

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi yang semakin canggih memberikan berbagai macam pengaruh, baik positif maupun negatif di berbagai bidang. Pengaruh tersebut dapat terealisasi ke dalam kehidupan nyata dan dapat dirasakan manfaatnya, sehingga dengan kehadiran internet ini membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan dengan lebih mudah dan cepat. Teknologi digital di Indonesia sedang berkembang sangat pesat. Penggunaan internet yang semakin meluas ini menjadi sebuah penanda kemajuan pada teknologi digital di suatu lingkungan. Indonesia menjadi salah satu negara pengguna internet tertinggi di Asia Tenggara. Berdasarkan survei pada data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), di Indonesia penerobosan internet mulai bertumbuh pesat di antara tahun 2018 dan 2020.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet dan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia**

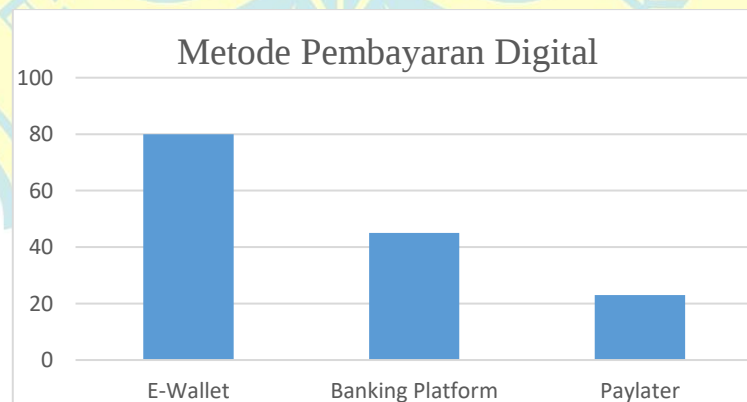
| Tahun | Jumlah Pengguna Internet | Tingkat Penetrasi Internet |
|-------|--------------------------|----------------------------|
| 2023  | 215 Juta Jiwa            | 78,19%                     |
| 2024  | 221 Juta Jiwa            | 79,50%                     |
| 2025  | 229 Juta Jiwa            | 80,66%                     |

*Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII, 2025) (Data diolah oleh peneliti)*

Saat ini di Indonesia terdapat 229 juta jiwa pengguna internet menurut data APJII (2025) dengan besaran persentase 80,66% yang menunjukkan adanya peningkatan 1,16% dari tahun sebelumnya. Terhitung dari tahun 2023 pengguna internet di Indonesia mencapai 78,19%, kemudian secara berurutan di tahun 2024 mencapai sebesar 79,50%, dan di tahun 2025 mencapai 80,66%.

Sebagian besar pengguna internet saat ini memanfaatkan perkembangan teknologi untuk berbagai aktivitas finansial secara digital.

Berkembangnya digitalisasi telah membawa perubahan mendasar dalam sistem perekonomian global, terutama pada mekanisme dan infrastruktur pembayaran yang digunakan masyarakat. Perkembangan teknologi finansial (*financial technology*) mendorong terciptanya sistem pembayaran non-tunai yang semakin efisien, cepat, serta terintegrasi dalam berbagai aktivitas ekonomi. Fenomena ini tidak hanya merepresentasikan kemajuan teknologi semata, tetapi juga mencerminkan terjadinya perubahan perilaku ekonomi masyarakat dalam melakukan transaksi secara lebih rasional dan praktis (Usman et al., 2025). Pergeseran tersebut menunjukkan bahwa individu mulai mempertimbangkan efisiensi waktu dan biaya sebagai faktor utama dalam memilih instrumen pembayaran. Dalam perspektif ekonomi, perubahan ini berkaitan erat dengan upaya menekan biaya transaksi (*transaction cost*) serta meningkatkan efisiensi dalam aktivitas ekonomi secara keseluruhan (Calderon, 2025). Dengan demikian, adopsi teknologi pembayaran digital dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi terhadap tuntutan efisiensi dalam sistem ekonomi modern.



