

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *E-Wallet*

Patrick Nehemiah Djatmiko¹, Sidharta Wijaya Halim², dan Chatarina Aprilia Hellyani³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Ma Chung
Jalan Villa Puncak Tidar N-01, Malang, Indonesia, 65151

Korespondensi: Sidharta Wijaya Halim (112110058@student.machung.ac.id)

Received: 24 Juli 2024 – *Revised:* 31 Agustus 2024 - *Accepted:* 05 Sept 2024 - *Published:* 10 Sept 2024

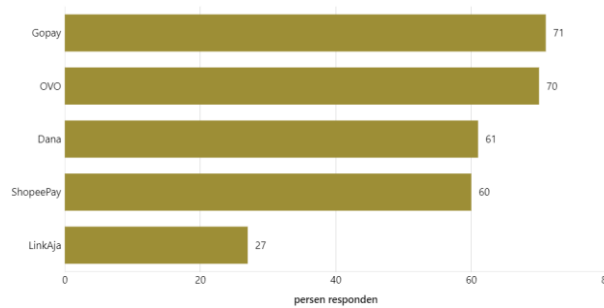
Abstrak. Jurnal ini membahas tentang Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *E-wallet*. Dalam era digital yang semakin berkembang, menggunakan *e-wallet* telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. *E-wallet* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi digital yang lebih cepat dan efisien. Namun, masih banyak pengguna yang tidak menggunakan *e-wallet* secara aktif, sehingga perlu ditemukan beberapa faktor yang dapat memengaruhi minat penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kemudahan penggunaan *e-wallet* memengaruhi minat penggunaan aplikasi *e-wallet*, serta bagaimana manfaat yang didapatkan dari penggunaan *e-wallet* memengaruhi minat penggunaan aplikasi tersebut. Studi ini membahas hubungan antara kemudahan penggunaan *e-wallet* dan manfaatnya terhadap keinginan untuk menggunakannya dalam era digital yang semakin berkembang. Kemudahan penggunaan *e-wallet* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa teknologi ini mudah dipakai dan tidak membutuhkan banyak usaha. Metode penelitian yang dipakai adalah studi literatur. Hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh dari kemudahan penggunaan dan manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *e-wallet*. Manfaat *e-wallet*, di sisi lain, didefinisikan sebagai kepercayaan pengguna bahwa teknologi ini dapat meningkatkan kinerja mereka. Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat *e-wallet* meningkatkan minat orang untuk menggunakannya. Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan dampak positif dan kontribusi pada pengembangan *e-wallet* yang lebih efektif dan efisien serta meningkatkan minat penggunaan di kalangan masyarakat.

Kata kunci: *e-wallet*, kemudahan penggunaan, manfaat, minat penggunaan, aplikasi *e-wallet*

Citation Format: Djatmiko, P.N., Wijaya Halim, S., & Hellyani, C.A. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi E-Wallet. *Prosiding SENAM 2024: Seminar Nasional Ekonomi & Bisnis Universitas Ma Chung*. 4, 264-270. Malang: Ma Chung Press.

PENDAHULUAN

Di era teknologi yang semakin berkembang ini, menggunakan *e-wallet* sudah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Pengguna dapat melakukan transaksi dengan *e-wallet* tanpa membawa uang tunai, dimana hal ini memudahkan dan mempercepat terjadinya proses pembayaran. Penulis akan membahas pengaruh kemudahan penggunaan *e-wallet* dan manfaat terhadap minat untuk menggunakannya.



Gambar 1. Distribusi penggunaan *e-money* pada masyarakat Indonesia
Sumber : (Ahdiat, 2023)

Berdasarkan gambar 1 yang dikutip dari databoks.katadata.co.id, minat penggunaan aplikasi *e-wallet* yang terbanyak adalah Gopay dan OVO. Data tersebut menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang telah menggunakan aplikasi *e-wallet* untuk proses transaksi di Indonesia (Ahdiat, 2023). Persentase masyarakat Indonesia yang melakukan pembayaran dengan *e-wallet* telah meningkat menjadi 92 persen pada tahun 2023, yang sebanding dengan tahun sebelumnya, pembayaran tunai telah terjadi penurunan menjadi 80 persen dari 84 persen pada tahun 2022. Pengguna aplikasi *e-wallet* rata-rata didominasi oleh gen z sebanyak 76 persen sedangkan gen y yang menggunakan aplikasi *e-wallet* sebesar 69 persen dimana hampir 3 dari 5 orang berhasil menggunakan dan mempercayai aplikasi *e-wallet* sebagai alat transaksi yang menggantikan pembayaran secara tunai (Saputra, 2024).

