

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi sistem pembayaran global mengalami perubahan signifikan menuju digitalisasi. Perkembangan teknologi finansial mendorong munculnya berbagai inovasi layanan keuangan berbasis digital, salah satunya adalah dompet elektronik (*e-wallet*), yang kini banyak digunakan sebagai alternatif transaksi non-tunai. Perubahan ini tidak hanya terjadi di negara maju, tetapi juga berlangsung pesat di negara berkembang seperti Indonesia. Pertumbuhan adopsi layanan pembayaran digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik teknis maupun non-teknis, seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kecepatan transaksi, serta persepsi keamanan sistem (Persadha, 2025).

Indonesia menjadi salah satu negara dengan pertumbuhan ekosistem pembayaran digital yang relatif cepat di kawasan Asia Tenggara. Proyeksi menunjukkan potensi adopsi *e-wallet* yang besar, dengan estimasi tambahan hingga 130 juta pengguna baru pada tahun 2025 (IDC InfoBrief, dikutip dalam 2C2P, 2022). Perkembangan infrastruktur pembayaran digital seperti QRIS, meningkatnya penetrasi smartphone, serta kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan digital turut mendorong penggunaan *e-wallet* dalam aktivitas sehari-hari.

Salah satu platform *e-wallet* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah DANA. DANA berkembang sebagai penyedia layanan pembayaran digital yang terintegrasi dengan berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembayaran tagihan, pembelian produk digital, transfer dana, serta pembayaran di berbagai *merchant* (Wulandari & Idayanti, 2023). Tingginya intensitas penggunaan DANA menunjukkan

bahwa platform ini telah menjadi bagian dari perilaku finansial digital masyarakat, khususnya pada kelompok pengguna yang aktif memanfaatkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari (Budhijana, 2025; Riza & Aditya, 2025).

Namun demikian, meningkatnya penggunaan *e-wallet*, termasuk DANA, tidak sepenuhnya terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu isu utama yang muncul dalam konteks pembayaran digital adalah keamanan siber dan kepercayaan konsumen. Meskipun penyedia layanan *e-wallet* telah menerapkan berbagai fitur keamanan seperti PIN, OTP, autentikasi biometrik, dan sistem enkripsi data, pengguna tetap menghadapi berbagai risiko seperti *phishing*, penyalahgunaan akun, manipulasi sosial, serta kebocoran data pribadi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi risiko pengguna serta membentuk tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan pembayaran digital yang digunakan (Featherman & Pavlou, 2003; Rahardja et al., 2023; Wulandari & Idayanti, 2023).

Berbagai penelitian empiris di Indonesia menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan memiliki peran penting dalam membentuk niat penggunaan layanan *e-wallet*. Prasetya dan Shuhaida (2023) menemukan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai mediator antara persepsi keamanan dan niat perilaku penggunaan *e-wallet*. Mutia dan Nasution (2025) juga menunjukkan bahwa ancaman seperti *phishing* dan gangguan sistem masih menjadi perhatian utama pengguna meskipun fitur keamanan telah tersedia. Dari sisi literasi digital, Mustofa dan Prabowo (2024) menjelaskan bahwa pemahaman pengguna terhadap risiko keamanan digital memengaruhi bagaimana mereka membentuk kepercayaan terhadap platform pembayaran digital.

Dalam konteks penggunaan *e-wallet* DANA, isu keamanan dan kepercayaan menjadi relevan karena layanan ini berkaitan langsung dengan data finansial dan

identitas pribadi pengguna. Kepercayaan pengguna terhadap DANA tidak hanya terbentuk dari reputasi merek, tetapi juga dari keyakinan bahwa sistem mampu melindungi data pribadi, menjaga keamanan transaksi, serta meminimalkan risiko kerugian akibat gangguan keamanan. Apabila persepsi keamanan dan kepercayaan ini rendah, maka pengguna cenderung membatasi penggunaan layanan atau tidak melanjutkan penggunaan dalam jangka panjang, meskipun aplikasi tersebut menawarkan kemudahan.

Secara teoretis, kondisi tersebut sejalan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan, tetapi juga oleh faktor psikologis seperti persepsi risiko dan kepercayaan (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Featherman dan Pavlou (2003) juga menegaskan bahwa persepsi risiko merupakan salah satu hambatan utama dalam adopsi layanan digital. Dalam konteks *e-wallet* DANA, keamanan siber dan kepercayaan konsumen menjadi konstruk penting dalam menjelaskan perilaku penggunaan.

