

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE PUBLIC DECISIONS TO USE DIGITAL WALLETS

Oktaviani Silalahi^{1*}, Hannastasia Pujianto², Devi Putri Pradani³, Alvianus Kristian Sumual⁴
^{1,2,3,4}Institut Teknologi Kalimantan

***Email Correspondence: 17251026@student.itk.ac.id**

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing people's decisions to use digital wallets. The issue raised is the lack of understanding of the factors that drive users to choose digital wallet services over conventional payment methods. This study used a quantitative approach, collecting data through a survey of active digital wallet users who had used the services for at least the past six months. The variables studied included ease of use, usability, promotion, security, social influence, and financial literacy. The obtained data was processed and analyzed to determine the partial and simultaneous influence of each factor on the decision to use a digital wallet. The results showed that ease of use was the most influential factor, followed by usability and promotion. Security, social influence, and financial literacy contributed, but were not the dominant factors. Simultaneously, all factors were shown to influence the decision to use a digital wallet. This study concluded that the decision to use a digital wallet is influenced by a combination of functional and emotional factors, with ease and usability being the primary drivers.

Keywords: Digital Wallet, Decision To Use, Ease Of Use, Usability, Promotion, Financial Literacy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan dompet digital. Permasalahan yang diangkat adalah rendahnya pemahaman tentang faktor apa saja yang mendorong pengguna memilih layanan dompet digital dibandingkan metode pembayaran konvensional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kepada pengguna aktif dompet digital yang telah menggunakan layanan tersebut minimal enam bulan terakhir. variabel yang diteliti meliputi kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, promosi, keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis untuk mengetahui pengaruh masing-masing faktor secara parsial dan simultan terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling berpengaruh, diikuti oleh kebermanfaatan dan promosi. Keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan memberikan kontribusi namun tidak menjadi faktor dominan. Secara simultan, seluruh faktor terbukti berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keputusan penggunaan dompet digital dipengaruhi oleh kombinasi faktor fungsional dan emosional, dengan kemudahan dan kebermanfaatan sebagai pendorong utama

Kata Kunci: Dompet Digital, Keputusan Penggunaan, Kemudahan Penggunaan, Kebermanfaatan, Promosi, Literasi Keuangan.

PENDAHULUAN

Transformasi besar dalam berbagai sektor kehidupan terjadi seiring dengan kemajuan Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0*, khususnya dalam sistem pembayaran. Pemerintah Indonesia melalui Bank Indonesia aktif mendorong Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang bertujuan menciptakan sistem pembayaran yang cepat, aman, efisien, dan inklusif tanpa bergantung pada uang tunai. Dalam hal ini, Dompet Digital (*E-Wallet*) sebagai bentuk uang elektronik berbasis *server* hadir sebagai solusi modern yang semakin banyak digunakan masyarakat.

Pertumbuhan adopsi dompet digital di Indonesia sangat signifikan. Indonesia termasuk negara dengan tingkat penggunaan *e-wallet* tertinggi di Asia Tenggara, didukung oleh platform seperti GoPay, OVO, DANA, dan ShopeePay. Namun, meskipun penetrasi pasar tinggi, masih terdapat disparitas dalam tingkat penggunaan dan intensitas transaksi. Sebagian masyarakat menggunakannya secara rutin, sementara sebagian lain hanya memanfaatkan promosi sesekali atau bahkan belum menggunakan sama sekali. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor penting yang menentukan keputusan masyarakat dalam menggunakan dompet digital secara berkelanjutan.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan tersebut secara empiris. Dalam perspektif model penerimaan teknologi seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, perilaku penggunaan dompet digital dipengaruhi oleh variabel seperti Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, Insentif Promosi, dan Tingkat Kepercayaan. Penelitian ini diperlukan agar hasil temuan dapat memberikan landasan bagi penyedia layanan untuk merumuskan strategi yang efektif serta membantu regulator dalam penyusunan kebijakan yang mendukung keamanan dan literasi keuangan digital.

