



E-Wallet Usage Behavior, Perceived Security, dan Trust in Fintech: Studi Empiris pada Masyarakat Kota Bekasi

Lativah Apriani Amanda^{1*}, Dini awalia²

^{1,2}Universitas Pelita Bangsa

Email: lativahaprianiamanda@gmail.com

Received: 07-02-2026

Revised : 14-02-2026; 23-02-2026

Accepted : 24-02-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived security* dan *trust in fintech* terhadap *e-wallet usage behavior* pada masyarakat Kota Bekasi. Pesatnya perkembangan layanan *e-wallet* di Indonesia belum sepenuhnya diikuti oleh perilaku penggunaan yang konsisten, sehingga diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aktual *e-wallet*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala *Likert* dari 110 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS-SEM)* menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-wallet usage behavior*, serta *trust in fintech* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-wallet usage behavior*. Nilai *R Square* sebesar 0,517 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 51,7% variasi perilaku penggunaan *e-wallet*. Temuan ini menegaskan bahwa keamanan yang dirasakan dan kepercayaan terhadap penyedia *fintech* merupakan faktor penting dalam mendorong penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Perceived Security, Trust in Fintech, E-Wallet Usage Behavior, Fintech, Pembayaran Digital*

Abstract

This study aims to examine the effect of perceived security and trust in fintech on e-wallet usage behavior among residents of Bekasi City. Despite the rapid growth of e-wallet services in Indonesia, consistent usage remains uneven, highlighting the need to understand factors influencing actual usage behavior. This research employs a quantitative approach using a survey method. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to 110 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS-SEM) approach and SmartPLS 3.0 software. The results indicate that perceived security has a positive and significant effect on e-wallet usage behavior, while trust in fintech also shows a positive and significant influence on e-wallet usage behavior. The R Square value of 0.517 suggests that perceived security and trust in fintech jointly explain 51.7% of the variance in e-wallet usage behavior. These findings highlight the crucial role of security perceptions and trust in encouraging sustained use of e-wallet services.

Keywords: *Perceived Security, Trust in Fintech, E-Wallet Usage Behavior, Fintech, Digital Payment*

Pendahuluan

Perkembangan *financial technology (fintech)* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam layanan dompet digital atau *e-wallet*. Transformasi digital dalam sektor keuangan ini tidak hanya mengubah cara masyarakat bertransaksi, tetapi juga membentuk ekosistem ekonomi digital yang semakin



kompleks dan terintegrasi. Kota Bekasi sebagai salah satu wilayah penyangga Jakarta dengan populasi lebih dari 2,5 juta jiwa memiliki potensi besar dalam adopsi *e-wallet*, mengingat karakteristiknya sebagai kota satelit dengan aktivitas ekonomi yang tinggi dan mobilitas penduduk yang dinamis.

Saat ini, meskipun infrastruktur digital terus berkembang dan berbagai platform *e-wallet* berlomba-lomba menawarkan kemudahan serta promosi yang menarik, tingkat adopsi dan penggunaan *e-wallet* di masyarakat masih menunjukkan variasi yang signifikan. Fenomena ini menarik untuk dikaji lebih dalam karena mengindikasikan adanya faktor-faktor psikologis dan *behavioral* yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *e-wallet* secara konsisten (Sundjaja, 2021). Di tengah gencarnya kampanye *cashless society* yang di dorong oleh pemerintah dan pelaku industri, masih terdapat segmen masyarakat yang ragu atau bahkan resisten terhadap penggunaan teknologi pembayaran digital ini.

