

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN
PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP PENGGUNA E-WALLET
PADA MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG**

Rudika Harminingtyas¹⁾, Th.Susetyarsi²⁾

⁽¹⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara Semarang, ⁽²⁾ STIE Semarang
rudikaharminingtyas@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived benefits, perceived convenience, and perceived security on the decision to use e-wallets among people in the city of Semarang. The population in this study are people in the city of Semarang who use the e-wallet application as a transaction tool. The sampling technique used in this study used a snowball and obtained 90 respondents. Data collection method with questionnaires distributed online. The analytical tool in this study is multiple linear regression analysis. The results show that perceived benefits, perceived convenience, and perceived security have a positive and significant effect on the decision to use e-wallet in the people of Semarang City. The perceived security variable has a dominant influence on the decision to use e-wallet. Security is indeed the most important in the decision to use an e-wallet because someone feels safe and protected.

Keywords: *Perceived Benefit, Perceived Convenience, Perceived Security, E-Wallet*

1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi semakin maju mendorong aktifitas masyarakat dalam meningkatkan kebutuhan akan barang dan jasa. Dengan berjalannya waktu perkembangan teknologi memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian dengan sistem pembayaran transaksi tunai menjadi non tunai, semakin berkembangnya teknologi menjadikan jumlah konsumen semakin meningkat sehingga teknologi menjadi bagian penting dari sistem fitur pembayaran non tunai, dan tidak dapat di sangka kebutuhan dan gaya hidup masyarakat dapat menjadikan tujuan di dalam ekonomi digital dalam menggunakan elektronik e-wallet.

E-wallet yaitu aplikasi atau fitur layanan yang di kembangkan bank untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi atau pembayaran non tunai, dengan adanya layanan e-wallet uang tunai akan berkurang serta akan menciptakan kesadaran masyarakat dalam meningkatkan pembayaran tunai menjadi uang non tunai. Salah satu jenis e-wallet bermacam-macam seperti Ovo, Go-Pay, Dana, LinkAja, yang dapat di unduh secara gratis di Google Play Store dan App Store dengan memberikan layanan transaksi secara online yang dapat menggunakan tanpa membawa uang cash yang banyak dan tidak mempertebal dompet sehingga dalam melakukan transaksi jual beli lebih aman, cukup dengan menunjukan aplikasi e-wallet yang didalamnya terdapat saldo maupun point yang memberikan manfaat bagi pengguna, e-wallet saat ini belum merata sehingga dengan adanya layanan pembayaran e-wallet dapat membangun kesadaran penggunaan Utami (2019).

Berdasarkan data yang diberikan oleh Bank Indonesia (BI), terdapat 38 e-wallet yang telah mendapatkan lisensi resmi. Seiring dengan menjamurnya uang elektronik, transaksi e-wallet di Indonesia mencapai USD 1,5 miliar setara dengan Rp 21 triliun (1 USD = 14.222) Kemungkinan akan terus meningkat menjadi Rp 355 triliun pada 2023. aplikasi e-wallet dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh pemain lokal yaitu Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, dan

Jenius.

Bank menilai penggunaan e-wallet lebih efisien dan praktis sehingga jenis pembayaran e-wallet saat ini dapat mendorong Bank Indonesia untuk bekerja sama antar bank dengan instansi terkait pembayaran non tunai yang bertujuan untuk mengurangi transaksi pembayaran tunai pada masyarakat untuk mengurangi peredaran uang tunai di Indonesia dan menciptakan *less cash society*. Selain mudah dalam mengisi ulang saldo di bank, bank juga memudahkan dalam menyediakan top up menggunakan ATM, *Mobile Banking*, Internet Banking, dan ATM Bersama. Dari segi inilah bank mampu menekankan anggaran yang dikeluarkan setiap tahunnya untuk mencetak uang, dan meningkatkan inovasi dalam melayani nasabahnya dan memberikan keamanan bagi pengguna.

