

**PENGARUH *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED TRUST*, DAN
PERCEIVED SECURITY TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN *E-
WALLET* DANA STUDI DI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program
Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



OLEH:

**DIFA TREVINA KINANTI
19059256**

**JURUSAN MANAJEMEN DUAL DEGREE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED TRUST*, DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN *E-WALLET*
DANA STUDI DI SUMATERA BARAT

NAMA : Difa Trevina Kinanti
NIM/TM : 19059256/2019
DEPARTEMEN : Manajemen Dual Degree
KEAHLIAN : Pemasaran
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis

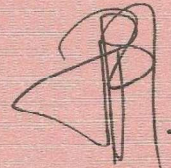
Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:
Ketua Departemen Manajemen



Prof. Perenki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D
NIP. 198104042005011002

Mengefahui,
Pembimbing,



Rahmiati, SE, M.Sc
NIP. 197408251998022001

HALAMAN PERSETUJUAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

PENGARUH *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED TRUST*, DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN *E-WALLET* DANA STUDI DI SUMATERA BARAT

NAMA : Difa Trevina Kinanti
NIM/TM : 19059256/2019
DEPARTEMEN : Manajemen Dual Degree
KEAHLIAN : Pemasaran
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis

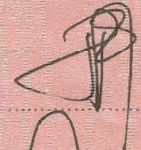
Padang, Agustus 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

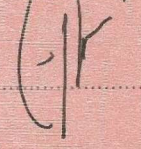
1. Rahmiati, SE, M.Sc

(Ketua)



2. Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D

(Penguji)



3. Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons, MM

(Penguji)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Difa Trevina Kinanti
NIM/TM : 19059256/2019
Tempat/Tanggal Lahir: Padang, 11 September 2001
Departemen : Manajemen Dual Degree
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Komplek Kharismatama Permai G/2
No Hp/Telp : 082268979596
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Risk*, *Perceived Trust*, dan *Perceived Security* Terhadap Niat Untuk Menggunakan *e-wallet* DANA Studi di Sumatera Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Pada karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini Sah apabila telah ditandatangani Asli oleh pembimbing, tim penguji, dan Ketua Prodi.

Padang, Agustus 2023

Penulis,



Difa Trevina Kinanti
NIM.19059256

ABSTRAK

**Difa Trevina Kinanti
(2019/19059256)**

: PENGARUH *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED TRUST*, DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN *E-WALLET* DANA STUDI DI SUMATERA BARAT

Dosen Pembimbing

: Rahmiati, SE, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived risk*, *perceived trust*, *perceived security* terhadap *intention to use E-wallet* DANA di Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *E-wallet* DANA yang berada di Sumatera Barat. Penelitian ini melibatkan 210 responden sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner online, dan data diolah menggunakan software SmartPLS. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Perceived Risk* berpengaruh negative tetapi tidak signifikan terhadap *Perceived Trust*, (2) *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Trust*, (3) *Perceived Risk* tidak berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap *Intention to use*, (4) *Perceived Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* dan (5) *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*.

Kata Kunci: *E-wallet*, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Keamanan, Niat Untuk Menggunakan.

ABSTRACT

Difa Trevina Kinanti
(2019/19059256)

:THE INFLUENCE OF PERCEIVED RISK, PERCEIVED TRUST, AND PERCEIVED SECURITY ON INTENTION TO USE STUDY DANA E-WALLET IN WEST SUMATRA

Supervisor

: Rahmiati, SE, M.Sc

This study aims to determine the effect of perceived risk, perceived trust, perceived security on the intention to use DANA E-wallet in West Sumatra. The population in this study are people who use the DANA E-wallet in West Sumatra. This study involved 210 respondents as a sample. Data collection was carried out by distributing online questionnaires, and data was processed using SmartPLS software. The findings of this study indicate that (1) Perceived Risk has a negative but not significant effect on Perceived Trust, (2) Perceived Security has a positive and significant effect on Perceived Trust, (3) Perceived Risk has no negative and not significant effect on Intention to use, (4) Perceived Trust has a positive and significant effect on Intention to Use and (5) Perceived Security has a positive and significant effect on Intention to Use.

