

# **PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-WALLET DI MASA NEW NORMAL (STUDI PADA PENGGUNA E-WALLET DI KOTA DENPASAR)**

Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha

<sup>1</sup>| Gusti Putu Geria Warsita Widya Darma, <sup>2</sup>| Sunitha Devi  
E-mail: <sup>1</sup>| warsita.widya.darma@undiksha.ac.id, <sup>2</sup>| sunitha.devi@undiksha.ac.id

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan norma subjektif terhadap minat penggunaan e-wallet di masa new normal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *convenience random sampling* digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini dengan syarat masyarakat Kota Denpasar yang sedang atau pernah menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Selanjutnya, data diolah dengan menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri dari pengujian normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda yang meliputi dari pengujian t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (X1), persepsi kemudahan (X2), dan norma subjektif (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Hal ini dapat dipersepsikan secara logis, bila manfaat dan kemudahan yang dirasakan masyarakat kota Denpasar dalam menggunakan e-wallet semakin tinggi serta adanya dukungan lingkungan sosial, sahabat ataupun kerabat dalam menggunakan e-wallet maka masyarakat kota Denpasar akan semakin berminat untuk menggunakan e-wallet. Variabel persepsi manfaat menjadi variabel paling dominan. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan masyarakat merasa e-wallet sangat membantu aktivitas masyarakat khususnya dalam bertransaksi baik secara online maupun di toko-toko konvensional terutama di masa pandemi yang mengharuskan masyarakat untuk bertransaksi secara digital dan mengurangi kontak fisik dengan orang lain.

**Kata Kunci:** persepsi manfaat, persepsi kemudahan, norma subjektif dan minat penggunaan e-wallet

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the effect of perceived benefits, perceived convenience, and subjective norms on interest in using e-wallet in the new normal period. The sampling technique used in this study is the convenience random sampling technique used in sampling in this study with the condition that people of Denpasar city who have used e-wallet as payment media. The method of data collection in this study was through the distribution of questionnaires. Furthermore, the data was processed using a data quality test consisting of validity and reliability tests, descriptive statistical tests, classical assumption tests consisting of normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests, multiple linear regression tests which included the t-test and the coefficient of determination.*

*The results showed that the variables of perceived benefits (X1), perceived convenience (X2), and subjective norms (X3) had a positive and significant effect on interest in using e-wallet (Y) in the new normal period. This can be perceived logically, if the benefits and conveniences felt by the people of Denpasar in using e-wallet are higher and there is support from the social environment, friends or relatives in using e-wallet, the people of Denpasar will be more interested in using e-wallet. The perceived benefit variable is the most dominant variable. This may happen because people feel that e-wallet is very helpful for*

*community activities, especially in transacting both online and in conventional stores, especially during the pandemic which requires people to transact digitally and reduce physical contact with other people.*

*Keywords: perceived benefits, perceived convenience, subjective norms and interest in using e-wallet*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi dimana ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, dan internet begitu cepat. Internet menjadi perantara komunikasi, informasi, dan pembayaran bagi semua individu di dunia (Maharama, 2018). Berdasarkan hasil survei pemakai internet di Indonesia oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018, internet di Indonesia terus mengalami peningkatan. Survei yang dilakukan APJII pada tahun 2017 sebesar 143,26 juta jiwa (54,68%) dari 262 juta jiwa, tahun 2018 terjadi kenaikan jadi 171,17 juta jiwa (64,8%) dari 264,16 juta jiwa.

Ada sebanyak 48 uang elektronik *server based* di daftar penyelenggara uang elektronik berizin dari Bank Indonesia per 27 Mei 2020. Dari banyaknya penyedia uang elektronik ada beberapa yang populer. Penyelenggara tersebut adalah MYNT *E-Money*, Sakuku, Rekening Ponsel, *Jakarta One* (JakOne), Mandiri *e-Cash*, *DokuPay*, Dana, *OVO Cash*, *iSaku*, *SHOPEEPAY*, *LinkAja* ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)).

Adanya *e-wallet* yang hadir dengan kemudahan dalam melakukan transaksi memberikan perubahan pada sistem pembayaran tidak hanya pada toko/usaha online namun juga pada toko/usaha konvensional. Terdukung oleh keputusan Bank Indonesia tahun 2019 melakukan program Digitalisasi pada Sistem Pembayaran. Kebijakan pemerintah itu membuat semakin cepatnya pemakaian sistem pembayaran secara digital seperti bayar pajak. QR Code menjadi cara cepat dalam pembayaran secara digital.

Perkembangan pembayaran secara digital di Bali, menurunkan keperluan akan uang tunai. Terlihat pada adanya *cash inflow* menuju Bank Indonesia sejumlah Rp 1,988 miliar pada

Januari dan Rp 413 miliar pada Februari 2020. Meskipun demikian, Bank Indonesia mencatat adanya *net outflow* pada bulan Maret 2020 sebesar Rp 236 miliar yang artinya keperluan akan uang pada masyarakat meningkat. Hal ini tidak lepas dari adanya pandemi COVID-19. Sejak awal kasus covid di Indonesia pada 3 Maret, yang meningkat drastis, pemerintah membuat kebijakan yakni tetap di rumah, bekerja di rumah, menjaga jarak.