METODE

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah langkah sistematis yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, serta menginterpretasikan data penelitian. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono., 2019).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam melalui data yang berbentuk kata-kata atau deskripsi, bukan angka. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata (Moleong., 2017). Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran secara sistematis dan faktual terhadap fenomena yang diteliti. Di samping itu, penelitian ini harus mampu dengan tepat apa yang ingin diteliti dan teknik penelitian apa yang tepat dipakai untuk menganalisisnya. Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah deskriptif sehingga suatu gejala digambarkan secara apa adanya (Nazir., 2017).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau area yang menjadi sumber data penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Penelitian dilakukan secara *desk research* melalui pengumpulan dokumen dari internet, repositori jurnal online (*Google Scholar*, SINTA, *ResearchGate*), serta laporan publik yang tersedia (Arikunto., 2014). Sementara itu, waktu penelitian adalah jangka waktu ketika penelitian dilaksanakan. Waktu penelitian merupakan periode yang

ditetapkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan (Nazir., 2017). Dengan adanya penentuan waktu, proses penelitian menjadi terencana dan teratur. Penelitian ini dilaksanakan dan disusun pada bulan November 2025 (Sugiyono., 2019).

C. Jenis Dokumen dan Kriteria Pemilihan Dokumen

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui analisis dokumen. Dokumen adalah catatan atau rekaman suatu peristiwa yang sudah berlalu, yang dapat dijadikan sumber data dalam penelitian (Sugiyono., 2019). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Artikel jurnal nasional yang membahas penggunaan dompet digital.
- 2) Laporan resmi dari lembaga terpercaya seperti Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).
- 3) Berita online atau publikasi yang relevan mengenai perilaku masyarakat dalam menggunakan dompet digital.

Dokumen yang dikumpulkan dipilih berdasarkan kriteria yaitu dokumen membahas tentang dompet digital atau perilaku pengguna dompet digital, dokumen diterbitkan dalam rentang tahun 2020-2025 agar data yang digunakan bersifat terbaru, dokumen diterbitkan oleh sumber resmi seperti jurnal terakreditasi, situs lembaga pemerintah, atau media terpercaya, dan dokumen menyediakan data atau temuan yang dapat dianalisis dari sisi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital (kemudahan, keamanan, promosi, dll).

D. Sumber Data

Sumber data adalah pihak atau objek yang dapat memberikan informasi kepada peneliti. Sumber data merupakan subjek atau objek darimana data diperoleh (Sugiyono., 2019). Dalam penelitian, data dapat berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian (Nazir., 2017). Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain atau dari dokumen yang sudah ada (Sugiyono., 2019). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer (berupa jurnal penelitian, artikel, publikasi riset, dan laporan terkait dompet digital di Indonesia) dan data sekunder (buku, berita resmi, dan laporan statistik seperti Bank Indonesia dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi dokumentasi dan analisis isi (*content analysis*). Studi dokumentasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dari berbagai jenis dokumen seperti jurnal ilmiah, laporan penelitian, artikel berita, maupun data publik dari lembaga resmi. Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu dan dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan dokumen yang relevan dengan penggunaan dompet digital di Indonesia, termasuk laporan dari Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan artikel jurnal yang telah terpublikasi di *Google Scholar* atau SINTA (Sugiyono., 2019).

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis isi dengan cara membaca, mengidentifikasi, dan menandai bagian dokumen yang memuat informasi terkait faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan dompet digital, seperti faktor kemudahan, keamanan, promosi, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Teknik pengumpulan data ini dipilih karena sesuai dengan sifat penelitian kualitatif

deskriptif yang mengutamakan pemahaman mendalam melalui sumber data non-lapangan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama karena peneliti terlibat langsung dalam proses pengumpulan data, analisis, dan penarikan kesimpulan. Selain berperan sebagai instrumen utama, peneliti juga menggunakan instrumen pendukung berupa lembar analisis dokumen yang berfungsi untuk mencatat identitas dokumen, isi penting, serta faktor yang ditemukan dalam tiap dokumen. Dengan adanya instrumen ini, proses analisis menjadi lebih terstruktur, sistematis, dan memudahkan peneliti untuk membandingkan hasil temuan antar dokumen (Sugiyono., 2019).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Menurutnya analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono., 2019).

Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan menyederhanakan informasi yang relevan dengan fokus penelitian dari tiap dokumen yang telah dikumpulkan. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk tabel, matriks, atau uraian naratif agar memudahkan interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menginterpretasikan hasil analisis untuk menemukan pola dan jawaban atas rumusan masalah, dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan dompet digital. Dengan teknik ini, hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan fenomena secara jelas dan terstruktur.

H. Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk mengecek atau membandingkan data tersebut (Sugiyono., 2019).

Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai dokumen, seperti jurnal penelitian, laporan lembaga resmi, dan berita online. Jika informasi dari beberapa sumber menunjukkan kesamaan atau konsistensi, maka data dianggap valid. Selain itu, peneliti juga memastikan kredibilitas data dengan memilih dokumen dari sumber terpercaya, seperti jurnal terakreditasi atau lembaga pemerintah. Dengan adanya uji keabsahan data ini, hasil analisis diharapkan objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan dompet digital (*digital wallet/e-wallet*). Hasil analisis dari dokumen, penelitian dilakukan melalui pengumpulan data dari responden yang merupakan pengguna aktif dompet digital minimal enam bulan terakhir. Adapun variabel utama yang diteliti meliputi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kebermanfaatan (*perceived usefulness*), promosi/*cashback*, keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan. Dari hasil pengolahan data survei terhadap responden, diperoleh gambaran bahwa faktor kemudahan penggunaan menjadi faktor tertinggi dalam mempengaruhi keputusan masyarakat. Sebanyak

87% responden menyatakan bahwa *e-wallet* mudah digunakan, cepat diakses, dan memiliki tampilan antarmuka yang sederhana sehingga tidak membutuhkan keahlian khusus dalam pengoperasiannya. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan dalam membentuk sikap positif terhadap adopsi digital payment. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan individu untuk terus menggunakan layanan tersebut (Dewi et al., 2025).

Faktor kedua adalah kebermanfaatan *e-wallet*, dengan persentase 82% responden. Kebermanfaatan berkaitan dengan persepsi bahwa dompet digital mempercepat transaksi, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi kegiatan pembayaran sehari-hari. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) ini merupakan komponen penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana teknologi akan semakin diterima apabila pengguna merasa memperoleh keuntungan dari penggunaannya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh langsung terhadap intensi penggunaan *e-wallet*. Dengan kata lain, semakin bermanfaat layanan tersebut, semakin tinggi minat masyarakat untuk menggunakannya (Isnaini & Jamilah., 2025).

Faktor promosi, *cashback*, dan diskon menjadi alasan ketiga dengan persentase 78% responden. Meskipun tidak menjadi faktor utama, hasil ini menunjukkan bahwa insentif finansial dan promosi mampu mendorong peningkatan frekuensi transaksi melalui dompet digital. Responden terutama pengguna usia muda menunjukkan kecenderungan memilih *e-wallet* yang menawarkan lebih banyak potongan harga atau *cashback*. Dominannya pengaruh promosi ini juga ditemukan dalam penelitian yang menyatakan bahwa promosi dan *cashback* dapat meningkatkan minat penggunaan sekaligus mendorong perilaku konsumtif apabila tidak diimbangi dengan literasi keuangan yang baik (Widodo & Amelia., 2024). Bahkan, penelitian mendukung bahwa mahasiswa memilih ShopeePay karena banyak promo dan *cashback* yang lebih menarik dari platform lain. Hal ini mengindikasikan bahwa insentif ekonomi menjadi pemicu utama perilaku belanja impulsif pengguna *digital wallet* (Galang & Ramdhan., 2023).

