

ANALISIS PERSEPSI KEMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN E-WALLET OLEH MASYARAKAT KOTA KUPANG DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN DENGAN DASAR KEPERCAYAAN

¹Jusuf Aboladaka

¹ jusuf.aboladaka01@gmail.com

^{1*)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana

Abstract

The decision to use e-wallets among the residents of Kupang City is strongly influenced by a perception of benefits based on trust. The issues identified in this study are a lack of understanding among residents regarding how to use e-wallet applications, and a lack of trust in using e-wallet applications as a payment method. The objective of this study is to encourage the residents of Kupang City, academics, and business owners to use e-wallets as a payment method in transactions. The population in this study consists of all residents of Kupang City who use e-wallets, selected using purposive sampling. The data analysis technique employed in this study is inferential statistical analysis, conducted using SmartPLS software to measure the outer model, inner model, and test hypotheses. The findings of this study are as follows: trust has a significant effect on the decision to use; perceived usefulness has a significant effect on trust; perceived usefulness does not have a significant effect on the decision to use; and perceived usefulness and trust, as intervening variables, have a significant effect on the decision to use. Practical implications include the need to build trust, enhance educational and promotional campaigns for e-wallets, improve user data security and privacy, simplify access to e-wallet usage, and provide technical support to users.

Keywords: Trust; E-Wallet Usage Decisions; Perceived Usefulness;

Abstrak

Keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang sangat dipengaruhi oleh sebuah persepsi manfaat dengan dasar kepercayaan. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat yang belum memahami cara pemanfaatan aplikasi e-wallet, masyarakat belum terlalu percaya untuk menggunakan aplikasi e-wallet sebagai alat pembayaran. Tujuan penelitian adalah mendorong masyarakat Kota Kupang, akademisi dan pelaku bisnis untuk menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran dalam suatu transaksi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Kupang yang menggunakan e-wallet, penentuan dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (linner model) dan pengujian hipotesis. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, persepsi kemanfaatan dan kepercayaan sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Implikasi terapan yang perlu dilakukannya peningkatan kepercayaan, meningkatkan kampanye edukasi dan promosi e-wallet, meningkatkan keamanan dan privasi data pengguna, mempermudah akses dalam penggunaan e-wallet, maupun memberikan dukungan dan teknis kepada pengguna.

Kata_kunci; Kepercayaan; Keputusan Penggunaan E-Wallet; Persepsi Kemanfaatan;

PENDAHULUAN

Bank Indonesia sebagai bank sentral di Indonesia menerbitkan aturan mengenai sistem pembayaran menggunakan alat pembayaran elektronik yang disebut juga dompet digital atau e-wallet. E-wallet merupakan sebuah aplikasi untuk menyimpan nominal uang elektronik penggunaannya harus terkoneksi dengan internet E-wallet dipakai untuk melakukan transaksi pembayaran tanpa diperlukan media kartu, hanya membutuhkan smartphone untuk selalu dibawa masyarakat (Yennisa & Putri, 2023).

Keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh sebuah persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dengan dasar kepercayaan. Oleh sebab itu, model perilaku pemanfaatan teknologi dalam literatur sistem informasi manajemen TAM menyatakan ada dua variabel diantaranya persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan yang menjadi faktor penentu keputusan penggunaan suatu aplikasi. Persepsi kemanfaatan dengan penggunaan layanan e-wallet merupakan pandangan pengguna mengenai manfaat yang diperoleh oleh para pengguna dalam peningkatan kinerja pengguna karena menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran (Sukmawati & Kowanda, 2022).

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, kepercayaan bergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Kepercayaan berperan penting dalam keputusan penggunaan, jika konsumen merasakan kepercayaan yang besar terhadap *e-wallet*, maka pengguna akan menggunakannya dan melakukan pembelian secara terus-menerus (Almalis, 2017). Kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan pembayaran *e-wallet* tidak hanya berkaitan dengan keamanan finansial, tetapi juga dapat dapat menyelesaikan masalah ketika terjadi kesalahan teknis pada aplikasi (Abrilia & Try, 2020).

Lembaga riset pasar dan perilaku konsumen (*consumer insight*) populix merilis laporan terbaru seputar penggunaan layanan aplikasi keuangan di Indonesia pada Mei 2022 sebagaimana dirangkum dalam Kompas Tekno (2022) yaitu masyarakat yang menggunakan e-wallet Gopay sebesar 88%, diikuti dengan pengguna e-wallet Dana sebesar 83%. Pengguna e-wallet Ovo sebesar 79% berada di peringkat ketiga, kemudian ShopeePay sebesar 76%. Adapun peringkat ke lima oleh LinkAja sebesar 30%. Sisanya pada peringkat keenam sampai dengan kesepuluh yaitu iSaku 7%, Octo Mobile 5%, Doku 4%, Sakuku 3% dan JakONe Mobile 2%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tonio dan Imam (2021) menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan

penggunaan aplikasi DANA. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Noersanti (2020) menunjukkan bahwa persepsi manfaat penggunaan tidak berpengaruh signifikan sedangkan variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pada aplikasi OVO di Jakarta Utara. Namun penelitian yang dilakukan oleh Anggono dkk (2020) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan Gopay. Hasil penelitian didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Yuliana (2019) yaitu persepsi manfaat dan kemudahan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan e-wallet. Namun penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati (2019) menyatakan persepsi manfaat dan persepsi kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan Gopay.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah masih banyaknya pengguna belum mengerti mengenai cara memanfaatkan aplikasi e-wallet dan masyarakat juga belum terlalu percaya untuk menggunakan aplikasi e-wallet sebagai alat pembayaran dalam bertransaksi sehingga diketahui hanya beberapa masyarakat yang memanfaatkan e-wallet.

