



**SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi,
Akuntansi dan Manajemen**
journal homepage: <https://jurnal.adai.or.id/index.php/sintamai>



E-Wallet dalam Rutinitas: dari Gaya Hidup Praktis Hingga Risiko Digital

Putri Ernisa¹, Cindy Aulia Pratiwi², Lia Trinanda³, Khairnadila Putri Apandi^{4*}

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Penulis Korespondensi: Khairnadila Putri Apandi
Universitas Muhammadiyah Riau e-mail: khairnadila01@gmail.com

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima: 18 Jul 2025

Diterima: 30 Sep 2025

Tersedia Online: 30 Sep 2025

Kata kunci: E-wallet, transaksi digital, keamanan pengguna, fintech

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pola penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari, serta menilai manfaat dan risiko yang dirasakan oleh para pengguna. Objek penelitian terdiri dari individu dengan beragam latar belakang usia dan pekerjaan yang aktif menggunakan e-wallet. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei online menggunakan Google Form, dengan 61 responden yang diperoleh melalui metode snowball sampling. Analisis data dilakukan secara kuantitatif deskriptif melalui penghitungan persentase untuk mengidentifikasi tren dan pola penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna adalah perempuan berusia 18–23 tahun, dengan aplikasi DANA sebagai platform yang paling dominan digunakan. Fitur yang paling diminati adalah cashback dan pemindaian QR karena kemudahan dan kepraktisannya. Risiko seperti kehilangan dana tergolong rendah, meskipun masih terdapat kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Oleh karena itu, edukasi serta perlindungan terhadap pengguna perlu terus ditingkatkan.

Article History:

Received: 18 Jul 2025

Accepted: 30 Sep 2025

Available Online: 30 Sep 2025

Keywords: E-wallet, digital transactions, data security, fintech

This study aims to understand e-wallet usage patterns in everyday life and assess the benefits and risks perceived by users. The study subjects consisted of individuals of various ages and occupations who actively use e-wallets. Data collection was conducted through an online survey using Google Forms, with 61 respondents obtained through snowball sampling. Data analysis was conducted quantitatively and descriptively by calculating percentages to identify trends and usage patterns. The results show that the majority of users are women aged 18–23, with the DANA app being the most commonly used platform. The most popular features are cashback and QR scanning due to their convenience and practicality. Risks such as loss of funds are relatively low, although concerns remain regarding the security of personal data. Therefore, user education and protection need to be continuously improved.

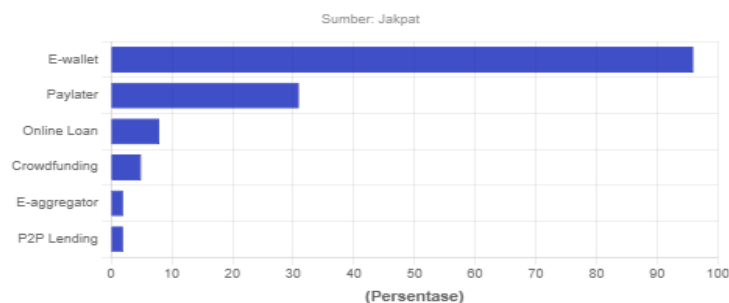


1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan proses digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat Indonesia mengelola keuangan pribadi. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah dompet digital atau e-wallet, yang merupakan bagian dari financial technology (fintech). E-wallet memanfaatkan jaringan internet sebagai sarana alternatif pembayaran dan memungkinkan transaksi nontunai dilakukan secara praktis, cepat, dan efisien. Platform seperti GoPay, OVO, DANA, dan ShopeePay bahkan memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa harus memiliki rekening bank (Rahmah et al., 2024; Hidayat, 2025).

Industri fintech di Indonesia terus berkembang seiring meningkatnya akses terhadap teknologi digital di berbagai kalangan. Dompet digital menjadi produk fintech yang paling menonjol dan banyak digunakan karena kemudahannya dalam mendukung aktivitas keuangan masyarakat (Reynaldy, 2024). Berdasarkan survei Indonesia Fintech Trends 2024, sekitar 96% masyarakat Indonesia telah memanfaatkan layanan e-wallet, dengan GoPay, DANA, dan OVO sebagai tiga platform utama yang mendominasi pasar nasional (Kristardi, 2024).