Keywords: *E-wallet, Perceived Risk, Perceived Trust, Perceived Security, Intention To Use*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Perceived Risk*, *Perceived Trust*, dan *Perceived Security* Terhadap Niat Untuk Menggunakan E-wallet DANA Studi di Sumatera Barat”**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, S.E., M.Sc, Ph.D. selaku penguji I sekaligus Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

3. Ibu Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons, MM selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Yuki Fitria, SE., MM. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku staf administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang selalu sabar menghadapi dan membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
8. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua tercinta Papa, Mama, dan Adik serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril dan material serta kasih sayang yang tak terhingga dan tak ternilai harganya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Dual Degree Angkatan 2019 yang selalu memberikan keceriaan selama masa perkuliahan.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha

keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal yang baik dan mendapatkan imbalan dari Allah Subhanahu Wata'ala, Aamiin. Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dari isi skripsi ini dimasa yang akan datang.

Padang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
1. E-wallet	13
2. Intention to Use	15
3. Theory of Planned Behavior (TPB).....	19
4. Perceived Risk.....	20
5. Perceived Trust.....	26
6. Perceived Security.....	27
7. DANA	29
B. Hubungan Antar Variabel	30
C. Penelitian Terdahulu	35
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis.....	37
BAB III.....	38

METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Sumber dan Jenis Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
G. Instrument penelitian.....	43
H. Metode Analisis Data.....	43
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Hasil Penelitian	54
C. Pengujian Model Pengukuran	64
D. Pembahasan.....	75
BAB V.....	82
PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2. Variabel dan Indikator	42
Tabel 3. Daftar Skor Setiap Pertanyaan	43
Tabel 4. Kriteria TCR	46
Tabel 5. Kualitas Nilai R Squares (R ²).....	51
Tabel 6. Kualitas Predictive Relevance (Q ²).....	51
Tabel 7. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	54
Tabel 8. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pengeluaran	56
Tabel 9. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi.....	57
Tabel 10. Distribusi frekuensi Variabel Intention To use	58
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Perceived Risk (X1)	60
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel perceived trust.....	62
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel perceived security	63
Tabel 14. Output Outer Loading Awal	65
Tabel 15. Output AVE	66
Tabel 16. Cross Loading Value.....	67
Tabel 17. Output Pengujian Akar Kuadrat AVE	68
Tabel 18. Cronbach Alpha	69
Tabel 19. Nilai R square dan R square adjusted	70
Tabel 20. Nilai Q Square.....	71
Tabel 21. Path Coefficient	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dompot Digital yang Paling Sering Dipakai di Indonesia	3
Gambar 2. Kerangka Konseptual	36
Gambar 3. Model Akhir Output PLS	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 adalah tahapan dalam digitalisasi sektor yang didukung oleh penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Peningkatan dalam perkembangan di bidang komunikasi serta teknologi informasi, menghasilkan banyak aktivitas yang berkaitan dengan digitalisasi teknologi. Adanya peningkatan dalam inovasi memberi pengaruh kepada gaya hidup seseorang dalam menggunakan internet, misalnya dalam pencarian sebuah data, berkomunikasi, berdiskusi, hiburan, dan lain-lain. Informasi apapun diinginkan dapat dicari secara cepat melalui internet. Berbagai kemudahan ini, orang-orang lebih memilih beralih kepada teknologi digital. Salah satu contohnya adalah dalam melakukan sebuah transaksi yang awalnya hanya bisa menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran namun dengan seiring berkembangnya teknologi, transaksi dapat dilakukan dengan *digital payment*.