Menurut *World Health Organization* COVID-19 ialah penyakit menular dari *coronavirus* jenis baru. Virus ini baru diketahui saat wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 terjadi pada seluruh dunia. COVID-19 penyebarannya lewat butiran kecil yang keluar dari mulut dan hidung saat berbicara. Orang bisa terinfeksi jika melakukan kontak atau ada disebelah orang yang terinfeksi.

Kota Denpasar ialah Ibu Kota Provinsi Bali dimana disinilah pusat kehidupan yang ada di Bali. Penduduk yang ada di Denpasar cepat dalam mengikuti tren yang ada dan juga sebagai kota metropolitan. Hal ini terlihat dari banyaknya *Start-up* transportasi *online* seperti *GoJek* dan *Grab*, serta banyak *merchant* besar maupun kecil yang tersebar di Kota Denpasar. Dalam pelayanannya baik *Gojek* maupun *Grab* menyediakan pilihan pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*. Selain transportasi *online*, *outlet-outlet* penyedia makanan dan minuman yang banyak tersebar di Kota Denpasar turut menyediakan *e-wallet* sebagai pilihan alat pembayaran. Apalagi di masa pandemi yang saat ini sedang terjadi, dimana pemerintah mengeluarkan kebijakan agar para pedagang ritel baik kecil maupun besar untuk menggunakan sistem pembayaran non tunai.

**Tabel 1.1**  
**Rata-rata Konsumsi per Kapita Sebulan Provinsi Bali Menurut Kabupaten/Kota, 2018-2020**

<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Konsumsi per-kapita 2018 (Rupiah)</b>	<b>Konsumsi per-kapita 2019 (Rupiah)</b>	<b>Konsumsi per-kapita 2020 (Rupiah)</b>
Kab. Jembrana	977.506	946.424	1.088.252
Kab. Tabanan	1.250.525	1.198.185	1.303.664
Kab. Badung	1.837.644	1.839.555	1.913.831
Kab. Gianyar	1.251.833	1.438.465	1.503.838
Kab. Klungkung	1.116.629	1.115.170	1.185.690
Kab. Bangli	1.055.237	981.098	1.105.238
Kab. Karangasem	772.965	769.337	884.539
Kab. Buleleng	950.532	930.018	969.964
Kota Denpasar	1.954.739	2.000.258	2.247.722
<b>Provinsi Bali</b>	<b>1.367.032</b>	<b>1.387.154</b>	<b>1 509 666</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2018

Berdasarkan riset dari LD FEB UI dan tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* secara tidak langsung memberikan dampak pada konsumsi masyarakat di Kota Denpasar. Dengan semakin bertambahnya transaksi menggunakan *e-wallet* maka tingkat konsumsi masyarakat juga akan bertambah.

Kantor Bank Indonesia yang ada di Provinsi Bali membukukan pada 17 Juli 2020 sejumlah 108.573 pelaku usaha di Bali memakai QRIS pada transaksinya. Pemakaian QRIS per 17 Juli 2020 mencapai 108.573 *merchant*, meningkat 314 persen dibandingkan awal 2020 yang hanya 25.483 *merchant*, mayoritas *merchant* memakai QRIS di Kota Denpasar. Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali Trisno Nugroho pada isi sambutannya di acara “Penerapan Tatanan Kehidupan Era Baru dan Digitalisasi *Monkey Forest* Berbasis QRIS” di Gianyar (Bisnis.com, 25 Juli 2020).

Selain itu digitalisasi transaksi juga diterapkan pada sektor pemerintahan. Dampak elektronifikasi transaksi pemerintah daerah dinilai telah

meningkatkan realisasi pendapatan asli daerah dari semula Rp10 triliun selama 2016-2017 menjadi Rp12 triliun pada 2018-2019. Peningkatan pendapatan akibat elektronifikasi juga terjadi pada pajak daerah dan realisasi retribusi daerah. Melalui data Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, nilai tingkatan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah di Buleleng dan Klungkung sebesar 2,84. Sisanya, kabupaten lainnya di atas 3 posisis tertinggi yakni Denpasar sejumlah 3,73.

