

The Effect Of Financial Literacy and Financial Inclusion On The Intensity Of E-wallet Usage Among Customers at Manakala Coffee Shop Medan

Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Intensitas Penggunaan E-Wallet Pada Pelanggan Coffee Shop Manakala Medan

Adinda Tantri Rahmadani ¹⁾; Hernawaty ²⁾; Aulia ³⁾

^{1,2,3)} Study Program of Management, Faculty of Social Science, Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹⁾ Adindatanytri82@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [02 April 2026]

Revised [08 Mei 2026]

Accepted [11 Mei 2026]

KEYWORDS

Financial Literacy, Financial Inclusion, E Wallet.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perkembangan teknologi finansial mendorong penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran digital, termasuk pada jenis usaha kuliner seperti *coffe shop*. Meskipun adopsi *e-wallet* di Indonesia terus meningkat, intensitas penggunaannya di tingkat konsumen belum sepenuhnya optimal dan dipengaruhi oleh faktor perilaku serta struktural. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet* pada konsumen *Coffe shop* Manakala Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang disebarluaskan kepada 77 responden pengguna *e-wallet* dengan teknik purposive dan convenience sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*. Inklusi keuangan juga berpengaruh positif dan signifikan serta memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan literasi keuangan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet*. Temuan ini menegaskan bahwa intensitas penggunaan *e-wallet* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman konsumen dan kemudahan akses terhadap layanan keuangan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dengan menekankan pentingnya sinergi literasi keuangan dan inklusi keuangan dalam mendorong penggunaan *e-wallet* yang berkelanjutan pada jenis usaha kuliner.

ABSTRACT

The development of financial technology has encouraged the use of *e-wallets* as a digital payment method, including in culinary businesses such as *coffe shops*. Although the adoption of *e-wallets* in Indonesia continues to increase, their intensity of use at the consumer level is not yet optimal and is influenced by behavioral and structural factors. This study aims to analyze the effect of financial literacy and financial inclusion on the intensity of *e-wallet* usage among consumers at *Coffe shop* Manakala Medan. This study uses a quantitative approach with a causal associative design. Data were collected through a Likert scale questionnaire distributed to 77 *e-wallet* users using purposive and convenience sampling techniques. Data analysis was performed using validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis, which included t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results of the study indicate that financial literacy has a positive and significant effect on the intensity of *e-wallet* usage. Financial inclusion also has a positive and significant effect and has a more dominant influence than financial literacy. Simultaneously, both variables have a significant effect on the intensity of *e-wallet* usage. These findings confirm that the intensity of *e-wallet* usage is not only determined by the availability of technology, but also by the level of consumer understanding and ease of access to digital financial services. This study provides empirical evidence by emphasizing the importance of financial literacy and financial inclusion in promoting the sustainable use of *e-wallets* in the culinary business.

PENDAHULUAN

Penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran digital telah menjadi bagian dari aktivitas transaksi sehari-hari, termasuk pada sektor usaha kuliner seperti *coffe shop*. *Coffe shop* memiliki karakteristik transaksi bernilai relatif kecil, berlangsung cepat, dan terjadi secara berulang, sehingga menuntut sistem pembayaran yang praktis dan efisien. *Coffe shop* Manakala Medan sebagai salah satu *coffe shop* yang telah mengadopsi pembayaran digital menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji intensitas penggunaan *e-wallet* di tingkat konsumen. Meskipun *e-wallet* telah tersedia dan digunakan di *Coffe shop* Manakala Medan, intensitas penggunaannya belum sepenuhnya optimal. Sebagian konsumen masih menggunakan *e-wallet* secara situasional dan belum menjadikannya sebagai metode pembayaran

utama. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja belum cukup untuk mendorong penggunaan yang berkelanjutan, melainkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berkaitan dengan perilaku dan akses konsumen terhadap layanan keuangan digital. Literasi keuangan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi intensitas penggunaan e-wallet. Konsumen dengan tingkat literasi keuangan yang baik cenderung memiliki pemahaman yang lebih memadai mengenai manfaat, risiko, serta fitur keamanan e-wallet, sehingga lebih percaya diri dalam menggunakannya saat bertransaksi di coffee shop.

