

PENGGUNAAN E-WALLET SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN: PELUANG DAN TANTANGAN

Yuan Swastika¹, Nisrina Hamid^{2*}, Inayah Abdillah Rabbani³

Universitas Muhammadiyah Kendari

*E-mail Penulis Korespondensi: nisrina.hamid@umkendari.ac.id

ABSTRAK

Kemudahan transaksi dalam E-Wallet menyediakan cara yang cepat, mudah, dan nyaman untuk melakukan transaksi. Pengguna dapat membayar barang dan jasa secara instan hanya dengan beberapa ketukan pada perangkat tanpa perlu uang tunai atau bahkan kartu kredit. E-Wallet sebagai bagian integral dari sistem pembayaran elektronik memberikan pemahaman yang kuat tentang dampak positif teknologi ini. Kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan E-Wallet menghilangkan kebutuhan untuk membawa uang tunai dan kartu fisik sehingga memberikan kemudahan dalam transaksi sehari-hari. Kemudahan dalam E-Wallet memungkinkan pengguna untuk menyimpan dana dalam berbagai mata uang dan mengaksesnya secara mudah dimana pun dan kapanpun. Dalam E-Wallet menyediakan tingkat keamanan dan privasi yang tinggi melalui fitur-fitur seperti otentikasi dua faktor, enkripsi data dan pementauan transaksi yang mencurigakan. Kepercayaan pengguna E-wallet mengenai keamanan data, otentikasi, kepatuhan regulasi, transparansi, kontrol pengguna, pelaporan kejadian keamanan dan edukasi pengguna. Pendekatan penelitian eksplanatori dengan menggunakan data primer dari kuesioner menunjukkan upaya serius dalam memahami fenomena yang ada. Analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda. Hasil dan pembahasan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kegunaan E-wallet, kemudahan, privasi dan keamanan serta kepercayaan terhadap perilaku pengguna. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yaitu menambahkan variabel biaya dalam penelitian, menunjukkan kesadaran terhadap aspek lain yang mungkin mempengaruhi perilaku pengguna dalam konteks E-Wallet.

Kata kunci: Kegunaan E-Wallet, Keamanan dan Privasi, Kemudahan, Kepercayaan dan Perilaku Pengguna

ABSTRACT

Ease of transactions in E-Wallet provides a fast, easy and comfortable way to make transactions. Users can pay for goods and services instantly with just a few taps on the device without the need for cash or even a credit card. E-Wallet as an integral part of the electronic payment system provides a strong understanding of the positive impact of this technology. The ease and convenience of using E-Wallet eliminates the need to carry cash and physical cards, thereby providing convenience in daily transactions. The convenience of E-Wallet allows users to store funds in various currencies and access them easily anywhere and anytime. In E-Wallet provides a high level of security and privacy through features such as two-factor authentication, data encryption and suspicious transaction monitoring. E-wallet users' trust regarding data security, authentication, regulatory compliance, transparency, user control, security event reporting and user education. An explanatory research approach using primary data from questionnaires shows a serious effort in understanding existing phenomena. Data analysis using Multiple Linear Regression. The results and discussion are that there is a positive and significant influence between E-wallet usability, convenience, privacy and security as well as

trust on user behavior. Recommendations for further research are adding cost variables to the research, showing awareness of other aspects that might influence user behavior in the E-Wallet context.

Keywords: E-Wallet Usability, Security and Privacy, Convenience, Trust and User Behavior

diterima	21 Januari 2024	direview	13 April 2024	diterbitkan	30 April 2024
----------	-----------------	----------	---------------	-------------	---------------

I. PENDAHULUAN

Di era 4.0 saat ini penggunaan financial teknologi sangat berkembang pesat terutama dalam sistem pembayaran elektronik. Salah satu penemuan di abad 21 adalah dompet digital atau biasa dikenal dengan E-Wallet. E-Wallet adalah cara yang cepat, mudah, dan aman untuk melakukan transaksi secara online. Dengan menggunakan teknologi yang canggih, E-wallet memberikan cara untuk mengirim, menerima, dan menyimpan uang baik debet maupun kredit. Digital Wallet (2019). Dengan adanya E-wallet, orang-orang dapat membuat pembayaran dengan mudah kapan pun dan di mana pun. Meskipun E-wallet menawarkan banyak keuntungan, perilaku pengguna juga dapat mempengaruhi penggunaan E-wallet. Perilaku yang secara khusus mempengaruhi penggunaan E-wallet adalah keinginan orang untuk menjaga privasi. Penggunaan E-wallet memerlukan mereka untuk memasukkan informasi pribadi ke dalam sistem, yang dapat membuat mereka merasa tidak nyaman. Sebagai hasilnya, banyak orang mungkin kurang tertarik untuk menggunakan E-wallet.