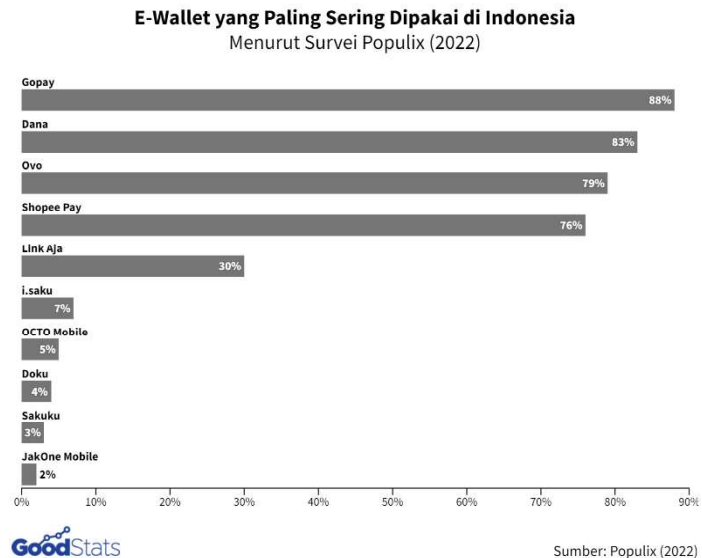
Menurut Trihasta dan Julia Fajaryanti (2014), pembayaran digital adalah pembayaran melalui elektronik dengan uang disimpan secara digital dan dalam penggunaannya menggunakan sistem elektronik digunakan untuk memulai proses pemindahannya. Pembayaran elektronik menggunakan software tertentu, tetapi pembayaran tradisional menggunakan debit, tunai dan kartu kredit. Sistem dompet digital terdiri dari infrastruktur jaringan, aplikasi pemindahan uang, dan peraturan

dan prosedur yang mengatur operasinya. Kehadiran pembayaran digital menciptakan kesan transaksi yang efektif dan efisien.

Ada banyak pilihan jenis pembayaran digital seiring dengan perkembangan zaman, beberapa diantaranya adalah penggunaan *mobile banking*, *sms banking*, *internet banking*, hingga *e-wallet*. Ada beberapa alasan yang mendorong masyarakat beralih kepada *digital payment*. Perubahan preferensi dan harapan konsumen seperti, layanan dapat lebih cepat di semua sektor, serta penghematan waktu yang dapat memperluas lingkungan pembayaran. Kemudian adanya penyempurnaan mekanisme pembayaran tradisional, teknologi dan adaptasi yang memberikan cara baru dalam prosesnya, dan peraturan serta undang-undang yang memberi kepercayaan pasar untuk bergerak kearah tertentu (Infinite-intelligence.net 09/02/2018).

E-wallet adalah sebuah jenis digital keuangan (fintech) dimana menawarkan alternatif metode pembayaran melalui internet merupakan contoh dari digital payment. *Finance technology* adalah pengelompokan terhadap teknologi serta jasa keuangan dimana menggantikan bisnis tradisional berkembang kepada bisnis modern dengan memanfaatkan internet sebagai metode pembayaran (Bi.go.id 01/12/2018). Konsep *e-wallet* adalah menyimpan uang yang akan digunakan untuk bertransaksi secara online atau offline dengan menggunakan QR code. Penggunaan *e-wallet* kini dapat dilakukan secara beragam, seperti transfer, pembelian online, serta membayar pajak. *E-wallet* dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan, yaitu mulai dari kalangan remaja sampai dengan orang

dewasa. Berbagai macam *e-wallet* yang memiliki pamor besar di Indonesia, diantaranya adalah OVO, Go-pay, DANA, Shopee Pay, Linkaja, i.Saku, OCTO Mobile, Doku, sakuku, JakOne Mobile, dan masih banyak yang lainnya. (tekno.kompas.com 07/07/2022), dapat disaksikan dalam Gambar 1 mengenai e-wallet banyak digunakan di Indonesia.



Gambar 1. Dompet Digital yang Paling Sering Dipakai di Indonesia

Sumber : Populix 2022

Menurut lembaga survei konsumen populix, Indonesia merupakan pasar yang matang untuk layanan keuangan digital karena sebagian besar penduduknya masih belum memiliki rekening bank. Selain itu, Populix menyatakan bahwa inklusi keuangan di Indonesia meningkat sebagai akibat dari fintech (perusahaan teknologi keuangan) yang sering berinovasi dalam cara mereka memberi tahu