Sebaliknya, keterbatasan pemahaman keuangan dapat menimbulkan keraguan, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, serta kecenderungan untuk kembali menggunakan pembayaran tunai. Selain literasi keuangan, inklusi keuangan juga berperan dalam mendorong intensitas penggunaan e-wallet di Coffee shop Manakala Medan. Inklusi keuangan tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan akses terhadap e-wallet, tetapi juga mencakup kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap sistem pembayaran digital. Konsumen yang memiliki akses layanan keuangan digital yang baik serta merasa aman dan nyaman cenderung lebih sering menggunakan e-wallet dalam transaksi sehari-hari. Keterkaitan antara literasi keuangan, inklusi keuangan, dan intensitas penggunaan e-wallet menjadi penting untuk diteliti karena ketiga variabel tersebut saling memengaruhi dalam membentuk perilaku transaksi non-tunai. Literasi keuangan berperan sebagai faktor internal yang membentuk pemahaman dan sikap konsumen, sedangkan inklusi keuangan berfungsi sebagai faktor eksternal yang memungkinkan pemahaman tersebut diwujudkan dalam praktik penggunaan e-wallet secara berulang.

Dalam konteks Coffee shop Manakala Medan, sinergi kedua faktor tersebut menentukan apakah e-wallet digunakan secara optimal atau hanya bersifat sementara. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan pada konsumen Coffee shop Manakala Medan, ditemukan bahwa meskipun sebagian besar konsumen telah mengenal e-wallet, tingkat pemahaman terhadap fitur, risiko, dan keamanan transaksi digital masih bervariasi, demikian pula dengan tingkat akses dan kepercayaan terhadap layanan keuangan digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurhidayati dan Fitria (2020) yang menyatakan bahwa tingkat literasi keuangan memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan dompet digital, khususnya terkait pemahaman manfaat dan risiko transaksi. Selain itu, Pratama dan Wicaksono (2021) juga menemukan bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan e-wallet, di mana inklusi keuangan berperan dalam memperkuat intensitas penggunaan melalui kemudahan akses dan kepercayaan terhadap layanan keuangan digital. Hasil penelitian Suryanto dan Nugroho (2021) menegaskan bahwa inklusi keuangan digital merupakan faktor penting dalam mendorong perilaku transaksi non-tunai, khususnya pada masyarakat yang telah memiliki akses terhadap layanan keuangan formal. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada konteks umum penggunaan e-wallet dan belum secara spesifik mengkaji intensitas penggunaannya pada sektor usaha kuliner, seperti coffee shop.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan dan kebaruan dengan memfokuskan kajian pada konsumen Coffee Shop Manakala Medan serta menguji keterkaitan literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap intensitas penggunaan e-wallet dalam konteks transaksi kuliner sehari-hari. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai perilaku pembayaran digital pada sektor kuliner lokal. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha coffee shop dalam mendorong adopsi sistem pembayaran digital secara lebih optimal.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi pengembangan ekosistem keuangan digital di sektor UMKM kuliner. Selain itu, dinamika persaingan usaha coffee shop di Kota Medan yang semakin kompetitif turut mendorong pelaku usaha untuk menghadirkan sistem pembayaran yang cepat, fleksibel, dan terintegrasi dengan berbagai promo digital. E-wallet tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai instrumen pemasaran melalui cashback, diskon, dan program loyalitas yang dapat meningkatkan frekuensi kunjungan konsumen.

Namun, efektivitas strategi tersebut tetap sangat bergantung pada kesiapan konsumen dalam memanfaatkan layanan keuangan digital secara optimal. Apabila tingkat literasi dan inklusi keuangan belum merata, maka potensi e-wallet sebagai penggerak transaksi non-tunai di Coffee Shop Manakala Medan tidak akan tercapai secara maksimal. Dengan demikian, penting untuk menganalisis secara empiris sejauh mana literasi keuangan dan inklusi keuangan memengaruhi intensitas penggunaan e-wallet pada konsumen Coffee Shop Manakala Medan. Pengujian ini menjadi relevan untuk menjawab kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat pemanfaatannya dalam praktik transaksi sehari-hari.