Penggunaan e-wallet menawarkan transaksi skala kecil yang sangat mudah dioperasikan. Barry & Muhammad Tahir (2018) Sistem pembayaran berbasis seluler banyak digunakan untuk transaksi dan pembayaran dilakukan melalui penggunaan aplikasi seluler karena konsumen menganggap metode ini menguntungkan Haque et al (2020) Pembayaran menggunakan e-wallet

tidak hanya memberikan tingkat kemudahan dan kecepatan tetapi juga memberikan rasa nyaman dan rasa aman dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun Taufan & Trisno, (2019) Kemudian, ada orang yang mungkin kurang mendukung teknologi baru. Orang-orang ini mungkin kurang tertarik untuk menggunakan E-wallet karena takut menggunakan teknologi yang baru dan tidak dikenal. Mereka mungkin juga tidak yakin tentang keamanan dan privasi data yang disimpan di dalam sistem. Selain itu, orang-orang mungkin juga kurang tertarik untuk menggunakan E-wallet karena mereka tidak tahu cara menggunakan. Tanpa pengetahuan yang cukup tentang cara menggunakan e-wallet, orang-orang mungkin kurang yakin tentang keamanan dan efisiensi dari sistem. Akhirnya, orang-orang mungkin juga kurang tertarik untuk menggunakan E-wallet karena mereka tidak memiliki akses ke infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk menggunakan E-wallet. Beberapa mungkin tidak memiliki akses ke internet atau perangkat keras yang diperlukan untuk menggunakan E-wallet. Banyak faktor perilaku yang dapat mempengaruhi penggunaan E-wallet. Ini termasuk keinginan untuk menjaga privasi, rasa takut terhadap teknologi baru, kurangnya pengetahuan tentang cara menggunakan E-wallet, dan kurangnya akses ke infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk menggunakan E-wallet. Dengan menyadari dan memahami bagaimana perilaku dapat mempengaruhi penggunaan E-wallet, pengelola E-

wallet dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan penerimaan E-wallet.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi memfasilitasi dengan memberikan yang berbeda tentang karakteristik sistem pembayaran. Karena meningkatnya jumlah sistem E-payment, konsumen sedang beralih dari berbasis uang tunai ke tanpa uang tunai, namun mengubah ekonomi nontunai itu sulit, dan ada praktik perdagangan berbasis uang tunai masih dipadatkan dengan kuat Yaokumah et al (2017) Namun pertumbuhan E-wallet di Indonesia terutama disebabkan oleh beberapa fakta salah satunya adalah perputaran uang tunai yang mudah, kemudahan penggunaan, peningkatan keamanan, dan penghematan biaya Barry & Muhammad Tahir (2018) Dengan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah 1.apakah kegunaan E-wallet berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna, 2. apakah kemudahan berpengaruh positif terhadap kegunaan E-wallet, 3.apakah privasi dan keamanan berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna, 4. apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna. State of the art dan kebaruan

E-wallet adalah alat pembayaran yang sangat populer di zaman modern. E-wallet merupakan alat pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna untuk membayar beragam produk dan jasa secara online. E-Wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat, mudah, dan aman. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan E-Wallet telah mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh berbagai manfaat yang ditawarkan oleh E-Wallet. Beberapa di antaranya adalah kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan. Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan Swastika, (2023)

Sadi & Noordin (2021), Min Tun, (2020) dengan hasil penelitian yaitu E-Wallet tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap belanja online. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karim et al (2020) Salloum et al (2019) (Wong & Mo, 2019) menggunakan lima variabel yaitu pengguna E-wallet, kegunaan E-wallet, kenyamanan, privasi dan keamanan, serta perilaku penggunaan E-wallet. Dengan Future research dari penelitian terdahulu yaitu menambahkan kepercayaan dan biaya. Sedangkan kebaruan dalam penelitian saya yaitu saya menambahkan variabel kepercayaan dan berdasarkan gender, pendidikan, usia, dan tempat tinggal (daerah pesisir).

II. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan merupakan penelitian eksplanatori yang coba menjelaskan penggunaan E-Wallet sebagai alat pembayaran; Peluang dan Tantangan. Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data atau fakta yang dapat diukur secara numerik. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang suatu topik dengan menggunakan teknik statistik, seperti survei, analisis kuantitatif, dan analisis regresi. Penelitian Eksplanatori adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui survei atau tes, dan tujuannya adalah untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi suatu fenomena. Dengan menggunakan analisis statistik, peneliti dapat menentukan faktor-faktor yang berbeda dan berapa kontribusi masing-masing terhadap fenomena yang diamati.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk Kota Kendari berjumlah 2.749.010. Populasi ini akan menjadi sampel yang digunakan untuk melakukan penelitian. Peneliti dapat mengumpulkan data dari populasi ini untuk mengetahui apa yang mempengaruhi penduduk Kota Kendari dalam mengambil keputusan atau apa yang mempengaruhi perilaku mereka. Peneliti juga dapat menganalisis data untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan, preferensi, dan perilaku penduduk Kota Kendari. Dengan menggunakan data-data ini, peneliti dapat memberikan rekomendasi strategi yang berguna bagi pemerintah Kota Kendari dan masyarakatnya. Sampelnya adalah pengguna E-Wallet di Kota Kendari. Sampel E-Wallet di Kota Kendari adalah sekelompok pengguna E-Wallet di Kota Kendari yang dipilih secara acak yang mewakili populasi pengguna E-Wallet di kota tersebut. Sampel ini akan digunakan untuk mengevaluasi preferensi dan perilaku pengguna E-Wallet di Kota Kendari. Pengguna E-Wallet dapat berasal dari berbagai kelompok usia, jeniskelamin, dan tingkat pendidikan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih benar-benar mewakili populasi pengguna E-Wallet di Kota Kendari. Sampel dapat diambil secara acak dari daftar pengguna E-Wallet di Kota Kendari atau dari kuesioner yang disebarluaskan untuk mengumpulkan data.

Data dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah Pembayaran: Data ini mencakup data tentang jumlah uang yang dibayarkan oleh pengguna E-Wallet dan jenis transaksi yang dilakukan. Ini termasuk jenis mata uang yang digunakan, kapan transaksi terjadi, dan berapa banyak uang yang dibayarkan. Pembelian dan penggunaan: Data ini mencakup data

tentang jenis produk yang dibeli menggunakan E-Wallet, berapa banyak yang dibeli, berapa banyak yang digunakan, dan kapan pembelian dan penggunaan terjadi. Penggunaan aplikasi: Data ini mencakup data tentang berapa sering aplikasi E-Wallet digunakan, berapa lama penggunaan berlangsung, dan seberapa banyak fungsi aplikasi yang digunakan. Aktivitas pengguna: Data ini mencakup data tentang bagaimana pengguna menggunakan aplikasi E-Wallet, termasuk akses layanan, konten, dan lainnya. Sumber datanya adalah data yang dihasilkan oleh aplikasi E-Wallet sendiri, seperti data transaksi, penggunaan aplikasi, dan aktivitas pengguna.

Data juga dapat berasal dari sumber eksternal, seperti survei, data pasar, dan laporan industri. Dalam metode penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu kegunaan E-wallet, kemudahan, keamanan dan privasi, kepercayaan serta perilaku pengguna dalam menggunakan E-wallet. Penelitian ini dilakukan untuk melihat perilaku di kalangan dewasa muda mengenai niat untuk menggunakan dompet elektronik. Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan niat perilaku digunakan sebelumnya untuk menentukan perilaku pengguna yang sebenarnya. Karena privasi dan keamanan menjadi perhatian utama di antara generasi muda untuk menggunakan teknologi digital, penelitian ini menggunakan variabel privasi dan keamanan untuk memeriksa efek pada perubahan perilaku. Privasi dan keamanan adalah salah satu dimensi prasyarat yang harus ditekankan oleh penyedia e-wallet untuk menciptakan niat positif di antara konsumen. Tanpa perlindungan privasi dan keamanan yang tepat, pelanggan akan berhati-hati dalam menggunakan e-wallet teknologi.