Selain itu, temuan penelitian terdahulu menunjukkan adanya variasi hasil terkait hubungan antarvariabel. Mutia dan Nasution (2025) menemukan bahwa *cybersecurity awareness* berpengaruh langsung terhadap *trust* dan *intention to use*. Sebaliknya, Mustofa dan Prabowo (2024) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut terjadi secara tidak langsung melalui *trust*. Khairidir dan Nasution (2024) membuktikan bahwa *perceived cyber risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet*. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara keamanan siber, kepercayaan, dan perilaku penggunaan masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya pada konteks platform tertentu seperti DANA.

Faktor lain yang juga relevan adalah literasi digital pengguna. Literasi digital mencerminkan kemampuan individu dalam memahami teknologi, mengevaluasi informasi digital, serta mengenali risiko keamanan. Pengguna *e-wallet* DANA dengan tingkat literasi digital yang lebih baik cenderung lebih memahami cara kerja sistem keamanan dan lebih rasional dalam menilai risiko, sehingga proses pembentukan kepercayaan dapat berlangsung lebih kuat. Sari dan Wahyudi (2024) menunjukkan bahwa literasi digital memperkuat hubungan antara *cybersecurity awareness* dan *trust* dalam konteks penggunaan teknologi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun penggunaan *e-wallet* DANA terus meningkat, masih terdapat persoalan mendasar terkait keamanan siber dan kepercayaan konsumen yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan dan keberlanjutan penggunaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh *cybersecurity awareness* dan *perceived cyber risk* terhadap *trust*, serta implikasinya terhadap *intention to use* dan *continuance intention* pada pengguna *e-wallet* DANA, dengan mempertimbangkan peran literasi digital sebagai variabel moderasi, menjadi relevan secara teoritis maupun empiris.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pengaruh kesadaran keamanan siber (*cybersecurity awareness*) terhadap kepercayaan konsumen (*trust*) dalam penggunaan *e-wallet* DANA?
- 2 Bagaimana pengaruh persepsi risiko siber (*perceived cyber risk*) terhadap kepercayaan konsumen (*trust*) dalam penggunaan *e-wallet* DANA?
- 3 Seberapa besar pengaruh kepercayaan konsumen (*trust*) terhadap niat menggunakan (*intention to use*) *e-wallet* DANA?

- 4 Apakah niat menggunakan (*intention to use*) berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) *e-wallet* DANA?
- 5 Apakah kepercayaan konsumen (*trust*) berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) *e-wallet* DANA?
- 6 Apakah literasi digital (*digital literacy*) memoderasi hubungan antara kesadaran keamanan siber (*cybersecurity awareness*) dan kepercayaan konsumen (*trust*) dalam penggunaan *e-wallet* DANA?

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan siber dan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan layanan pembayaran digital (*e-wallet*) DANA, dengan mempertimbangkan peran literasi digital sebagai variabel moderasi dalam konteks perilaku pengguna.

#### 2. Tujuan Khusus :

Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk:

- Menganalisis pengaruh kesadaran keamanan siber (*cybersecurity awareness*) terhadap kepercayaan konsumen (*trust*) dalam penggunaan *e-wallet* DANA.
- Menganalisis pengaruh persepsi risiko siber (*perceived cyber risk*) terhadap kepercayaan konsumen (*trust*) dalam penggunaan *e-wallet* DANA.
- Menganalisis pengaruh kepercayaan konsumen (*trust*) terhadap niat menggunakan (*intention to use*) *e-wallet* DANA.
- Menganalisis pengaruh niat menggunakan (*intention to use*) terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) *e-wallet* DANA.
- Menganalisis pengaruh kepercayaan konsumen (*trust*) terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) *e-wallet* DANA.

- Menganalisis peran literasi digital (*digital literacy*) dalam memoderasi hubungan antara kesadaran keamanan siber (*cybersecurity awareness*) dan kepercayaan konsumen (*trust*) dalam penggunaan *e-wallet* DANA.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu manajemen keuangan dan perilaku keuangan digital, khususnya dalam konteks adopsi teknologi finansial. Penelitian ini memperkaya literatur dengan mengintegrasikan konsep keamanan siber, persepsi risiko, dan kepercayaan konsumen dalam menjelaskan perilaku penggunaan *e-wallet*.

Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperjelas peran *trust* sebagai variabel psikologis yang menjembatani hubungan antara aspek keamanan siber dan perilaku penggunaan teknologi. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat pemahaman akademik mengenai peran literasi digital sebagai faktor kognitif yang memengaruhi pembentukan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Secara konseptual, penelitian ini juga memberikan bukti empiris dalam konteks spesifik penggunaan *e-wallet* DANA, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas perilaku pengguna layanan keuangan digital pada platform tertentu.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak berikut.

Bagi perusahaan penyedia layanan *e-wallet*, khususnya DANA, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dan niat penggunaan pengguna. Temuan penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki strategi komunikasi keamanan, edukasi pengguna, serta penguatan fitur perlindungan akun agar lebih sesuai dengan persepsi dan kebutuhan pengguna.

Bagi pengguna *e-wallet* DANA, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya kesadaran keamanan siber dan literasi digital dalam penggunaan layanan keuangan digital. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, pengguna diharapkan dapat menggunakan layanan secara lebih bijak dan aman.

Bagi akademisi dan peneliti, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengembangan kajian mengenai perilaku pengguna fintech, khususnya dalam tema keamanan siber, risiko, dan kepercayaan konsumen dalam konteks pembayaran digital.

#### **1.4.3 Kegunaan Kebijakan**

Secara kebijakan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan konseptual bagi pemangku kepentingan di bidang perlindungan konsumen digital, khususnya dalam perumusan strategi peningkatan literasi digital dan keamanan transaksi digital. Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam mendorong pentingnya edukasi keamanan digital kepada masyarakat sebagai pengguna layanan keuangan digital.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan pedoman perlindungan konsumen berbasis perilaku pengguna, khususnya yang berkaitan dengan penguatan kesadaran risiko dan pembentukan kepercayaan dalam ekosistem pembayaran digital.

Fokus kebijakan dalam penelitian ini tidak diarahkan pada aspek politis atau regulatif, melainkan pada pendekatan edukatif dan preventif yang berbasis pemahaman perilaku pengguna.

#### **1.4.4 Sistematika Penulisan**

##### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran awal mengenai alasan dan arah penelitian.

##### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan variabel penelitian, seperti *cybersecurity awareness*, *perceived cyber risk*, *trust*, *intention to use*, *continuance*

*intention*, dan literasi digital. Bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu dan gap penelitian yang menjadi dasar pengembangan hipotesis.

### Bab III Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini menjelaskan model konseptual penelitian yang dibangun berdasarkan teori dan temuan empiris sebelumnya, serta merumuskan hipotesis yang akan diuji secara empiris.

### Bab IV Metode Penelitian

Bab ini menguraikan jenis dan desain penelitian, objek penelitian yaitu pengguna *e-wallet* DANA, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, serta teknik analisis data yang digunakan.

### Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

### Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan penelitian, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teoritis dan Konseptual**

Bab ini menyajikan landasan teoritis, tinjauan penelitian terdahulu, gap penelitian, kerangka konseptual, dan pengembangan hipotesis untuk penelitian tentang pengaruh *cybersecurity awareness* dan *perceived cyber risk* terhadap *trust* serta perilaku penggunaan *e-wallet* DANA dengan moderasi *digital literacy*.

##### **2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang membentuk sikap dan niat penggunaan individu terhadap teknologi (Davis, 1989). Model ini telah digunakan secara luas dalam studi adopsi teknologi digital termasuk *mobile payment* dan *e-wallet*.

##### **2.1.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

UTAUT memperluas TAM dengan memasukkan faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dalam menjelaskan niat serta perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). UTAUT relevan untuk memahami adopsi *e-wallet* di mana faktor sosial dan kondisi pemakai turut berperan.

##### **2.1.3 Trust Theory**

Teori kepercayaan menjelaskan bahwa individu cenderung mempercayai pihak lain bila mereka menilai pihak tersebut memiliki kompetensi, integritas, dan niat baik (Mayer, Davis & Schoorman, 1995). Dalam layanan digital seperti *e-wallet*, kepercayaan (*trust*) mencerminkan keyakinan pengguna bahwa penyedia layanan mampu menjaga keamanan data serta transaksi.

#### **2.1.4 Cybersecurity Awareness**

*Cybersecurity awareness* merupakan kesadaran individu terhadap ancaman siber, praktik keamanan digital, serta perlindungan data pribadi. Tingkat kesadaran ini dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap keamanan sistem dan pembentukan *trust* (Siponen, 2000).