**Gambar 1. 1 Metode Pembayaran Digital yang digunakan di Indonesia**

*Sumber: Wafa (2025) (Data diolah oleh peneliti)*

Menurut Wafa (2025) berdasarkan data hasil survei yang dilakukan oleh Jakpat pada Semester I tahun 2025 menunjukkan bahwa *e-wallet* menjadi metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, dengan 80% responden mengaku memanfaatkannya dalam berbagai transaksi harian. Hal ini menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi pembayaran digital sudah semakin umum karena dianggap praktis dan mudah digunakan. Sementara itu, platform perbankan digital digunakan oleh 45% responden, yang biasanya dimanfaatkan untuk keperluan tertentu seperti transfer uang dan pembayaran tagihan. Di sisi lain, layanan *paylater* digunakan oleh 23% responden, yang menandakan mulai meningkatnya minat terhadap sistem pembayaran dengan skema cicilan. Namun, perlu dipahami bahwa dalam survei ini responden bisa memilih lebih dari satu metode pembayaran, sehingga angka persentase tersebut tidak saling menggantikan. Dengan demikian, data ini lebih tepat dilihat sebagai gambaran tingkat penggunaan masing-masing metode pembayaran digital di Indonesia.

Berdasarkan hasil survei yang telah dipaparkan di atas, penggunaan berbagai metode pembayaran digital telah menjadi bagian dari kebiasaan responden dalam memenuhi aktivitas transaksi sehari-hari. Kondisi tersebut mencerminkan adanya pergeseran yang lebih luas dalam sistem pembayaran di Indonesia, di mana transaksi digital semakin berkembang dan berperan dalam mendorong efisiensi serta inklusi ekonomi keuangan digital. Bank Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2023 nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp835,84 triliun atau tumbuh 43,45% secara tahunan, sehingga menunjukkan peningkatan penggunaan instrumen pembayaran digital dalam aktivitas ekonomi masyarakat (Bank Indonesia, 2024). Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat semakin mengadopsi instrumen pembayaran digital sebagai bagian dari aktivitas transaksi sehari-hari. Selain itu, akselerasi digitalisasi sistem pembayaran, termasuk perluasan QRIS dan digitalisasi transaksi keuangan, turut memperkuat transformasi pembayaran di

berbagai sektor ekonomi. Kondisi ini juga memperlihatkan adanya perubahan preferensi masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju instrumen pembayaran yang lebih praktis dan efisien. Dengan demikian, perkembangan pembayaran digital tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga menunjukkan adanya perubahan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan layanan pembayaran digital (Persadha et al., 2024).

Secara makroekonomi, peningkatan penggunaan pembayaran digital memiliki implikasi yang signifikan terhadap efisiensi sistem keuangan nasional, karena pengembangan sistem pembayaran digital diarahkan untuk menciptakan ekosistem keuangan digital yang efisien, inklusif, dan terintegrasi (Bank Indonesia, 2024). Sistem pembayaran yang semakin efisien mampu mempercepat proses transaksi, sehingga mendukung kelancaran aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Selain itu, digitalisasi transaksi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem keuangan. Peningkatan efisiensi ini turut mendorong pertumbuhan ekonomi digital sebagai salah satu pilar dalam pembangunan ekonomi modern. Di sisi lain, penggunaan pembayaran digital juga berkontribusi terhadap perluasan inklusi keuangan dengan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Oleh karena itu, perkembangan sistem pembayaran digital tidak hanya berdampak pada aspek mikro, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi secara makro.

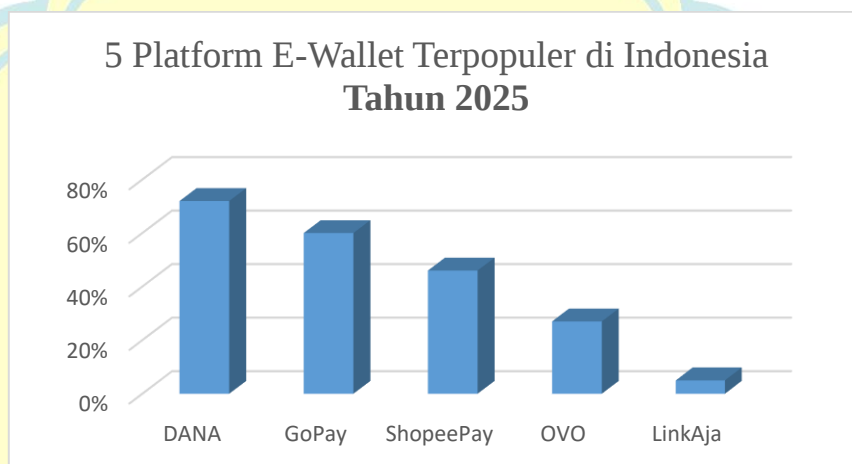
Tabel 1. 2 Data Platform Dompot Digital di Indonesia