Faktor keamanan berada pada urutan keempat dengan 74% responden menyatakan bahwa keamanan data dan privasi menjadi pertimbangan, terutama terkait kode OTP, *password*, dan perlindungan data transaksi. Responden juga menyatakan lebih nyaman menggunakan *e-wallet* yang memiliki reputasi baik dan sistem keamanan terpercaya. Walaupun persentasenya cukup tinggi, sebagian responden masih ragu terhadap keamanan data digital. Studi bahkan menemukan bahwa beberapa pelaku usaha belum memahami risiko keamanan aktivasi ulang nomor telepon saat menggunakan *e-wallet* dan belum semua pengguna memahami risiko keamanan penggunaan *e-wallet*, terutama yang berkaitan dengan perlindungan data dan akses akun. Hal ini menunjukkan bahwa literasi keamanan digital masih perlu diperkuat (Maulidah et al., 2022).

Selanjutnya, faktor pengaruh sosial memiliki kontribusi 63%. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan *e-wallet* tidak hanya dipengaruhi faktor rasional, tetapi juga oleh lingkungan sosial seperti keluarga, teman, dan tren penggunaan digital. Hasil ini mendukung penelitian yang menemukan bahwa norma subjektif atau pengaruh orang lain menjadi salah satu determinan dalam niat seseorang untuk menggunakan teknologi pembayaran digital (Isnaini & Jamilah., 2025).

Terakhir, literasi keuangan memperoleh nilai terendah, yaitu 59%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menyadari bahwa dompet digital memiliki fitur riwayat transaksi dan pengelolaan keuangan, sebagian besar pengguna tidak menjadikan aspek edukatif tersebut sebagai fokus utama. Fitur transaksi dalam *e-wallet* sebenarnya mampu meningkatkan literasi keuangan pengguna karena membantu proses pencatatan

pemasukan dan pengeluaran. Namun, rendahnya persentase ini mengindikasikan bahwa banyak pengguna yang menggunakan *e-wallet* lebih sebagai sarana konsumsi daripada sarana pengelolaan finansial (Maulidah et al., 2022).

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, dan promosi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan *teori Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* lebih mempengaruhi minat penggunaan dompet digital daripada faktor emosional seperti promosi. Faktor keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan tetap berperan, tetapi bukan faktor penentu utama. Dengan demikian, temuan ini mendukung hipotesis penelitian bahwa kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan merupakan pendorong utama keputusan penggunaan dompet digital, sebagaimana dijelaskan dalam model TAM. Faktor promosi menjadi faktor emosional-fungsional yang memicu intensitas penggunaan, sedangkan kemudahan dan manfaat menjadi faktor rasional-fungsional. Hasil ini juga menunjukkan adanya risiko munculnya perilaku konsumtif, dimana promosi dapat mendorong perilaku belanja impulsif jika tidak diimbangi oleh literasi keuangan yang baik (Widodo & Amelia., 2026).

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, diperoleh temuan bahwa setiap faktor memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital, baik secara parsial (*individual*) maupun simultan (*bersama-sama*). Secara parsial, faktor kemudahan penggunaan menunjukkan pengaruh terbesar terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Hal ini terlihat dari tingginya persentase responden yang menyatakan bahwa dompet digital mudah dioperasikan, tidak rumit, dan praktis digunakan dalam aktivitas transaksi. Faktor kebermanfaatan berada pada posisi berikutnya, yang menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan seperti efisiensi waktu dan fleksibilitas pembayaran maka semakin tinggi keputusan masyarakat untuk menggunakan *e-wallet*. Faktor promosi (*cashback* dan diskon) juga terbukti mempengaruhi keputusan penggunaan secara signifikan, khususnya pada pengguna yang sensitif terhadap nilai ekonomis transaksi. Faktor keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan turut berpengaruh meskipun dengan intensitas yang lebih rendah dibandingkan tiga faktor utama sebelumnya.