Platform Fintech yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia



Sumber : (Reynaldy, 2024)

Dompet digital merupakan layanan berbasis elektronik yang berfungsi menyimpan data sekaligus menjadi alat pembayaran nontunai. Teknologi ini menawarkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Bank Indonesia mencatat bahwa terdapat 38 penyedia layanan e-wallet yang telah mengantongi izin resmi, di antaranya ShopeePay, OVO, GoPay, DANA, dan LinkAja. Tingginya minat masyarakat terhadap transaksi digital juga terlihat di kalangan mahasiswa, yang kini mengalami perubahan signifikan dalam cara mereka mengelola keuangan (Lukman dan Syamsuriani, 2023; Murniati et al., 2025). Melalui ponsel pintar, pengguna dapat menyimpan saldo uang elektronik serta melakukan berbagai transaksi seperti pengiriman dana, pembayaran tagihan, dan pembelian barang atau jasa (Diva dan Anshori, 2024).

Seiring dengan perkembangan fintech, e-wallet terbukti efektif dalam mempermudah kehidupan masyarakat dalam bertransaksi tanpa uang tunai. Peran e-wallet juga penting dalam mengurangi tindakan kriminal seperti perampokan saat menarik uang tunai dalam jumlah besar. Perubahan ini turut mendorong pertumbuhan masyarakat tanpa uang tunai atau cashless society (Putri et al., 2025).

Penggunaan e-wallet memberikan fleksibilitas tinggi karena dapat digunakan kapan saja melalui smartphone. Transaksi seperti membeli makanan, membayar tagihan, hingga investasi dapat dilakukan tanpa kehadiran fisik. Selain itu, berbagai penawaran menarik seperti cashback dan diskon sering diberikan oleh merchant untuk mendorong konsumen beralih ke metode pembayaran digital (Romadhona, 2024).

Dari sisi keamanan, e-wallet dilengkapi dengan berbagai fitur perlindungan seperti autentikasi melalui PIN, sidik jari, pemindai wajah, serta pencatatan transaksi secara otomatis yang memudahkan pengguna dalam memantau arus kas. Karena bersifat non-tunai, e-wallet juga

mengurangi risiko penerimaan uang palsu dan menghilangkan kebutuhan akan uang kembalian, sehingga membuat proses pembayaran lebih cepat, tepat, dan aman. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat risiko keamanan digital yang signifikan. Ancaman seperti phishing, peretasan, dan pencurian data pribadi dapat menyebabkan kerugian finansial besar apabila kredensial akun jatuh ke pihak yang tidak bertanggung jawab. Tantangan terbesar justru berasal dari perilaku pengguna yang belum sepenuhnya aman, seperti penggunaan kata sandi yang lemah, akses melalui jaringan publik yang tidak terlindungi, serta pengunduhan aplikasi dari sumber tidak resmi yang berisiko mengandung malware. Oleh karena itu, pengguna disarankan untuk mengaktifkan fitur keamanan tambahan seperti verifikasi dua langkah, tidak membagikan kode OTP atau data pribadi kepada siapa pun, dan selalu memastikan bahwa aplikasi yang digunakan berasal dari penyedia resmi yang terpercaya. (Swastika et al., 2024).

Meski menawarkan berbagai kemudahan, e-wallet tetap memiliki risiko yang perlu diwaspadai. Ancaman terhadap keamanan digital seperti phishing, peretasan, dan pencurian data pribadi dapat menyebabkan kerugian finansial besar jika akun jatuh ke tangan yang tidak bertanggung jawab. Ketergantungan terhadap teknologi juga menjadi tantangan, karena e-wallet hanya dapat digunakan jika perangkat aktif dan terhubung ke internet. Gangguan sistem, kerusakan perangkat, atau kehilangan ponsel dapat menghambat akses terhadap dana. Beberapa layanan juga mengenakan biaya tambahan seperti biaya transfer atau penarikan tunai, yang bisa memberatkan pengguna. Kemudahan transaksi justru bisa mendorong perilaku konsumtif, terutama saat ada promo. Tidak semua kalangan memiliki akses teknologi yang memadai, sehingga menimbulkan kesenjangan digital antara pengguna aktif dan masyarakat yang belum terjangkau layanan ini (Romadhona, 2024).

