

BAB I

PENDAHULUAN

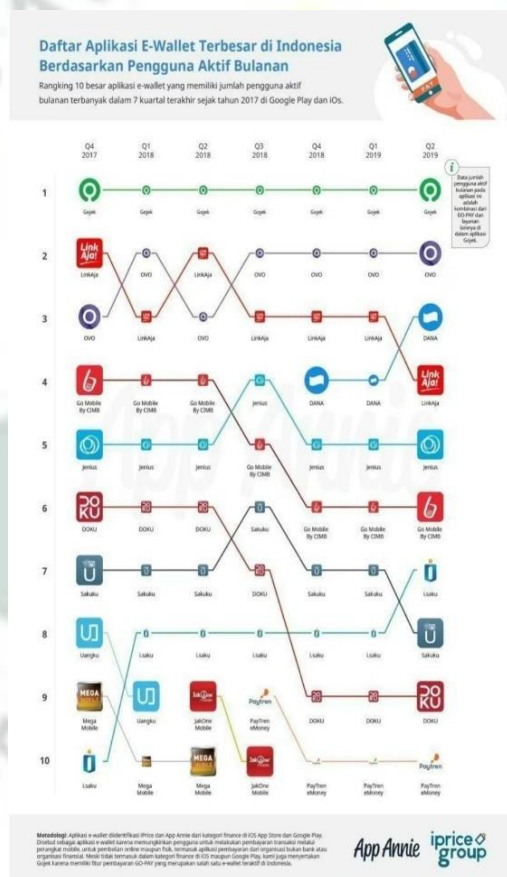
A. Latar Belakang

Era digital di zaman sekarang ditandai dengan perkembangan yang sangat pesat, dan teknologi memainkan peran penting dalam memastikan bahwa manusia dapat berkompetisi dan menyesuaikan diri dengan era yang semakin canggih dan cepat. Kemajuan teknologi juga menghasilkan perubahan yang memudahkan berbagai aspek kehidupan manusia, seperti munculnya ide-ide produk pendukung yang dapat memenuhi kebutuhan seseorang (Nadia & Wiryawan, 2022). Dengan kemajuan teknologi, kebiasaan baru muncul Salah satunya adalah pergeseran metode transaksi konvensional atau tunai ke transaksi online, atau masyarakat uang tunai, di mana mayoritas orang lebih suka menggunakan uang elektronik daripada uang tunai saat bertransaksi (Marsela et al., 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh William & Tjokrosaputro (2021) pembayaran digital diharapkan selain berfungsi sebagai alat pembayaran, juga dapat mengumpulkan data pelanggan dan merekamnya ke dalam sistem. Bank Indonesia telah mengizinkan penggunaan beberapa e-wallet di Indonesia sejak tahun 2009. Namun, pada tahun 2016, E-wallet sebagai metode pembayaran mulai populer (William & Tjokrosaputro, 2021).

Berdasarkan data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Insiden serangan siber meningkat 30% pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya, yang berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Peningkatan ini terutama terlihat dalam kasus pembobolan data di aplikasi finansial, di mana digitalisasi aktivitas dan data memperbesar risiko pelanggaran keamanan. Hal ini menekankan

pentingnya tindakan proaktif untuk memperbaiki kelemahan keamanan dan mencegah insiden serupa di masa depan. Sebagai contoh konkret, sebuah cerita viral di media sosial dari akun @tarorumput menggambarkan kehilangan Rp6 juta dari akun DANA milik PT Espay Debit Indonesia Koe, yang terdeteksi melalui transaksi QRIS mencurigakan, menunjukkan kerentanan nyata dalam sistem pembayaran digital. Secara Keseluruhan, temuan ini menyoroti urgensi penguatan protokol keamanan siber untuk melindungi pengguna dan menjaga integritas layanan digital (Nababan & Cantiga, 2024).