#### **2.1.5 Perceived Cyber Risk**

*Perceived cyber risk* merujuk pada persepsi risiko yang dirasakan individu terkait potensi kerugian karena penggunaan teknologi, seperti pencurian data, penipuan digital, atau akses tidak sah (Featherman & Pavlou, 2003). Persepsi risiko tinggi cenderung menghambat kepercayaan dan adopsi teknologi.

#### **2.1.6 Digital Literacy**

*Digital literacy* menggambarkan kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi digital secara efektif, termasuk mengenali risiko dan mengelola mekanisme keamanan (e.g., perlindungan kata sandi, pengaturan privasi) (Ng, 2012; Siddiq, Scherer & Tondeur, 2016).

#### **2.1.7 Intention to Use**

*Intention to use* merupakan niat atau kecenderungan individu untuk menggunakan suatu teknologi dalam waktu dekat. Konsep ini menggambarkan kesiapan psikologis seseorang untuk menerima dan memanfaatkan suatu sistem berdasarkan evaluasi terhadap manfaat, kemudahan, dan persepsi keamanan yang dirasakan.

Ajzen (1991) dalam *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa niat merupakan prediktor utama perilaku aktual. Dalam konteks adopsi teknologi, Davis (1989) juga menegaskan bahwa niat menggunakan teknologi muncul ketika individu menilai bahwa teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Pada layanan

pembayaran digital seperti *e-wallet* DANA, *intention to use* mencerminkan sejauh mana pengguna bersedia menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan transaksi keuangan.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa niat penggunaan *e-wallet* sangat dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap sistem dan persepsi keamanan. Ketika pengguna merasa bahwa sistem DANA aman dan dapat dipercaya, maka kecenderungan untuk menggunakan layanan tersebut akan meningkat (Gefen et al., 2003; Chen & Li, 2021). Dengan demikian, *intention to use* dalam penelitian ini dipahami sebagai kecenderungan pengguna untuk memilih dan menggunakan *e-wallet* DANA dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

#### **2.1.8 Continuanance Intention**

*Continuanance intention* adalah keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi setelah pengalaman penggunaan awal. Konsep ini berbeda dari *intention to use* karena berfokus pada keberlanjutan penggunaan, bukan hanya keputusan awal untuk mencoba teknologi.

Bhattacharjee (2001) menjelaskan bahwa keberlanjutan penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, tingkat kepuasan, dan evaluasi berkelanjutan terhadap manfaat sistem. Dalam konteks layanan digital, pengguna akan terus menggunakan suatu platform apabila mereka merasa layanan tersebut tetap memberikan manfaat dan dapat dipercaya dalam jangka panjang.

Zhou (2013) menemukan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam membentuk *continuanance intention* pada layanan pembayaran *mobile*. Pengguna yang memiliki tingkat *trust* tinggi terhadap *e-wallet* cenderung tetap menggunakan layanan tersebut secara berulang, meskipun terdapat berbagai alternatif platform lain. Dalam

penelitian ini, *continuance intention* diartikan sebagai komitmen pengguna untuk tetap menggunakan *e-wallet* DANA secara berkelanjutan dalam aktivitas keuangannya.

## 2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik merupakan bagian penting dalam penelitian karena berfungsi untuk menunjukkan posisi penelitian dalam peta keilmuan yang telah ada. Melalui analisis terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti tidak hanya mengidentifikasi pola temuan empiris, tetapi juga dapat menilai sejauh mana penelitian sebelumnya telah menjawab permasalahan yang berkaitan dengan topik yang dikaji.

Dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan siber, risiko siber, dan kepercayaan merupakan faktor-faktor yang secara konsisten muncul dalam kajian adopsi layanan keuangan digital, termasuk *e-wallet* dan fintech. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku penggunaan layanan pembayaran digital tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor teknis sistem, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis pengguna.

Sejumlah penelitian seperti Mutia dan Nasution (2025) serta Mustofa dan Prabowo (2024) memperlihatkan bahwa *cybersecurity awareness* memiliki peran penting dalam membentuk *trust* pengguna. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa ketika pengguna memahami pentingnya keamanan digital dan memiliki kesadaran yang baik terhadap ancaman siber, mereka cenderung lebih percaya terhadap sistem pembayaran digital yang digunakan. Dengan kata lain, *trust* tidak hanya terbentuk dari sistem teknologi yang disediakan oleh perusahaan, tetapi juga dari pemahaman dan kesiapan pengguna itu sendiri.