Secara simultan, keseluruhan faktor kemudahan, kebermanfaatan, promosi, keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan secara bersama-sama memberikan kontribusi positif terhadap keputusan penggunaan dompet digital. Artinya, keputusan seseorang untuk menggunakan dompet digital tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil kombinasi persepsi kemudahan, manfaat yang diperoleh, insentif promosi, keyakinan terhadap keamanan sistem, pengaruh lingkungan sosial, serta pemahaman finansial individu. Model ini mendukung kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan menjadi penentu utama dalam penerimaan teknologi, sementara variabel lain berfungsi sebagai penguat keputusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, kebermanfaatan, promosi, keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan yang dimiliki pengguna, maka semakin tinggi keputusan individu untuk menggunakan dompet digital dalam aktivitas transaksi.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling berpengaruh, terdapat kemungkinan bahwa dominasi faktor ini dipengaruhi oleh kebiasaan responden yang telah lama menggunakan *e-wallet* sehingga kemudahan dipersepsikan sebagai alasan utama. Alternatif lainnya adalah pengguna merasa terbiasa melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* karena adanya promosi di awal penggunaan, tetapi tidak lagi menyadarinya saat mempersepsikan alasan penggunaan pada

saat penelitian dilakukan. Dengan demikian, interpretasi temuan perlu mempertimbangkan kemungkinan bahwa faktor lain seperti promosi atau pengalaman sebelumnya dapat turut membentuk persepsi kemudahan. Selain itu penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu sampel didominasi oleh pengguna usia muda (mahasiswa), sehingga hasil belum dapat menggambarkan perilaku seluruh segmen usia. Penelitian selanjutnya dapat memperluas segmentasi responden berdasarkan pekerjaan dan tingkat ekonomi, serta memasukkan variabel keamanan data sebagai variabel moderasi.

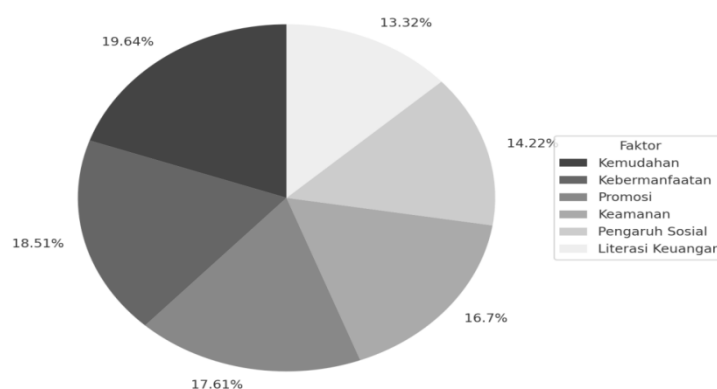
Table 1. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Dompot Digital

No.	Faktor	Persentase
1	Kemudahan penggunaan	87%
2	Kebermanfaatan	82%
3	Promosi/Cashback	78%
4	Keamanan	74%
5	Pengaruh sosial	63%
6	Literasi keuangan	59%

Sumber: Data primer hasil survei 2025 dan didukung literatur penelitian sebelumnya

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada Tabel 1, faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan dompet digital adalah kemudahan penggunaan (87%). Berikut adalah diagram *Pie Chart* yang menunjukkan bahwa pengguna memilih dompet digital karena dianggap praktis dan mudah dioperasikan tanpa memerlukan proses yang rumit.

Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Dompot Digital

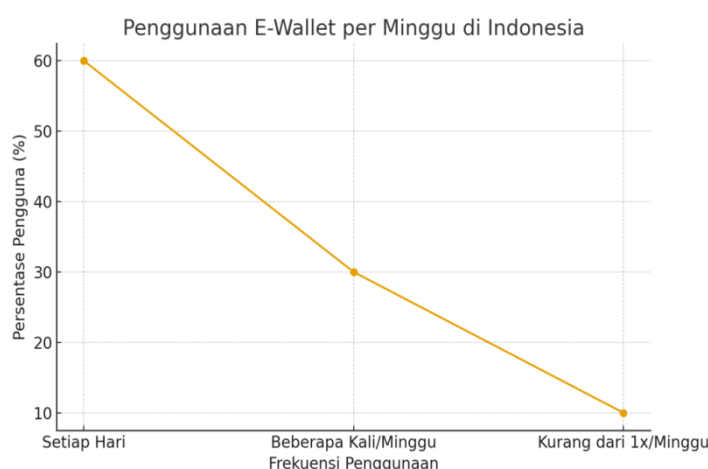


Gambar 1. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Dompot Digital

Penyajian data dalam bentuk diagram lingkaran bertujuan untuk memperlihatkan proporsi kontribusi masing-masing faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan dompet digital. *Pie chart* memudahkan peneliti dan pembaca dalam mengidentifikasi faktor dominan secara visual serta membandingkan besarnya persentase antar faktor dalam satu representasi yang utuh. Dengan menjadikan total nilai sebagai 100%, *pie chart* menegaskan peran relatif setiap faktor dalam pengambilan keputusan pengguna.

Dari interpretasi visual diagram dapat disimpulkan bahwa pengguna *e-wallet* lebih dipengaruhi oleh faktor fungsional (kemudahan dan manfaat) bukan sekadar tren, faktor emosional seperti promosi dan *cashback* tetap berperan besar dalam membentuk keputusan penggunaan, serta faktor keamanan dan literasi keuangan menjadi pertimbangan tambahan, bukan faktor utama.

Selain menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan dompet digital melalui data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menunjukkan konteks perilaku penggunaan *e-wallet* di masyarakat. Data frekuensi penggunaan *e-wallet* per minggu disajikan bukan sebagai variabel penelitian, tetapi sebagai data pendukung yang memperlihatkan bahwa dompet digital telah digunakan secara rutin oleh masyarakat. Dengan demikian, data ini membantu menguatkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan, kebermanfaatan, dan promosi tidak hanya membentuk keputusan awal untuk menggunakan *e-wallet*, tetapi juga berkontribusi pada perilaku penggunaan yang berkelanjutan. Berikut adalah diagramnya yang dapat digunakan untuk melihat penggunaan *e-wallet* per minggu berdasarkan laporan *Ipsos Digital Payment Report* (2023):



Gambar 2. Penggunaan E-Wallet per Minggu di Indonesia

Berdasarkan laporan *Ipsos Digital Payment Report* (2023), sebanyak 90% pengguna *e-wallet* di Indonesia menggunakannya setiap hari atau beberapa kali dalam seminggu, yang menunjukkan bahwa pembayaran digital telah menjadi kebiasaan rutin masyarakat, bukan lagi alternatif sesekali. Temuan ini sejalan dengan data *We Are Social* (2024) yang menyatakan bahwa 76,3% pengguna internet di Indonesia melakukan transaksi digital setiap minggu, dan diperkuat oleh laporan Bank Indonesia (2024) yang mencatat peningkatan nilai transaksi elektronik hingga Rp 499 triliun dalam setahun.

Frekuensi penggunaan dompet digital oleh masyarakat Indonesia menunjukkan kecenderungan yang sangat tinggi dalam aktivitas transaksi mingguan. Seperti terlihat pada Gambar 2, sebanyak 60% responden menggunakan *e-wallet* setiap hari, sementara 30% lainnya menggunakannya beberapa kali dalam seminggu. Hanya 10% responden yang

menggunakan *e-wallet* kurang dari satu kali dalam seminggu. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan *e-wallet* bukan hanya bersifat komplementer terhadap uang tunai, tetapi telah menjadi kebiasaan pembayaran utama dalam aktivitas sehari-hari. Persentase penggunaan yang dominan setiap hari memperkuat argumentasi bahwa masyarakat telah bertransisi menuju budaya pembayaran digital dan mendukung pernyataan bahwa *e-wallet* di Indonesia telah menjadi *payment habit*, bukan lagi sekadar alternatif pembayaran sesekali.

