

Persepsi Masyarakat Mengenai Keamanan Pengguna E-Wallet Dalam Transaksi Digital

Azzahrawani Syakira¹ Melsa Zaikalrini² Shovi Novita³ Joni Hendra K⁴

Manajemen Keuangan syariah, Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Datuk Laksemana Bengkalis, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: azhrawnsyakra@gmail.com¹ melsazaikalrini17@gmail.com²
shofinovita811@gmail.com³ jonihendrak@gmail.com⁴

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan pola transaksi masyarakat dari sistem pembayaran tunai menuju pembayaran digital. Salah satu inovasi yang mengalami pertumbuhan pesat adalah penggunaan electronic wallet (e-wallet) yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, aspek keamanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepercayaan dan keputusan masyarakat dalam menggunakan e-wallet. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat mengenai keamanan penggunaan e-wallet dalam transaksi digital di Indonesia serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pengguna aktif e-wallet, observasi, dan studi dokumentasi dari berbagai sumber yang relevan. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pengguna yang pernah melakukan transaksi menggunakan e-wallet. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki persepsi positif terhadap keamanan penggunaan e-wallet. Fitur keamanan seperti PIN, verifikasi biometrik, kode OTP, dan notifikasi transaksi dinilai mampu memberikan perlindungan terhadap akun dan transaksi pengguna. Selain itu, faktor pengalaman penggunaan, tingkat literasi digital, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan turut memengaruhi persepsi keamanan masyarakat. Meskipun demikian, kekhawatiran terhadap risiko kejahatan siber seperti phishing, pencurian data pribadi, dan penyalahgunaan akun masih menjadi perhatian pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari penyedia layanan, pemerintah, dan masyarakat dalam meningkatkan keamanan sistem serta literasi digital guna menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman dan terpercaya.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Keamanan Digital, E-Wallet, Transaksi Digital



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi masyarakat Indonesia dari sistem pembayaran tunai menuju pembayaran elektronik. Salah satu inovasi yang mengalami pertumbuhan pesat adalah penggunaan e-wallet (dompet digital) yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai transaksi secara cepat, mudah, dan efisien. Kehadiran layanan seperti DANA, GoPay, OVO, dan ShopeePay semakin mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi digital. Tingginya penggunaan e-wallet juga didukung oleh perkembangan sistem pembayaran digital dan QRIS yang terus mengalami peningkatan di Indonesia. Perkembangan transaksi digital di Indonesia terus menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bank Indonesia mencatat bahwa volume transaksi pembayaran digital pada tahun 2025 mengalami pertumbuhan yang signifikan, didorong oleh meningkatnya penggunaan aplikasi mobile banking, internet banking, QRIS, dan berbagai layanan e-wallet. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima dan menjadikan

transaksi digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari. Bahkan pembayaran digital kini tidak hanya digunakan di wilayah perkotaan, tetapi juga mulai menjangkau daerah-daerah yang sebelumnya masih didominasi oleh transaksi tunai. Peningkatan penggunaan e-wallet tidak terlepas dari berbagai keuntungan yang ditawarkan, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, promo yang menarik, serta integrasi dengan berbagai layanan digital. Kehadiran QRIS sebagai standar pembayaran nasional juga semakin memperluas penggunaan e-wallet karena memungkinkan transaksi dilakukan melalui berbagai aplikasi pembayaran yang berbeda. Pada tahun 2025, jumlah pengguna QRIS telah mencapai lebih dari 58 juta pengguna dan terus mengalami peningkatan, yang menunjukkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

Di sisi lain, pesatnya perkembangan transaksi digital juga diikuti oleh meningkatnya ancaman keamanan siber. Berbagai kasus penipuan digital seperti phishing, social engineering, pencurian data pribadi, pembajakan akun, hingga penyalahgunaan identitas masih sering terjadi. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat karena keamanan merupakan faktor utama yang menentukan keputusan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan digital. Apabila pengguna merasa bahwa sistem yang digunakan tidak aman, maka tingkat kepercayaan dan intensitas penggunaan e-wallet dapat menurun. Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, aspek keamanan masih menjadi perhatian utama masyarakat dalam menggunakan e-wallet. Selain ancaman dari luar sistem, rendahnya literasi keamanan digital sebagian masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak pengguna yang belum memahami pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, kode OTP, maupun data pribadi saat bertransaksi secara digital. Kurangnya pemahaman tersebut dapat meningkatkan risiko terjadinya kejahatan siber yang merugikan pengguna. Oleh karena itu, keamanan transaksi digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan e-wallet, tetapi juga pada kesadaran dan perilaku pengguna dalam menjaga keamanan akun mereka.