Salah satu isu fundamental yang menjadi perhatian utama adalah aspek keamanan dalam transaksi digital. Berbagai kasus kebocoran data, *phishing*, penipuan digital, dan penyalahgunaan informasi pribadi yang sering diberitakan media menimbulkan kekhawatiran mendalam di kalangan masyarakat. Persepsi keamanan atau *perceived security* menjadi pertimbangan krusial bagi pengguna sebelum memutuskan untuk mengadopsi dan terus menggunakan *e-wallet* (Ariningsih et al., 2022). Masyarakat cenderung berhati-hati dalam mempercayakan data pribadi dan informasi keuangan mereka kepada platform digital, terutama ketika risiko kejahatan siber terus meningkat. Persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, tetapi juga oleh berita dan informasi yang beredar di media sosial mengenai kasus-kasus pelanggaran keamanan data.

Kepercayaan atau *trust* terhadap platform *fintech* menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi perilaku penggunaan *e-wallet*. Kepercayaan ini bersifat multidimensi, mencakup kepercayaan terhadap kemampuan teknis penyedia layanan dalam melindungi data pengguna, kepercayaan terhadap integritas dan transparansi dalam pengelolaan dana, serta kepercayaan terhadap *responsivitas* dalam menangani keluhan dan masalah yang mungkin timbul (Ansori & Nugroho, 2024). Dalam konteks *fintech*, kepercayaan tidak dibangun dalam semalam, melainkan melalui akumulasi pengalaman positif, reputasi brand, serta jaminan regulasi dari otoritas terkait seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Menariknya, meskipun banyak masyarakat Bekasi telah mengunduh dan mendaftar pada satu atau beberapa aplikasi *e-wallet*, tidak semua pengguna aktif menggunakannya secara rutin dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat gap yang signifikan antara kepemilikan akun *e-wallet* dengan intensitas dan kontinuitas penggunaan aktual. Beberapa pengguna mungkin hanya menggunakan *e-wallet* untuk memanfaatkan promo atau *cashback* tertentu, namun kembali ke metode pembayaran konvensional setelah promosi berakhir. Fenomena perilaku penggunaan yang inkonsisten ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *initial adoption* berbeda dengan faktor-faktor yang mendorong *continued usage* dan *habit formation* (Kurniasari et al., 2022).

Konteks lokal masyarakat Bekasi juga menambah kompleksitas dalam memahami perilaku penggunaan *e-wallet*. Bekasi memiliki karakteristik demografis yang unik dengan kombinasi masyarakat urban di area perkotaan dan semi-urban di wilayah pinggiran, tingkat pendidikan yang beragam, serta variasi tingkat literasi digital yang cukup lebar. Komposisi penduduk yang heterogen ini menciptakan segmentasi pasar yang berbeda-beda dalam hal kebutuhan, *preferensi*, dan *concerns* terkait penggunaan teknologi finansial (Meylina et al.,

2019). Penelitian yang spesifik mengkaji perilaku masyarakat Bekasi masih terbatas, padahal pemahaman mendalam tentang karakteristik dan perilaku pengguna di wilayah ini sangat penting untuk merancang strategi penetrasi pasar dan edukasi yang tepat sasaran.

Dinamika persaingan antar platform *e-wallet* yang sangat ketat juga menciptakan *landscape* yang menarik untuk diteliti. Kehadiran berbagai pemain besar seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, dan LinkAja dengan strategi marketing yang agresif dan beragam *value proposition* menciptakan situasi di mana pengguna memiliki banyak pilihan namun juga menghadapi kebingungan dalam menentukan platform yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, *perceived security* dan *trust* menjadi *diferensiator* penting yang dapat mempengaruhi tidak hanya pilihan platform, tetapi juga intensitas dan loyalitas penggunaan (Utomo & Yasirandi, 2024).