Survei yang dilakukan peneliti pada 17 Februari 2021 kepada 100 orang yang dipilih secara acak di kota Denpasar, peneliti menemukan sebagian besar atau sebanyak 40 orang mengatakan *e-wallet* sangat membantu dalam melakukan transaksi seperti yang diungkapkan oleh Agung Yuli seorang pegawai swasta dan Komang Aditya Sulaksana Putra yang berprofesi sebagai anggota kepolisian di kota Denpasar mengaku alasan mereka menggunakan *e-wallet* karena waktu pembayarannya yang cepat dan tidak perlu untuk bertemu secara langsung sehingga mengefisiensi waktu dalam

melakukan transaksi apalagi di masa pandemi seperti sekarang ini, selanjutnya sebanyak 22 orang mengatakan penggunaan *e-wallet* yang terbilang mudah, seperti yang diungkapkan oleh Luh Putu Ayu Yuni Arini dan Ni Luh Ayu Munika Sari sebagai mahasiswa aktif pada salah satu perguruan tinggi di Denpasar mengaku dalam menggunakan *e-wallet* sangat mudah karena tampilannya yang simpel dan fitur-fitur yang tersedia juga ditampilkan dengan jelas, kemudian sebanyak 25 orang termasuk mengatakan mereka menggunakan awalnya *e-wallet* karena direkomendasikan oleh teman atau saudaranya dan kebetulan juga toko atau *merchant* yang sering dikunjungi menyediakan fasilitas pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*, dan sebanyak 8 orang mengatakan kalau transaksi menggunakan *e-wallet* dirasa aman, dan sisanya mengatakan tidak pernah atau tidak tertarik untuk menggunakan *e-wallet*.

Pada Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa persepsi manfaat ialah penentu dasar yang mempengaruhi minat pemakaian suatu teknologi. Persepsi manfaat merupakan tingkatan kepercayaan individu dalam penggunaan teknologi akan membantunya menaikkan produktivitas pekerjaannya. Sehingga manfaat dalam menggunakan *e-wallet* dapat didefinisikan sebagai akibat baik yang akan didapatkan pengguna *e-wallet*. Persepsi manfaat menunjukkan penilaian subjektif kebermanfaatannya yang diajukan oleh *e-wallet* guna memberi kemudahan penggunaannya sehingga dapat merasakan layanan yang diinginkan (Priyono, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan (Cania et al., 2018), (Pratama et al., 2019) menunjukkan persepsi manfaat memberi efek positif serta signifikan terhadap minat penggunaan sistem teknologi keuangan karena penggunaan sistem tersebut mampu membantu penggunaannya dalam meningkatkan pekerjaannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhan & Prasetyo, n.d., 2019) menunjukkan hasil persepsi manfaat tidak berefek signifikan pada minat penggunaan *e-money* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Maka penulis menarik hipotesis bahwa manfaat dari *e-wallet* akan berbanding lurus dengan penggunaan *e-wallet* yang dilakukan oleh individu yang menggunakannya. Semakin besar manfaat yang terdapat pada aplikasi *e-wallet*, maka akan semakin besar minat penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan dari pemaparan tersebut, manfaat dari *e-wallet* dapat dijabarkan sebagai dampak positif yang diterima pengguna *e-wallet* sebagai media pembayaran. Jawaban sementara yang bisa diberikan ialah :

### **H1: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal*.**

Kemudahan penggunaan ialah tingkatan pada diri individu bagaimana teknologi itu mudah dimengerti (Davis, 1989 : 320). Pada Technology Acceptance Model (TAM) dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasa pada individu membuat peningkatan pada kinerjanya. Sistem dengan kemudahan yang baik akan memberikan sedikit upaya dalam pemakaiannya. Kemudahan ini memberikan efek pada niat pemakaian *e-wallet*, dimana semakin mudah akan semakin niat orang memakai *e-wallet*.

Hasil dari penelitian (Ramadhan & Prasetyo, n.d., 2019), dan (Cania et al., 2018) persepsi kemudahan berefek positif serta signifikan pada penggunaan sistem pembayaran elektronik. Namun pada penelitian (Soemari et al., 2020) menunjukkan kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam menggunakan internet banking BRI. Maka berdasarkan kajian pustaka dan telaah penelitian terdahulu, hipotesis yang peneliti berikan yakni berikut:

### **H2: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* di masa *new normal***

Norma subjektif ialah pemikiran seseorang dalam melakukan atau tidak melaksanakan sebuah tindakan (Ajzen, 2005). Norma subjektif dipastikan dari gabungan antara kepercayaan normatif individu dan motivasi mematuhi. Theory of

Planned Behavior (TPB) menyatakan norma subjektif bisa memprediksi niat individu dalam melakukan perilaku tertentu. Jika lingkungan individu mendukung pemakaian e-wallet maka mereka akan merasakan tekanan untuk memakainya, begitu[un sebaliknya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Miraja et al., 2021) dan (Ramadhan & Prasetyo, n.d., 2019) menemukan bahwa norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (Niat) untuk menggunakan e-wallet. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Hasan & Suciarto, 2020) dan (Ramadhan & Prasetyo, n.d., 2019) menemukan norma subjektif tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention atau minat penggunaan financial technology.

Berdasarkan telaah teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

**H3: Norma subjektif berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet di masa new normal**

#### METODE PENELITIAN

Studi kuantitatif ialah jenis penelitian ini. Studi kuantitatif dengan dasar filsafat positivisme, dipakai menganalisa objek/subjek studi, kolektif data pakai intrumen studi, analisis data secara

statistik, tujuannya yakni pengujian jawaban sementara (Sugiyono,2013).