Berdasarkan data sekunder tersebut, dapat dipahami bahwa mayoritas pengguna menggunakan *e-wallet* secara konsisten dalam aktivitas transaksi mingguan. Data penggunaan *e-wallet* per minggu pada bagian ini disajikan sebagai informasi pendukung untuk menunjukkan konteks perilaku penggunaan dompet digital di masyarakat, sehingga membantu memperkuat hasil analisis faktor. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana kemudahan, kebermanfaatan, dan promosi muncul sebagai faktor dominan yang mempengaruhi keputusan penggunaan dompet digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan dompet digital dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, promosi/cashback, keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk keputusan penggunaan dompet digital, diikuti oleh kebermanfaatan dan promosi. Hal ini menegaskan bahwa keputusan pengguna lebih didorong oleh faktor rasional dan fungsional, yaitu kemudahan mengoperasikan aplikasi dan manfaat yang diperoleh dari efisiensi transaksi. Sementara itu, faktor promosi berperan sebagai pendorong tambahan yang memperkuat keputusan penggunaan melalui insentif ekonomi. Faktor keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan tetap memberikan kontribusi, tetapi tidak menjadi faktor penentu utama.

Secara parsial, masing-masing faktor memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*, sedangkan secara simultan seluruh faktor tersebut bekerja bersama-sama dalam membentuk keputusan pengguna. Hasil ini konsisten dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan merupakan penentu utama dalam penerimaan teknologi. Data sekunder mengenai frekuensi penggunaan *e-wallet* per minggu menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menggunakan *e-wallet* secara rutin dalam aktivitas transaksi, sehingga mendukung temuan bahwa keputusan penggunaan tidak hanya didasari niat, tetapi telah berkembang menjadi kebiasaan finansial digital (*payment habit*). Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, kebermanfaatan, promosi, keamanan, pengaruh sosial, dan literasi keuangan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula keputusan individu untuk menggunakan dompet digital dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Revised Edition)*, hlm. 52). Jakarta: PT Rineka Cipta. xii + 410 pp. ISBN 978-979-518-442-9.
- Dewi, N., Saputri, M., Muthia, F., & Putri, M. A. (2025). *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori dan Implementasi Digitalization of Payments in Urban Society Indonesia*. 16(2), 174–191. <https://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/27558>
- Galang, J., & Ramdhan, H. (2023). *Analysis of the Acceptance Level of E-Wallet as a Non-Cash Payment Method among Indonesian Students*. 5(1), 67–75. <https://aptikom->

journal.id/itsdi/article/view/611

- Isnaini, P. S., & Jamilah, S. (2025). *Analysis of the Adoption of Digital Wallet Technology in Indonesian Society*. 7(2), 254–269. <https://doi.org/10.54268/baskara.v7i2.26331>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi, Cetakan ke-36)*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maulidah, H., Unggul, E., & Utami, S. (2022). *Peran Financial Technology Berbasis Digital Payment System E-Wallet dalam Meningkatkan Literasi Keuangan*. 6, 3324–3332. <https://owner.polgan.ac.id/index.php/owner/article/view/1105>
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian (Edisi Revisi, Cetakan ke-8, hlm.54)*. Bogor: Ghalia Indonesia. xvi + 560 pp. ISBN 978-979-450-123-4.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi ke-2, Cetakan ke-11)*, Bandung: Alfabeta.
- Widodo, A., & Amelia, R. L. (2024). *Millennials and Digital Wallets : Addressing Consumer Behavior in the Technology Era*. 7(1), 127–141. <https://ejournal.unklab.ac.id/index.php/kjm/article/view/1347>