Masyarakat perkotaan Indonesia tampaknya sudah akrab dengan teknologi dompet digital atau e-wallet. Menurut laporan E-wallet Industry Outlook 2023 Insight Asia, dari 1.300 yang berusia 18-55 tahun warga perkotaan yang disurvei, 74% diantaranya sudah pernah menggunakan dompet digital. Dalam kelompok tersebut, sekitar 61% menggunakan beberapa aplikasi dompet digital sekaligus. Menurut laporan *DSInnovate Fintech*, baik GoPay dan OVO tetap menjadi yang teratas di Indonesia. Keduanya memiliki tingkat awareness mencapai 93,3% sedangkan pesaing lainnya masih mengejar dengan 92,3% (DANA), 82,7% (ShopeePay), dan 72% (Link Aja). Dalam hal *top of mind*, OVO adalah yang paling unggul (Aryati Wahyuningrum et al., 2025).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi fintech dan penggunaan e-wallet, sebagian besar studi masih berfokus pada tahap initial adoption atau dilakukan pada konteks wilayah secara nasional tanpa menyoroti secara spesifik perilaku *continued usage* pada konteks lokal masyarakat Bekasi yang memiliki karakteristik demografis dan tingkat literasi digital yang heterogen. Selain itu, hubungan simultan antara *perceived security* dan *trust* dalam menjelaskan intensitas penggunaan berkelanjutan e-wallet masih belum banyak dieksplorasi secara empiris dalam satu model penelitian terpadu. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis peran *perceived security* dan *trust* dalam mempengaruhi penggunaan berkelanjutan e-wallet pada masyarakat Kota Bekasi, sekaligus memberikan kontribusi empiris yang memperkaya literatur perilaku pengguna fintech pada konteks perkotaan Indonesia.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh *Perceived Security* dan *Trust in Fintech* terhadap *E-Wallet Usage Behavior*. Populasi penelitian adalah masyarakat Bekasi dengan jumlah responden sebanyak 110 orang yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* sesuai kriteria tertentu yaitu responden berusia minimal 18 tahun, merupakan pengguna aktif e-wallet minimal selama enam bulan terakhir, serta pernah melakukan transaksi digital setidaknya dua kali dalam satu bulan. Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari–Maret 2025 melalui penyebaran kuesioner daring berbasis skala Likert lima poin yang diadaptasi dari instrumen penelitian terdahulu yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, dengan total indikator masing-masing konstruk terdiri dari *Perceived Security* (5 indikator), *Trust in Fintech* (6 indikator), dan *E-Wallet Usage Behavior* (5 indikator). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, berbasis skala *Likert*. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural*



Equation Modeling (SEM) berbasis *Partial Least Square (PLS-SEM)* dengan bantuan software *SmartPLS 3.0*, meliputi Uji *Outer Loading*, uji *Average Variance Extracted (AVE)*, uji *Cronbach's Alpha*, Uji *R Square*, serta Uji *Path Coefficient* untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Pemilihan PLS-SEM didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini lebih sesuai untuk model penelitian yang kompleks, serta mampu digunakan secara optimal pada ukuran sampel moderat seperti 110 responden, sehingga hasil analisis tetap robust dan reliabel.

Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Penyajian karakteristik responden ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu dalam memahami kecenderungan perilaku penggunaan *e-wallet* berdasarkan latar belakang responden. Sebagai berikut:

Tabel 1 Profil Responden

KARAKTERISTIK	KATEGORI	FREKUENSI	PRESENTASE
Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	65,50%
	Perempuan	72	34,50%
	Total	110	100,00%
Usia	<25 Tahun	56	50,90%
	25 - 30 Tahun	48	43,60%
	>30 Tahun	6	5,50%
	Total	110	100,00%
Pekerjaan saat ini	Pegawai Negri/ASN	3	2,70%
	Pegawai Swasta	66	60%
	Wirausaha	13	11,80%
	Ibu Rumah Tangga	2	1,80%
	Pelajar/Mahasiswa	26	23,60%
	Total	110	100,00%
Rata-rata pendapatan perbulan	<Rp. 2.000.000	20	18,20%
	Rp. 2.000.000 - Rp. 5.000.000	51	46,40%
	> Rp. 5.000.000	39	35,40%
	Total	110	100,00%
E-wallet yang sering di gunakan	GoPay	20	18,20%
	OVO	21	19,10%
	DANA	24	21,80%
	ShopeePay	43	39,10%
	LinkAja	0	0%
	Lainnya:	2	1,80%
	Total	110	100,00%
Sudah berapa lama	< 1 Tahun	4	3,60%

menggunakan E-wallet	1 - 3 Tahun	13	11,80%
	> 3 Tahun	93	84,60%
Total		110	100,00%

