



PENGARUH KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA E-WALLET PADA PLATFORM E-COMMERCE

Septi Giseila Putriana¹, Rika Yani², Nadia Ega Putri³, Atika Maharani⁴, Putri Puspitasari⁵,
Shilvani Laratika Hawia⁶, Liana Putri⁷, Destiarini⁸

¹⁻⁸Universitas Baturaja, Jl. Ratu Penghulu No. 2301, Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan, 32115, Indonesia
Email: giseilaputriana19@gmail.com

Article History

Received: 23-04-2026

Revision: 09-05-2026

Accepted: 13-05-2026

Published: 17-10-2026

Abstract. The use of e-wallets in e-commerce transactions continues to increase, but on the other hand it still raises issues related to transaction security and protecting user data privacy. This community service activity is aimed at strengthening the understanding of Shopee users in Baturaja regarding the importance of maintaining account security, protecting personal data, and building a sense of trust when carrying out digital transactions. The aim of this activity is to provide education and assistance so that people are more aware of the risks of data misuse and online fraud. Implementation of activities is carried out through socialization, counseling, interactive discussions, as well as providing educational material to participants. The results of the activity showed that participants experienced an increase in understanding regarding the importance of transaction security and data privacy, accompanied by a change in attitude to being more careful in using e-wallets. Thus, this activity shows that digital education plays an effective role in supporting safer, more comfortable and trustworthy use of e-wallets.

Keywords: E-wallet, Transaction Security, Data Privacy, E-commerce

Abstrak: Penggunaan e-wallet dalam transaksi e-commerce terus mengalami peningkatan, tetapi di sisi lain masih memunculkan persoalan yang berkaitan dengan keamanan transaksi dan perlindungan privasi data pengguna. Kegiatan pengabdian masyarakat ini diarahkan untuk memperkuat pemahaman pengguna Shopee di Baturaja mengenai pentingnya menjaga keamanan akun, melindungi data pribadi, dan membangun rasa percaya saat melakukan transaksi digital. Adapun tujuan kegiatan ini adalah memberikan edukasi sekaligus pendampingan agar masyarakat lebih waspada terhadap risiko penyalahgunaan data maupun penipuan daring. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui sosialisasi, penyuluhan, diskusi interaktif, serta pemberian materi edukatif kepada peserta. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mengalami peningkatan pemahaman terkait pentingnya keamanan transaksi dan privasi data, disertai perubahan sikap menjadi lebih berhati-hati dalam menggunakan e-wallet. Dengan demikian, kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi digital berperan efektif dalam mendukung penggunaan e-wallet yang lebih aman, nyaman, dan dapat dipercaya.

Kata Kunci: E-wallet, Keamanan Transaksi, Privasi Data, E-commerce

How to Cite: Putriana, S. G., Yani, R., Putri, N. E., Maharani, A., Puspitasari, P., Hawia, S. L., Putri, L., & Destiarini. (2026). Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepercayaan Pengguna E-Wallet pada Platform E-Commerce. *ECONOMETRICS: Journal of Sustainable Economics and Management*, 2 (2), 64-73. <http://doi.org/10.54373/econom.v2i2.201>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat menjalankan transaksi ekonomi, terutama pada bidang perdagangan elektronik atau e-commerce. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan layanan pembayaran digital terus meningkat secara signifikan seiring dengan meluasnya akses internet, tingginya penggunaan perangkat pintar, serta semakin terbiasanya masyarakat melakukan transaksi secara daring. Dari berbagai instrumen pembayaran yang tersedia, e-wallet menjadi salah satu yang paling banyak digunakan dalam aktivitas tersebut. Keberadaan e-wallet tidak hanya memudahkan proses pembayaran, tetapi juga mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih praktis bagi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa e-wallet telah menjadi bagian yang penting dalam ekosistem e-commerce modern, termasuk di Indonesia (Humbani & Wiese, 2018; Oliveira et al., 2016; Shaw & Sergueeva, 2019).