Dengan menerapkan strategi seperti regulasi yang jelas, pengujian sistem keamanan secara berkala, pemberitahuan yang dipersonalisasi sesuai kebutuhan pengguna, dan kolaborasi dengan otoritas keamanan, pengguna e-wallet dapat lebih sadar dan terlindungi dari risiko kebocoran data. Jika strategi ini dijalankan secara konsisten, maka e-wallet akan menjadi lebih aman dan tepercaya, memudahkan pengguna dalam bertransaksi, serta berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan teknologi finansial yang berkelanjutan. Oleh karena itu, artikel ini disusun untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang manfaat dan risiko penggunaan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari, serta mendorong masyarakat agar lebih bijak dan aman dalam memanfaatkan teknologi pembayaran digital.

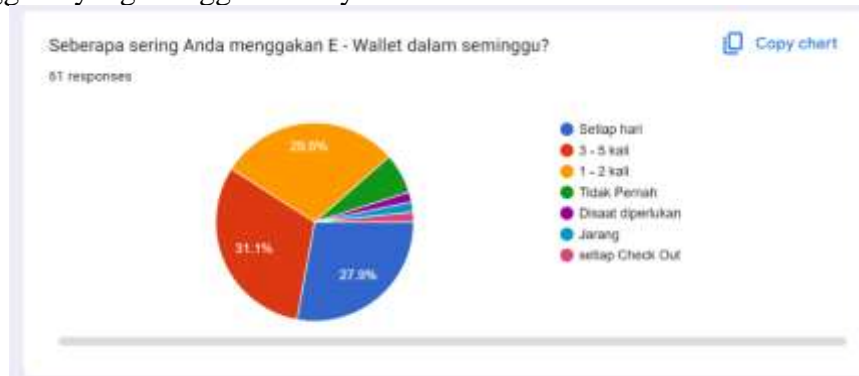
2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini adalah kalangan pelajar, mahasiswa dan pekerja yang ada di Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden mayoritas pengguna E – Wallet adalah Wanita yang berjumlah 49 orang (85,2%) dan responden Laki laki berjumlah 11 orang (11,5%).

Kategori	Item	Jumlah	Persentase (%)
Gender	Laki laki	11	11,5 %
	Wanita	58	85,2%
Usia	14 – 17 tahun	8	13,1%
	18 – 23 tahun	47	68,9%
	Diatas 23 tahun	9	14,8%
Status	Pelajar	9	13,1%
	Mahasiswa	41	63,9%
	Pekerja	11	16,5%

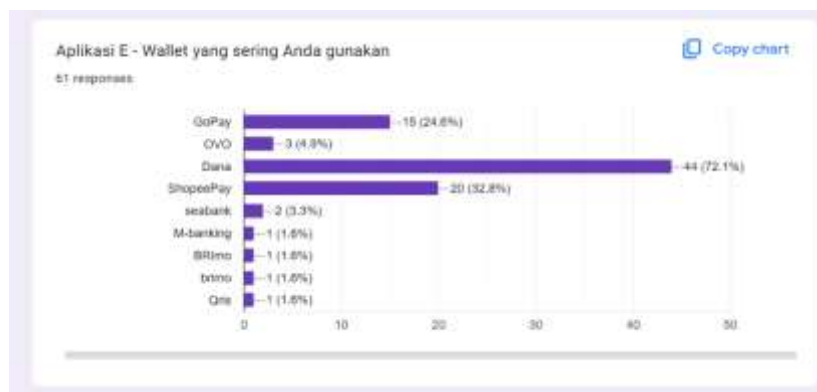
Tabel 1. Informasi Demografi Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden pengguna E – Wallet hampir setiap hari menggunakan E – Wallet (31,1%). Beberapa pengguna menggunakan E – Wallet 1-2 kali seminggu (29,5%). Ada juga pengguna yang menggunakannya setiap hari (27,9%). Dan ada beberapa pengguna yang menggunakannya dalam waktu tertentu.



Gambar 1. Penggunaan E – Wallet dalam seminggu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden yang menggunakan E – Wallet, 72,1% menggunakan aplikasi DANA, 32,8% dari pengguna ShopeePay, 24,6% dari pengguna Gopay, 4,9% dari pengguna OVO. Sisanya, 9,7%, menggunakan M – banking. Data ini menunjukkan bahwa layanan E – Wallet, DANA, ShopeePay, Gopay, OVO mendominasi penggunaan diantara responden.



Gambar 2. Aplikasi E – Wallet yang digunakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61 responden menggunakan E – Wallet untuk Melakukan pembayaran (65,6%), melakukan transfer (52,5%), melakukan top up pulsa/internet (49,2%), melakukan pembayaran tagihan (16,4%), dan sisanya melakukan hal lain.