Uji *Outher Loading*

Tabel hasil *Outher Loading* disajikan untuk mengevaluasi tingkat validitas konvergen dari setiap variabel penelitian, sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji *Outher Loading*

	EUB	PC	TiF
EUB1		0,745	
EUB10		0,722	
EUB4		0,701	
EUB5		0,745	
EUB6		0,758	
EUB7		0,731	
EUB8		0,719	
PC10			0,811
PC6			0,774
PC7			0,754
PC8			0,776
PC9			0,822
TiF1			0,638
TiF2			0,850
TiF3			0,820
TiF4			0,842
TiF5			0,784
TiF6			0,701
TiF7			0,662

Berdasarkan Tabel 2, seluruh indikator pada variabel *E-Wallet Usage Behavior* (EUB) dan *Perceived Security* (PC) memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$, sehingga dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen. Pada variabel *Trust in Fintech* (TiF), sebagian besar indikator juga memiliki nilai outer loading di atas 0,70, meskipun terdapat dua indikator dengan nilai di bawah 0,70 namun masih mendekati batas minimum. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Tabel hasil uji *Average Variance Extracted (AVE)* disajikan untuk mengevaluasi tingkat validitas konvergen dari setiap variabel penelitian, sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
EUB	0,535
PC	0,620
TiF	0,579

Tabel 3 menyajikan hasil uji *Average Variance Extracted (AVE)* yang digunakan untuk mengukur validitas konvergen dari setiap variabel penelitian, yaitu *E-Wallet Usage Behavior, Perceived Security, dan Trust in Fintech*. Seluruh variabel memperoleh nilai AVE di atas ambang batas 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk dengan baik. Dengan demikian, instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen, artinya setiap variabel laten dapat dijelaskan secara akurat oleh indikator yang menyusunnya.

Uji *Cronbach's Alpha*

Tabel hasil uji *Cronbach's Alpha* disajikan untuk mengevaluasi tingkat validitas konvergen dari setiap variabel penelitian, sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
EUB	0,856
PC	0,848
TiF	0,876

Tabel 4 menyajikan hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk variabel *E-Wallet Usage Behavior, Perceived Security, dan Trust in Fintech*. Seluruh variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang sangat tinggi, melampaui ambang batas minimum 0,7, yang berarti indikator-indikator pada masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang stabil dan konsisten dalam mengukur konstruk yang diteliti.

Uji *R Square*

Tabel ini menyajikan Uji *R Square* untuk variabel *E-Wallet Usage Behavior (EUB)*. Sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji *R Square*

	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
EUB	0,517	0,508

Berdasarkan Tabel *R Square*, nilai *R Square* sebesar 0,517 menunjukkan bahwa *Perceived Security* dan *Trust in Fintech* mampu menjelaskan sebesar 51,7% variasi *E-*

Wallet Usage Behavior, sedangkan sisanya 48,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Uji Path Coefficient

Uji ini bertujuan untuk mengetahui arah, kekuatan, dan signifikansi pengaruh variabel. Hasil Uji *Path Coefficient* disajikan sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji *Path Coefficient*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
PC -> EUB	0,366	0,383	0,108	3,398	0,001
TiF -> EUB	0,428	0,425	0,114	3,764	0,000

Berdasarkan hasil uji *path coefficient* pada Tabel 6, variabel *Perceived Security (PC)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Wallet Usage Behavior (EUB)* dengan nilai koefisien sebesar 0,366 dan p-values 0,001. Selain itu, *Trust in Fintech (TiF)* juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Wallet Usage Behavior (EUB)* dengan nilai koefisien sebesar 0,428 dan p-values 0,000. Dengan demikian, kedua hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Pembahasan