Kuesioner ini dirumuskan

berdasarkan teori TAM. Item dari setiap variabel sedikit dimodifikasi untuk menyesuaikan dengan penelitian saat ini yang diukur dengan skala likert yaitu 1=sangat tidak setuju, 5=sangat setuju untuk menyatakan pernyataan. Kuesioner dibagikan kepada pengguna E- Wallet diseluruh kota kendari. Kuesioner selanjutnya dimodifikasi untuk meningkatkan kejelasan dan pemahaman berdasarkan komentar dan umpan balik yang diterima dari responden.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif: Ini adalah teknik untuk menggambarkan data dan mengidentifikasi pola dan tren yang ada di dalamnya. suatu teknik yang digunakan untuk menganalisis data secara sistematis untuk menggambarkan karakteristik data. Teknik ini biasanya digunakan untuk mengidentifikasi pola, mengetahui hubungan antara variabel, dan mengukur kesamaan dan perbedaan dalam data. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, termasuk rata-rata, varian, tingkat korelasi, dan korelasi sederhana. Teknik ini dapat juga digunakan untuk memvisualisasikan data dengan menggunakan grafik, histogram, dan pola. Dengan menggunakan teknik ini, Anda dapat mengidentifikasi pola, mengetahui hubungan antar variabel, dan mengukur kesamaan dan perbedaan dalam data. Metode ini dapat digunakan untuk mempelajari perilaku yang mempengaruhi penggunaan e-wallet adalah Analisis Regresi linear berganda:

Ini adalah teknik yang dapat digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel yang berbeda dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda.

Metode ini dapat digunakan untuk menentukan hubungan antara perilaku dan penggunaan e-wallet.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan peneliti valid atau reliable maka dilakukan uji terlebih dahulu, uji kuesioner dilakukan kepada 100 responden pengguna E-Wallet di daerah pesisir dan pinggiran Kota Kendari. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 25.

Diperoleh hasil uji validitas terhadap item-item pertanyaan mengenai variable independent terhadap variable dependen. Yang terdiri dari kegunaan E-wallet (X1), keamanan dan privasi (X2), kemudahan bertransaksi (X3) dan Kepercayaan (X4) terhadap perilaku pengguna (Y).

Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan diperoleh responden yang telah memenuhi syarat sebanyak 100 responden selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk mengklasifikasikan data responden. Hasil tabulasi data diperoleh data responden sebagai berikut:

Tabel 1. Statistika Deskripsi Responden

uraian	kelompok Laki-laki/perempuan	frekuensi	Presentasi
			36%/64%
1. Jenis kelamin	17-25 tahun	0	0%
	26-35 tahun	85	85%
	36-50 tahun	15	15%
2. Pendidikan	umur		
	SMA	3	3%
	S1	40	40%
3. domisili	S2	57	57%
	Pinggiran	75	75%
	pesisir	25	25%

Sumber: Data Diolah (2023)

Tabel 2. Nilai R Square

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.921 ^a	.849	.842	2.41050	1.273

a. Predictors: (Constant), x4, x1, x2, x3

b. Dependent Variable: y

Dari hasil pengolahan data diatas dapat menunjukan bahwa Nilai R sebesar 0.921 dan dijelaskan besarnya presentasi pengaruh variable bebas terhadap variabelterikat ini menunjukkan sejauh mana variabel independen (x1, x2, x3, x4) dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen (y). dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi dengan nilai R Square sebesar 0.849 artinya bahwa sekitar 84.9% yang artinya bahwa kegunaan E-wallet, keamanan privasi, kemudahan dan kepercayaan terhadap variable terikat

yaitu perilaku pengguna adalah sebesar 84,9%, sedangkan sisanya 15,1 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variable X. Adjusted R Square - Ini adalah versi penyesuaian dari R Square yang mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model dan jumlah pengamatan dalam sampel. Nilainya adalah 0.842, yang masih merupakan ukuran yang baik untuk sejauh mana model ini menjelaskan variabilitas dalam y.

Tabel 3. Anova

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F
1	Regression	3099.04	4	774.76	133.338
	Residual	551.99	95	5.81	
	Total	3651.04	99		

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x1, x2, x3

Pada tabel diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variable kegunaan E-wallet (X1), keamanan dan privasi (X2), kemudahan bertransaksi (X3) dan Kepercayaan (X4) terhadap perilaku

pengguna (Y). Dari output tersebut terlihat bahwa F hitung = 133,338 dengan tingkat signifikansi/probabilitas $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable perilaku pengguna.