Di sisi lain, penelitian Khairdir dan Nasution (2024) serta Abdillah et al. (2023) menegaskan bahwa *perceived cyber risk* atau risiko yang dirasakan pengguna dapat

menurunkan minat penggunaan layanan fintech. Hal ini memperkuat pandangan bahwa dalam konteks pembayaran digital, persepsi pengguna terhadap potensi ancaman seperti kebocoran data, penyalahgunaan akun, dan kerugian finansial menjadi faktor krusial yang dapat menghambat adopsi teknologi.

Hubungan antara *trust*, *intention to use*, dan *continuance intention* juga ditunjukkan cukup konsisten dalam penelitian Wibowo dan Anggraeni (2023) serta Budhijana (2025), yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna menjadi determinan penting dalam mendorong keberlanjutan penggunaan layanan *e-wallet*. Namun, temuan Kurniawan dan Pratiwi (2022) yang menunjukkan bahwa *trust* tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan awal memperlihatkan adanya perbedaan hasil empiris, sehingga membuka ruang untuk dilakukan pengujian ulang dalam konteks dan karakteristik responden yang berbeda.

Selain itu, perkembangan penelitian terkini mulai mengarah pada pengujian faktor individual pengguna, salah satunya adalah *digital literacy*. Studi Sari dan Wahyudi (2024) membuktikan bahwa literasi digital mampu memperkuat hubungan antara *cybersecurity awareness* dan *trust*. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat pemahaman individu terhadap teknologi digital dapat memperbesar efektivitas kesadaran keamanan dalam membentuk kepercayaan.

Dengan demikian, tinjauan empirik ini menunjukkan bahwa meskipun telah banyak penelitian yang membahas keamanan, risiko, *trust*, dan niat penggunaan dalam konteks fintech, masih terdapat ruang pengembangan penelitian, khususnya dalam membangun model yang lebih komprehensif serta menerapkannya pada konteks platform spesifik seperti *e-wallet* DANA. Oleh karena itu, penelitian ini diposisikan sebagai upaya untuk memperkaya kajian empiris dengan

mengintegrasikan variabel-variabel tersebut dalam satu kerangka model penelitian yang lebih utuh.

### 2.2.1 Ulasan Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian empiris telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan keberlanjutan penggunaan layanan keuangan digital, khususnya *e-wallet* dan fintech. Secara umum, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan, risiko, dan kepercayaan merupakan determinan utama dalam membentuk perilaku pengguna.

Mutia dan Nasution (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa *cybersecurity awareness* berpengaruh positif signifikan terhadap *trust* dan *intention to use* pada pengguna *e-wallet*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran pengguna terhadap pentingnya keamanan digital, semakin besar pula tingkat kepercayaan dan niat mereka untuk menggunakan layanan *e-wallet*. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Mustofa dan Prabowo (2024), yang menegaskan bahwa *trust* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *cybersecurity awareness* dan *intention to use*. Hal ini memperkuat pandangan bahwa *trust* merupakan mekanisme psikologis penting yang menjembatani antara persepsi keamanan dan perilaku penggunaan.

Selain faktor keamanan, aspek risiko juga menjadi perhatian penting dalam penelitian terdahulu. Khairdir dan Nasution (2024) menemukan bahwa *perceived cyber risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to use* layanan pembayaran digital. Temuan ini didukung oleh Abdillah et al. (2023) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna terhadap layanan fintech, semakin rendah minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Secara teoretis, temuan ini selaras dengan perspektif perilaku konsumen digital yang menyatakan bahwa persepsi risiko dapat menurunkan kepercayaan dan menghambat adopsi teknologi baru.

Hubungan antara *trust* dan perilaku penggunaan juga telah banyak dikaji. Wibowo dan Anggraeni (2023) menemukan bahwa *trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *continuance intention*, yang berarti bahwa pengguna dengan tingkat kepercayaan tinggi cenderung memiliki komitmen untuk terus menggunakan layanan pembayaran digital. Budhijana (2025) juga menemukan bahwa *trust* memiliki pengaruh kuat terhadap *intention to use e-wallet* dalam konteks Indonesia. Namun demikian, Kurniawan dan Pratiwi (2022) menunjukkan hasil yang sedikit berbeda, di mana *trust* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Perbedaan temuan ini mengindikasikan adanya inkonsistensi empiris yang masih perlu dikaji lebih lanjut.