LANDASAN TEORI

Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model teoritis yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan informasi teknologi oleh individu. Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan intensitas penggunaan e-wallet sebagai bentuk penerimaan teknologi finansial. Individu yang memiliki persepsi bahwa e-wallet memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan transaksi dan efisiensi waktu, serta mudah digunakan, cenderung menunjukkan sikap positif dan meningkatkan frekuensi penggunaannya. Oleh karena itu, intensitas penggunaan e-wallet dapat dipahami sebagai hasil dari proses penerimaan teknologi sebagaimana dijelaskan dalam kerangka TAM.

Literasi keuangan (X1)

Literasi keuangan merupakan kemampuan individu dalam memahami, mengelola, dan menggunakan informasi keuangan secara efektif untuk mengambil keputusan yang tepat (Lusardi & Mitchell, 2014; Otoritas Jasa Keuangan, 2024).” Variabel ini diukur melalui indikator seperti: pengetahuan tentang produk keuangan digital (misalnya e-wallet, mobile banking), kemampuan mengelola pengeluaran dan tabungan, pemahaman keuangan termasuk risiko penipuan digital, serta keyakinan dalam pengambilan keputusan finansial (OECD, 2020; Iba & Wardhana, 2023).

Inklusi Keuangan (X2)

Inklusi keuangan adalah kondisi ketika seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan formal secara mudah, aman, dan terjangkau. Menurut Sarma (2012), inklusi keuangan Merujuk pada kondisi di mana masyarakat memiliki akses dan kemampuan memanfaatkan layanan keuangan formal secara aman dan terjangkau (Sarma, 2012; Demirgüç-Kunt et al., 2018). Indikator inklusi keuangan meliputi kemudahan akses ke layanan keuangan digital, frekuensi pemanfaatan produk keuangan, kualitas layanan yang dirasakan, serta tingkat keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut (Bank Dunia, 2021; Raudenská, 2023).

Intensitas Penggunaan (Y)

Intensitas penggunaan e-wallet mencerminkan frekuensi dan konsistensi penggunaan teknologi pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari (Venkatesh dkk., 2012; Pratama & Wicaksono, 2021). Pengukuran dilakukan dengan indikator seperti frekuensi transaksi di Coffe shop dan tempat lain, variasi jenis transaksi yang dilakukan, kenyamanan dan kemudahan penggunaan, serta pemanfaatan fitur tambahan (Ramadhanti et al., 2023; Kurniawan, 2024) menambahkan bahwa intensitas penggunaan e-wallet dapat dilihat melalui rutinitas transaksi seperti pembayaran makanan, belanja online, dan transportasi dan layanan digital lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan (X1) dan inklusi keuangan (X2) terhadap intensitas penggunaan e-wallet (Y) pada pelanggan Coffe shop Manakala Medan. Data diperoleh melalui kuesioner terstruktur berskala Likert yang disebarakan kepada pelanggan Coffe shop Manakala Medan yang berlokasi di Jalan Sei Galang No. 3, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, pada periode Agustus sampai November 2025.

Populasi penelitian berjumlah 350 pelanggan dalam rentang satu minggu, dengan penentuan sampel menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu purposive dan convenience sampling, serta jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Sumber data terdiri atas data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan Google Form, serta data sekunder dari buku, jurnal, laporan OJK, dan publikasi terkait. Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS melalui statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Literasi Keuangan

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Correlation	Item-Total	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01	25.4333	51.633	0.914		0.972
02	25.5000	50.879	0.930		0.971
03	25.3667	52.654	0.853		0.975
04	25.5333	51.361	0.923		0.971
05	25.4333	52.185	0.875		0.974
06	25.4333	52.116	0.851		0.975
07	25.4667	51.913	0.921		0.972
08	25.5333	50.257	0.943		0.970

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Inklusi Keuangan

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Correlation	Item-Total	Cronbach's Alpha if Item Deleted
09	21.8000	37.959	0.829		0.968
10	22.0000	35.724	0.909		0.963
11	21.7667	36.254	0.926		0.961
12	21.9000	36.576	0.903		0.963
13	21.8333	36.213	0.855		0.967
14	21.9000	36.507	0.909		0.963
15	22.0000	35.931	0.891		0.964