Metode convenience random sampling dipakai saat kolektif data sampel studi melalui syarat masyarakat Kota Denpasar yang sedang atau pernah menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran. Dikarenakan populasi studi terlampau banyak dan selalu mengalami perubahan dan juga tidak terdata baik dalam laporan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali maupun dalam laporan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, sehingga tidak dapat diperkirakan jumlahnya, maka tidak semua jumlah dari populasi tersebut jadi objek pada studi ini karena jumlahnya begitu besar serta untuk menghemat biaya dan waktu, jadinya sampel ditentungan melalui rumus lemeshow. Jadi minimal sampel yang digunakan adalah 96 responden. Pada penelitian ini peneliti memutuskan untuk menggunakan sampel sebanyak 96 reponden yang benar-benar representative agar hasil dari kuesioner benar-benar terwakili.

Data dikumpulkan melalui kuesioner. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan bantuan program SPSS yang meliputi analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yang menggunakan uji regresi linier berganda yang meliputi uji koefisien determinasi dan uji t.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil uji analisis statistik deskriptif adalah sebagai berikut

**Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Minat (Y)	96	4	16	13,20	2,512
Persepsi Manfaat (X1)	96	15	32	28,45	3,589
Persepsi Kemudahan (X2)	96	6	16	13,41	2,198
Norma Sosial (X3)	96	4	16	12,44	2,449

Pendeteksian ada atau tidaknya simpangan persamaan regresi berganda menggunakan uji asumsi klasik. Pengujian ini berisikan, uji normalitas, uji

multikolinieritas, uji heterskedastisitas (Sugiyono, 2017). Berikut merupakan hasil dari uji asumsi klasik di Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik	Output	Keterangan
-------------------	--------	------------

Uji Normalitas <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,652	Nilai Sig. > 0,05, maka data berdistribusi normal
Uji Multikolinieritas <i>Tolerance</i>		
Persepsi Manfaat	0,455	Nilai <i>Tolerance</i> masing-masing variabel lebih dari 0,10 dan nilai <i>VIF</i> masing-masing variabel kurang dari 1, maka data tidak mengalami multikolinieritas.
Persepsi Kemudahan	0,494	
Norma Sosial	0,518	
<i>VIF</i>		
Persepsi Manfaat	2,199	
Persepsi Kemudahan	2,024	
Norma Sosial	1,930	
Uji Heteroskedastisitas <i>Sig.</i>		Masing-masing variabel memiliki nilai sig. lebih dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
Persepsi Manfaat	0,932	
Persepsi Kemudahan	0,758	
Norma Sosial	0,063	

Nilai koefisien determinasi diperoleh dari skor *Adjusted R Square* 0,669. Hal ini variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, norma subjektif berpengaruh pada minat menggunakan e-wallet di masa new normal sebesar 66,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa factor yang memeberikan efek minat menggunakan e-3.

wallet di masa new normal 66,9% dipengaruhi oleh variabel yang peneliti lakukan, dan 33,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, norma subjektif berpengaruh pada minat menggunakan e-wallet di masa new normal dapat dilihat pada tabel

**Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
(Constant)	-2.819	1.197	
1 Persepsi Manfaat (X1)	.351	.061	.502
Persepsi Kemudahan (X2)	.282	.096	.247
Norma Sosial (X3)	.180	.084	.176

Konstanta -2,819 menunjukkan jika persepsi manfaat (X1), persepsi kemudahan (X2), norma subjektif (X3) bernilai konstan, maka variabel minat penggunaan e-wallet (Y) memiliki nilai -2,819 satuan. Persepsi manfaat (X1) memiliki koefisien 0,351. Skor koefisien positif artinya persepsi manfaat (X1) berpengaruh positif kepada minat penggunaan e-wallet (Y). Hal ini menunjukkan bahwa setiap 1 peningkatan persepsi manfaat (X1) dapat meningkatkan minat penggunaan e-wallet (Y) 0,351 dengan factor lainnya tetap. Persepsi kemudahan (X2) punya koefisien 0,282 bernilai positif artinya persepsi kemudahan

(X2) berefek positif pada minat penggunaan e-wallet (Y). Artinya 1 peningkatan persepsi kemudahan (X2) dapat meningkatkan minat penggunaan e-wallet (Y) 0,282 namun factor lainnya tetap. Norma subjektif (X3) punya koefisien 0,180 bernilai positif artinya norma subjektif (X3) berefek positif pada minat penggunaan e-wallet (Y). Peningkatan 1 satuan norma subjektif (X3) bisa menaikkan minat penggunaan e-wallet (Y) 0,180 namun factor lainnya tetap.

**Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Di Masa New Normal**

Menurut Technology Acceptance Model persepsi manfaat merupakan tingkatan kepercayaan individu untuk pemakaian teknologi bisa menaikkan kinerja dan minat memakinya. Sehingga persepsi manfaat e-wallet dapat diartikan sebagai dampak yang dirasakan pengguna e-wallet di masa new normal. (Ramadhan & Prasetyo, n.d., 2019) persepsi manfaat ialah sebuah keuntungan potensial yang diperoleh oleh pengguna. Persepsi manfaat menunjukkan penilaian subjektif dari pemakaian e-wallet guna mempermudah penggunaannya sehingga dapat merasakan layanan yang diinginkannya (Priyono, 2017).