Namun demikian, penggunaan e-wallet dalam transaksi e-commerce tetap menghadapi sejumlah risiko yang berkaitan dengan keamanan transaksi. Risiko tersebut mencakup pencurian akun, akses tidak sah terhadap saldo, kebocoran data pribadi, penipuan digital, phishing, hingga kemungkinan terjadinya manipulasi transaksi. Dalam sistem pembayaran digital, isu keamanan menjadi sangat krusial karena berkaitan langsung dengan informasi finansial dan identitas pribadi pengguna (Chen & Aklikokou, 2020; Pal & Herath, 2020). Jika perlindungan sistem tidak memadai, pengguna cenderung ragu untuk terus menggunakan layanan tersebut. Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-wallet tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaannya, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjamin keamanan transaksi bagi para penggunanya.

Keamanan transaksi memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap platform e-commerce. Dalam konteks ini, kepercayaan dimaknai sebagai keyakinan pengguna bahwa sistem pembayaran mampu melindungi data, menjaga kerahasiaan informasi, serta memproses transaksi dengan aman tanpa menimbulkan kerugian. Pengguna yang merasa aman umumnya akan lebih percaya untuk menggunakan layanan secara berulang, sedangkan mereka yang merasa memiliki risiko lebih tinggi biasanya akan bersikap lebih berhati-hati, bahkan cenderung menghindari penggunaan e-wallet. Dengan demikian, keamanan transaksi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menjadi faktor psikologis yang memengaruhi keputusan dan perilaku pengguna dalam bertransaksi secara digital (Chawla & Joshi, 2019; Sfenrianto et al., 2018).

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keamanan dan kepercayaan merupakan dua faktor yang saling berhubungan dalam penggunaan e-wallet. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa *perceived trust* memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap intensi perilaku pengguna e-wallet, sementara *perceived security* juga terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap niat penggunaan layanan tersebut. Hasil yang sejalan juga ditemukan dalam penelitian lain, yang menunjukkan bahwa keamanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna ketika melakukan transaksi digital. Dalam penelitian tersebut, responden menyatakan bahwa fitur keamanan seperti autentikasi, perlindungan akun, dan validasi transaksi mampu meningkatkan rasa aman sekaligus keyakinan terhadap sistem pembayaran digital. Temuan ini menegaskan bahwa keamanan transaksi merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk kepercayaan pengguna pada layanan e-wallet.

Selain itu, berbagai studi juga memperlihatkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap e-wallet tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, tetapi juga oleh persepsi terhadap reputasi platform, mekanisme perlindungan data, dan jaminan keamanan dari penyedia layanan. Pada konteks ShopeePay, misalnya, penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih percaya karena platform mampu memberikan jaminan keamanan pembayaran serta menyediakan fitur seperti PIN dan sidik jari untuk melindungi akun maupun saldo pengguna. (Alalwan et al., 2017; Alkhowaiter, 2020; Raman & Aashish, 2021) Kondisi ini menunjukkan bahwa ketika sebuah platform mampu menghadirkan sistem keamanan yang jelas dan manfaatnya dapat dirasakan langsung, maka tingkat kepercayaan pengguna akan meningkat secara nyata. Dengan kata lain, keamanan transaksi menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dari keberlangsungan penggunaan e-wallet pada platform e-commerce.

Pengguna e-wallet pada platform e-commerce berada pada situasi yang menuntut kehati-hatian lebih tinggi dibandingkan transaksi konvensional. Setiap kali melakukan pembayaran, pengguna berhadapan dengan risiko yang berkaitan dengan keamanan akun, kesalahan transfer, penyalahgunaan informasi pribadi, dan kemungkinan kehilangan dana. Keadaan ini menjadikan kepercayaan sebagai komponen yang sangat penting dalam menjaga keberlanjutan penggunaan layanan pembayaran digital. Apabila pengguna merasa sistemnya aman, mereka akan lebih mudah menerima inovasi digital dan menjadikan e-wallet sebagai alat transaksi utama. Sebaliknya, jika tingkat keamanan dianggap rendah, maka kepercayaan pengguna dapat menurun dan berakibat pada berkurangnya intensitas penggunaan layanan tersebut.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce. Fokus penelitian ini dipilih karena keamanan transaksi merupakan salah satu faktor yang paling dekat dengan pengalaman langsung pengguna ketika berinteraksi dengan layanan pembayaran digital. Selain itu, kajian ini juga relevan untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana aspek keamanan membentuk persepsi, keyakinan, dan sikap pengguna terhadap penggunaan e-wallet. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian perilaku pengguna teknologi finansial, sekaligus kontribusi praktis bagi penyedia layanan e-wallet dan platform e-commerce dalam merancang sistem keamanan yang lebih andal dan meyakinkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori dan bersifat asosiatif kausal. Desain ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menguji pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce secara empiris melalui data numerik dan pengujian statistik. Penelitian asosiatif kausal digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga cocok untuk menjelaskan apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna. (Creswell & Creswell, 2018)