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Intensitas Penggunaan

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Correlation	Item-Total	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P 14.6667		17.195	0.880		0.948
P 14.7333		15.651	0.886		0.947
P 14.7667		17.220	0.893		0.946
P 14.8000		16.303	0.849		0.953
P 14.6333		16.516	0.913		0.942

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Hasil Uji Reabilitas**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Literasi Keuangan (X1)	0,976	8	Reliabel/handal
Inklusi Keuangan (X2)	0,969	7	Reliabel/handal
Intensitas Penggunaan Y)	0,957	5	Reliabel/handal

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Dari tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai Chronbach's Alpha untuk semua variabel penelitian literasi keuangan, Inklusi keuangan dan intensitas penggunaan adalah lebih besar dari 0,70 Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas keseluruhan variabel reliabel/handal.

Hasil Uji Normalitas**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
N		Unstandardized Residual 77	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	0.78187357	
Most Extreme Differences	Absolute	0.094	
	Positive	0.084	
	Negative	-0.094	
Test Statistic		0.094	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0.092	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	0.092	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.085
		Upper Bound	0.100

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.2

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai signifikan pada Asymp Sig. (2-tailed) di atas pada tingkat signifikan 0,092. Dimana, Asymp Sig. (2 tailed) > 0,05 dengan demikian residual terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinieritas**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

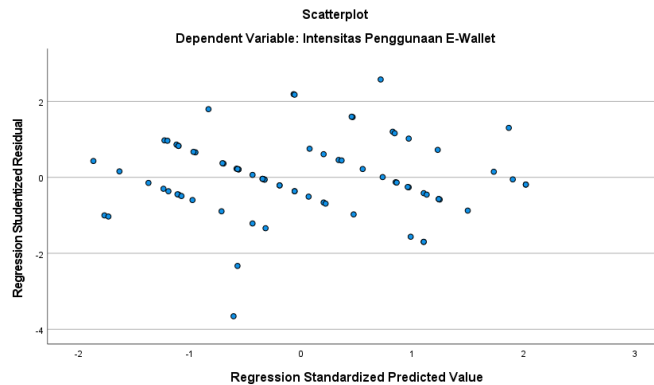
Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta					
(Constant)	10.139	0.628		16.156	0.000		
1 Literasi							
Keuangan	0.121	0.036	0.358	3.391	0.001	0.526	1.902
Inklusi							
Keuangan	0.113	0.026	0.460	4.361	0.000	0.526	1.902

a. Dependent Variable: Intensitas Penggunaan *e-wallet*

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficientsa				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			
(Constant)	10.139	0.628			16.156	0.000
1 Literasi Keuangan	0.121	0.036	0.358		3.391	0.001
Inklusi Keuangan	0.113	0.026	0.460		4.361	0.000

a. Dependent Variable: Intensitas Penggunaan e-wallet

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Model	Coefficientsa				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			
(Constant)	10.139	0.628			16.156	0.000
1 Literasi Keuangan	0.121	0.036	0.358		3.391	0.001
Inklusi Keuangan	0.113	0.026	0.460		4.361	0.000

a. Dependent Variable: Intensitas Penggunaan e-wallet

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Hasil Uji Secara Simultan (Uji f)

Tabel 9. Hasil Uji Secara Simultan (Uji f)

Model	ANOVAa				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	60.760		30.380	48.387	.000b
Residual	46.461	4	0.628		
Total	107.221	6			

a. Dependent Variable: Intensitas Penggunaan e-wallet

b. Predictors: (Constant), Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summaryb			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753a	0.567	0.555	0.79237

a. Predictors: (Constant), Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan

b. Dependent Variable: Intensitas Penggunaan e-wallet

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 27.