Perkembangan penelitian terbaru juga mulai menyoroti peran karakteristik individu pengguna, khususnya *digital literacy*. Sari dan Wahyudi (2024) membuktikan bahwa *digital literacy* berperan sebagai variabel moderasi yang mampu memperkuat pengaruh *cybersecurity awareness* terhadap *trust*. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman individu terhadap teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas kesadaran keamanan dalam membentuk kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Secara keseluruhan, ulasan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara *cybersecurity awareness*, *perceived cyber risk*, *trust*, *intention to use*, dan *continuance intention* telah banyak dikaji, tetapi masih menyisakan ruang pengembangan. Sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat umum dalam

konteks fintech atau *e-wallet* secara luas dan belum secara spesifik memfokuskan kajian pada satu platform tertentu, seperti *e-wallet* DANA. Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan seluruh variabel tersebut dalam satu model komprehensif, khususnya dengan memasukkan *digital literacy* sebagai variabel moderasi, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diposisikan untuk melengkapi dan memperkaya kajian empiris yang telah ada.

## 2.2.2 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu

*Tabel 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu*

| No | Peneliti & Tahun            | Judul Penelitian                                     | Variabel yang Dikaji | Metode & Sampel        | Temuan Utama                                                                         | Relevansi dengan Penelitian                              |
|----|-----------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1  | Mutia & Nasution (2025)     | <i>Cybersecurity Awareness and E-Wallet Adoption</i> | CSA → Trust → ITU    | SEM, 384 responden     | CSA berpengaruh positif signifikan terhadap <i>trust</i> dan <i>intention to use</i> | Menguatkan hubungan CSA–Trust–ITU dalam model penelitian |
| 2  | Mustofa & Prabowo (2024)    | <i>Trust Mediation in Fintech Adoption</i>           | CSA → Trust → ITU    | PLS-SEM, 250 responden | <i>Trust</i> memediasi secara signifikan hubungan CSA terhadap ITU                   | Mendukung <i>trust</i> sebagai variabel intervening      |
| 3  | Khairidir & Nasution (2024) | <i>Cyber Risk and E-Payment Adoption</i>             | PCR → ITU            | Regresi, 210 responden | <i>Perceived cyber risk</i> berpengaruh negatif signifikan                           | Mendukung peran risiko sebagai                           |



| No | Peneliti & Tahun           | Judul Penelitian                                          | Variabel yang Dikaji    | Metode & Sampel        | Temuan Utama                                                                      | Relevansi dengan Penelitian                                |
|----|----------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    |                            |                                                           |                         |                        | terhadap <i>intention to use</i>                                                  | penghambat adopsi                                          |
| 4  | Abdillah et al. (2023)     | <i>Perceived Risk and Fintech Usage</i>                   | PR → ITU                | SEM, 320 responden     | Risiko menurunkan minat penggunaan fintech                                        | Konsisten dengan hipotesis PCR → <i>Trust</i> /ITU negatif |
| 5  | Wibowo & Anggraeni (2023)  | <i>Trust and Continuance Intention in Digital Payment</i> | Trust → CI              | SEM, 278 responden     | <i>Trust</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>continuance intention</i> | Mendukung hubungan <i>trust</i> → CI                       |
| 6  | Kurniawan & Pratiwi (2022) | <i>Trust in Digital Payment</i>                           | Trust → ITU & CI        | Regresi, 200 responden | Trust signifikan pada CI namun lemah pada ITU                                     | Menunjukkan adanya variasi empiris ( <i>research gap</i> ) |
| 7  | Sari & Wahyudi (2024)      | <i>Digital Literacy as Moderator in Fintech Adoption</i>  | CSA × DL → <i>Trust</i> | SEM, 265 responden     | <i>Digital literacy</i> memperkuat pengaruh CSA terhadap <i>trust</i>             | Mendukung peran moderasi literasi digital                  |

| No | Peneliti & Tahun  | Judul Penelitian                                | Variabel yang Dikaji           | Metode & Sampel        | Temuan Utama                                                            | Relevansi dengan Penelitian                               |
|----|-------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 8  | Kim et al. (2022) | <i>Security and Trust in Mobile Payments</i>    | <i>Security</i> → <i>Trust</i> | SEM, 412 responden     | Persepsi keamanan meningkatkan <i>trust</i> pengguna                    | Menguatkan hubungan keamanan dan <i>trust</i>             |
| 9  | Chen & Li (2021)  | <i>UX and Trust in E-Wallet Adoption</i>        | <i>Trust</i> → ITU             | PLS-SEM, 290 responden | <i>Trust</i> menjadi prediktor dominan ITU                              | Menguatkan posisi <i>trust</i> dalam model adopsi         |
| 10 | Budhijana (2025)  | <i>Trust and Satisfaction in E-Wallet Usage</i> | <i>Trust</i> → ITU             | SEM, 340 responden     | <i>Trust</i> berpengaruh kuat terhadap niat menggunakan <i>e-wallet</i> | Relevan langsung dengan konteks <i>e-wallet</i> Indonesia |

Catatan: CSA = *Cybersecurity Awareness*, PCR = *Perceived Cyber Risk*, ITU = *Intention to Use*, CI = *Continuance Intention*, DL = *Digital Literacy*.