| Peringkat | Nama Aplikasi | Jumlah Unduhan | Peringkat di <i>Play Store</i> dan <i>App Store (Finance)</i> |
|-----------|---------------|----------------|---------------------------------------------------------------|
| 1         | DANA          | 100 juta ++    | 2                                                             |
| 2         | OVO           | 50 juta ++     | 12                                                            |
| 3         | GoPay         | 10 juta ++     | 3                                                             |
| 4         | LinkAja       | 10 juta ++     | 55                                                            |
| 5         | ShopeePay     | 10 juta ++     | 1                                                             |
| 6         | OCTO Mobile   | 5 juta ++      | 72                                                            |
| 7         | i.saku        | 1 juta ++      | 110                                                           |
| 8         | DOKU          | 1 juta ++      | 175                                                           |
| 9         | Sakuku        | 1 juta ++      | 115                                                           |
| 10        | JakOne Mobile | 1 juta ++      | 118                                                           |

Sumber: *Google Play Store* dan *App Store*, kategori *Finance* (Data diolah oleh peneliti)

Di Indonesia platform dompet digital terdiri dari beberapa macam, berdasarkan data tersebut salah satunya yang berkembang pesat sampai saat ini adalah DANA dengan jumlah unduhan sebanyak 100++ juta pengunduh dan menempatkan peringkat 2 di *Play Store* & *App Store* dengan kategori Aplikasi *Finance*. Platform digital DANA hadir sebagai bagian dari inovasi sistem pembayaran yang menawarkan kemudahan transaksi dalam satu aplikasi terintegrasi, mulai dari pembayaran, transfer, hingga layanan keuangan lainnya.

Perkembangan DANA sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap instrumen pembayaran yang efisien, terutama di wilayah perkotaan dengan intensitas transaksi yang tinggi. Aplikasi DANA merupakan salah satu dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia karena mampu memfasilitasi berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan, pembelian, hingga transfer uang secara praktis dalam satu platform digital.



**Gambar 1. 2 Data E-wallet Terpopuler di Indonesia**

*Sumber: Yonatan (2026) (Data diolah oleh peneliti)*

Diperkuat dengan mengacu pada gambar di atas, penggunaan dompet digital (*e-wallet*) di Indonesia pada tahun 2025 didominasi oleh lima platform utama. DANA memimpin pasar sebagai *e-wallet* terpopuler dengan tingkat penggunaan tertinggi mencapai 72%, menjadikannya pilihan favorit lintas generasi, baik Gen Z, Milenial, maupun Gen X. Posisi kedua ditempati oleh GoPay dengan persentase 60% yang penggunaannya sangat kuat di kalangan Milenial dan Gen X, disusul oleh ShopeePay di peringkat ketiga dengan 46% pengguna yang sebaran generasinya relatif seimbang. Sementara itu, OVO menyusul di posisi keempat dengan mencatatkan 27% pengguna yang loyal, dan LinkAja melengkapi daftar lima besar dengan tingkat penggunaan sebesar 5% yang banyak digunakan untuk transaksi di sektor publik. Hal tersebut

menunjukkan bahwa adopsi awal dalam layanan dompet digital seperti DANA sudah tinggi, namun yang menjadi pertanyaan pentingnya adalah apakah hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pengguna benar-benar memutuskan untuk menggunakan DANA secara aktif dalam aktivitas transaksi sehari-hari (*usage decision*).

Aplikasi dompet digital seperti DANA dinilai praktis karena dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan terutama bagi para pekerja, seperti pembayaran transportasi, pembelian makanan, belanja *online*, transfer uang, pembayaran tagihan, hingga transaksi di *merchant*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga telah menyediakan opsi pembayaran transportasi publik melalui uang elektronik atau dompet digital berbasis QR, sehingga penggunaan dompet digital semakin relevan dalam mobilitas pekerja perkotaan (Dinas Perhubungan DKI Jakarta, 2025). Tingginya penggunaan aplikasi DANA tidak selalu diikuti dengan pengalaman penggunaan yang sepenuhnya lancar. Beberapa permasalahan yang dapat terjadi antara lain transaksi gagal atau pending, saldo *top up* belum masuk, transfer belum diterima, gangguan sistem, koneksi internet yang tidak stabil, kesalahan input data, aplikasi *error*, hingga kendala keamanan seperti saldo yang hilang. DANA sendiri melalui pusat bantuannya menjelaskan bahwa masalah seperti transfer belum masuk dapat disebabkan oleh gangguan sistem, *maintenance*, koneksi internet tidak stabil, salah memasukkan data tujuan, atau proses transfer bank yang membutuhkan waktu. Permasalahan serupa juga dapat terjadi pada *top up* saldo, misalnya karena gangguan *payment gateway*, sistem bank sedang *offline*, *bug* aplikasi, atau aplikasi yang belum diperbarui (DANA Indonesia, 2026).