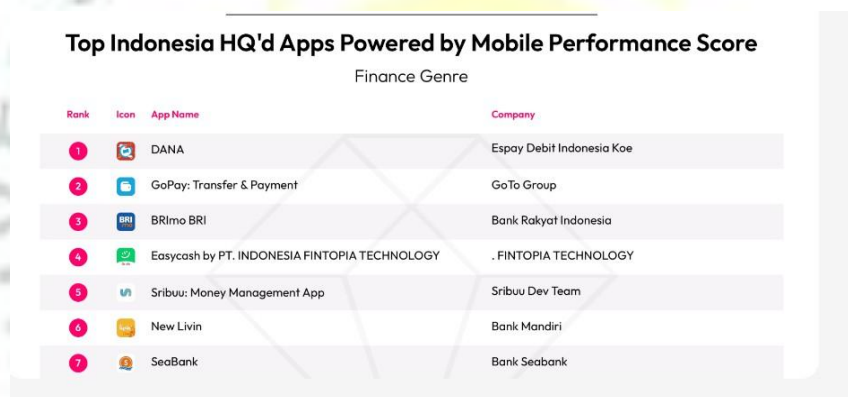
Gambar 1.1 Data Perbandingan E-Wallet 2017-2019

Sumber : Seluler.id Berdasarkan Iprice, 2019

Gambar 1.1 dari *website* Seleluer.id menjelaskan Aplikasi e-wallet lokal tetap menjadi pilihan utama untuk solusi cashless di Indonesia karena

banyaknya perusahaan fintech lokal. Menurut data dari Q2 2019 dari App Annie, lima aplikasi e-wallet paling populer dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh pemain lokal: Gopay, Ovo, Dana, LinkAja, dan Jenius. Menurut jumlah download aplikasi, aplikasi e-wallet lokal menduduki peringkat lima teratas, dengan Gopay di urutan pertama, Ovo di urutan kedua, Dana di urutan ketiga, LinkAja di urutan keempat, dan iSaku di urutan kelima.

DANA adalah aplikasi dompet digital yang bergerak di bidang keuangan yang tersedia sejak 2017. PT Espay Debit Indonesia Koe mengembangkan DANA, sebuah dompet digital yang memungkinkan transaksi digital non-tunai dan non-kartu. Di Indonesia, aplikasi DANA dikatakan sangat populer. Aplikasi DANA populer dengan 5.000.000 pengguna yang mengunduh di Play Store (Septia et al., 2024).



Rank	Icon	App Name	Company
1		DANA	Espay Debit Indonesia Koe
2		GoPay: Transfer & Payment	GoTo Group
3		BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia
4		Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY	. FINTOPIA TECHNOLOGY
5		Sribuu: Money Management App	Sribuu Dev Team
6		New Livin	Bank Mandiri
7		SeaBank	Bank Seabank

**Gambar 1.2 Rank E Wallet di Tahun 2024
(Data Bank Indonesia 2024)**

Sumber : Dana.id, 2024

Gambar 1.2 dari *website* Dana.id menjelaskan DANA memperkirakan jumlah pengguna akan meningkat 23% menjadi 170 juta. Peningkatan ini menunjukkan tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan pembayaran dan keuangan digital dan kepercayaan pengguna terhadap dompet digital DANA. "Kami mencatatkan pertumbuhan transaksi QRIS yang signifikan pada tahun dari tahun 2022 ke 2023, yaitu mencapai 272%

. Sedangkan, fitur Kirim Uang juga mengalami pertumbuhan sebesar 147% di tahun 2023," kata Adri Awwal, VP Product DANA Indonesia. Angka-angka ini menunjukkan seberapa antusias pengguna terhadap fitur yang kami tawarkan. Mereka juga menunjukkan seberapa terpenuhi layanan DANA untuk gaya hidup finansial mereka.