Berdasarkan tabel ringkasan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa variabel keamanan, risiko, dan kepercayaan telah banyak dikaji dalam konteks layanan keuangan digital. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa aspek keamanan dan *trust* berperan penting dalam membentuk niat penggunaan layanan *e-wallet*, baik pada tahap adopsi awal maupun keberlanjutan penggunaan. Selain itu, beberapa penelitian juga mulai menyoroti peran literasi digital dalam memengaruhi cara pengguna memahami risiko dan membentuk kepercayaan terhadap sistem digital.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih menempatkan keamanan dalam bentuk persepsi umum (*perceived security*) dan belum secara spesifik membedakan antara kesadaran keamanan siber (*cybersecurity awareness*) dan persepsi risiko siber (*perceived cyber risk*) dalam satu model penelitian yang terintegrasi. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengguna *e-wallet* DANA dengan memasukkan *digital literacy* sebagai variabel moderasi masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang penelitian yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

### **2.2.3 Gap Penelitian**

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa celah penelitian yang mendasari perlunya dilakukan penelitian ini.

Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengkaji *e-wallet* secara umum atau menggabungkan berbagai platform pembayaran digital dalam satu objek penelitian. Penelitian yang secara spesifik berfokus pada satu platform tertentu, seperti *e-wallet* DANA, masih relatif terbatas. Padahal, setiap platform memiliki karakteristik sistem, fitur keamanan, dan profil pengguna yang berbeda, sehingga berpotensi menghasilkan pola perilaku pengguna yang tidak sepenuhnya sama.

Kedua, penelitian sebelumnya umumnya menempatkan aspek keamanan dalam bentuk persepsi umum (*perceived security*), tanpa membedakan secara jelas antara kesadaran pengguna terhadap keamanan siber (*cybersecurity awareness*) dan persepsi risiko siber (*perceived cyber risk*). Padahal, kedua konstruk tersebut memiliki karakteristik konseptual yang berbeda dan berpotensi memberikan pengaruh yang berbeda pula terhadap pembentukan *trust*.

Ketiga, sebagian penelitian terdahulu hanya menguji pengaruh variabel keamanan dan *trust* terhadap niat penggunaan awal (*intention to use*), tanpa memperluas analisis pada niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*). Akibatnya, pemahaman mengenai perilaku pengguna dalam jangka panjang masih belum komprehensif.

Keempat, kajian yang menempatkan *digital literacy* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *cybersecurity awareness* dan *trust* masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks layanan *e-wallet* di Indonesia. Padahal, literasi digital berpotensi memengaruhi cara pengguna memahami risiko serta mengevaluasi tingkat keamanan suatu sistem.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menguji model konseptual yang lebih terintegrasi dengan memfokuskan pada pengguna *e-wallet* DANA, serta mengombinasikan variabel *cybersecurity awareness*, *perceived cyber risk*, *trust*, *intention to use*, *continuance intention*, dan *digital literacy* dalam satu kerangka penelitian.

*Tabel 2 Gap Penelitian*

| No | Temuan Penelitian Terdahulu                       | Keterbatasan Penelitian Terdahulu           | Gap Penelitian                             | Posisi Penelitian Ini                           |
|----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | CSA berpengaruh positif terhadap <i>trust</i> dan | Sebagian besar studi hanya menguji hubungan | Belum ada kajian spesifik pada pengguna e- | Menguji pengaruh CSA terhadap <i>trust</i> pada |