Persepsi keamanan merupakan keyakinan pengguna bahwa sistem pembayaran digital mampu melindungi informasi pribadi dan transaksi mereka dari ancaman keamanan. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan e-wallet. Sebaliknya, apabila masyarakat merasa sistem tersebut rentan terhadap risiko kejahatan siber, maka minat penggunaan dapat menurun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-wallet secara berkelanjutan. Selain faktor teknologi, tingkat pendidikan, pengetahuan digital, dan kesadaran keamanan siber juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keamanan e-wallet. Penelitian mengenai kesadaran keamanan pengguna e-wallet di Indonesia menemukan bahwa secara umum tingkat kesadaran keamanan pengguna sudah cukup baik, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek pengelolaan PIN, password, keamanan internet, dan pembaruan perangkat lunak. Oleh karena itu, penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap keamanan penggunaan e-wallet menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi keamanan, serta menjadi masukan bagi penyedia layanan fintech dan pemerintah dalam meningkatkan perlindungan pengguna. Dengan meningkatnya keamanan dan kepercayaan masyarakat, penggunaan e-wallet di Indonesia diharapkan dapat terus berkembang dan mendukung transformasi ekonomi digital nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan menggambarkan persepsi masyarakat mengenai keamanan penggunaan e-wallet dalam

transaksi digital di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta pemahaman masyarakat terkait keamanan transaksi menggunakan e-wallet secara mendalam. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang merupakan pengguna aktif e-wallet seperti DANA, GoPay, OVO, dan ShopeePay. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti pernah menggunakan e-wallet dalam aktivitas transaksi sehari-hari dan memiliki pengalaman terkait aspek keamanan penggunaan e-wallet. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, artikel, laporan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta publikasi lain yang relevan dengan transaksi digital dan keamanan e-wallet.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan tujuan memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap keamanan penggunaan e-wallet. Observasi dilakukan terhadap fenomena penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan temuan yang muncul dari hasil penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan sumber data sekunder. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat diuji tingkat kredibilitasnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna e-wallet, diketahui bahwa sebagian besar informan memiliki persepsi yang positif terhadap keamanan penggunaan e-wallet dalam transaksi digital. Informan menilai bahwa fitur keamanan yang disediakan oleh aplikasi e-wallet, seperti penggunaan PIN, verifikasi biometrik (sidik jari dan pengenalan wajah), serta kode One Time Password (OTP), memberikan rasa aman saat melakukan transaksi. Kemudahan dalam memantau riwayat transaksi secara real-time juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut. Mayoritas informan menyatakan bahwa penggunaan e-wallet dianggap lebih aman dibandingkan membawa uang tunai dalam jumlah besar. Risiko kehilangan uang secara fisik dapat diminimalkan karena saldo tersimpan dalam sistem digital yang dilengkapi dengan berbagai lapisan keamanan. Selain itu, pengguna merasa lebih nyaman melakukan transaksi melalui QRIS maupun pembayaran digital lainnya karena prosesnya cepat dan terdokumentasi dengan baik. Namun demikian, beberapa informan masih mengungkapkan kekhawatiran terkait kemungkinan terjadinya pencurian data pribadi dan pembobolan akun. Kekhawatiran tersebut muncul karena maraknya pemberitaan mengenai penipuan digital, phishing, serta penyalahgunaan kode OTP yang banyak terjadi di masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat penerimaan terhadap e-wallet cukup tinggi, persepsi keamanan pengguna masih dipengaruhi oleh berbagai risiko yang berkembang di lingkungan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keamanan penggunaan e-wallet. Faktor pertama adalah