Pengaruh *Perceived Security (X1)* terhadap *E-Wallet usage behavior (Y)*

Perceived Security (X1) memengaruhi perilaku penggunaan *e-wallet* karena aspek keamanan menjadi kondisi fundamental yang menentukan kenyamanan pengguna saat melakukan transaksi digital. Ketika pengguna menilai bahwa *platform e-wallet* mampu melindungi data pribadi, mengenkripsi informasi transaksi, dan menerapkan mekanisme autentikasi yang andal, kekhawatiran mengenai risiko kebocoran data atau kehilangan dana berkurang sehingga berniat dan berani melakukan transaksi lebih sering. Temuan ini sejalan dengan studi-studi empiris yang menegaskan peran *perceived security* sebagai prediktor kuat terhadap niat dan penggunaan aktual *e-wallet*; misalnya, Jameel & Alheety (2022) menemukan bahwa *perceived security* secara akurat mendorong *behavioral intention* untuk menggunakan *e-wallet* melalui peningkatan rasa aman dan kepercayaan pengguna. Lebih jauh, kajian yang memprioritaskan faktor-faktor adopsi *mobile wallet* menempatkan keamanan dan persepsi risiko sebagai salah satu faktor utama yang menentukan keputusan pengguna untuk mengadopsi dan melanjutkan penggunaan layanan dompet digital. Hasil-hasil tersebut mendukung interpretasi bahwa koefisien positif pada jalur *Perceived Security* ke *E-Wallet Usage Behavior* mencerminkan mekanisme psikologis di mana keamanan yang dirasakan memitigasi *perceived risk* dan memfasilitasi transisi dari niat menjadi perilaku aktual.

Selain itu, *perceived security* juga berperan penting dalam mengurangi *perceived risk* yang sering menjadi penghambat utama dalam adopsi teknologi finansial. Risiko yang dirasakan, seperti kehilangan dana atau kebocoran informasi pribadi, dapat menimbulkan keraguan dalam menggunakan *e-wallet*. Namun, ketika tingkat keamanan yang dirasakan tinggi, risiko tersebut menjadi lebih dapat diterima oleh pengguna, sehingga mereka lebih

bersedia melakukan transaksi secara berkelanjutan. Singh, Sinha, dan Liébana-Cabanillas (2020) menjelaskan bahwa *perceived security* merupakan determinan akurat dalam adopsi dan penggunaan aktual *mobile wallet*, khususnya di negara berkembang, karena keamanan yang baik dapat mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap risiko transaksi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *perceived security* berpengaruh secara akurat terhadap *e-wallet usage behavior* karena mampu menciptakan rasa aman, menurunkan risiko yang dirasakan, serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menggunakan *e-wallet* secara aktif dan berkelanjutan.

Pengaruh *Trust in Fintech* (X2) terhadap *E-Wallet Usage Behavior* (Y)

Trust in Fintech (X2) memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap *E-Wallet Usage Behavior* (koefisien 0,428), yang mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap penyedia layanan fintech meliputi keyakinan pada integritas penyedia, kapabilitas teknis, serta transparansi operasional mendorong pengguna untuk menjadikan *e-wallet* sebagai instrumen pembayaran rutin. Kepercayaan bertindak sebagai modal sosial digital ketika pengguna percaya platform, mereka tidak hanya mengurangi rasa takut terhadap risiko, tetapi juga bersedia meningkatkan frekuensi dan variasi transaksi. Penelitian lapangan pada konteks *e-wallet* juga menunjukkan bahwa *trust* berpengaruh langsung pada penerimaan dan kontinuitas penggunaan studi empiris pada layanan *e-wallet* lokal memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna yang positif dan reputasi platform meningkatkan *trust* yang kemudian berdampak pada intensitas penggunaan. (Nurlaela Anwar & Ivanka, n.d.)