Sejauh mana seseorang berpikir jika memakai sebuah teknologi akan lebih mudah diterapkan dapat didefinisikan sebagai persepsi kemudahan penggunaan (Pratama & Suputra, 2019). Sejauh mana seseorang menerima bahwa menerapkan inovasi tidak memerlukan usaha juga merupakan contoh kemudahan. (Fitria *et al.*, 2023). Karena aplikasi mudah digunakan, orang yang merasa mudah menggunakan *e-wallet* cenderung lebih tertarik untuk menggunakannya. Sebaliknya, pengguna yang merasa *e-wallet* sulit digunakan mungkin tidak akan menggunakan aplikasi tersebut secara aktif.

Manfaat *e-wallet* dapat didefinisikan sebagai kepercayaan pengguna bahwa teknologi ini dapat meningkatkan prestasi kerja mereka. Menggunakan metode pembayaran elektronik, seperti dompet elektronik, untuk transaksi keuangan tunai dan non-tunai memiliki beberapa manfaat. Kesalahan dalam perhitungan dan kesalahan manusia lainnya dapat dikurangi seminimal mungkin dan dicegah dalam transaksi keuangan (Putri & Adi, 2022).

Penulis akan mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana kemudahan penggunaan dan keuntungan memengaruhi keinginan untuk menggunakan *e-wallet*. Penulis berharap

penelitian ini akan bermanfaat dan memberikan kontribusi pada pengembangan *e-wallet* yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan minat penggunaan di kalangan masyarakat.

MASALAH

Penggunaan *e-wallet* dihadapkan pada berbagai masalah yang dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, kesulitan dalam penggunaan teknologi sering menjadi hambatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan *e-wallet* secara optimal. Kedua, kurangnya kesadaran tentang manfaat *e-wallet* juga menjadi penghalang utama. Selain itu, hasil survei menunjukkan bahwa kemahiran orang Indonesia dalam menggunakan *e-wallet* masih cukup buruk (Putri & Adi, 2022). Perilaku konsumen, kemudahan penggunaan, dan manfaat adalah beberapa faktor yang dimasukkan ke dalam analisis masalah yang dihadapi dalam penggunaan *e-wallet* dalam penelitian ini. Beberapa hal yang dipikirkan konsumen saat menggunakan *e-wallet*, seperti kemudahan penggunaan dan manfaat, adalah variabel dari penelitian ini. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat dapat memengaruhi minat dalam penggunaan *e-wallet*. Sejauh mana pengguna percaya teknologi akan meningkatkan produktivitas mereka, disebut persepsi manfaat. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan seberapa mudah penggunaan teknologi tersebut. Namun demikian, persebaran penggunaan *e-wallet* masih didominasi oleh gen z yang menunjukkan masih adanya ketidakpercayaan terhadap penggunaan *e-wallet* yang kemungkinan didorong oleh kesulitan dalam penggunaan *e-wallet* dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat *e-wallet* (Saputra, 2024).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini memakai metode penelitian studi literatur dengan cara menganalisis 5 jurnal yang relevan dengan judul topik yang telah dipilih yaitu pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *e-wallet* serta melihat dari beberapa sumber lain yang berasal dari *weblink* maupun buku teori. Dalam penelitian ini berfokus pada jurnal yang memiliki variabel x berupa kemudahan penggunaan dan manfaat serta variabel y berupa minat penggunaan. Penelitian ini berlangsung selama satu semester di Universitas Ma Chung dan diharapkan untuk dapat memberikan pengetahuan baru kepada penulis dan masyarakat umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *E-Wallet*