Gambar 3. Tujuan penggunaan E – Wallet

Hasil penelitian menunjukkan 61 responden sebanyak 86,9% responden mengaku mudah menggunakan layanan E-Wallet untuk transaksi sehari-hari, sedangkan 13.1% memilih mungkin

menggunakan E-Wallet sangat mudah karena mungkin mereka masih sering menggunakan tunai atau menggunakan M – Banking.



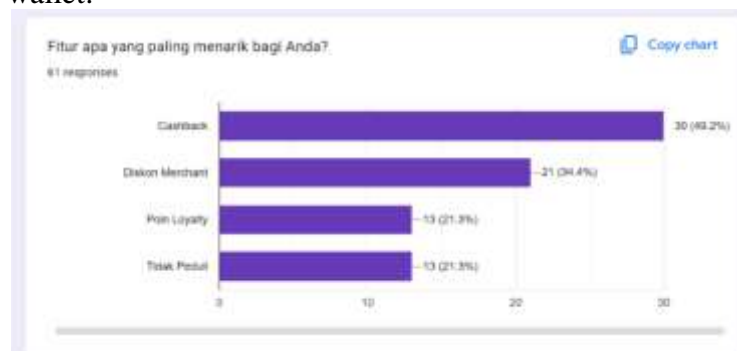
Gambar 4. Menunjukkan apakah E-wallet mudah digunakan dalam sehari-hari

Hasil penelitian dari 61 responden menunjukkan 34.4% menunjukkan bahwa ada yang tidak pernah mendapatkan point reward dari E-Wallet dan 32.2% menunjukkan bahwa ada yang pernah mendapatkan point reward dari E-Wallet dan terakhir 31.1% menunjukkan ada yang jarang mendapatkan point reward dari E-Wallet.



Gambar 5. Menunjukkan pernah atau tidak mendapatkan point reward dari transaksi E-wallet

Hasil dari penelitian 61 responden menunjukkan 49.2% menunjukkan fitur cashback adalah fitur yang paling mereka suka, 34.4% menunjukkan bahwa mereka suka fitur diskon merchant, 21.3% menunjukkan mereka suka point loyalty dan terakhir 21.3% menunjukkan mereka tidak peduli fitur-fitur yang ada di E-wallet.



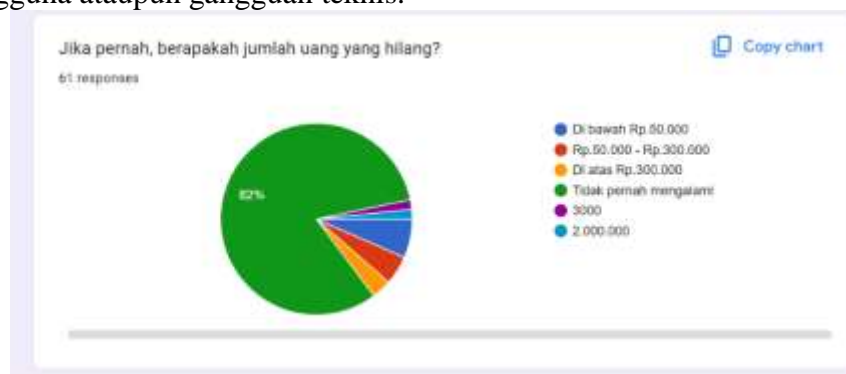
Gambar 6. Menunjukkan fitur apa yang paling menarik dalam menggunakan E-wallet

Hasil penelitian dari 61 responden menunjukkan bahwa 75.4% pengguna E-wallet tidak pernah mengalami uang hilang dan 11.5% ada yang jarang mengalami uang hilang di E-wallet dan sisanya ada yang tidak ingat ataupun tidak pernah kehilangan uang dalam E-Wallet.



Gambar 7. Menunjukkan pernah atau tidak mengalami uang hilang dalam E-wallet

Dari 61 responden, mayoritas (82%) tidak pernah mengalami kehilangan dana, menandakan Tingkat kepercayaan dan keamanan yang cukup tinggi dalam penggunaan layanan E – Wallet di Indonesia. Sementara itu, sisanya mengaku pernah mengalami kehilangan uang, baik karena kesalahan pengguna ataupun gangguan teknis.