pelanggan mereka tentang produk atau layanan mereka. Kemudian, pada bulan Juli Populix merilis temuan survei yang membahas mengenai preferensi konsumen terhadap perbankan dan aplikasi *e-wallet*. Populix mensurvei sebanyak 1000 orang Indonesia mengenai pendapat, kebiasaan, dan preferensi mereka mengenai layanan *e-wallet*. Populix mengambil sepuluh sampel jenis *e-wallet* yang sering digunakan di Indonesia yaitu: Go-pay, DANA, OVO, Shopee Pay, LinkAja, i.Saku, Octo Mobile, Doku, Sakuku, dan JakOne Mobile. Pada survei yang dilakukan oleh populix ditemukan bahwa Gopay berada di peringkat pertama sebagai *e-wallet* yang sering dipakai di Indonesia sebanyak 88%. Pada urutan kedua adalah DANA sebanyak 83%, OVO memiliki persentase 79%, Shopee Pay memiliki persentase 76%, Link Aja memiliki persentase 30%, OCTO Mobile memiliki persentase 5%, Doku memiliki persentase 4%, Sakuku memiliki persentase 3%, dan JakOne Mobile memiliki persentase 2%.

Menurut riset terbaru dari InsightAsia, "Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook", *e-wallet* menjadi metode pembayaran paling populer di kalangan masyarakat. 74% responden menggunakan *e-wallet* dalam banyak transaksi, melampaui bentuk transaksi lainnya seperti uang tunai (49%) transfer bank (24%), QRIS (21%), 1.300 responden terlibat dalam penelitian ini, yang dilakukan dari 19 September hingga 30 September 2022 di tujuh kota besar di Indonesia: Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru.

Menurut survei Populix tahun 2022, DANA termasuk ke dalam 10 *e-wallet* yang paling sering digunakan oleh masyarakat (Goodstats.id 07/08/2022). walau begitu, *e-wallet* DANA masih memiliki tantangan tersendiri dalam menghadapi permasalahan. Seperti adanya modus penipuan, informasi mengenai kendala tidak dapat melakukan transaksi, dan gangguan peladen sehingga menimbulkan permasalahan kepada pengguna *e-wallet* DANA (DANA.id 15/12/2020). Persaingan dompet digital atau *e-wallet* semakin ketat, banyaknya jenis *e-wallet* yang beragam membuat masyarakat bebas dalam menentukan *e-wallet* yang mereka sukai yang membuat terjadinya persaingan yang ketat antara berbagai *e-wallet*. Misalnya dari segi pengguna, promosi, *discount*, dan jumlah mitra (Katadata.co.id 07/10/2019). Namun demikian, DANA sudah merencanakan tiga rencana jarak jauh. Pertama, menghadirkan sistem keamanan berlebih; kedua, membuat transaksi lebih mudah; dan ketiga, mendukung pembayaran cepat. Hal inilah menjadikan DANA menarik layanannya kepada UMKM yang bergabung melalui skema self-onboarding. Mitra memiliki kemampuan untuk mendaftar secara online dan mencetak QR DANA sendiri. Melalui strategi yang ada, DANA berharap dapat menarik mitra penjual di pedesaan untuk membangun hubungan kerja dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di sejumlah wilayah di Pulau Jawa. Dengan bantuan strategi ini, DANA berharap dapat meningkatkan jumlah pengguna DANA (Katadata.co.id 07/10/2019).

Intention to use adalah perilaku seseorang bersedia menggunakan sebuah platform Kotler dan Armstrong (2008:181), menjadi tanda bahwa platform tersebut mampu bertahan di pasar karena masih ada peminatnya. Adanya niat atau *intention to use* dalam menggunakan *e-wallet* DANA dipengaruhi oleh adanya *perceived risk*, atau risiko yang dirasakan adalah persepsi pelanggan tentang kemungkinan konsekuensi negatif setelah mendapatkan suatu objek, atau tingkat kerugian yang dirasakan secara subyektif setelah individu memperoleh objek (Featherman dan Pavlou, 2003). *Perceived risk* tersebut akan menjadi faktor yang dipertimbangkan oleh calon pengguna sebelum mempunyai niat untuk menggunakan *e-wallet*.