Nama Data	Nilai
E-wallet	36,6
Rekening bank	30,2
Internet banking	21
Mobile banking	20,6
ATM Bank	20,5
Kartu kredit	16,3
SMS banking	12,3
Tidak satupun di atas	22,9

Gambar 1. 3 Data atau Produk Keuangan yang Rentan Kebocoran Data (2021)

Sumber : Databoks, 2022

Gambar 1.3 dari *website* Databoks menjelaskan bahwa Dapat kasus kebocoran data pribadi di Indonesia masih cukup tinggi, terutama pada layanan dompet digital (36,6%) dan rekening bank (30,2%) yang dinilai paling rentan. Meski begitu, 22,9% responden masih percaya bahwa lembaga keuangan memiliki perlindungan data yang memadai. Sebanyak 12,1% responden bahkan mengaku pernah mengalami kebocoran data finansial, dengan dampak terbesar berupa berkurangnya uang di rekening bank (44,1%) dan saldo e-wallet (32,2%). Walaupun demikian, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi dalam layanan pembayaran digital tetap tergolong cukup baik dengan skor rata-rata 6,84.

Dari *website* kontan.co.id, menjelaskan bahwa Sharon Issabella, *Head of Communications* memberikan komentar tentang kasus pembobolan dana yang sedang viral di media sosial di *website* tersebut. Sharon mengatakan kepada Kontan.co.id pada Jumat (15/12), “Beredarnya laporan pengguna DANA di media sosial X, kami dapat informasikan bahwa

kejadian ini menjadi perhatian DANA dan kami turut menyesal atas kejadian yang menimpa dan mengakibatkan hilangnya saldo DANA milik pengguna.” Sharon menjelaskan bahwa DANA telah melakukan penyelidikan menyeluruh dengan menghubungi tim Customer Care DANA secara langsung untuk mencocokkan identitas pengguna dan mengetahui kronologis setiap transaksi digital yang dilakukan pengguna. Dia menambahkan bahwa hasil penyelidikan menunjukkan bahwa serangan *phishing* telah menyerang pengguna sebelumnya di luar aplikasi DANA. Sharon menambahkan bahwa hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang telah melakukan pelanggaran. Namun, peningkatan penggunaan aplikasi dompet digital diiringi dengan peningkatan kompleksitas ancaman keamanan siber. Kasus kebocoran data dan serangan siber terhadap platform keuangan digital sangat penting karena data pribadi dan finansial pengguna sangat rentan terhadap penyalahgunaan.



Gambar 1. 4 Perbedaan Link Asli dan Palsu Dana Kaget

Sumber : Dana.id, 2025

Gambar 1.4 menjelaskan bentuk edukasi dan peringatan resmi yang dikeluarkan oleh penyedia layanan dompet digital DANA melalui laman berita korporatnya. Visualisasi tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai perbedaan antara tautan resmi DANA Kaget dan tautan palsu yang kerap digunakan dalam modus penipuan. Pada ilustrasi bagian kiri ditunjukkan beberapa contoh URL tidak resmi, seperti <https://saldodanagratis> yang merupakan bentuk praktik