Meskipun dengan menggunakan e-wallet efisien dan praktis tetapi berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan Prakosa & Winka (2020) mengatakan bahwa banyaknya generasi milenial yang menggunakan e-wallet tetapi masih banyak juga generasi milenial yang menggunakan uang cash dalam pembayaran barang maupun jasanya. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman manfaat dan kemudahan sehingga kepercayaan terhadap pembayaran e-wallet belum sesuai dengan tujuan yang mengatakan bahwa transaksi e-wallet memudahkan dan memberikan keamanan bagi pengguna. Sehingga dalam penelitian ini saya akan membahas keputusan penggunaan e-wallet pada masyarakat Kota Semarang, dengan variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan.

Persepsi kemudahan merupakan tingkat dimana penggunaan teknologi dapat dipahami oleh seseorang (Bayu & Dewa, 2019). Dalam menggunakan e-wallet kemudahan menunjukkan hal yang harus diperhatikan di dalam suatu perusahaan, karena memberikan minat pengguna dalam memenuhi kebutuhannya. Persepsi manfaat juga penting dalam konsumen menggunakan e-wallet, sebab konsumen merasakan manfaat dari aplikasi e-wallet sehingga akan lebih sering menggunakan dalam bertransaksi, menurut jogiyanto dalam Ahmad & Pambudi (2013) yang dimaksud dengan persepsi manfaat adalah seseorang percaya bahwa sejauh mana kinerja meningkatkan pekerjaan dengan menggunakan suatu teknologi tertentu. Persepsi keamanan pengguna juga berperan penting, pada penelitian Afghani & Yulianti (2017) persepsi keamanan merupakan suatu perlindungan dimana seseorang merasa terjaga dari timbulnya ancaman – ancaman dari suatu aset informasi. Dengan adanya tindakan kejahatan akan memberikan dampak ketidakpercayaan bagi pengguna terhadap layanan e-wallet, sehingga suatu bank harus memberikan keamanannya yang praktis tidak membahayakan pengguna dalam membawa uang cash. Dapat dikatakan e-wallet mempermudah, bermanfaat dan dapat dipercaya keamanannya dengan baik bila mengkonsumsi terus menerus pada e-wallet. Pada penelitian dari Haidari & Tileng (2018) menyatakan variabel trust dan perceived risk berpengaruh positif secara parsial terhadap intensitas pengguna Go-pay, sedangkan didapati bahwa variabel Perceived Risk tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap intensitas pengguna Go-pay. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada masyarakat di Kota Semarang baik secara parsial maupun secara simultan.

2. METODE PENELITIAN

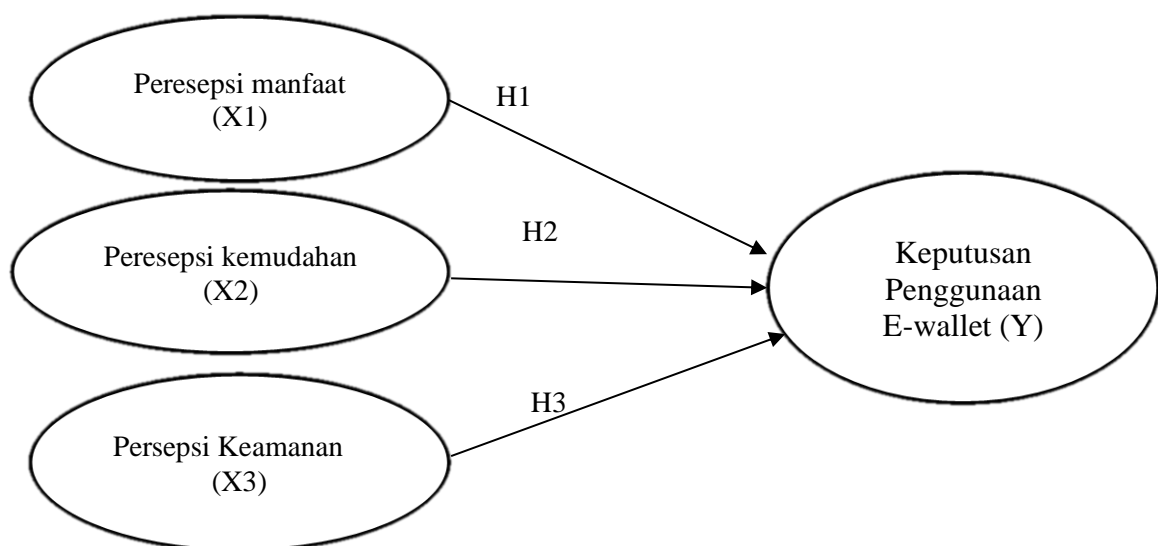
Metode dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan. Menurut Thompson (2009) analisis deskriptif diperlukan untuk memaparkan gambaran umum dari data statistik seperti mendeskripsikan data penelitian melalui nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata serta nilai standar deviasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Semarang. Dan sampel penelitian 90 orang Teknik pengambilan sampel dengan snowball dan menggunakan rumus solvin dalam pengambilan sampelnya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari para responden melalui google form. Selain itu, peneliti juga menggunakan data sekunder melalui literatur yang meliputi buku dan jurnal penelitian terdahulu untuk mencari landasan teori yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan media kuesioner. Peneliti membuat kuesioner penelitian yang