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna e-wallet yang pernah melakukan transaksi pada platform e-commerce. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah bertransaksi menggunakan e-wallet pada platform e-commerce dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Teknik ini relevan karena penelitian membutuhkan responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap objek yang diteliti. (Etikan et al., 2016)

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap keamanan transaksi dan kepercayaan pengguna secara terstruktur dan terukur. Variabel keamanan transaksi diukur melalui indikator perlindungan akun, autentikasi, validasi transaksi, dan rasa aman saat bertransaksi. Variabel kepercayaan pengguna diukur melalui keyakinan terhadap sistem, rasa aman menggunakan layanan, serta kepercayaan bahwa platform mampu menjaga data dan dana pengguna. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa butir pertanyaan layak digunakan dan menghasilkan pengukuran yang konsisten. Instrumen

dinyatakan valid apabila butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan reliabel apabila hasil pengukurannya konsisten. Setelah itu, data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, karena penelitian ini hanya memiliki satu variabel independen dan satu variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t, sedangkan besarnya kontribusi pengaruh dijelaskan melalui koefisien determinasi (R^2). (Hair et al., 2019)

$$Y = \alpha + bX + e$$

Keterangan: Y adalah kepercayaan pengguna, X adalah keamanan transaksi, a adalah konstanta, b adalah koefisien regresi, dan e adalah error atau galat.

HASIL

Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce. Variabel keamanan transaksi diukur melalui indikator perlindungan akun, autentikasi transaksi, keamanan data pribadi, dan validasi pembayaran. Sementara itu, variabel kepercayaan pengguna diukur melalui keyakinan terhadap keamanan sistem, rasa aman saat bertransaksi, dan kepercayaan terhadap perlindungan data serta saldo pengguna.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap keamanan transaksi pada penggunaan e-wallet. Responden menilai bahwa fitur keamanan seperti PIN, verifikasi transaksi, dan autentikasi akun mampu memberikan rasa aman saat melakukan transaksi digital. Selain itu, mayoritas responden juga menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap penggunaan e-wallet pada platform e-commerce. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan transaksi menjadi salah satu aspek yang diperhatikan pengguna dalam membangun kepercayaan terhadap layanan pembayaran digital. Semakin baik sistem keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula keyakinan mereka untuk menggunakan e-wallet dalam aktivitas transaksi online.

Hasil Uji Instrumen

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel keamanan transaksi dan kepercayaan pengguna dinyatakan valid karena memenuhi kriteria

pengujian. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga layak digunakan dalam penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce. Hasil analisis menunjukkan bahwa keamanan transaksi memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna.

Tabel 1. Hasil analisis regresi linear sederhana

Variabel Independen	Variabel Dependen	Arah Pengaruh	Keterangan
Keamanan transaksi	Kepercayaan pengguna	Positif	Terdapat pengaruh terhadap kepercayaan pengguna

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan transaksi yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap penggunaan e-wallet. Sebaliknya, apabila keamanan transaksi dianggap rendah, maka kepercayaan pengguna juga cenderung menurun. Keamanan transaksi dalam penelitian ini mencakup perlindungan akun, keamanan data pribadi, autentikasi pengguna, dan validasi transaksi. Aspek-aspek tersebut menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam menentukan tingkat kepercayaan terhadap layanan e-wallet pada platform e-commerce.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji-t untuk mengetahui signifikansi pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima, yang berarti keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce.