Perceived Risk atau persepsi risiko adalah risiko yang mengacu kepada ketidakpastian konsumen saat menggunakan suatu produk atau layanan. Namun, seseorang konsumen dapat mudah memutuskan untuk membeli suatu produk jika mereka mendapatkan kepercayaan atas produk atau layanan yang mereka berikan. (indiacharts.com 01/10/2022). Wu et al., (2017) menyimpulkan terdapat 5 dimensi persepsi risiko yang digunakan untuk mengukur persepsi risiko penggunaan *e-wallet* yang terdiri dari, *perceived financial risk*, *perceived privacy risk*, *perceived performance risk*, *perceived psychological risk*, dan *perceived time risk*. Terdapat beberapa aspek risiko yang melekat pada *e-wallet* DANA. Risiko yang paling potensial dan sering kali dilaporkan oleh pengguna adalah risiko keuangan dimana saldo DANA tidak bertambah setelah melakukan pengisian bahkan saldo DANA yang tidak terpotong setelah melakukan transaksi, dan adanya gangguan tidak bisa

melakukan transaksi dan transfer (Kompas.com 21/09/2021). Beberapa keluhan tersebut menjadi masalah yang harus segera diatasi oleh *e-wallet* DANA, karena persepsi risiko akan mempengaruhi konsumen dalam menggunakan *e-wallet* DANA.

Persepsi kepercayaan atau *perceived trust* mempengaruhi *intention to use*, Kepercayaan membantu konsumen mengatasi risiko yang dirasakan dan membuat mereka merasa aman dalam mengadopsi produk atau teknologi baru (Matemba dan Li, 2018; McKnight et al., 2002). Murwatiningsih serta Apriliani 2013 dalam (Sujana & Suprpti, 2016) mengatakan terkait level keyakinan konsumen serta dalam menentukan keputusan dalam melaksanakan pembelian sebuah produk dapat terus melonjak. *Perceived trust* adalah suatu kepercayaan berasal dari individu dalam mengetahui pola perilaku yang ada dimana nantinya diberikan terhadap pihak lainnya, sehingga keyakinan dari pelanggan diartikan adalah sebuah keinginan pelanggan dimana produsen dapat neyakinin untuk memenuhi janji (Siagian dan Cahyono, 2014). Apabila produk dibeli menghasilkan fungsi serta nilai guna barang konsumen, keyakinan akan muncul dalam benak mereka. Kepercayaan biasanya berasal dari keyakinan yang membuat orang lain dipercaya atau mendorong orang untuk peka terhadap tindakan orang lain (Kim et al., dalam Sukma, Abdurahman Adi, 2012). Beberapa indikator dalam menghitung level keyakinan konsumen. Indikator keyakinan ditulis oleh (Mayer et al.,1995) adalah sebagai berikut: 1) *Ability*, 2) *Benevolence*, 3) *Integrity*. Rachna dan Singh (2013) menyatakan bahwa ada sejumlah masalah dengan pembayaran elektronik,

termasuk ketidakpraktisan, keamanan, masalah dengan *e-cash*, kurangnya kepercayaan, persepsi pengguna tentang penerimaan sistem pembayaran elektronik, dan kurangnya kesadaran. Pembayaran online tidak cocok di daerah pedesaan, mahal, dan membutuhkan waktu. Kepercayaan yang tinggi akan mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet* DANA, karena semakin tinggi kepercayaan maka niat seseorang dalam menggunakan *e-wallet* semakin besar.

Perceived Security atau persepsi keamanan juga dianggap penting. Keamanan merupakan hal yang penting diberikan pekerja bidang bisnis, berupa barang maupun layanan. Keamanan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan penjualan (I Putu Eka Pratama, 2015). Tujuan keamanan ini adalah untuk membuat kegiatan pembayaran dirasa aman antar pihak, sehingga keamanan mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet*. *Perceived security* dapat mengimplementasikan keamanan sebuah informasi, dapat mencegah dari serangan jahat, dan memastikan sebuah kerahasiaan sehingga dapat melakukan transaksi dengan baik. Andre (2010) menyatakan bahwa penting dipahami melakukan transaksi termasuk diperlukan untuk membuat jaminan keamanan bertransaksi dan teknik yang digunakan untuk melakukannya.