Penelitian "*Malaysian Intention to Use e-Wallet: Forthcoming Expectation in Cashless Transactions*" menggunakan survei dengan 146 responden yang berasal dari Malaysia dan menemukan bahwa kemudahan menggunakan aplikasi *e-wallet* secara signifikan berhubungan dengan minat pengguna. Rentang usia 20 hingga 29 tahun merupakan mayoritas responden, yang menunjukkan bahwa generasi muda telah terbiasa menggunakan dompet elektronik sebagai media transaksi non-tunai. Kemudahan pengguna untuk menavigasi dan menggunakan aplikasi *e-wallet* menjadi faktor penting yang mendorong minat responden pada penggunaan *e-wallet* (Abu Bakar *et al.*, 2022). Studi Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis juga menemukan bahwa minat orang untuk menggunakan aplikasi OVO dipengaruhi oleh seberapa mudah mereka digunakan. Terdapat 558 mahasiswa di Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil tahun 2019-2021, yang menjadi populasi penelitian ini. Hasilnya, konsumen menginginkan aplikasi pembayaran yang tidak memerlukan usaha dan sistem OVO yang cepat. Mahasiswa yang menjadi responden merasa terbantu dengan opsi bantuan yang ditawarkan OVO saat meningkatkan program, yang membantu mereka memahami dan percaya bahwa aplikasi OVO mudah digunakan (Andi *et al.*, 2023). Oleh sebab itu, dapat penulis simpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara minat untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* dan kemudahan menggunakannya. Semakin mudah aplikasi *e-wallet* digunakan terbukti mampu meningkatkan minat penggunaan *e-wallet* terutama pada pengguna dengan rentang usia di atas 29 tahun.

Pengaruh Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *E-Wallet*

Berdasarkan jurnal "*Cashless Transactions: A Study on Intention and Adoption of e-Wallets*", dapat ditemukan bahwa keputusan orang untuk menggunakan *e-wallet* sebagian besar dipengaruhi oleh persepsi manfaat. Dari bulan April hingga Juli 2020, konsumen di Indonesia yang pernah melakukan pembelian menggunakan *e-wallet* diberikan kuesioner ini. Sebanyak 501 jawaban kuesioner telah memenuhi syarat untuk analisis statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna akan lebih tertarik untuk menggunakan program *e-wallet* jika mereka percaya bahwa program tersebut menawarkan manfaat yang besar. Pembelian online akan dilihat oleh pelanggan sebagai pilihan yang praktis dan bijaksana untuk pembelian di masa depan. (Yang *et al.*, 2021). Penelitian lain menunjukkan bahwa minat untuk menggunakan Dompet Digital OVO dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh

manfaat yang dirasakan. Menggunakan Dompot Digital OVO untuk melakukan pembayaran akan menjadi lebih sederhana dan menyenangkan bagi pelanggan yang melihat manfaat. Demografi penelitian ini terdiri dari orang-orang yang tertarik untuk bertransaksi di Kota Mataram dengan menggunakan aplikasi OVO. Terdapat seratus responden yang menjadi sampel penelitian. (Atriani *et al.*, 2020). Studi tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa faktor manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk memakai aplikasi *e-wallet*. Manfaat *e-wallet* yang meliputi efektivitas waktu, peningkatan kinerja dan akses yang luas menjadi faktor dominan yang diprioritaskan pengguna *e-wallet*.

Faktor-Faktor yang Mendorong Minat Penggunaan Aplikasi E-Wallet

Berdasarkan penelitian yang telah diteliti, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat dapat memengaruhi keinginan penggunaan aplikasi *e-wallet*. Aplikasi yang mudah digunakan dan fleksibel, mudah digunakan, dan mudah digunakan adalah beberapa indikator bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *e-wallet* dapat membuat orang lebih suka menggunakannya. Rata-rata hasil dari jurnal menunjukkan bahwa responden menginginkan aplikasi yang tidak rumit dan memberikan kemudahan dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*. (Andi *et al.*, 2023). Sedangkan indikator yang menunjukkan bahwa manfaat dapat memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *e-wallet* adalah menjadikan pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, menambah efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan, dan berguna. Dapat dilihat dari respon dari beberapa orang yang mengikuti penelitian pengaruh manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *e-wallet*, mereka lebih cenderung memilih untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* yang dirasa cukup membantu dalam pekerjaan dan kegiatan mereka dalam hal efektivitas dan memiliki manfaat yang cukup besar sehingga dapat membantu kinerja pekerjaan mereka. (Atriani *et al.*, 2020)