Pembahasan

Penelitian ini berangkat dari asumsi teoritis bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan merupakan determinan utama dalam membentuk perilaku penggunaan layanan keuangan digital, khususnya e-wallet. Literasi keuangan merujuk pada kemampuan individu dalam memahami informasi keuangan, mengevaluasi risiko dan manfaat produk keuangan, serta mengambil keputusan secara rasional dan bertanggung jawab. Sebagaimana dijelaskan oleh Organisation for Economic Co-operation and Development (2016), literasi keuangan mencakup kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang memungkinkan individu membuat keputusan keuangan yang efektif guna meningkatkan kesejahteraan finansialnya dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Definisi ini menegaskan bahwa literasi keuangan tidak hanya berhenti pada aspek pengetahuan, tetapi juga mencakup dimensi sikap dan perilaku yang tercermin dalam praktik pengelolaan keuangan sehari-hari. Sementara itu, World Bank (2018) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai kondisi ketika individu dan pelaku usaha memiliki akses terhadap produk dan layanan keuangan yang terjangkau, berkualitas, aman, dan digunakan secara bertanggung jawab. Inklusi keuangan tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan akses formal terhadap layanan keuangan, tetapi juga mencakup kemudahan penggunaan, kualitas infrastruktur, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem keuangan itu sendiri. Dengan demikian, secara konseptual literasi keuangan dan inklusi keuangan memiliki hubungan yang saling melengkapi: literasi membentuk kesiapan kognitif dan kemampuan pengambilan keputusan, sedangkan inklusi menyediakan sarana struktural yang memungkinkan keputusan tersebut diwujudkan dalam tindakan nyata. Dalam konteks penggunaan e-wallet, teori perilaku keuangan menjelaskan bahwa keputusan individu dalam memilih instrumen pembayaran dipengaruhi oleh proses evaluasi kognitif terhadap manfaat dan risiko yang dirasakan. Individu akan cenderung menggunakan suatu instrumen pembayaran apabila mereka memandang instrumen tersebut memberikan efisiensi, kemudahan, serta tingkat keamanan yang memadai. Lebih lanjut, *continuance usage theory* yang dikemukakan oleh Anol Bhattacharjee (2001) menegaskan bahwa keberlanjutan penggunaan suatu teknologi tidak hanya ditentukan oleh penerimaan awal, tetapi oleh konfirmasi harapan serta tingkat kepuasan setelah penggunaan pertama. Apabila pengalaman penggunaan sesuai atau melebihi ekspektasi awal, maka individu akan terdorong untuk terus menggunakan teknologi tersebut secara berulang. Kerangka teoritis ini menjadi landasan analitis dalam menjelaskan intensitas penggunaan e-wallet pada konsumen Coffee Shop Manakala Medan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan e-wallet. Konsumen dengan tingkat literasi keuangan yang lebih baik cenderung memiliki pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efisiensi transaksi, kemudahan pencatatan pengeluaran, transparansi riwayat pembayaran, serta mekanisme keamanan yang tersedia dalam aplikasi e-wallet.

Pemahaman tersebut menumbuhkan rasa percaya diri dan mengurangi persepsi risiko, sehingga mendorong penggunaan yang lebih konsisten dalam setiap transaksi. Literasi keuangan dalam hal ini berfungsi sebagai faktor internal yang memperkuat rasionalitas dan stabilitas perilaku pembayaran digital. Dengan kata lain, penggunaan e-wallet yang berulang bukan sekadar akibat tren digitalisasi atau promosi sesaat, melainkan merupakan hasil dari pemahaman yang matang terhadap manfaat dan konsekuensi penggunaannya.

Di sisi lain, inklusi keuangan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan e-wallet. Ketersediaan fasilitas pembayaran digital di Coffee Shop Manakala Medan, kemudahan akses aplikasi melalui perangkat seluler, kelancaran jaringan internet, serta sistem transaksi yang cepat dan aman menciptakan kondisi yang mendukung penggunaan e-wallet secara optimal. Tanpa dukungan infrastruktur dan akses yang memadai, literasi keuangan yang tinggi tidak dapat diwujudkan dalam perilaku nyata. Oleh karena itu, inklusi keuangan berperan sebagai faktor eksternal yang mengaktualisasikan kesiapan kognitif individu ke dalam tindakan transaksi digital yang konkret dan berulang.