Mengacu pada *output* statistik deskriptif, terlihat persepsi manfaat (X1) punya skor terendah 15 dan tertinggi 32. Skor rerata minat menunjukkan skor 28.45 artinya kebanyakan responden setuju dengan item pertanyaan pada kuesioner variabel persepsi manfaat mengenai penggunaan e-wallet di masa new normal. Standar deviasi pada variabel persepsi manfaat yaitu bernilai 3.589 sebaran data persepsi manfaat 3.589 dari 96 responden studi.

Persentase jawaban responden yang memilih sangat setuju serta setuju pada tiap indikator dari persepsi manfaat (X1) yaitu, (1) Kefisienan sebesar 95%; (2) Penambahan tingkat produktivitas sebesar 92%; (3) Keefektivan kinerja individu sebesar 89%; (4) Perasaan mendapatkan manfaat dari e-wallet sebesar 92%. Indikator dengan jawaban disetujui paling tinggi yakni keefisienan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat kota Denpasar merasa penggunaan e-wallet sebagai alat pembayaran sangat efisien karena sistem pembayaran e-wallet yang cepat dan menghemat waktu pengguna dalam bertransaksi.

Koefisien regresi variabel persepsi manfaat (X1) 0,351 artinya persepsi manfaat (X1) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-wallet (Y). Tiap 1 peningkatan persepsi manfaat (X1) dapat meningkatkan minat penggunaan e-wallet (Y) sebesar 0,351 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap. Berikutnya hasil pengujian hipotesis pertama antara variabel persepsi manfaat (X1) terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa

new normal menunjukkan variabel persepsi manfaat (X1) memiliki nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maknanya persepsi manfaat (X1) punya pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Dengan hasil tersebut tersimpulkan persepsi manfaat (X1) punya pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Sehingga hasil dari studi sama dengan teori pada Technology Acceptance Model (TAM) dimana dengan adanya teknologi mampu meningkatkan kinerja dan minat individu pada sebuah teknologi.

Hasil studi didukung oleh Theory of Planned Behavior dimana tindakan muncul karena adanya niat. Niat individu dalam bertindak bisa diramalkan oleh tiga hal yakni sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap individu terhadap perilaku dipengaruhi oleh hasil tindakan yang sudah pernah dilakukan. Saat pemakai merasakan dengan pasti manfaat yang tinggi dari e-wallet, maka tindakannya akan terpengaruh positif. Norma subjektif, dipengaruhi oleh motivasi dan tindakan orang lain dalam mematuminya. Persepsi manfaat juga dapat dipengaruhi oleh pendapat atau pengaruh orang lain atau lingkungan sosialnya, ketika individu menerima informasi terkait manfaat e-wallet dari orang lain, sehingga hal ini akan membentuk persepsi individu terkait manfaat dari e-wallet yang kemudian akan menimbulkan adanya minat untuk menggunakan e-wallet. Sedangkan persepsi kontrol perilaku akan dipengaruhi oleh unsur yang menjadi pengaruh kinerja dari tindakan unsur tersebut. Dalam hal ini bila faktor-faktor pendukung yang dapat memperkuat persepsi individu terkait manfaat dalam menggunakan e-wallet seperti pendapat orang lain ataupun fasilitas yang tersedia lebih besar dibandingkan dengan faktor-faktor yang menjadi penghambat seperti adanya risiko atau tidak tersedianya fasilitas yang memadai, maka hal ini akan menimbulkan minat untuk menggunakan e-wallet.

Studi oleh (Cania et al., 2018) yang memperoleh hasil persepsi manfaat punya pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan Go-Pay pada

pelanggan. Studi dari ( Pratama et al., 2019) persepsi manfaat berefek positif serta signifikan terhadap minat menggunakan uang elektronik pada mahasiswa reguler sore angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Sehingga hasil studi ini dapat disimpulkan senaga dengan studi sebelumnya.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Di Masa New Normal**

Persepsi kemudahan ialah sebuah sudut pandang dimana teknologi akan minim dari usaha (Jogiyanto, 2007). Jadi tersimpulkan bahwa persepsi kemudahaan pada penelitian ini merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan e-wallet merupakan hal yang mudah dipelajari, dipahami, dan tidak sulit untuk digunakan yang menyebabkan timbulnya minat dari individu untuk menggunakan e-wallet.

Mengacu pada statistik deskriptif, persepsi kemudahan (X2) punya skor terendah 6 serta tertinggi 16. Skor rerata 13.41 yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa terdapat kemudahan dalam menggunakan e-wallet di masa new normal. Standar deviasi pada variabel persepsi kemudahan yaitu bernilai 2.198 yang berarti ukuran sebaran data persepsi kemudahan sejumlah 2.198 dari 96 responden.