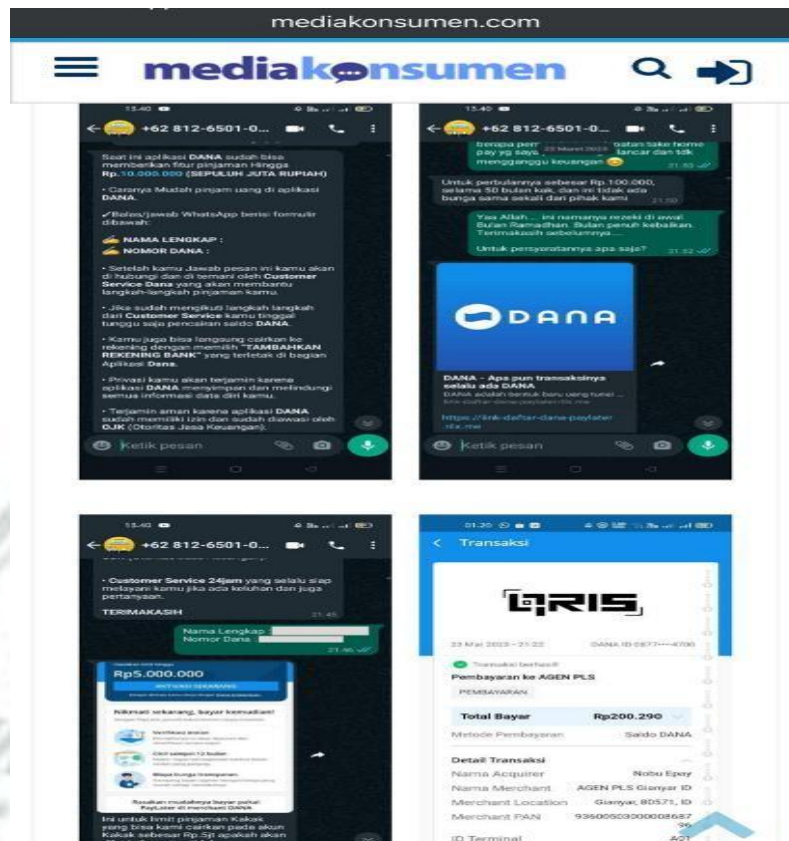
phishing atau penipuan daring. Dalam modus ini, pelaku memanfaatkan domain pihak ketiga dengan iming-iming hadiah untuk mengelabui pengguna agar mengklik tautan, mengunduh konten tertentu, atau menyerahkan data pribadi. Kondisi ini mencerminkan masih rendahnya tingkat pemahaman sebagian masyarakat dalam mengenali domain resmi. Sementara itu, pada bagian kanan ilustrasi ditampilkan contoh tautan resmi, yaitu <https://link.dana.id/kaget> yang memiliki struktur domain terverifikasi dengan mencantumkan subdomain utama perusahaan (link.dana.id) sebagai indikator keaslian dan legalitas sumber informasi.



Gambar 1. 5 Data korban pengguna dana yang mengalami ancaman siber dengan penipuan link palsu pemulihan akun

Sumber : Dana.id, 2025

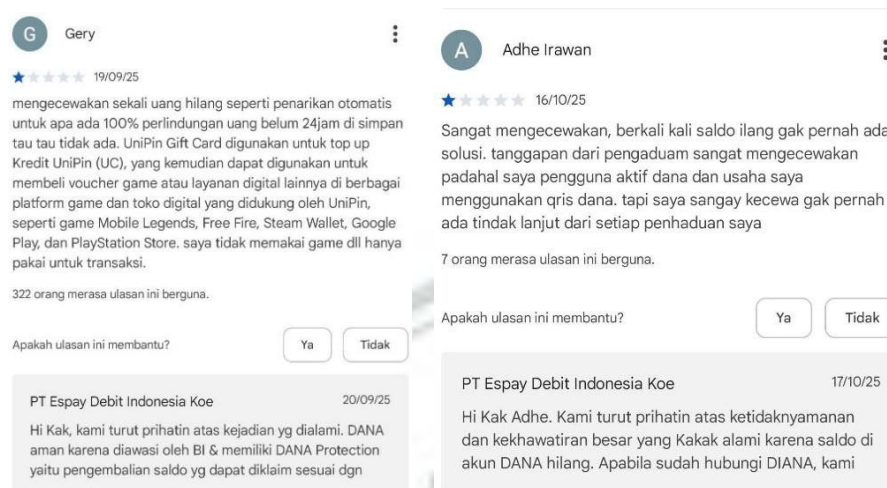
Gambar 1.5 menunjukkan modus penipuan siber melalui link palsu (phishing) yang mengatasnamakan aplikasi DANA melalui WhatsApp. Pesan palsu tersebut memanfaatkan unsur urgensi untuk mengelabui pengguna agar mengklik tautan tertentu, yang berisiko menyebabkan kebocoran data dan kerugian finansial. Fenomena ini menunjukkan bahwa ancaman keamanan dompet digital tidak hanya bersumber dari sistem, tetapi juga dari kerentanan pengguna, sehingga berpotensi memengaruhi citra merek, kepercayaan, dan keputusan penggunaan aplikasi DANA.