Korelasi simultan antara *perceived security* dan *trust* terhadap perilaku penggunaan ($R^2 = 0,517$) menegaskan bahwa keamanan yang dirasakan dan kepercayaan bersifat komplementer, kedua konstruk saling berinteraksi dalam membentuk keputusan perilaku. *Perceived security* lebih berperan pada aspek *kognitif-evaluatif*, sedangkan *trust* menangkap dimensi afektif dan relasional. Oleh karena itu, meskipun keduanya berpengaruh secara baik, peran *trust* yang relatif lebih kuat pada hasil diatas menggambarkan bahwa setelah kekhawatiran keamanan dasar terpenuhi, unsur reputasi, pengalaman layanan, dan indikator-indikator kepercayaan lain menjadi penentu utama intensitas penggunaan *e-wallet* suatu temuan yang konsisten dengan literatur prioritas faktor adopsi *mobile wallet*.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah jelas penyedia *e-wallet* harus mengedepankan komunikasi keamanan untuk menurunkan *perceived risk* dan menarik pengguna baru, sekaligus membangun dan memelihara *trust* melalui layanan pelanggan yang responsif, transparansi biaya, dan konsistensi layanan untuk mendorong penggunaan berulang. Sebagai contoh, strategi komunikasi yang menonjolkan langkah-langkah proteksi pengguna dapat meningkatkan persepsi keamanan, sementara program loyalitas, transparansi penyelesaian sengketa, dan bukti kepatuhan regulasi dapat memperkuat *trust*. Literatur empiris terbaru yang mengkaji faktor-faktor adopsi dan kelanjutan penggunaan *mobile wallet* mendukung rekomendasi strategis tersebut.

Sebagai catatan metodologis, meskipun model Anda menunjukkan kontribusi varians yang substansial (51,7%), hampir setengah variasi perilaku penggunaan masih dijelaskan oleh faktor lain di luar model (Gano-an & Pan, 2024)



Kesimpulan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan layanan *e-wallet* di Indonesia, khususnya di Kota Bekasi, yang belum sepenuhnya diiringi oleh penggunaan yang konsisten dan berkelanjutan oleh masyarakat. Meskipun tingkat kepemilikan akun *e-wallet* tergolong tinggi, masih terdapat kesenjangan antara adopsi awal dan perilaku penggunaan aktual. Fenomena ini mengindikasikan bahwa faktor psikologis dan perilaku, terutama yang berkaitan dengan keamanan dan kepercayaan, memegang peranan penting dalam membentuk *e-wallet usage behavior* masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *PLS-SEM* terhadap 110 responden masyarakat Bekasi, penelitian ini membuktikan bahwa *Perceived Security* dan *Trust in Fintech* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Wallet Usage Behavior*. Nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa *perceived security* memiliki pengaruh sebesar 0,366 dengan tingkat keakuratan yang tinggi, sedangkan *trust in fintech* memiliki pengaruh yang lebih kuat, yaitu sebesar 0,428. Selain itu, nilai *R Square* sebesar 0,517 mengindikasikan bahwa kedua variabel independen tersebut mampu menjelaskan 51,7% variasi perilaku penggunaan *e-wallet*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa *perceived security* berperan sebagai faktor fundamental dalam mendorong perilaku penggunaan *e-wallet*. Persepsi keamanan yang tinggi mampu mengurangi risiko yang dirasakan pengguna, meningkatkan rasa aman, serta mendorong kenyamanan dalam melakukan transaksi digital. Ketika pengguna merasa bahwa data pribadi dan keuangan mereka terlindungi dengan baik, mereka cenderung lebih percaya diri untuk menggunakan *e-wallet* secara berulang dan berkelanjutan. Dengan demikian, keamanan yang dirasakan menjadi prasyarat penting dalam membentuk perilaku penggunaan *e-wallet* yang positif.