Persentase jawaban responden yang memilih menyetujui pada tiap indikator dari persepsi kemudahan yakni, (1) Kemudahan untuk dipelajari sebesar 84%, dan (2) Kemudahan untuk dioperasikan sebesar 86%. Indikator dengan jawaban persetujuan tertinggi yakni kemudahan untuk dioperasikan, namun persentase indikator pertama tidak terpaut jauh yang hanya selisih 2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat kota Denpasar merasa penggunaan e-wallet tidak membutuhkan usaha yang besar untuk mengoperasikannya serta cukup mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh masyarakat kota Denpasar.

Koefisien regresi persepsi kemudahan (X2) 0,282 artinya persepsi kemudahan (X2) berefek positif terhadap minat penggunaan e-wallet (Y). Tiap 1

peningkatan persepsi kemudahan (X2) bisa menaikkan minat penggunaan e-wallet (Y) 0,282 namun factor lainnya tetap. Berikutnya hasil pengujian hipotesis kedua antara variabel persepsi kemudahan (X2) terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal menunjukkan variabel persepsi kemudahan (X2) memiliki nilai signifikan  $0,004 < 0,05$  maknanya persepsi kemudahan (X2) punya pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Tersimpulkan jika persepsi kemudahan (X2) punya efek positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Studi ini senada dengan Techonology Acceptance Model kepraktisan dalam pemakaian memberikan dampak instrumental pada kinerja individu. Kemudah ini akan memebrikan efek pada minat seseorang, dimana semakin mudah teknologi di aplikasikan maka akan menaikkan minat seseorang dan juga kinerjanya.

Hasil studi senada dengan Theory of Planned Behavior yang dimana teori ini menerangkan bahwa tindakan individu timbul karena adanya niat. Niat individu dalam bertindak bisa diramalkan dari tiga hal yakni sikap terhadap perilaku, norma subyektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap individu terhadap perilaku dipengaruhi oleh hasil tindakan yang sudah pernah dilakukan. Ketika pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan e-wallet, sikap pengguna akan terpengaruh secara positif. Norma subjektif, diberikan efek oleh yakin pada pendapat orang lain dan motivasi untuk mematumhinya. Persepsi manfaat juga dapat dipengaruhi oleh pendapat atau pengaruh orang lain atau lingkungan sosialnya, ketika individu menerima informasi mengenai mudahnya penggunaan e-wallet dari orang lain baik itu keluarga ataupun lingkungan sosialnya, sehingga hal ini akan membentuk persepsi individu terkait kemudahan dari e-wallet yang kemudian akan menimbulkan adanya minat untuk menggunakan e-wallet. Sedangkan perspsi kontrol perilaku akan dipengaruhi oleh unsur yang menjadi pendukung maupun penghambat dari unsur tersebut. Dalam hal ini bila faktor-faktor pendukung yang dapat memperkuat



persepsi individu terkait kemudahan dalam menggunakan e-wallet seperti pendapat orang lain ataupun fasilitas yang tersedia lebih besar dibandingkan dengan faktor-faktor yang menjadi penghambat seperti adanya risiko atau tidak tersedianya fasilitas yang memadai, maka hal ini akan menimbulkan minat untuk menggunakan e-wallet.

Hasil studi didukung oleh studi (Ramadhan & Prasetyo, n.d., 2019) persepsi kemudahan secara signifikan mempengaruhi minat penggunaan e-money pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Studi dari (Cania et al., 2018) yang memperoleh hasil persepsi kemudahan punya efek positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan Go-Pay pada pelanggan. Sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

### **Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Di Masa New Normal**

Ajzen (2005) menyatakan jika norma subjektif ialah suatu fungsi yang dasarnya pada kepercayaan normative, dimana kepercayaan ini tentang setuju ataupun tidak setuju yang asalnya dari kelompok berpengaruh. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan norma subjektif dalam studi ini yakni kepercayaan individu terhadap minat dalam menggunakan e-wallet berasal atau timbul dari adanya pendapat, pengalaman, kebiasaan, ataupun dorongan orang, kelompok, atau lingkungan yang berefek pada individu seperti orang tua dan pasangan.

Berdasarkan statistik deskriptif dapat dilihat bahwa variabel norma subjektif (X3) memiliki skor minimum 4 dan maksimum 16. Skor rata – rata pada variabel minat menunjukkan skor 12.44 artinya kebanyakan responden setuju dengan item pertanyaan pada kuesioner variabel norma subjektif mengenai penggunaan e-wallet di masa new normal. Standar deviasi pada variabel persepsi kemudahan yaitu bernilai 2.449 yang berarti ukuran penyebaran data dari variabel norma subjektif sebesar 2.449 dari 96 responden yang diteliti.

Persentase jawaban responden yang menyetujui item pernyataan dari indikator norma subjektif (X3) yaitu, (1) Tekanan sosial sebesar 60%, (2) Keyakinan normatif sebesar 85%, (3) Motivasi untuk mematuhi sebesar 84%, (4) Dukungan lingkungan sebesar 93%. Indikator yang mempunyai jawaban sangat setuju dan setuju paling tinggi adalah indikator dukungan lingkungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan lingkungan seperti adanya fasilitas yang memadai menjadi faktor yang paling mempengaruhi masyarakat kota Denpasar untuk menggunakan e-wallet.