terdiri dalam empat bagian utama yaitu bagian pendahuluan, bagian penyaringan, bagian pertanyaan profil dan demografi responden serta bagian pertanyaan kuisisioner. Pembuatan dan penyebaran kuisisioner dilakukan secara online menggunakan google form agar dapat diakses seraya mudah diseluruh wilayah yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Selain itu, alat ukur yang digunakan dalam kuisisioner penelitian ini adalah skala likert dengan rentang nilai 1-5 (Sugiyono, 2016). Lebih lanjut mengenai pengukuran skala likert dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Skala Likert

Pertanyaan	Skor Untuk Pertanyaan
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Tidak Setuju	4
Sangat tidak Setuju	5

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Definisi operasional variable dalam penelitian ini, persepsi manfaat adalah persepsi manfaat adalah dimana seseorang percaya sejauh mana kinerja dapat meningkatkan pekerjaan dengan menggunakan teknologi. Persepsi Kemudahan adalah terbebasnya suatu usaha yang dapat diukur apabila sejauh mana seseorang menggunakan teknologi. Persepsi keamanan adalah seseorang percaya bahwa sistem teknologi dapat mencegah adanya penipuan di suatu sistem yang berdasarkan informasi, dimana informasinya tidak mempunyai maksud tujuan fisik. Pengambilan keputusan yang aktivitas seseorang secara langsung untuk memperoleh dan mempergunakan barang yang diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Ghozali (2018) uji validitas merupakan alat ukur untuk mendapatkan data yang valid. Sehingga, uji validitas sangat diperlukan untuk memperoleh hasil yang valid serta akurat. Dalam hal ini, Uji validitas akan sangat menentukan diterima atau tidaknya sebuah pernyataan. Selain itu, peneliti menggunakan uji validitas untuk mengkalkulasikan akurasi data yang telah

dikumpulkan. Ghozali (2018) meyakini bahwa Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan itu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$.

Tabel 1 Hasil regresi berganda

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t- hitung	Sig.	Kesimpulan
Persepsi Manfaat	0,106	3,654	0,000	Signifikan
Persepsi Kemudahan	0,191	3,994	0,000	Signifikan
Persepsi Keamanan	0,251	2,555	0,11	Signifikan
Konstanta = 13,467				
Adjusted R ² = 0,288				
F hitung = 29,835				
Sig. = 0,000				

Sumber: Data Primer 2022

Persamaan Regresi Berganda sbb :

$$\hat{Y} = 13,467 + 0,106X_1 + 0,191X_2 + 0,251X_3$$

Persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Pada penelitian sebelumnya, Haidari & Tileng (2018) juga telah melakukan penelitian dengan variabel yang sama, hasilnya penelitian mereka menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Persepsi manfaat terhadap Keputusan penggunaan e-wallet

Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan e-wallet Pada penelitian sebelumnya Bayu & Dewa (2019) yang hasilnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif antara persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan e-wallet.