keberadaan fitur keamanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Semakin lengkap fitur keamanan yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Informan mengaku merasa lebih aman ketika aplikasi menyediakan autentikasi berlapis dan notifikasi transaksi secara langsung. Faktor kedua adalah pengalaman pengguna selama menggunakan e-wallet. Informan yang belum pernah mengalami gangguan keamanan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif dibandingkan pengguna yang pernah mengalami kendala seperti transaksi gagal, akun terkunci, atau percobaan penipuan. Pengalaman pribadi terbukti menjadi salah satu faktor yang membentuk keyakinan pengguna terhadap keamanan sistem pembayaran digital. Faktor ketiga adalah tingkat literasi digital pengguna. Informan yang memiliki pemahaman yang baik mengenai keamanan digital cenderung lebih mampu melindungi akun mereka dari berbagai ancaman siber. Mereka memahami pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, password, serta kode OTP. Sebaliknya, pengguna yang memiliki tingkat literasi digital rendah cenderung lebih rentan menjadi korban penipuan sehingga memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih tinggi terhadap keamanan e-wallet.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan e-wallet. Informan yang merasa sistem e-wallet aman cenderung menggunakan layanan tersebut secara rutin untuk berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembayaran belanja, transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk secara daring. Kepercayaan yang tinggi juga mendorong pengguna untuk meningkatkan frekuensi penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan beberapa informan menyatakan bahwa e-wallet telah menjadi metode pembayaran utama yang menggantikan penggunaan uang tunai. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pengguna terhadap layanan pembayaran digital. Sebaliknya, apabila pengguna merasa bahwa keamanan sistem tidak memadai, maka tingkat kepercayaan akan menurun. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pengguna mengurangi penggunaan e-wallet atau bahkan beralih ke metode pembayaran lain yang dianggap lebih aman. Oleh karena itu, keamanan menjadi aspek fundamental yang harus terus ditingkatkan oleh penyedia layanan e-wallet untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap keamanan penggunaan e-wallet di Indonesia secara umum berada pada kategori positif. Temuan ini sejalan dengan perkembangan ekosistem pembayaran digital yang semakin maju dan didukung oleh berbagai inovasi teknologi keamanan. Fitur autentikasi berlapis, verifikasi biometrik, serta sistem pemantauan transaksi secara real-time telah memberikan rasa aman bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital. Meskipun demikian, meningkatnya kasus kejahatan siber seperti phishing, social engineering, dan pencurian data pribadi masih menjadi tantangan dalam pengembangan layanan e-wallet. Oleh karena itu, peningkatan keamanan sistem harus diimbangi dengan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga keamanan akun dan data pribadi. Literasi digital yang baik akan membantu pengguna mengidentifikasi potensi ancaman dan mengurangi risiko menjadi korban kejahatan siber. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa keamanan dan kepercayaan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan penggunaan e-wallet. Semakin tinggi persepsi keamanan yang dimiliki pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan intensitas penggunaan layanan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan keamanan tidak hanya berdampak pada perlindungan pengguna, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan transaksi digital dan percepatan transformasi ekonomi digital di Indonesia.

Dengan demikian, penyedia layanan e-wallet, pemerintah, dan lembaga terkait perlu terus memperkuat sistem keamanan, meningkatkan pengawasan terhadap kejahatan siber, serta memperluas program edukasi literasi digital kepada masyarakat. Langkah tersebut penting untuk menciptakan ekosistem pembayaran digital yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap keamanan penggunaan e-wallet dalam transaksi digital di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa masyarakat pada umumnya memiliki persepsi yang positif terhadap tingkat keamanan e-wallet. Berbagai fitur keamanan yang disediakan, seperti PIN, verifikasi biometrik, kode OTP, dan notifikasi transaksi secara real-time, memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi digital. Kemudahan penggunaan serta kemampuan e-wallet dalam mendukung transaksi yang cepat dan efisien juga menjadi faktor yang mendorong penerimaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi keamanan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu fitur keamanan yang tersedia, pengalaman penggunaan, dan tingkat literasi digital. Pengguna yang memiliki pengalaman positif serta pemahaman yang baik mengenai keamanan digital cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap penggunaan e-wallet. Sebaliknya, kekhawatiran terhadap ancaman seperti phishing, pencurian data pribadi, dan penyalahgunaan akun masih menjadi faktor yang dapat memengaruhi persepsi keamanan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian menemukan bahwa persepsi keamanan memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan dan intensitas penggunaan e-wallet. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin besar pula kepercayaan mereka untuk menggunakan e-wallet dalam berbagai aktivitas transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan keamanan sistem dan edukasi literasi digital kepada masyarakat perlu terus dilakukan agar penggunaan e-wallet dapat berkembang secara optimal serta mendukung pertumbuhan ekosistem ekonomi digital yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2025). *Statistik Sistem Pembayaran Indonesia Tahun 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2030*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. (2025). *Laporan Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia Tahun 2025*. Jakarta: Komdigi RI.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan Perkembangan Teknologi Finansial dan Literasi Keuangan Digital di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Pramesti, I. G. A. I. S., & Kresnandra, A. A. N. A. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Risiko Keamanan Informasi terhadap Penggunaan Dompot Digital. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(4), 650–665.
- Prasetyo, A., & Nugroho, D. (2024). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Dompot Digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 8(2), 115–128.



- Rahmawati, S., & Putra, R. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pengguna E-Wallet pada Era Transformasi Digital. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 6(1), 45–58.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N., & Hidayat, M. (2024). Literasi Digital dan Keamanan Transaksi pada Pengguna E-Wallet di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Masyarakat*, 12(1), 67–79.
- Yuniarti, D., & Kurniawan, A. (2025). Persepsi Risiko dan Keamanan dalam Penggunaan Dompet Digital di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Teknologi Finansial*, 9(1), 1–15.