|   |                                                                                         |                                                                                        |                                                                   |                                                                                      |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|   | ITU (Mutia & Nasution, 2025; Mustofa & Prabowo, 2024)                                   | langsung, belum menguji dalam konteks e- <i>wallet</i> DANA secara spesifik            | <i>wallet</i> DANA di Indonesia                                   | pengguna e- <i>wallet</i> DANA                                                       |
| 2 | PCR berpengaruh negatif terhadap ITU (Khairdir & Nasution, 2024; Abdillah et al., 2023) | Sebagian besar studi menguji risiko langsung terhadap ITU, bukan terhadap <i>trust</i> | Hubungan PCR terhadap <i>trust</i> masih terbatas dikaji          | Menempatkan PCR sebagai prediktor <i>trust</i> dalam model penelitian                |
| 3 | <i>Trust</i> berpengaruh terhadap ITU dan CI (Wibowo & Anggraeni, 2023;                 | Ditemukan hasil yang tidak konsisten (Kurniawan & Pratiwi, 2022)                       | Terdapat inkonsistensi empiris hubungan <i>trust</i> terhadap ITU | Menguji kembali hubungan <i>trust</i> → ITU dan <i>trust</i> → CI dalam konteks DANA |

|   |                                                                                       |                                                                           |                                                                                          |                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Budhijana,<br>2025)                                                                   |                                                                           |                                                                                          |                                                                                    |
| 4 | <i>Trust</i> sering diuji sebagai mediator (Mustofa & Prabowo, 2024)                  | Sebagian besar penelitian hanya berhenti pada niat penggunaan awal        | Peran <i>trust</i> dalam memengaruhi <i>continuance intention</i> masih relatif terbatas | Menguji <i>trust</i> terhadap ITU sekaligus CI dalam satu model integratif         |
| 5 | <i>Digital literacy</i> terbukti memoderasi CSA → <i>trust</i> (Sari & Wahyudi, 2024) | Penelitian moderasi masih jarang, khususnya dalam konteks <i>e-wallet</i> | Peran <i>digital literacy</i> sebagai moderator masih terbatas diuji                     | Menguji <i>digital literacy</i> sebagai moderator dalam model <i>e-wallet</i> DANA |
| 6 | Banyak studi masih bersifat umum pada fintech/ <i>e-wallet</i>                        | Konteks penelitian belum spesifik pada satu platform dominan              | Kurangnya penelitian berbasis platform spesifik ( <i>platform-based study</i> )          | Fokus penelitian ini secara spesifik pada pengguna <i>e-wallet</i> DANA            |

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa meskipun hubungan antara *cybersecurity awareness*, *perceived cyber risk*, *trust*, dan niat penggunaan layanan keuangan digital telah banyak diteliti, masih terdapat sejumlah celah penelitian (*research gap*) yang belum terjawab secara komprehensif. Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa *cybersecurity awareness* berpengaruh positif terhadap *trust* dan *intention to use* (Mutia & Nasution, 2025; Mustofa & Prabowo, 2024). Namun demikian, kajian tersebut umumnya masih bersifat umum pada konteks fintech atau *e-wallet* secara luas dan belum secara spesifik mengkaji platform *e-wallet* tertentu seperti DANA.

Di sisi lain, penelitian terkait *perceived cyber risk* lebih banyak menguji pengaruh langsung terhadap *intention to use* (Khairidir & Nasution, 2024; Abdillah et al., 2023), sementara kajian yang *menempatkan perceived cyber risk* sebagai prediktor terhadap *trust* masih relatif terbatas. Padahal secara teoretis, persepsi risiko merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi terbentuknya kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Selain itu, hubungan antara *trust* dan *intention to use* menunjukkan adanya inkonsistensi empiris. Beberapa penelitian menemukan bahwa *trust* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (Budhijana, 2025), sementara penelitian lain menemukan bahwa *trust* lebih berpengaruh terhadap *continuance intention* dibandingkan *intention to use* (Kurniawan & Pratiwi, 2022). Inkonsistensi temuan ini menunjukkan perlunya pengujian ulang dalam konteks dan karakteristik responden yang berbeda.

Penelitian yang menguji peran *digital literacy* sebagai variabel moderasi juga masih relatif terbatas, meskipun Sari dan Wahyudi (2024) menunjukkan bahwa literasi digital mampu memperkuat pengaruh *cybersecurity awareness* terhadap *trust*. Hal ini membuka peluang penting untuk menguji kembali peran moderasi *digital literacy* dalam konteks penggunaan *e-wallet* yang lebih spesifik.

Oleh karena itu, penelitian ini diposisikan untuk mengisi celah tersebut dengan menguji secara integratif pengaruh *cybersecurity awareness* dan *perceived cyber risk* terhadap *trust*, serta dampaknya terhadap *intention to use* dan *continuance intention*, dengan *digital literacy* sebagai variabel moderasi, dalam konteks spesifik pengguna *e-wallet* DANA di Indonesia.