Gambar 8. Jumlah uang responden yang pernah hilang

Dari 61 responden, sebanyak 72,1% responden menyatakan bahwa mereka menggunakan fitur keamanan tambahan di E – Wallet seperti, sidik jari, verifikasi dua langkah, pengenalan wajah, dan lain sebagainya. 14,8% responden menyatakan mereka tidak menggunakan fitur keamanan tambahan karena mungkin mereka masih belum mengerti manfaat dari fitur keamanan tersebut. Sisa 11,5% responden menyatakan mereka mungkin menggunakan fitur keamanan di E – Wallet karena mereka mungkin tidak sadar tentang fitur keamanan tersebut.



Gambar 9. Penggunaan fitur keamanan oleh responden

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden masih merasa khawatir terhadap penggunaan e-wallet, terutama terkait risiko kebocoran data pribadi, penipuan digital, aplikasi error dan keamanan transaksi. Meskipun penggunaannya semakin meluas, kekhawatiran ini mencerminkan pentingnya peningkatan edukasi dan transparansi dari penyedia layanan.



Gambar 10. Kekhawatiran responden terhadap penggunaan E – Wallet

Dari 61 responden, sebanyak 72,1% responden menyatakan bahwa fitur scan QR adalah yang paling mereka sukai karena kemudahannya dalam bertransaksi dan merasa praktis. Selain itu, 60,7% pengguna menyukai fitur transfer saldo yang praktis dan cepat, sementara 47,5% mengapresiasi adanya cashback dan promo menarik. Sisanya memilih e-wallet karena kemampuannya untuk membayar tagihan secara otomatis, yang dianggap membantu dalam mengatur keuangan bulanan.



Gambar 11. Fitur yang disukai responden

Hasil survei dari 61 responden menunjukkan bahwa mayoritas 63,9% responden menilai transaksi menggunakan e-wallet lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran tunai, karena prosesnya yang instan dan tidak memerlukan uang fisik atau kembalian. Sebanyak 27,9% responden merasa bahwa penggunaan e-wallet memang memungkinkan transaksi menjadi lebih cepat dibandingkan pembayaran tunai. Namun, mayoritas lainnya masih merasa tidak demikian, menunjukkan adanya persepsi yang beragam di kalangan pengguna terhadap efisiensi dompet digital.



Gambar 12. Pendapat responden antara cepatnya E – Wallet dengan tunai

Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 61 responden, ditemukan bahwa mayoritas pengguna e-wallet berada dalam rentang usia 18 hingga 23 tahun, yaitu sebesar 68,9%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan dompet digital paling banyak digunakan oleh kelompok usia muda

yang cenderung adaptif terhadap teknologi. Responden berusia di atas 23 tahun mencakup 14,8%, sementara kelompok usia 14–17 tahun sebesar 13,1%. Dari segi status sosial, sebagian besar responden merupakan mahasiswa (63,9%), diikuti oleh karyawan dan pelajar masing-masing sebesar 13,1%, serta sebagian kecil lainnya berprofesi sebagai guru dan ibu rumah tangga. Komposisi jenis kelamin menunjukkan dominasi perempuan dalam penggunaan e-wallet, dengan persentase mencapai 85,2%, sedangkan laki-laki hanya 11,5%.

Dalam hal intensitas penggunaan, sebanyak 31,1% responden menggunakan e-wallet hampir setiap hari, 29,5% menggunakannya satu hingga dua kali dalam seminggu, dan 27,9% menggunakannya setiap hari. Aplikasi yang paling banyak digunakan adalah DANA (72,1%), diikuti oleh ShopeePay (32,8%), GoPay (24,6%), dan OVO (4,9%). Sebagian kecil responden juga memanfaatkan layanan mobile banking (9,7%). Tujuan utama penggunaan e-wallet meliputi pembayaran (65,6%), transfer dana (52,5%), serta pengisian pulsa dan paket internet (49,2%).

Sebagian besar responden menyatakan bahwa e-wallet sangat mudah digunakan dalam aktivitas sehari-hari, dengan 86,9% menyampaikan persepsi positif terhadap kemudahan tersebut. Fitur yang paling menarik bagi pengguna adalah cashback (49,2%), diskon merchant (34,4%), dan point loyalty (21,3%). Selain itu, sebanyak 72,1% responden telah mengaktifkan fitur keamanan tambahan seperti sidik jari, verifikasi dua langkah, dan pengenalan wajah, yang menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya perlindungan data pribadi.