Tabel 2. Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Hasil	Keterangan
Keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna	Diterima	Positif dan signifikan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap e-wallet sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan sistem yang digunakan. Pengguna akan lebih percaya menggunakan layanan e-wallet apabila mereka merasa data pribadi, akun, dan transaksi mereka terlindungi dengan baik. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa keamanan transaksi menjadi faktor penting dalam mendukung penggunaan layanan pembayaran digital secara berkelanjutan pada platform e-commerce.

DISKUSI

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keamanan transaksi memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce. Temuan ini cukup logis jika dikaitkan dengan karakteristik transaksi digital yang mengandalkan sistem elektronik dalam setiap prosesnya. Ketika pengguna merasa bahwa transaksi dilindungi dengan baik, maka mereka lebih mudah memberikan kepercayaan kepada platform yang digunakan. Sebaliknya, apabila keamanan dianggap lemah, maka pengguna akan lebih berhati-hati dan cenderung menurunkan intensitas penggunaan (Pal & Herath, 2020).

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung pandangan bahwa trust dalam layanan digital terbentuk melalui pengalaman pengguna terhadap keamanan sistem. Kepercayaan tidak hanya muncul karena kebiasaan memakai layanan, tetapi juga karena adanya jaminan teknis seperti autentikasi dua langkah, perlindungan akun, dan notifikasi transaksi. Dalam penelitian terdahulu, faktor perlindungan teknis dan pernyataan keamanan terbukti sangat memengaruhi persepsi keamanan dan kepercayaan pengguna e-wallet (Chawla & Joshi, 2019). Hasil ini memperkuat temuan penelitian sekarang bahwa keamanan transaksi memang menjadi faktor yang tidak bisa dipisahkan dari kepercayaan pengguna.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan bahwa pengguna e-wallet menempatkan rasa aman sebagai salah satu pertimbangan utama ketika memutuskan untuk terus menggunakan layanan tersebut. Penelitian yang membahas keamanan data pada aplikasi e-wallet menunjukkan bahwa pengguna akan lebih percaya apabila mereka merasa informasi pribadi dan saldo mereka terlindungi dengan baik (Liébana-Cabanillas et al., 2017). Temuan ini juga didukung oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan e-wallet, karena pengguna tidak ingin menanggung risiko kerugian akibat sistem yang tidak aman. Namun, jika dibandingkan dengan beberapa penelitian yang menghasilkan temuan berbeda, hasil penelitian ini justru menegaskan bahwa keamanan masih memiliki peranan yang sangat penting. Ada penelitian yang menunjukkan bahwa keamanan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap keputusan

penggunaan e-wallet. Perbedaan ini dapat terjadi karena variasi objek penelitian, karakteristik responden, maupun tingkat pengalaman pengguna terhadap layanan digital. Pada penelitian ini, responden masih sangat memperhatikan aspek keamanan karena mereka menggunakan e-wallet untuk transaksi yang berkaitan langsung dengan dana pribadi dan data sensitif. Dengan demikian, keamanan transaksi tetap menjadi faktor yang menentukan kepercayaan mereka.