Dari beberapa permasalahan yang telah dipaparkan tersebut dapat menimbulkan keraguan bagi masyarakat dalam mengambil keputusan untuk menggunakan DANA sebagai alat transaksi utama. Masyarakat pada umumnya membutuhkan aplikasi pembayaran yang cepat, aman, mudah digunakan, dan dapat diandalkan karena aktivitas mereka sering berkaitan dengan keterbatasan

waktu, mobilitas tinggi, serta kebutuhan transaksi harian yang bersifat segera. Apabila pengguna mengalami keterlambatan saldo masuk, transaksi tidak berhasil, atau pelayanan keluhan yang dirasa kurang cepat, maka kepercayaan dan kenyamanan pengguna dapat menurun. Akibatnya, pengguna dapat mempertimbangkan untuk mengurangi penggunaan DANA, berpindah ke dompet digital lain, atau hanya menggunakan DANA pada kondisi tertentu. Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dompet digital yang praktis dan efisien dengan masih ditemukannya kendala penggunaan pada aplikasi DANA. Permasalahan tersebut penting untuk diteliti karena dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih, menggunakan, dan mempertahankan penggunaan aplikasi DANA sebagai media transaksi digital.

Setelah melihat kondisi yang telah dijelaskan tersebut dan diperkuat oleh data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta per Agustus hingga November 2025 yang mencatat jumlah penduduk bekerja mencapai lebih dari 5,13 juta orang, dengan total angkatan kerja sebesar 5,53 juta orang, yang sebagian besar merupakan pekerja formal (63,43%) serta didominasi oleh pekerja penuh waktu sebesar 81,47% (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2025). Sehingga dengan besarnya jumlah tenaga kerja tersebut mencerminkan tingginya aktivitas ekonomi yang secara langsung meningkatkan kebutuhan terhadap sistem pembayaran yang cepat dan efisien. Sejalan dengan hal itu, tingkat kepemilikan uang elektronik di Jakarta menjadi yang tertinggi di Indonesia, dengan 71,68% rumah tangga telah menggunakan instrumen pembayaran digital, serta sekitar 93% pekerja atau masyarakat mengaku telah memanfaatkan *e-wallet* dalam enam bulan terakhir. Tingginya tingkat adopsi ini menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital telah menjadi bagian dari kebiasaan transaksi pekerja di Jakarta dalam menunjang efisiensi aktivitas ekonomi sehari-hari.

Pada survei Populix (2022) yang diberitakan Detik *Finance* menunjukkan bahwa penggunaan *e-wallet* masih banyak berasal dari warga Jakarta, dan sebanyak 64% pengguna *e-wallet* berasal dari kalangan pekerja. Dalam survei yang sama, DANA juga termasuk salah satu dompet digital yang banyak digunakan oleh responden, sehingga DANA memiliki keterkaitan yang kuat dengan perilaku transaksi digital masyarakat perkotaan (Laucereno, 2022). Sehingga dalam penelitian ini pekerja di DKI Jakarta dipilih sebagai objek penelitian karena berada di wilayah dengan mobilitas tinggi dan ekosistem pembayaran digital yang berkembang pesat, sehingga relevan untuk menilai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi DANA.

Dari beberapa penjelasan masalah yang telah dipaparkan, peneliti memutuskan untuk memilih variabel-variabel yang menunjukkan pengaruh terhadap keputusan penggunaan (*usage decision*), yaitu literasi keuangan (*Finance literacy*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan risiko penggunaan (*perceived risk*). Keputusan ini didasarkan karena ketiga variabel tersebut secara teoritis dan empiris sebagai penentu penting dalam menjelaskan perilaku keputusan dalam menggunakan aplikasi DANA. Variabel literasi keuangan mencerminkan sebagai pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku individu dalam mengambil keputusan keuangan yang tepat, termasuk dalam memilih layanan keuangan digital seperti dompet digital. Kemudian, variabel kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi, yang dimana ini menjadi kunci dalam menarik minat dalam memutuskan dalam penggunaan (Ajzen, 1991). Sementara itu, variabel risiko penggunaan dikatakan bahwa dalam penggunaan dompet digital tidak terlepas dari risiko yang dirasakan oleh pengguna, baik itu risiko keamanan, privasi, waktu, dan finansial yang dapat mempengaruhi minat ataupun keputusan seseorang dalam menggunakan dompet digital (*e-wallet*) (Laksmidewi & Kumara, 2024).