Dari sisi keamanan, mayoritas responden (75,4%) tidak pernah mengalami kehilangan dana, meskipun sebagian kecil mengaku pernah mengalami insiden tersebut. Meski tingkat kepercayaan terhadap sistem cukup tinggi, sebanyak 82% responden tetap menyatakan kekhawatiran terhadap risiko seperti kebocoran data, penipuan digital, dan gangguan teknis pada aplikasi. Fitur scan QR menjadi fitur yang paling disukai oleh 72,1% responden karena kemudahannya dalam bertransaksi, diikuti oleh fitur transfer saldo (60,7%) dan cashback (47,5%).

Dalam hal efisiensi, mayoritas responden (63,9%) menilai bahwa transaksi menggunakan e-wallet lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran tunai. Fitur riwayat transaksi juga dianggap sangat membantu dalam pengelolaan keuangan pribadi, karena memungkinkan pengguna untuk memantau saldo dan pengeluaran secara langsung.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa e-wallet memiliki kontribusi signifikan terhadap efisiensi transaksi dan pengelolaan keuangan, khususnya di kalangan mahasiswa dan masyarakat muda. Meskipun pengguna merasakan berbagai kemudahan dan manfaat, tantangan seperti keamanan digital dan literasi teknologi tetap menjadi isu penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan dan pemangku kebijakan.

3. KESIMPULAN

Menurut hasil survei yang telah dilakukan, sebagian besar orang merasa sangat terbantu dengan kehadiran e-wallet. Proses transaksi menjadi lebih cepat, menghemat waktu, dan sering kali ada penawaran cashback yang membuat pengguna semakin senang. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika e-wallet dianggap sebagai alat yang mempermudah kegiatan sehari-hari. Namun, di balik kenyamanan tersebut, ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Banyak orang yang belum sepenuhnya memahami mengenai keamanan digital, seperti menjaga kerahasiaan kode OTP atau waspada terhadap skema penipuan. Jika tidak hati-hati, ada kemungkinan akun bisa diretas atau saldo tiba-tiba hilang karena disalahgunakan oleh pihak lain. E-wallet memang sangat membantu dan membuat hidup lebih praktis, namun penggunaannya tetap perlu dilakukan dengan cermat. Kita harus belajar untuk lebih memperhatikan aspek keamanan digital dan tidak sembarangan mengklik atau memberikan informasi pribadi. Selama kita mengetahui cara penggunaannya yang aman, e-wallet dapat menjadi solusi yang nyaman untuk kebutuhan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Diva.M., Anshori. M.I. (2024). Penggunaan E - Wallet sebagai Inovasi Transaksi Digital : Literatur Review. *Journal of Global and Multidisciplinary*. Retrieved from <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/435>
- Hidayat, A. (2025). *Inovasi Keuangan Digital: Solusi Efektif bagi Masyarakat Tanpa Rekening Bank*. Motion Credit.
- Kristardi, F. S. (2024). *3 Dompot Digital Terbesar di Indonesia: Ulasan, Fitur, Biaya, Kelebihan dan Kekurangan*. Rankia.
- Lukman, S.D.S., Syamsuriani. (2023). *Peran E - Wallet dalam Meningkatkan Kemandirian Keuangan Mahasiswa*. ojs stieamkop.
- Murniati, E., Putri, N. N., & Azmi, Z. (2025). Kemanfaatan Digitalisasi Sistem Informasi Akuntansi Dalam Proses Pembelian Dan Pembayaran Diplatform E-Commerce Terhadap Kepuasan Pemakai. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan*| E-ISSN: 3063-8208, 1(3), 346-357. <https://doi.org/10.62379/jakp.v1i3.254>
- Putri. H.S., Setiyono. W.P., Prapanca. D. (2025). *Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Gaya Hidup Terhadap Intensitas Penggunaan E-wallet Pada Generasi Z*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1412>
- Rahmah, F. R., Damayanti, N. R. S., Armazumi, R., & Azmi, Z. (2024). Penggunaan QRIS Untuk Kemudahan Pembayaran Digital Dari Perspektif Kepuasan Konsumen. *Akuntansi*, 3(1), 82-90.
- Reynaldy, B. (2024). *96% Masyarakat Indonesia Sudah Menggunakan E-Wallet*. Goodstats.
- Romadhona, S. (2024). *Keberadaan E - Wallet, ini 10 kelebihan dan kekurangannya menurut riset*. UMSIDA.
- Swastika. Y., Hamid. N., Rabbani. I.A. (2024). Penggunaan E - Wallet sebagai Alat Pembayaran : Peluang dan Tantangan. *Jurnal Manajemen*. <https://doi.org/10.24127/jm.v18i1.1783>