Tabel 4. Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standarized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Zero-order Correlations	Partia
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound		
1	(Consta nt)	-,420	2,072	-,203	,840	-4,533	3,693		
	x1	7,314	,394	,810	18,566	,000	6,532	8,096	,736 ,88
	x2	1,396	,221	,271	6,330	,000	,958	1,833	,514 ,54
	x3	-,654	,227	-,129	-2,878	,005	-1,105	-,203	-,024 ,-,28
	x4	2,594	,331	,358	7,848	,000	1,938	3,251	,308 ,62

a. Dependent Variable: y

Pada tabel coefficients pada kolom B contant 0,420. Sedang nilai kegunaan E-wallet (X1) = 73,14, keamanan dan privasi (X2) =13,96, kemudahan bertransaksi (X3) = -6,54 dan Kepercayaan (X4) =25,94.

$$Y=a+bX \text{ atau } 0,420+7,314x+1,396x-0,654x+2,594x$$

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai konstan positif sebesar 0,420 menunjukkan pengaruh positif variable bebas (kegunaan E-Wallet, keamanan dan privasi dan kepercayaan). Bila variable bebas naik atau berpengaruh dalam satu satuan maka variable perilaku pengguna akan naik atau terpenuhi.

Koefisien regresi X1, X2, dan X4 menyatakan bahwa kegunaan E-Wallet, keamanan dan privasi dan kepercayaan naik maka perilaku pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 73,14%, 13,96% dan 25,94%. Sedangkan pada X3 semakin turun kemudahan maka perilaku pengguna semakin naik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda yang bertujuanuntuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen yang terdiri dari kegunaan E-Wallet, keamanan dan privasi, kemudahan, dan kepercayaan terhadap variabel dependen yaitu perilaku pengguna.

Berdasarkan hasil analisis linear berganda didapatkan persamaan linear pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y=a+bX \text{ atau } 0,420+7,314x+1,396x-0,654x+2,594x+e$$

Dari analisis linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut :

- Semakin besar variable kegunaan E-Wallet maka semakin besar pula perilaku pengguna
- Semakin besar daya tarik variable keamanan dan privasi maka semakin besar pula perilaku pengguna
- Semakin rendah akses kemudahan maka semakin rendah pula perilaku pengguna
- Semakin besar kepercayaan maka semakin besar pula perilaku pengguna.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh kegunaan penelitian terhadap perilaku pengguna. E-Wallet membuat pengelolaan keuangan menjadi lebih mudah dan transparan bagi pengguna. Mereka dapat dengan mudah melacak pengeluaran mereka, memantau saldo, dan mengatur anggaran secara lebih efisien. Hal ini dapat mendorong perilaku pengguna yang lebih disiplin dalam mengelola keuangan pribadi mereka. Dengan mengurangi ketergantungan pada uang tunai, penggunaan E-Wallet dapat mengubah perilaku pengguna dalam hal membawa uang tunai atau melakukan transaksi tunai. Ini dapat mempengaruhi kebiasaan pengguna untuk lebih memilih pembayaran elektronik daripada menggunakan uang tunai dalam transaksi sehari-hari. Penggunaan E-Wallet juga dapat mendorong pengguna untuk lebih aktif dalam konsumsi digital, seperti pembelian online, pembayaran tagihan secara online, atau berlangganan layanan digital. Hal ini dapat mengubah perilaku pengguna menjadi lebih terbiasa dengan ekosistem digital dan kurang bergantung pada pembelian fisik di toko. Banyak penyedia layanan E-Wallet menawarkan insentif, diskon, atau cashback kepada pengguna sebagai bentuk promosi. Hal ini dapat mengubah perilaku pengguna dengan mendorong mereka untuk menggunakan E-Wallet secara lebih aktif dan untuk memilih merchant atau layanan yang menawarkan insentif tersebut. Penggunaan E-Wallet dapat membuka pintu bagi adopsi teknologi lainnya, seperti pembayaran menggunakan QR code atau teknologi NFC (Near Field Communication). Ini dapat mengubah perilaku pengguna dengan membuat mereka lebih terbuka terhadap inovasi teknologi

dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

2. Pengaruh kemudahan terhadap kegunaan E-Wallet. E-Wallet membuat pembayaran menjadi lebih mudah diakses bagi banyak orang. Tidak lagi diperlukan pembawaan uang tunai atau kartu fisik, cukup dengan memiliki ponsel pintar dan akses internet, seseorang dapat dengan mudah mengakses layanan E-Wallet dan melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun. E-Wallet menyediakan cara pembayaran yang cepat dan mudah. Hanya dengan beberapa ketukan pada layar ponsel, pembayaran dapat dilakukan dalam hitungan detik, tanpa perlu menunggu antrian atau melakukan proses autentikasi yang rumit. E-Wallet memberikan fleksibilitas dalam melakukan berbagai jenis transaksi, mulai dari pembayaran di toko fisik, pembelian online, transfer uang antar pengguna, hingga pembayaran tagihan. Hal ini membuat pengguna dapat menggunakan E-Wallet untuk berbagai kebutuhan keuangan mereka. Dengan menggunakan E-Wallet, pengguna dapat mengurangi risiko keamanan yang terkait dengan membawa uang tunai atau kartu kredit fisik. Data sensitif seperti nomor kartu kredit tidak perlu diungkapkan setiap kali transaksi dilakukan, sehingga mengurangi risiko pencurian identitas atau penipuan. Banyak penyedia layanan E-Wallet menawarkan fitur tambahan seperti penawaran khusus, cashback, atau reward loyalty kepada pengguna mereka. Hal ini memberikan nilai tambah bagi pengguna dan mendorong mereka untuk menggunakan E-Wallet secara aktif. Kemudahan yang ditawarkan oleh E-Wallet mendorong inovasi berkelanjutan dalam pengembangan layanan keuangan digital. Penyedia

layanan terus mencari cara untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperkenalkan fitur-fitur baru dan meningkatkan fungsionalitas platform mereka.

3. Pengaruh keamanan dan privasi terhadap perilaku pengguna. Dengan privasi dan keamanan yang dijamin, pengguna cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan E-Wallet secara aktif. Dengan penggunaan E-Wallet, risiko kehilangan uang atau informasi pribadi dapat dikurangi secara signifikan. Hal ini dapat mengubah perilaku pengguna dengan membuat mereka lebih berani dalam melakukan transaksi online atau di lingkungan fisik. Dengan pemahaman bahwa privasi dan keamanan dijaga dengan baik, pengguna mungkin cenderung lebih nyaman untuk menggunakan E-Wallet dalam pembelian barang dan jasa yang lebih sensitif secara finansial. Hal ini dapat mengubah perilaku pengeluaran dengan membuat mereka lebih cenderung untuk melakukan pembelian yang lebih besar atau lebih sering. Privasi dan keamanan yang diutamakan dalam E-Wallet dapat meningkatkan kesadaran pengguna tentang pentingnya melindungi informasi pribadi mereka secara umum. Hal ini dapat mengubah perilaku pengguna dengan membuat mereka lebih waspada terhadap praktik-praktik yang dapat mengancam privasi mereka di berbagai platform digital. Pengguna yang merasa bahwa privasi dan keamanan mereka dijaga dengan baik mungkin lebih cenderung untuk terlibat dengan platform E-Wallet tersebut, baik melalui penggunaan layanan tambahan atau partisipasi dalam program loyalitas. Hal ini dapat mengubah perilaku pengguna dengan membuat mereka lebih loyal

terhadap platform tersebut.

4. Pengaruh kepercayaan terhadap perilaku pengguna. Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan keandalan E-Wallet dapat memotivasi pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan platform tersebut. Ketika pengguna merasa yakin bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka akan dilindungi dengan baik, mereka akan lebih cenderung untuk mencoba dan menggunakan layanan E-Wallet. Pengguna yang percaya pada E-Wallet akan cenderung menggunakan platform tersebut secara lebih aktif. Mereka mungkin lebih sering melakukan transaksi, mengirim atau menerima uang, atau menggunakan fitur-fitur tambahan yang disediakan oleh E-Wallet. Kepercayaan yang tinggi dapat membentuk dasar untuk loyalitas pengguna terhadap platform E-Wallet. Pengguna yang merasa puas dengan pengalaman mereka dan percaya bahwa E-Wallet tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan platform tersebut dalam jangka waktu yang lebih lama. Kepercayaan yang tinggi juga dapat memengaruhi perilaku pengguna dalam hal penambahan dana ke dalam E-Wallet. Pengguna yang percaya pada keamanan dan keandalan platform cenderung lebih nyaman untuk menyimpan jumlah dana yang lebih besar dalam E-Wallet mereka, serta melakukan penambahan dana secara berkala. Pengguna yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap E-Wallet cenderung lebih mungkin merekomendasikan platform tersebut kepada orang lain. Rekomendasi dari pengguna yang puas dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi perilaku pengguna baru untuk mencoba dan menggunakan E-