Gambar 1.6 Modus Penipuan Link Palsu Mengatasnamakan Aplikasi DANA

Sumber : Mediakonsumen.com, 2026

Gambar 1.5 menjelaskan Gambar kiri memperlihatkan praktik penipuan digital yang mengatasnamakan aplikasi DANA melalui pesan WhatsApp, di mana pelaku berperan sebagai pihak layanan pelanggan dan mengarahkan korban untuk mengikuti instruksi tertentu. Modus ini berujung pada penyalahgunaan akun dan transaksi tanpa sepengetahuan pengguna, yang menunjukkan adanya risiko serius terhadap keamanan data dan dana pengguna. Gambar kanan menunjukkan percakapan lanjutan penipuan berbasis rekayasa sosial, di mana pelaku berupaya memperoleh kode OTP, data akun, atau akses lanjutan dengan alasan verifikasi atau pengembalian dana. Pola ini menegaskan bahwa kebocoran data tidak hanya terjadi akibat celah sistem, tetapi juga akibat manipulasi kepercayaan pengguna.



Gambar 1. 7 Keluhan tentang Kebobolan Data pada Ulasan Play Store

Sumber : *Play Store*, 2025

Gambar 1.7 menjelaskan dalam ulasan pertama Adhe Irawan, dia menekankan kegagalan sistem keamanan dan layanan pelanggan yang berulang, yang ditunjukkan dengan saldo yang hilang berulang kali tanpa solusi atau tindak lanjut yang memadai untuk pengaduan pengguna, meskipun pengguna adalah pengguna QRIS yang aktif. Ini menimbulkan masalah yang signifikan untuk manajemen keluhan dan kepercayaan pengguna. Sementara itu, ulasan kedua Gery membahas kasus khusus transaksi tidak sah (*unauthorized transaction*) di mana uang untuk pembelian produk digital UniPin hilang secara "penarikan otomatis" dalam waktu kurang dari 24 jam. Ini secara langsung mempertanyakan kredibilitas klaim perusahaan tentang "100% perlindungan uang". Studi kasus ini relevan untuk mengevaluasi risiko keamanan, kelemahan layanan, dan masalah mempertahankan kepercayaan pelanggan pada platform e-wallet. Respon standar PT Espay Debit Indonesia Koe, yang hanya menyatakan masalah dan merujuk pada fitur perlindungan DANA dan pengawasan Bank Indonesia, menunjukkan adanya perbedaan antara janji layanan dan pengalaman pengguna sebenarnya.

Keputusan penggunaan merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang melibatkan penggabungan berbagai informasi dan pertimbangan untuk menilai dua atau lebih alternatif, kemudian menentukan satu pilihan yang paling sesuai (Akbar, 2023). Keputusan seseorang untuk menggunakan layanan jasa atau membeli suatu produk merupakan bagian dari perilaku konsumen, di mana sikap, perilaku, serta norma subjektif memiliki pengaruh terhadap niat dan tindakan yang dilakukan individu (Saputra, 2019).

Citra Merek merupakan persepsi konsumen terhadap merek tertentu didasarkan pada pertimbangan dan perbandingan merek lain dalam kategori produk yang sama. Istilah "Citra Merek" digunakan untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap merek tertentu (Pentury et al., 2019). Citra Merek sangat penting bagi bisnis, Citra Merek yang baik dapat menanamkan nilai emosional pada pelanggan dan membuat mereka merasa baik saat membeli atau menggunakan barang merek (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022).

Menurut Haekal & Widjajanta (2016) kepercayaan adalah konsep yang memiliki banyak aspek dan dapat dipelajari dari berbagai bidang, seperti pemasaran, ekonomi, psikologi sosial, dan sosiologi. Dalam dunia bisnis, kepercayaan adalah pilar utama Untuk menumbuhkan rasa aman, rasa saling percaya, dan loyalitas, sangat penting bagi perusahaan untuk membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggannya.