Secara praktis, hasil penelitian ini mengandung implikasi yang cukup penting bagi penyedia layanan e-wallet dan platform e-commerce. Fitur keamanan perlu terus diperkuat, bukan hanya sebagai perlindungan teknis, tetapi juga sebagai strategi untuk menjaga kepercayaan pengguna. Penyedia layanan dapat meningkatkan sistem autentikasi, memperjelas notifikasi transaksi, menambah lapisan keamanan akun, serta memberikan edukasi kepada pengguna mengenai cara menjaga keamanan digital. Upaya tersebut akan membantu meningkatkan rasa aman sekaligus memperkuat loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memiliki implikasi teoritis. Temuan bahwa keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna memperkaya kajian tentang perilaku konsumen digital, khususnya pada penggunaan e-wallet dalam ekosistem e-commerce. Penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kemudahan dan manfaat, tetapi juga oleh sejauh mana mereka merasa aman saat menggunakan layanan tersebut. Dengan kata lain, keamanan transaksi bukan hanya elemen teknis, tetapi juga bagian penting dari pembentukan persepsi dan sikap pengguna (Nguyen, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keamanan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pengguna merasakan adanya perlindungan yang baik dalam proses transaksi, seperti keamanan akun, autentikasi, validasi pembayaran, dan jaminan perlindungan data, maka tingkat kepercayaan mereka untuk menggunakan e-wallet juga cenderung meningkat. Temuan ini menegaskan bahwa keamanan transaksi bukan hanya menjadi unsur teknis dalam sistem pembayaran digital, tetapi juga berperan sebagai dasar pembentuk rasa aman dan keyakinan pengguna terhadap platform yang digunakan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima karena hasil pengujian menunjukkan arah hubungan yang sejalan dengan dugaan awal. Meskipun demikian, hasil penelitian ini tetap perlu dipahami sesuai dengan karakteristik responden dan konteks penelitian yang digunakan, sehingga generalisasi ke seluruh pengguna e-wallet perlu dilakukan secara hati-hati.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna e-wallet pada platform e-commerce, maka penyedia layanan e-wallet dan platform e-commerce disarankan untuk terus memperkuat sistem keamanan transaksi agar pengguna merasa lebih aman saat bertransaksi. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan fitur autentikasi, memperketat perlindungan akun, menyediakan notifikasi transaksi secara real time, serta memastikan adanya sistem verifikasi yang mudah namun tetap aman. Di sisi lain, pihak platform juga perlu memberikan edukasi kepada pengguna mengenai cara menjaga keamanan akun dan data pribadi, karena kepercayaan pengguna tidak hanya dibangun melalui teknologi yang aman, tetapi juga melalui pemahaman pengguna terhadap risiko transaksi digital. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar variabel yang diteliti tidak hanya keamanan transaksi, tetapi juga dapat diperluas pada aspek lain seperti privasi data, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, atau persepsi risiko, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna e-wallet.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Baturaja yang telah memberikan dukungan akademik dan lingkungan belajar yang kondusif selama penulis menempuh pendidikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Destiarini, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan jurnal ini. Selain itu, penulis turut menyampaikan apresiasi kepada teman-teman yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, baik sebagai responden maupun dalam bentuk bantuan dan dukungan selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Dukungan, kerja sama, dan partisipasi yang diberikan sangat berarti bagi terselesaikannya jurnal ini dengan baik.

REFERENSI

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 1069–1089.
- Alkhowaiter, W. A. (2020). Digital payment and banking adoption research in Gulf countries. *International Journal of Information Management*, 53, 102102.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude toward mobile wallet adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618.

- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of e-payment adoption. *International Journal of Business Information Systems*, 33(2).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5 ed.). Sage Publications.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8 ed.). Cengage Learning.
- Humbani, M., & Wiese, M. (2018). A cashless society for all: Determining consumers' readiness to adopt mobile payment services. *Journal of African Business*, 19(3), 409–429.
- Liébana-Cabanillas, F., Marinković, V., & Kalinić, Z. (2017). A SEM-neural network approach for predicting antecedents of m-commerce acceptance. *International Journal of Information Management*, 37(2), 14–24.
- Nguyen, O. T. (2020). Factors affecting digital banking adoption in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 303–310.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414.
- Pal, A., & Herath, T. (2020). Impact of security concerns on mobile payment adoption. *Information Systems Frontiers*, 22.
- Raman, A., & Aashish, K. (2021). Structural analysis of mobile payment systems adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 242–271.
- Sfenrianto, Wijaya, T., & Wang, G. (2018). Assessing buyer trust in e-marketplace. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 13(2), 43–57.
- Shaw, N., & Sergueeva, K. (2019). The non-monetary benefits of mobile commerce. *Technological Forecasting and Social Change*, 143, 74–85.