Secara simultan, literasi keuangan dan inklusi keuangan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap intensitas penggunaan e-wallet. Temuan ini menegaskan bahwa pembentukan perilaku pembayaran digital bersifat integratif dan tidak dapat dijelaskan oleh satu variabel secara terpisah. Literasi tanpa akses akan menghasilkan potensi yang tidak terealisasi, sementara akses tanpa literasi berpotensi menimbulkan penggunaan yang tidak stabil atau bahkan disertai keraguan. Sinergi antara kedua faktor tersebut membentuk pola pembayaran digital yang lebih konsisten, rasional, dan berkelanjutan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Nurhidayati dan Fitria (2020), Pratama dan Wicaksono (2021), serta Suryanto dan Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa literasi dan inklusi keuangan memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan penggunaan e-wallet, sekaligus memperkuat validitas temuan dalam konteks usaha kuliner. Pengamatan lapangan memperlihatkan adanya perbedaan perilaku yang jelas antara konsumen dengan tingkat literasi dan inklusi yang tinggi dibandingkan dengan yang rendah.

Konsumen yang memiliki pemahaman serta akses yang baik melakukan transaksi secara mandiri, cepat, dan efisien tanpa memerlukan bantuan tambahan. Sebaliknya, konsumen dengan tingkat pemahaman yang terbatas cenderung menunjukkan keraguan, membutuhkan waktu lebih lama dalam proses pembayaran, atau tetap memilih metode pembayaran tunai. Fakta empiris ini memperkuat hasil analisis statistik bahwa intensitas penggunaan e-wallet terbentuk melalui kombinasi kesiapan kognitif dan dukungan sistemik. Pola transaksi yang repetitif di lingkungan coffee shop memperkuat proses konfirmasi manfaat sebagaimana dijelaskan dalam *continuance usage theory*, sehingga membentuk kebiasaan pembayaran digital yang stabil.

Transformasi sistem pembayaran digital pada sektor usaha kuliner tidak cukup hanya melalui penyediaan teknologi, tetapi harus diiringi dengan peningkatan literasi keuangan masyarakat serta perluasan akses layanan yang merata dan berkualitas. Digitalisasi pembayaran merupakan proses yang bersifat struktural sekaligus kognitif, karena melibatkan interaksi antara pemahaman individu dan dukungan sistem. Intensitas penggunaan e-wallet tidak terjadi secara spontan, melainkan terbentuk melalui proses pembelajaran, pengalaman transaksi yang berulang, serta evaluasi manfaat yang dirasakan secara konsisten.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku usaha coffee shop perlu mengambil peran aktif dalam mendukung peningkatan literasi keuangan konsumen, misalnya melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai keamanan dan manfaat e-wallet, serta pemberian pendampingan singkat pada saat transaksi. Di sisi lain, penyedia layanan keuangan digital perlu memastikan stabilitas sistem, keamanan data, serta kemudahan akses agar pengalaman penggunaan tetap positif dan memuaskan. Pengalaman transaksi yang lancar dan aman akan memperkuat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan intensitas penggunaan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa intensitas penggunaan e-wallet pada konsumen Coffee Shop Manakala Medan merupakan hasil interaksi yang sistematis antara literasi keuangan sebagai fondasi internal dan inklusi keuangan sebagai pendukung eksternal. Integrasi antara pengetahuan, akses, serta pengalaman penggunaan membentuk pola pembayaran digital yang konsisten dan berulang.

Dengan demikian, peningkatan penggunaan e-wallet harus dipahami sebagai proses komprehensif yang melibatkan aspek edukatif, struktural, dan pengalaman pengguna secara simultan. Temuan ini tidak hanya memiliki konsistensi teoritis, tetapi juga relevansi empiris yang kuat dalam menjelaskan dinamika perilaku pembayaran digital pada sektor usaha kuliner, serta memberikan kontribusi nyata bagi penguatan ekosistem keuangan digital pada UMKM secara lebih luas dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-wallet* pada konsumen *Coffe shop* Manakala Medan. Literasi keuangan berperan sebagai fondasi internal yang membentuk pemahaman, sikap, dan kepercayaan konsumen dalam menggunakan *e-wallet*, sedangkan inklusi keuangan berfungsi sebagai faktor eksternal yang menyediakan akses, kemudahan, serta rasa aman dalam melakukan transaksi digital. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan dalam mendorong penggunaan *e-wallet* secara berulang dan berkelanjutan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa dalam konteks *Coffe shop* Manakala Medan, inklusi keuangan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan literasi keuangan.