Keamanan adalah dasar yang kuat untuk menentukan keberhasilan masa depan e-wallet. Dalam aplikasi yang berbasis dompet digital seperti DANA, faktor penting yang harus diperhatikan adalah keamanan, karena keamanan dapat memengaruhi keputusan saat bertransaksi (Rozi, 2022). Keamanan data pribadi dalam aplikasi mobile sangat penting karena data yang disimpan dan diproses termasuk informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor identifikasi, dan informasi keuangan. Kerusakan data ini.

dapat menyebabkan kehilangan uang, penyalahgunaan identitas, dan kehilangan kepercayaan pengguna pada aplikasi (Prastiwi et al., 2024)

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui pengaruh antara citra merek, kepercayaan dan keamanan dengan keputusan penggunaan. Menurut Wicaksono (2022) *Technology Acceptance Model* (TAM) membantu memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Fred Davis membangun TAM dalam tesis doktoralnya pada tahun 1986, "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*." Pada awalnya, TAM berfokus pada cara pengguna menggunakan teknologi informasi baru, seperti perangkat lunak atau sistem manajemen informasi. Namun, *Technology Acceptance Model* (TAM) terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, dan telah digunakan dalam berbagai konteks, seperti media sosial, IoT, dan teknologi mobile. Model ini pertama kali dibuat oleh Fred Davis pada tahun 1986, tetapi telah berkembang sejak saat itu (Wicaksono, 2022). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah kerangka kerja yang cukup sederhana namun kuat untuk memprediksi adopsi teknologi oleh pengguna. Ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, sehingga organisasi dapat merancang teknologi yang lebih mudah digunakan, lebih bermanfaat bagi pengguna, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna (Wicaksono, 2022).

Penelitian Wijaya & Pahar (2022) menunjukkan bahwa variabel Citra Merek tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gojek di Surabaya, yang mengindikasikan bahwa konsumen tidak menjadikan citra merek sebagai faktor utama dalam pengambilan keputusan penggunaan. Sebaliknya, penelitian Ardana & Setyawan (2023) menemukan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA, sehingga menegaskan pentingnya citra merek dalam mendorong pengguna memilih dan menggunakan layanan dompet digital.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait pengaruh citra merek terhadap keputusan penggunaan aplikasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh citra merek, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas, khususnya dalam menghadapi kasus kebocoran data dan kehilangan saldo akibat serangan siber melalui link palsu (*phishing*). Penggunaan variabel kepercayaan dan keamanan dalam penelitian ini didasarkan pada kondisi maraknya kasus kebocoran data dan kehilangan saldo akibat serangan siber melalui tautan palsu (*phishing*) pada aplikasi DANA, yang berpotensi menurunkan keputusan penggunaan aplikasi tersebut. Kepercayaan menjadi faktor penting karena mencerminkan keyakinan pengguna terhadap kemampuan DANA dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan keamanan dana, sementara keamanan berkaitan langsung dengan perlindungan sistem dan transaksi dari ancaman siber.

Novelty utama penelitian ini terletak pada rekonstruksi model adopsi teknologi finansial (e-wallet) yang secara spesifik diuji di bawah kondisi tekanan siber kontemporer, yaitu fenomena kebocoran data akibat kejahatan rekayasa sosial berupa tautan palsu (*phishing*). Ketika mayoritas studi terdahulu menempatkan variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) pada ekosistem operasional yang stabil atau berfokus pada utilitas fungsional semata, penelitian ini menawarkan kebaruan empiris dengan mengeksplorasi perilaku pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas yang secara nyata terpapar oleh isu hilangnya saldo. Pembaruan teoritis berhasil dibuktikan melalui penemuan *research gap* baru: citra merek tidak lagi menjadi faktor determinan utama dalam kondisi krisis digital.

Sebaliknya, aspek kepercayaan individu bertransformasi menjadi bentuk *cautious trust* (kepercayaan bersyarat yang dinamis), sementara dimensi keamanan bergeser peran dari sekadar pelindung teknis menjadi variabel psikologis paling dominan yang mempertahankan keputusan keberlanjutan penggunaan teknologi.

Urgensi penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan dalam menggunakan aplikasi DANA, khususnya citra merek, kepercayaan, dan keamanan. Hal ini penting karena masih sering terjadi kasus kebocoran data (saldo hilang) akibat serangan *phishing* yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna. Melalui penelitian ini, diharapkan DANA dapat memperoleh masukan untuk memperbaiki citra merek, meningkatkan rasa aman, dan memperkuat kepercayaan pengguna, sehingga aplikasi DANA dapat terus berkembang dan digunakan secara berkelanjutan.