Pelanggan melihat keamanan prosedur pembayaran mobile sebagai salah satu faktor yang mendorong sistem yang andal untuk berkembang di pasar (Linck et al., 2006). Persepsi keamanan konsumen berkorelasi positif dengan kepercayaan mereka (Kinasih & Albari, 2012). Dengan kata lain, persepsi keamanan konsumen berkorelasi positif dengan kepercayaan mereka (Isabel, 2014). Menurut Raman

Arasu dan Viswanathan A. (2011), pelanggan tak melaksanakan transaksi jika tidak ada asuransi keamanan. Hal ini dimana tanpa jaminan yang aman dapat menghasilkan keresahan dalam diri pada pelanggan, dimana hasilnya membuat mereka tidak melakukan transaksi. Jika pelanggan dapat menaikkan sistem keamanan serta menghadirkan asuransi keamanan, kepercayaan mereka untuk bertransaksi dapat meningkat. Pada *e-wallet* DANA, DANA memberikan keamanan berupa garansi yang dapat diklaim, adapun contoh kasusnya seperti, kasus berupa kehilangan *handphone*, dan serangan *brute force*. DANA memberikan keamanan dalam bertransaksi dengan jaminan apabila customer sudah meng-*upgrade* ke akun DANA premium dan wajib menginformasikannya dalam jangka waktu 15 hari kerja sejak terjadinya kehilangan (Dana.id 05/10/2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis memiliki minat dalam menjadikan topik ini sebagai penelitian. Dimana, merujuk kepada persepsi risiko, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan dan pada niat penggunaan. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian terhadap masyarakat Indonesia melalui judul **“Pengaruh *Perceived Risk*, *Perceived Trust*, dan *Perceived Security* Terhadap Niat Untuk Menggunakan *E-Wallet* DANA Studi Di Sumatera Barat”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Dengan adanya berbagai jenis *e-wallet*, terdapat persaingan yang ketat antara *e-wallet*.
2. Efek negatif yang ditimbulkan oleh risiko keuangan mempengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* DANA.
3. Rendahnya kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan *e-wallet* mempengaruhi niat dalam menggunakan *e-wallet* DANA.
4. Faktor keamanan menjadi faktor utama dalam mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan *e-wallet* DANA.

C. Pembatasan Masalah

Dalam memudahkan penelitian, diberikan batasan masalah, dimana batasan masalah akan diteliti adalah :

1. Penelitian ini terarah pada niat konsumen untuk menggunakan *e-wallet* terutama DANA di Sumatera Barat.
2. Penelitian ini mengidentifikasi *perceived risk* yang terjadi pada *e-wallet* DANA.
3. Penelitian ini mengidentifikasi tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* DANA.
4. Penelitian ini mengidentifikasi tingkat keamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* DANA.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap *perceived trust* masyarakat Sumatera Barat dalam menggunakan *e-wallet DANA*?
2. Apakah *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap *perceived trust* masyarakat Sumatera Barat dalam menggunakan *e-wallet DANA*?
3. Apakah *perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* masyarakat Sumatera Barat dalam menggunakan *e-wallet DANA*?
4. Apakah *perceived trust* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* masyarakat Sumatera Barat dalam menggunakan *e-wallet DANA*?
5. Apakah *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* masyarakat Sumatera Barat dalam menggunakan *e-wallet DANA*?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk menganalisis beberapa hal, diantaranya :

1. Pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived trust* masyarakat dalam menggunakan *e-wallet DANA* di Sumatera Barat.
2. Pengaruh *perceived security* terhadap *perceived trust* masyarakat dalam menggunakan *e-wallet DANA* di Sumatera Barat.
3. Pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use* masyarakat dalam menggunakan *e-wallet DANA* di Sumatera Barat.

4. Pengaruh *perceived trust* terhadap *intention to use* masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* DANA di Sumatera Barat.
5. Pengaruh *perceived security* terhadap *intention to use* masyarakat dalam menggunakan *e-wallet* DANA di Sumatera Barat.

F. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat beberapa manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, berikut beberapa diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet* pada seseorang terutama masyarakat di Sumatera Barat, serta dapat membantu mengembangkan pengetahuan teoritis yang dipelajari semasa di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat Sumatera Barat dalam mengambil keputusan pembelian berdasarkan persepsi risiko, persepsi kepercayaan, dan persepsi keamanan yang ada pada penggunaan *e-wallet*.