Karakteristik transaksi yang cepat, berulang, dan bernilai relatif kecil menyebabkan konsumen lebih memprioritaskan kemudahan akses dan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Temuan ini memperbarui pemahaman teoretis bahwa keberlanjutan penggunaan *e-wallet* tidak hanya ditentukan oleh penerimaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan finansial individu dan dukungan sistem keuangan yang inklusif sesuai dengan karakteristik lingkungan usaha. Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori dan hasil penelitian terdahulu, tetapi juga memberikan kontribusi empiris yang bersifat kontekstual dengan menempatkan perilaku penggunaan *e-wallet* dalam lingkungan usaha kuliner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan intensitas penggunaan *e-wallet* pada konsumen *Coffe shop* Manakala Medan memerlukan sinergi antara peningkatan literasi keuangan dan penguatan inklusi keuangan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dasar yang kuat bagi pengembangan strategi pembayaran digital yang lebih efektif, relevan, dan berkelanjutan pada sektor *coffe shop*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola *Coffe shop* Manakala Medan disarankan untuk terus mendukung penggunaan *e-wallet* dengan memastikan kemudahan akses, keamanan transaksi, serta ketersediaan berbagai pilihan pembayaran digital guna mendorong konsumen menggunakan *e-wallet* secara lebih intensif. Selain itu, penyedia layanan *e-wallet* diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen melalui penguatan sistem keamanan serta edukasi penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain dan memperluas objek penelitian agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi intensitas penggunaan *e-wallet*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, U., & Astuti, W. (n.d.). Peran Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Terhadap Penggunaan QRIS Di Kota Mataram. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 9(2). <https://doi.org/10.29408/jpek.v9i2.32200>.
- Demirgüç-Kunt, A., Martinez Peria, M. S., & Tressel, T. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank.
- Khofifah, S. & Kardiyem, K. (2024). *Intensitas Penggunaan E-wallet pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Perspektif Teori TAM dan UTAUT*. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 20(2), 62–78. <https://doi.org/10.21831/jep.v20i2.63121>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2024*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Parulian, R., Junianty, E., & Harianja, E. S. (2025). *Literasi keuangan yang mempengaruhi cashless payment usage terhadap inklusi keuangan di DKI Jakarta*. *Journal of Business Studies*. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Pratama, A. B., & Wicaksono, A. (2021). Pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap penggunaan dompet digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 145–156.
- Nurhidayati, N., & Fitria, A. (2020). Pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan dompet digital (*e-wallet*) pada masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 123–134.
- Ramadhani, S., Rahayu, A. P., Fitriani, D., Naibaho, A. W., & Thohir, R. (2025). Pengaruh Penggunaan *e-wallet* terhadap Pola Konsumsi Masyarakat Kota Medan di Era Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 3(4), 2318-2328.
- Sarma, M. (2012). *Index of Financial Inclusion A Measure of Financial Sector Inclusiveness*. Berlin Working Papers on Money, Finance, Trade and Development, Working Paper No. 07/2012. Berlin: Department of Economics, Free University of Berlin.
- Soegoto, H., Apsarini, F., & Supandi, A. (2023). *jrjm,+2.+Soegoto*. 17, No. 1, 20. *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*.
- Suryanto, T., & Nugroho, B. (2021). Digital financial inclusion in Indonesia: Opportunities and challenges. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 381–390. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0381>

- Umiyati, I., Putri, T. E., & Maya, N. (2021). *Social Influence, Usability, and Security on the Intensity of DANA E-wallet Use*. *Journal of Accounting for Sustainable Society (JASS)*, 3(1), 113–130.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the UTAUT. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Zhou, T. (2018). *Examining the Determinants of Mobile Payment Continuance Usage*. *Industrial Management & Data Systems*, 118(4), 1–20.