Kasus kebocoran data pada industri e-wallet menekankan betapa pentingnya menjaga keamanan informasi pribadi serta melindungi privasi pengguna di tengah ekosistem digital saat ini (Sylviana et al., 2024). Oleh karena itu, Aplikasi DANA untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui peningkatan kualitas kemudahan penggunaan dan aspek kesenangan, serta memperkuat kreativitas dan inovasi. Pihak perusahaan atau pengembang aplikasi perlu terus berinovasi agar dapat meningkatkan

loyalitas serta keputusan penggunaan. Inovasi tersebut sebaiknya berfokus pada pendekatan yang menempatkan pengalaman pengguna sebagai prioritas utama dalam setiap proses pengembangan aplikasi (Syaiyullah et al., 2024)

Berdasarkan pada latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya penggunaan aplikasi dompet digital DANA menunjukkan tingginya adopsi masyarakat terhadap layanan keuangan digital. Namun, perkembangan tersebut juga diikuti oleh berbagai permasalahan keamanan siber, seperti kebocoran data dan kehilangan saldo akibat serangan *phishing*,

yang berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna serta memengaruhi citra merek dan keputusan penggunaan aplikasi. Perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh citra merek terhadap keputusan penggunaan menunjukkan adanya *research gap* yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sekaligus rekomendasi praktis bagi pengembangan dan keberlanjutan layanan dompet digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana ?
3. cApakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana ?
4. Apakah citra merek, kepercayaan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana ?

C. Batasan Masalah

Fokus penelitian ini adalah aplikasi dompet digital DANA. Hanya tiga variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu citra merek yang menunjukkan bagaimana konsumen melihat merek DANA, kepercayaan yang berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan, dan keamanan yang berkaitan dengan perlindungan data, privasi, dan sistem transaksi yang dirasakan pengguna.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Utama

Penelitian ini untuk mengevaluasi bagaimana variabel seperti citra merek, tingkat kepercayaan terhadap kebocoran data, dan persepsi keamanan memengaruhi keputusan dan keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA di tengah ancaman serangan siber.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.
- b. Mengidentifikasi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.
- c. Mengidentifikasi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.
- d. Mengidentifikasi citra merek, kepercayaan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen dan sistem informasi, khususnya dalam kajian penggunaan teknologi keuangan digital. Melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), penelitian ini memperkaya pemahaman teoretis mengenai pengaruh citra merek, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi e-wallet di tengah maraknya kasus kebocoran data yang berdampak pada kehilangan saldo akibat serangan phishing. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu mengisi kesenjangan penelitian (research gap) terkait perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh citra merek terhadap keputusan penggunaan, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas perilaku pengguna dalam adopsi dan penggunaan E-Wallet.

2. Manfaat Praktis :

- a. Bagi Perusahaan (DANA) : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak DANA dalam meningkatkan citra merek, memperkuat sistem keamanan, serta membangun dan menjaga kepercayaan pengguna, khususnya dalam menghadapi kasus kebocoran data dan saldo hilang akibat phishing.
- b. Bagi Pengguna : Memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai pentingnya aspek citra merek, kepercayaan, dan keamanan dalam menentukan keputusan penggunaan aplikasi e-wallet, sehingga pengguna dapat lebih bijak dan waspada dalam bertransaksi digital.
- c. Bagi Regulator dan Pemangku Kepentingan : Menjadi masukan bagi regulator dan lembaga terkait dalam merumuskan kebijakan serta pengawasan yang lebih efektif terhadap keamanan sistem dan perlindungan data pada layanan keuangan digital.
- d. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya : dapat dijadikan referensi empiris dan dasar pengembangan penelitian lanjutan terkait adopsi teknologi finansial digital, khususnya yang berkaitan dengan keamanan siber dan perilaku pengguna e-wallet.