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan 1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kegunaan E-Wallet terhadap perilaku pengguna. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan terhadap kegunaan E-Wallet. 3.Terdapat pengaruh positif dan signifikant antara privasi dan keamanan terhadap perilaku pengguna. 4. terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap perilaku pengguna.

Sementara pengaruh secara simultan menunjukkan bahwa perilaku pengguna di pengaruhi oleh kegunaan E-Wallet, keamanan dan privasi, kemudahan dan kepercayaan dengan nilai signifikan di bawah 5 %. Saran untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat judul yang sama dapat mengambil faktor-faktor lain yang belum diteliti contohnya menambahkan variable biaya. Serta memperluas pengambilan data. dimana saya mengambil data di sekitar daerah pesisir dan pinggiran kota Kendari disebabkan keterbatasan biaya dan waktu pengambilan data, dapat diperluas menjadi perkabupaten. Karena wilayah provinsi Sulawesi Tenggara hanya memiliki 2 Kota digital yaitu Kota Kendari dan Bau-bau. Selebihnya itu 15 Kabupaten salah satunya Kabupaten Konawe Kepulauan dan kabupaten-kabupaten lain masih kesulitan infrastruktur untuk jaringan internet dan rendahnya SDM.

V. DAFTAR PUSTAKA

Barry, M., & Muhammad Tahir, J. (2018). Factors Influencing the Use of M-commerce: An Extended Technology Acceptance Model Perspective. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 26(1), 157–183.

- Haque, A., Ulfy, M. A., & Hossain, A. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *Journal of International Business and Management*, April. <https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21>
- Karim, M., Haque, A., Ulfy, M. A., Hossain, A., & Anis, Z. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *International Journal of Business and Management*, 3, 1–12. <https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21>
- Min Tun, P. (2020). An Investigation of Factors Influencing Intention to Use Mobile Wallets of Mobile Financial Services Providers in Myanmar. *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 13, 129–144. <https://doi.org/10.12695/ajtm.2020.13.2.3>
- Sadi, A. H. M. S., & Noordin, M. (2021). *Factors influencing the adoption of M-commerce: An exploratory Analysis*.
- Salloum, S., Al-Emran, M., Khalaf, R., Habes, M., & Shaalan, K. (2019). An Innovative Study of E-Payment Systems Adoption in Higher Education: Theoretical Constructs and Empirical Analysis. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 13, 68–83. <https://doi.org/10.3991/ijim.v13i06.9875>
- Swastika, Y. (2023). PENGARUH E-WALLET DAN GAYA KONSUMTIF TERHADAP BELANJA ONLINE. *ATTARIIZ : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(01 SE-), 12–21. <https://doi.org/10.62668/attariiz.v2i01.508>
- Taufan, A., & Trisno, R. (2019).

Derivatif : Jurnal Manajemen

Vol. 18 No. 1 April 2024

(ISSN Cetak 1978-6573) (ISSN Online 2477-300X)

*Analysis of Factors That Affect
Intention to Use e-Wallet through
the Technology Acceptance Model
Approach (Case Study: GO-PAY).
<https://doi.org/10.21275/ART2020219>*

Wong, W., & Mo, W. (2019). A Study of Consumer Intention of Mobile Payment in Hong Kong, Based on Perceived Risk, Perceived Trust, Perceived Security and Technological Acceptance Model. *Journal of Advanced Management Science*, 33–38. <https://doi.org/10.18178/joams.7.2.33-38>

Yaokumah, W., Kumah, P., & Okai, E. (2017). Demographic Influences on E-Payment Services. *International Journal of E-Business Research*, 13, 43–63. <https://doi.org/10.4018/IJEBR.20170103>