Koefisien regresi norma subjektif (X3) 0,180 artinya norma subjektif (X3) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-wallet (Y). Artinya 1 peningkatan norma subjektif (X3) bisa menaikkan minat penggunaan e-wallet (Y) sebesar 0,180 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap. Kemudian pada hasil pengujian hipotesis ketiga antara variabel norma subjektif (X3) terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal menunjukkan variabel norma subjektif (X3) punya nilai signifikan  $0,035 < 0,05$  artinya norma subjektif (X3) punya pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Terseimpulkan bahwa norma subjektif (X3) berefek secara positif serta signifikan pada minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Hasil studi senada dengan Theory of Planned Behavior dimana norma subjektif bisa meramalkan niat individu dalam bertindak tertentu atau dalam studi ini minat individu dalam menggunakan e-wallet. Jika social refrent yang ada pada mereka mendukung dalam pemakaian e-wallet maka akan ada tekanan pada individu tersebut untuk memakai e-wallet, begitu sebaliknya.

Techonology Acceptance Model (TAM) malkukan pengembangan sebuah konsep pemikiran tentang minat dalam pemakaian teklogi informasi. Pada penelitian ini menambahkan konstruk norma subjektif sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan suatu teknologi yang dimana faktor ini tidak termasuk dalam faktor asli model TAM namun sudah banyak digunakan oleh peneliti lainnya

untuk menguji variabel norma subjektif. Hasil studi memperlihatkan TAM mendukung norma subjektif terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal yang mana norma subjektif berefek secara positif serta signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet. Hal tersebut dikarenakan TAM dikembangkan dengan tujuan guna mempelajari unsur yang membuat diterimanya penggunaan dalam suatu teknologi. Model penerimaan teknologi ini juga sudah mampu membuktikan jadi model teoretis untuk memberikan bantuan dalam penjelasan dan meramalkan pemakaian teknologi (Legris dkk, 2003).

Hasil studi didukung oleh (Miraja et al., 2021) pada generasi z norma Subjektif berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan e-wallet baik pada toko online (Online Shop) maupun toko konvensional (In Store). Selanjutnya studi dari (Ramadhan & Prasetyo, n.d. 2019) yang memperoleh hasil serupa yaitu norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan mobile payment OVO sebagai alat pembayaran pada Sky Parking. Sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Mengacu pada hasil studi, tersimpulkan sebagai berikut. Variabel persepsi manfaat (X1), persepsi kemudahan (X2), dan norma subjektif (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet (Y) di masa new normal. Hal ini dapat dipersepsikan secara logis, bila manfaat dan kemudahan yang dirasakan masyarakat kota Denpasar dalam menggunakan e-wallet semakin tinggi serta adanya dukungan lingkungan sosial, sahabat ataupun kerabat dalam menggunakan e-wallet maka masyarakat kota Denpasar akan semakin berminat untuk menggunakan e-wallet. Variabel persepsi manfaat menjadi variabel paling dominan. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan masyarakat merasa e-wallet sangat membantu aktivitas masyarakat khususnya dalam bertransaksi baik secara online maupun di toko-toko konvensional

terutama di masa pandemi yang mengharuskan masyarakat untuk bertransaksi secara digital dan mengurangi kontak fisik dengan orang lain.

### **Saran**

Saran yang bisa diberikan dari hasil studi yakni. Bagi Perusahaan Penyedia Layanan E-Wallet, perusahaan penyedia layanan e-wallet diharapkan lebih mempromosikan keunggulan serta manfaat produk e-wallet-nya masing-masing agar lebih menarik minat masyarakat dalam menggunakan e-wallet, serta menambahkan fitur seperti panduan penggunaan untuk mempermudah pengguna awam dalam mempelajari dan menggunakan e-wallet. Karena dengan cara tersebut dapat lebih meningkatkan pengalaman penggunaan e-wallet dan meningkatkan kepuasan konsumen. Bagi Masyarakat Kota Denpasar, masyarakat kota Denpasar diharapkan lebih peka akan manfaat dari e-wallet mengingat keadaan saat ini sangat memaksa untuk tidak melakukan kontak fisik demi menurunkan tingkat penyebaran COVID-19. Bagi Penelitian Selanjutnya, bagi peneliti berikutnya semoga bisa memakai variabel lain seperti persepsi kontrol perilaku dan variabel pendukung lainnya yang juga mempengaruhi minat penggunaan e-wallet. Serta peneliti selanjutnya diharapkan juga menggunakan metode wawancara dan mengambil sampel yang lebih luas seperti pemilik merchant yang menyediakan pembayaran menggunakan e-wallet untuk mendukung hasil penelitian dan memberikan perspektif yang lebih luas mengenai pengaruh dari e-wallet pada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* Vol. 50, No. 2.
- Adi Pratama, Fadli Moh. Saleh1, Familia Zahra1, N. A. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Empiris

- pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akuntansi Netral*, 2.
- Balitribune.co.id. "Fenomena Kebutuhan Uang Tunai di Bali Cenderung Meningkat". 8 April 2020. <https://balitribune.co.id/content/fenomena-kebutuhan-uang-tunai-di-bali-cenderung-meningkat>. Diakses pada tanggal 10 Juli 2020 Jam 10.00 WITA
- Balipost.com. "Survei, Kontribusi Gojek ke Perekonomian Kota Denpasar Capai Triliunan Rupiah di 2019". 3 Oktober 2020. <https://www.balipost.com/news/2020/10/03/150250/Survei,Kontribusi-Gojek-ke-Perekonomian...html>. Diakses pada tanggal 14 November 2020 Jam 17.00 WITA
- Bank Indonesia. Edukasi Sistem Pembayaran di Indonesia. Jakarta. <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx>. Diakses pada Tanggal 2 Juli 2020 Jam 14.20 WITA
- Bisnis.com. "Pelaku Usaha dan Destinasi Wisata di Bali Didorong Terapkan Sistem Pembayaran Nontunai QRIS". 25 Juli 2020. <https://bali.bisnis.com/bali/read/20200725/538/1271175/pelaku-usaha-dan-destinasi-wisata-di-bali-didorong-terapkan-sistem-pembayaran-nontunai-qr-is>. Diakses pada Tanggal 15 Desember 2020
- Bisni.com. "Waduh, Digitalisasi Transaksi di Buleleng dan Klungkung Paling Rendah Se-Bali". 22 Desember 2020. <https://bali.bisnis.com/bali/read/20201222/537/1334074/waduh-digitalisasi-transaksi-di-buleleng-dan-klungkung-paling-rendah-se-bali>. Diakses pada Tanggal 6 Januari 2021
- Data populasi kependudukan Kota Denpasar, <https://denpasarkota.bps.go.id/statictable/2015/09/16/19/proyeksi-penduduk-kota-denpasar-menurut-kelompok> umur-tahun-2010---2020.html tanggal 19 Juni 2020 pukul 9.30 WITA.
- Data Rata-rata Konsumsi per Kapita Sebulan Provinsi Bali Menurut Kabupaten/Kota tahun 2017-2019, <https://bali.bps.go.id/indicator/5/38/1/rata-rata-konsumsi-per-kapita-sebulan-provinsi-bali-menurut-kabupaten-kota.html> Diakses pada tanggal 18 November 2020 pukul 16.00 WITA
- Data pengguna internet di Indonesia tahun 2018 diakses dari <https://apjii.or.id/survei>. Diakses tanggal 30 Mei 2020 Jam 10.15 WITA.
- Davis, Fred D., dkk. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two theoretical models. *Management Science*. Vol. 35 No. 8 pp.982-1003.
- Hasan, H. N., & Suciarto, S. (2020). The Influence of Attitude, Subjective Norm and Perceived Behavioral Control towards Organic Food Purchase Intention. *Journal of Management and Business Environment (JMBE)*, 1(2), 132. <https://doi.org/10.24167/jmbe.v1i2.2260> Mempengaruhi, F. Y., Layanan, P., Pelanggan, G. P., & Go-jek, M. P. (2018). *Oleh : Nama : Silva Cita Cania FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA*.
- Jogiyanto, (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi
- Legris, Paul, John Ingham dan Pierre Colletette. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Journal of Information & Management* 40: 191–204.
- Lemeshow, S. (1990). Adequacy of Sample Size in Health Studies. England: WHO.
- Miraja, B. A., Chin, J., & Lin, S. (2021). *REVEALING THE BEHAVIOR INTENTION OF TECH- SAVVY GENERATION Z TO USE ELECTRONIC WALLET USAGE : A THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

*BASED*. 22(1), 213–226.

Priyono, A. (2017). *trust risk*. 21(1), 88–106.

<https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>

Ramadhan, A. F., & Prasetyo, A. B. (n.d., 2019). *PERSEPSI MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN E-MONEY*.

Soemari, Y. B., Sapri, Maghfiroh, F., Yuniarti, Achaditani, N. M., Variyani, R., Tsabitah, A. F., Zulkarnain, A. K., Wahyuningsih, M. S. H., Nugrahaningsih, D. A. A., Akmaliah, M., Syamsul, E. S., Amanda, N. A., Lestari, D., 2021, scmidt iotc, Sumule, A., Kuncahyo, I., Leviana, F., Xue-, W., Kimia, J. T., ...

Jubaidah, S. (2020). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2(1), 5–7. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>

Rahmatsyah, Deni. (2011). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Produk Baru (Studi Kasus: Uang Elektronik Flazz BCA)*. Diakses pada [isjd.pdii.lipi.go.id](http://isjd.pdii.lipi.go.id).

World Health Organization. *Pertanyaan jawaban terkait COVID-19 untuk publik*. <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>. Diakses pada Tanggal 7 Juli 2020 Jam 10.00 WITA