Beberapa faktor tambahan, selain dua variabel yang ada dalam penelitian ini, memengaruhi minat penggunaan aplikasi *e-wallet*. Ini termasuk promosi, fitur layanan, keamanan, dan iklan produk digital. Pelanggan di Indonesia memilih ShopeePay di atas dompet elektronik lainnya ketika mencari penawaran promosi yang berbeda. Secara khusus, proporsinya meningkat menjadi 75%. GoPay adalah dompet elektronik yang paling sering digunakan pengguna saat mencari diskon. Jumlahnya mencapai 66% dari total keseluruhan. Selain itu, OVO berada di urutan ketiga dengan pangsa pasar 56% sebagai dompet elektronik yang paling diminati oleh pelanggan untuk penawaran promosi. Selain itu, Generasi Z akan lebih tertarik untuk mengadopsi dompet digital karena banyaknya pilihan layanan yang

tersedia. Menurut salah satu responden, tidak ada biaya admin dan tidak ada batasan nominal untuk transfer DANA merupakan salah satu fitur layanan yang cukup menarik dan membuat orang menjadi tertarik untuk menggunakan aplikasi DANA. (Anjani *et al.*, 2022).

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian tersebut, penulis bisa menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan *e-wallet* memengaruhi minat menggunakan *e-wallet* secara positif dan signifikan. Oleh karena itu, perusahaan *e-wallet* harus melakukan lebih banyak promosi, diskon, dan kupon gratis untuk menarik pelanggan untuk menggunakan aplikasi *e-wallet*. Selain itu, perusahaan *e-wallet* harus meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat menggunakan *e-wallet* serta meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, minat masyarakat untuk menggunakan *e-wallet* dapat ditingkatkan, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam transaksi keuangan.

Selain itu penulis juga mengharapkan agar pada penelitian ke depan dapat ditambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi minat penggunaan aplikasi *e-wallet* seperti persepsi keamanan dan persepsi harga. Metode penelitian yang digunakan juga bisa lebih mendalam. Seperti survei agar mendapatkan data yang lebih akurat. Memperluas cakupan populasi, termasuk pengguna dari berbagai latar belakang dan usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). Survei pengguna dompet digital: Gopay dan OVO bersaing ketat. *Katadata.co.id*, September 2022, 0–1. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompet-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Andi, A., Siagian, H., & Efendi, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Manfaat, Keamanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil). *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 13(2), 155–167. <https://doi.org/10.55601/jwem.v13i2.1020>
- Anjani, D., Awali, H., & Misidawati, D. N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet. *Jurnal Sahmiyya*, 1(1), 124–134. www.dana.id
- Atriani, A., Permadi, L. A., & Rinuastuti, B. H. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital OVO. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 6(1), 54–61. <https://doi.org/10.29303/jseh.v6i1.78>
- Abu Bakar, A. R., Wan Muhd Rahimi, W. N. A., Adilah Tarmazi, S. A., & Azwa Fudzali, F. (2022). Malaysian Intention to Use e-Wallet: Forthcoming Expectation in Cashless Transactions. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(6), e001537. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i6.1537>

- Fitria, A., Purnomo, A. S. D., & Nugroho, P. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Penggunaan E Wallet Dana di kota Bangkalan. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 12(4), 345. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i4.72075>
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Putri, K. M. A., & Adi, I. N. R. (2022). Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Perilaku Konsumen, dan Minat Penggunaan E-Wallet. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 19(1), 1–21. <https://doi.org/10.38043/jmb.v19i1.4598>
- Saputra, B. (2024). Visa ungkap pengguna dompet digital RI meningkat 92 persen pada 2023. *Antaraneews.Com*. <https://www.antaraneews.com/berita/4018272/visa-ungkap-pengguna-dompet-digital-ri-meningkat-92-persen-pada-2023>
- Yang, M., Al Mamun, A., Mohiuddin, M., Nawari, N. C., & Zainol, N. R. (2021). Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13020831>



© 2024 by authors. Content on this article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International license](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).