Literasi keuangan memiliki peran sebagai pengukur sejauh mana individu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan dalam memahami serta mengelola aktivitas keuangan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan. Pada dasarnya, konsep ini berkaitan dengan kemampuan individu dalam menilai informasi keuangan, memahami manfaat dan risiko suatu layanan keuangan, serta menentukan pilihan keuangan yang sesuai dengan kebutuhannya (OJK, 2023). Dalam konteks penggunaan dompet digital DANA, literasi keuangan mencerminkan kemampuan pengguna untuk memahami fungsi layanan, mengelola transaksi, memperhatikan biaya atau risiko yang mungkin muncul, serta menggunakan aplikasi secara lebih bijak dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa literasi keuangan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Penelitian yang dilakukan oleh Islami & Rafik (2023) menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital, sehingga semakin baik tingkat literasi keuangan seseorang, maka semakin baik pula kemampuan individu dalam mengambil keputusan untuk menggunakan dompet digital sebagai metode pembayaran. Penelitian ini memiliki kesamaan karena sama-sama menempatkan literasi keuangan sebagai faktor yang berperan dalam keputusan penggunaan layanan keuangan digital. Pada konteks aplikasi DANA, pemahaman yang lebih mendalam mengenai literasi keuangan dapat membantu menjelaskan bagaimana pengguna, khususnya pekerja di DKI Jakarta, mempertimbangkan manfaat, risiko, dan kebutuhan transaksi sebelum memutuskan untuk menggunakan dompet digital DANA dalam aktivitas ekonomi sehari-hari.

Kemudahan penggunaan memiliki peran sebagai pengukur sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu sistem atau aplikasi tidak memerlukan usaha yang besar serta mudah dipahami dalam proses penggunaannya. Konsep ini sejalan dengan *perceived ease of use* dalam

*Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha yang berlebihan (Davis, 1989). Pada konteks dompet digital DANA, kemudahan penggunaan mencerminkan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam mengakses fitur aplikasi, melakukan pembayaran, transfer saldo, *top up*, memantau riwayat transaksi, serta menyelesaikan kebutuhan transaksi harian secara praktis melalui satu platform digital. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Penelitian sejalan yang dilakukan oleh Fadhlan et al. (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini terindikasi memiliki kesamaan bahwa persepsi terhadap kemudahan suatu aplikasi memiliki peran penting dalam mendorong keputusan pengguna untuk menggunakan layanan dompet digital. Pada konteks penelitian ini, pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kemudahan penggunaan memengaruhi keputusan penggunaan dapat membantu menjelaskan sejauh mana pekerja di DKI Jakarta menilai DANA sebagai aplikasi yang praktis, mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari.

Risiko penggunaan memiliki peran sebagai pengukur sejauh mana individu memiliki persepsi terhadap kemungkinan kerugian atau konsekuensi negatif yang dapat muncul ketika menggunakan suatu sistem atau layanan digital. Konsep ini sejalan dengan *perceived risk*, yaitu potensi kerugian yang dirasakan individu dalam mencapai tujuan penggunaan suatu layanan berbasis elektronik (Featherman & Pavlou, 2003). Dalam konteks dompet digital DANA, risiko penggunaan mencerminkan kekhawatiran pengguna terhadap kemungkinan terjadinya kendala transaksi, kehilangan saldo, penyalahgunaan akun, kebocoran data pribadi, kesalahan input, maupun gangguan sistem yang dapat

