlah yang lebih besar dapat dilakukan.

DAFTAR RUJUKAN

- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Ajzen, I. (2020). *The theory of planned behavior: Frequently asked questions*. *April*, 314–324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Al Caesar, M. R., & Sukresna, I. M. (2017). Studi Perilaku Mahasiswa dalam Pola Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar (Studi pada Jasa Bimbingan Belajar Mahasiswa Buka Buku dengan Pendekatan Studi Kasus). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Alif, M. S., & Pratama, A. R. (2021). Analisis Kesadaran Keamanan di Kalangan Pengguna E-Wallet di Indonesia. *Jurnal Informasi*, 2(1), 1–7. <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/17279>
- Annur, C. M. (2021). *E-Wallet, Produk Keuangan yang Paling Rentan Kebocoran Data*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/09/e-wallet-produk-keuangan-yang-paling-rentan-kebocoran-data>
- Bodhi, S., & Tan, D. (2022). Keamanan Data Pribadi Dalam Sistem Pembayaran E-Wallet Terhadap Ancaman Penipuan Dan Pengelabuan (Cybercrime). *UNES Law Review*, 4(3), 297–308. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v4i3.236>
- Caesar, M. R. Al, & Made Sukresna, I. (2017). Studi Perilaku Mahasiswa Dalam Pola Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar Mahasiswa. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–13.
- Desita, W., & Dewi, G. S. A. K. R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompot Elektronik (E-Wallet). *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13(1), 115–124.

- Dewi, I. R. (2020). *Peta Kompetisi Dompot Digital Indonesia, Siapa Lebih Unggul?* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220628115548-37-350996/peta-kompetisi-dompot-digital-indonesia-siapa-lebih-unggul>
- Dian, B. A., & Azizah, N. (2021). Pengaruh E-service Quality dan Enjoyment terhadap Repeat Usage E-wallet Gopay Melalui Trust pada Generasi Milenial di SUrabaya. *Jurnal Syntax Admiration*, 7(3), 6.
- Dina Marsela, A., Nathanael, J., & Marchelyta, N. (2022). Penggunaan E-Wallet sebagai Kemajuan Teknologi Digital dalam Menentukan Preferensi Masyarakat di Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial*, 01, 784–790.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Jasmine, F., Vernando, L., & Aprillia, N. (2023). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan E-Wallet Pada Gen Z. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 7(1), 24–35. <https://doi.org/10.29408/jpek.v7i1.7566>
- Kurniawati, S. (2017). Analisis Pengaruh Perceived Compatibility, Individual Mobility, dan Driver's Factor Dari Attitude Towards Use Serta Implikasinya Pada Intention To Use: Telaah Pada Calon Pengguna Aplikasi Onesmile di BSD City. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 55–67. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v9i1.597>
- Lokobal, A. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Provinsi Papua (Study Kasus di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109–118.
- Lukito, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Cashless Society. *Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)*, 1(2), 107–117.
- Ma'ady, M. N. P., Zahra, A. N., Darmawan, M. Z., Abdillah, R., & Anaking, P. (2023). Analisis Modus Penipuan Digital Teknik Phising melalui Aplikasi WhatsApp Menggunakan Metode BPMN (Studi Kasus Pada Peretasan E-Wallet). *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 7(1), 3800–3806. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/469/417>
- Mahyarni, M. (2013). Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Nadhilah, P., Jatikusumo, R. I., & Permana, E. (2021). Efektifitas Penggunaan E-Wallet Dikalangan Mahasiswa Dalam Proses Menentukan Keputusan Pembelian. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(2), 128. <https://doi.org/10.35914/jemma.v4i2.725>
- Naurah, N. (2023). *E-wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia 2022, Ini Potensinya Pada 2025 Mendatang*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-terpopuler-di-indonesia-2022-ini-potensinya-pada-2025-mendatang-FOnnm>
- Neong Muhadjir. (1990). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin.
- Opan, A. (2020). *Manajemen Risiko*. Widina Bhakti Persada.
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, K., & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1350–1359. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.04.005>
- Rehman, Z. U., & Shaikh, F. A. (2020). Critical Factors Influencing the Behavioral Intention of Consumers towards Mobile Banking in Malaysia. *Engineering, Technology and Applied Science Research*, 10(1), 5265–5269. <https://doi.org/10.48084/etasr.3320>
- Rodiah, S., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Kemanfaatan , Risiko , dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Semarang , Indonesia Abstrak. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66–80.
- Sappaile, Baso, I. (2007). Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 066(May 2007), 379–391.
- Savitri, A., Purwanti, I., & Syamsuddin. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Pekalongan). *Jurnal Sahmiyya*, 1(1), 194–201.
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). QRIS di Mata UMKM: Eksplorasi Persepsi dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(10), 921–946.
- Sudiatmika, B. P., Ngakan, Martini, A. O., & Ida. (2022). Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Pelaku Umkm Kota Denpasar Menggunakan Qris. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 11(3), 239–254. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i3.735>
- Susanti, N. L. P. R., & Dwiana Putra, I. M. P. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(03), 407. <https://doi.org/10.24843/eeb.2023.v12.i03.p05>
- Umnah, A. A. N. (2021). *Analisis Minat Pelajar Terhadap Aplikasi-Aplikasi Penunjang Sistem Pembelajaran Online*. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseysociety.com/downloads/reports/Education>