Persepsi keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan e-wallet. Pada penelitian sebelumnya Kamil (2019) yang hasilnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif antara persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet.

Uji F berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi kurang dari 0,05 (sig $< 0,05$) berarti model regresi signifikan secara statistik. Nilai F hitung dari hasil pengujian adalah 29,835 dan memiliki signifikansinya 0,000. Nilai signifikansinya menunjukkan bahwa hasil tersebut kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan bersama-sama menunjukkan pengaruh yang positif terhadap Keputusan penggunaan E-Wallet.

Hasil dari pengujian yang dilakukan nilai R² dalam penelitian ini adalah sebesar 28,8%. Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan hasil dari pengujian tersebut adalah variabel Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan mampu menjelaskan mempengaruhi Keputusan Penggunaan E- Wallet sebesar 28,8 % dan 71,2 % lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Persepsi manfaat memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Ini artinya semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan seseorang maka

semakin tinggi keputusan penggunaan e-wallet. Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Ini artinya semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan seseorang maka semakin tinggi keputusan penggunaan e-wallet. Persepsi keamanan memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Ini artinya semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan seseorang maka semakin tinggi keputusan penggunaan e-wallet. Penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi jangkauan atau melakukan penelitian di wilayah lain dengan jumlah responden yang lebih banyak untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA.

- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking Di Bank Bri Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113. <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i1.898>
- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2013). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bayu, P. A., & Dewa, S. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Cita, C. S. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Go-pay pada Pelanggan Maupun Pengemudi Go-jek. *Akuntansi*, 19–20. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7989>
- Elsa, S., & Bulan, P. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-wallet dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo. *Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–9.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Universitas Diponegoro.
- Haidari, M. B., & Tileng, K. G. (2018). Analisa Faktor-Faktor Berpengaruh pada Penggunaan Go-Pay. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JUISI) Universitas Ciputra*, 04(01), 10–15.
- Indrianawati, E., & Soesatyo, Y. (2017). *Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Pengetahuan Ekonomi Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya*. 3, 214–226.
- Kamil, L. I. (2019). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Untuk Menggunakan Gopay*. Page 116.
- Marchelina, D., & Pratiwi, R. (2016). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan fitur layanan terhadap minat penggunaan e- money (studi kasus pada pengguna e-money kota Palembang). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 1–17.

- Musfiroh, F. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik Pada Masyarakat Kota Surakarta. *Society*.
- Nugroho, B. A. F. (2016). *Mekanisme Pemungutan Pajak Pertambahan Nilai untuk E-Commerce di Indonesia Menggunakan E-Wallet*.
- Prakosa, A., & Winka, D. J. (2020). Analisis faktor - faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Ulang E-Wallet pada Generasi Milenial di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Bisman*, 3.
- Putri, N. E., & Iskandar, D. (2017). Analisis Preferensi Konsumsi Dalam Penggunaan Social Messenger di Kota Bandung Tahun 2014 (Studi Kasus: Line, Kakaotalk, Wechat, Whatsapp). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(2), 110. <https://doi.org/10.25124/jmi.v14i2.356>
- Rondonuwu, M. (2013). Tingkat Pendidikan, Motivasi Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Nasabah Priority Banking Bank Sulut. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 257–264. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.1734>
- Sari, Ika. (2019). Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E-Money dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna e-money Flazz BCA di Bank BCA Syariah Semarang). *IAIN Salatiga*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Utami, M. C. (2019). *Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) Dalam Pemilihan E-wallet Untuk Mahasiswa*. 21, 3.
- <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4037468/daftar-e-wallet-terpopuler-di-indonesia-dana-raih-pengguna-aktif-terbanyak>