menimbulkan kerugian bagi pengguna. Variabel risiko penggunaan tidak termasuk sebagai konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), namun beberapa penelitian mengintegrasikan risiko ke dalam model penerimaan teknologi karena persepsi risiko dapat memengaruhi evaluasi pengguna terhadap penggunaan layanan digital. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa risiko penggunaan memiliki pengaruh terhadap minat maupun keputusan penggunaan layanan dompet digital. Penelitian sejalan yang dilakukan oleh Septiani & Muzayanah (2024) menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi dompet digital DANA di Kota Bandung. Penelitian ini terindikasi memiliki kesamaan bahwa persepsi pengguna terhadap risiko dalam penggunaan aplikasi digital menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan dalam penggunaan layanan dompet digital. Pada konteks penelitian ini, pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana risiko penggunaan memengaruhi keputusan penggunaan dapat membantu menjelaskan sejauh mana pekerja di DKI Jakarta mempertimbangkan keamanan, ketepatan transaksi, perlindungan data, serta potensi kerugian sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi DANA dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Dalam konteks platform dompet digital DANA, beberapa faktor seperti literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan pada aplikasi dapat mempengaruhi keputusan dalam mencoba sebuah aplikasi. Terpenuhi atau tidaknya ekspektasi pengguna, pada akhirnya akan berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi DANA ini. Meskipun hubungan antara literasi keuangan, kemudahan penggunaan, risiko penggunaan, dan keputusan penggunaan sudah banyak dibahas dalam berbagai model adopsi teknologi, namun penerapan secara spesifik dalam konteks layanan dompet digital ini masih sering kali kurang mendapatkan perhatian. Keterkaitan antara sikap pengguna dan ekspektasi

pengguna terhadap aplikasi DANA terbukti memengaruhi minat dalam keputusan penggunaan, namun pengujian hubungan antar variabel ini secara terstruktur dalam konteks layanan dompet digital masih belum banyak dilakukan. Meskipun variabel-variabel tersebut sering digunakan untuk model teknologi, pasti masih terdapat kekosongan penelitian yang menguji struktur hubungan ini secara menyeluruh dalam konteks penggunaan DANA di wilayah DKI Jakarta, dengan demikian terdapat kebutuhan untuk menempati celah teoretis melalui penelitian yang secara eksplisit menganalisis bagaimana literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan terhadap keputusan menggunakan dalam platform dompet digital seperti DANA.

Berkaitan dengan hal tersebut, beberapa penelitian terkait keputusan untuk menggunakan dalam penggunaan teknologi telah dilakukan. Namun, dalam penelitian ini terdapat gap yang signifikan dalam konteks dompet digital (*e-wallet*) seperti aplikasi DANA, khususnya di wilayah DKI Jakarta. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pengguna umum, mahasiswa, atau masyarakat secara luas. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian karena belum banyak kajian yang secara khusus meneliti keputusan penggunaan aplikasi DANA pada pekerja di wilayah DKI Jakarta, padahal kelompok pekerja memiliki kebutuhan transaksi yang tinggi, mobilitas padat, serta ketergantungan terhadap layanan pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengisi gap tersebut dengan menganalisis sejauh mana literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi DANA pada pekerja di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah dan gap yang sudah dijelaskan, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yang menawarkan perspektif baru dalam memahami keputusan penggunaan pada layanan dompet digital (*e-*

wallet). Untuk memenuhi gap tersebut, penelitian ini menganjurkan objek penelitian pada pekerja di wilayah DKI Jakarta, yang dimana belum banyak penelitian menguji secara spesifik dalam konteks layanan dompet digital seperti DANA. Oleh karena itu, dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan kontribusi dengan menguji hubungan antara ekspektasi terhadap minat dalam keputusan penggunaan melalui sikap pengguna dalam ranah aplikasi layanan dompet digital (*e-wallet*) pada aplikasi DANA. Sehingga peneliti tertarik untuk memilih judul penelitian **”Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital (DANA) pada Pekerja DKI Jakarta”**

### 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta?
2. Bagaimana kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta?
3. Bagaimana risiko penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa pertanyaan penelitian yang telah disusun, adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta.

2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh risiko penggunaan terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya adalah:

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran bagi pihak DANA dalam melakukan evaluasi serta perbaikan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA, terutama dari aspek literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan, keamanan transaksi, serta kemudahan fitur agar sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya pekerja di DKI Jakarta.

b. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan yang penulis lihat terkait keputusan penggunaan dompet digital DANA pada pekerja di DKI Jakarta. Penelitian ini juga menjadi bentuk implementasi dari ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam kondisi nyata, khususnya dalam bidang perilaku konsumen dan penggunaan teknologi keuangan digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kemampuan analisis penulis serta digunakan untuk memenuhi kebutuhan tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana.

c. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pembaca mengenai pentingnya literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan dompet digital. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat, khususnya pekerja di DKI Jakarta, dalam memilih dan menggunakan aplikasi dompet digital secara lebih bijak, aman, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi sehari-hari.

d. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur akademik, terutama yang berkaitan dengan keputusan penggunaan dompet digital melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji pengaruh literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan risiko penggunaan terhadap keputusan penggunaan layanan keuangan digital, khususnya pada aplikasi dompet digital seperti DANA.