Di sisi lain, *trust in fintech* terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap *e-wallet usage behavior*. Kepercayaan terhadap penyedia layanan *fintech*, yang mencakup aspek *integritas*, *kapabilitas* teknis, *transparansi*, dan reputasi *platform*, mendorong pengguna untuk menjadikan *e-wallet* sebagai alat pembayaran utama dalam aktivitas sehari-hari. Kepercayaan tidak hanya menurunkan persepsi risiko, tetapi juga memperkuat loyalitas pengguna dan meningkatkan intensitas serta variasi penggunaan *e-wallet*. Temuan ini menegaskan bahwa setelah aspek keamanan dasar terpenuhi, kepercayaan menjadi faktor kunci yang menentukan keberlanjutan penggunaan layanan *e-wallet*.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *perceived security* dan *trust in fintech* merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk *e-wallet usage behavior*. *Perceived security* berfungsi sebagai fondasi *kognitif* dalam menilai keamanan sistem, sementara *trust in fintech* berperan pada dimensi *afektif* dan *relasional* yang mendorong penggunaan jangka panjang. Oleh karena itu, penyedia layanan *e-wallet* perlu mengedepankan strategi yang tidak hanya berfokus pada penguatan sistem keamanan, tetapi juga pada pembangunan kepercayaan pengguna melalui *transparansi*, kualitas layanan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian perilaku penggunaan *fintech*, serta menjadi masukan praktis bagi penyedia *e-wallet* dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan di masyarakat, khususnya di Kota Bekasi.



Daftar Pustaka

- Ansori, A. D., & Nugroho, S. (2024). The Role of Trust on the Continuance Usage Intention of Indonesian Mobile Payment Application. *Gajah Mada International Journal of Business*, 26(2), 231–257.
- Ariningsih, E. P., Wijayanti, W., & Prasaja, M. G. (2022). Intention to Use E-wallet Dilihat dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan Trust. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 227. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.916>
- Aryati Wahyuningrum, M. Y., Khotimah, N., & Dwiastutiningsih, R. (2025). *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kepercayaan sebagai Determinan Minat Penggunaan E-Wallet OVO*. 32(1), 224–241. <https://doi.org/10.59725/de.v32i1.287>
- Gano-an, J. C., & Pan, X. (2024). Behavioral intentions towards the use of digital wallets. *Journal of Management, Economics, and Industrial Organization*, 1–18. <https://doi.org/10.31039/jomeino.2024.8.2.1>
- Jameel, A. S., Rahman Ahmad, A., & Alheety, A. S. (2022). Behavioural Intention to Use e-Wallet: The Perspective of Security and Trust. *2022 2nd International Conference on Emerging Smart Technologies and Applications, ESmarTA 2022*. <https://doi.org/10.1109/eSmarTA56775.2022.9935423>
- Kurniasari, F., Tajul Urus, S., Utomo, P., Abd Hamid, N., Jimmy, S. Y., & Othman, I. W. (2022). Determinant Factors of Adoption of Fintech Payment Services in Indonesia Using The UTAUT Approach. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, 17(1), 97–125. <https://doi.org/10.24191/APMAJ.V17i1-04>
- Meylina, Erick Fernando, & Surjandy. (2019). The Influence of Perceived Risk and Trust in Adoption of FinTech Services in Indonesia. In *Communication & Information Technology Journal* (Vol. 13, Issue 1).
- Nurlaela Anwar, R., & Ivanka, A. (n.d.). *The Impact of Customer Experience, Ease of Use, and Trust on the Use Adoption of E-Wallet Funds in Jakarta* (Vol. 5).
- Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International Journal of Information Management*, 50, 191–205. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022>
- Sundjaja, A. M. (2021). *UNDERSTANDING E-WALLET USAGE IN INDONESIA DURING THE COVID-19 PANDEMIC: FOCUS ON TRUST AND RISK*.
- Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2024). Securing Digital Wallet Loyalty: Unveiling the Impact of Privacy and Security. *Scientific Journal of Informatics*, 11(2), 287–302. <https://doi.org/10.15294/sji.v11i2.2423>