Tujuan penelitian ini adalah diharapkan masyarakat, akademisi dan pelaku bisnis untuk mengambil keputusan menggunakan e-wallet karena memiliki manfaat dan kemudahan serta dapat dipercaya sebagai alat pembayaran. Sedangkan manfaat dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan mendukung masyarakat di Wilayah Kota Kupang untuk dapat memanfaatkan e-wallet sebagai alat pembayaran yang memiliki kemudahan dan bermanfaat dalam bertransaksi serta dapat dipercaya sesuai dengan implementasi teori ilmu manajemen pemasaran dan kewirausahaan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kausalitas. Penggunaan metode penelitian ini, penulis ingin mengetahui hubungan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dan kepercayaan sebagai variabel intervening terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang yang bertransaksi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, di mana dalam penelitian menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan statistik (Ferdinand, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Kota Kupang yang bertransaksi menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran, di mana jumlah dan karakteristiknya tidak diketahui secara pasti. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan

nonprobability sampling, dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria sampelnya merupakan masyarakat Kota Kupang yang menggunakan e-wallet, dengan umur minimal 18 tahun ke atas, dan melakukan transaksi pembayaran menggunakan e-wallet minimal 2 kali per minggu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner (angket), yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pernyataan kepada responden yang merupakan masyarakat Kota Kupang yang bertransaksi menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran.

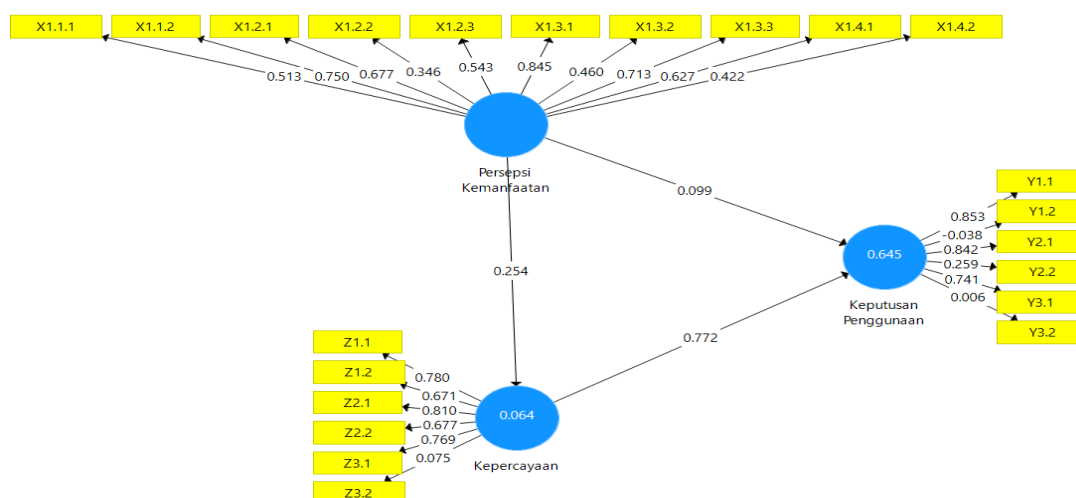
Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (linner model) dan pengujian hipotesis (Ghozali, 2015). PLS menurut Ghozali (2015), merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerful, tidak harus memenuhi persyaratan asumsi normalitas data dan ukuran sampel tidak harus besar.

PEMBAHASAN

Outer Loading Factor

Nilai loading factor sebesar 0,50 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Sjioen, 2024). Nilai outer loading awal pada variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan keputusan penggunaan dapat dilihat pada gambar 1. Menurut Sjioen (2024) indikator yang memiliki nilai loading factor antara 0.5 – 0.6 dapat diterima. Berikut adalah hasil model awal setelah algoritma.

Gambar 1. Pat Diagram Tahap Awal



Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Model awal setelah algoritma dari 10 indikator yang terdiri dari 22 sub indikator yang menjadi pernyataan terdapat 12 sub indikator yang tidak valid sehingga perlu dieliminasi yaitu yaitu pada variabel persepsi kemanfaatan (X1) dengan indikator meningkatkan produktivitas (X1.1) dengan sub indikator saya menjadi produktif dengan menggunakan e-wallet dalam bertransaksi (X1.1.1) = 0,513. Indikator meningkatkan kinerja (X1.2) dengan sub indikator, transaksi menggunakan e-wallet akan membuat kinerja menjadi lebih baik dari hari ke hari (X1.2.2) = 0,0513, dan dalam bertransaksi menggunakan e-wallet mampu meningkatkan efektivitas kinerja saya (X1.2.3) = 0,346. Indikator meningkatkan efisiensi pengguna (X1.3) dengan Sub indikator penggunaan e-wallet dapat meningkatkan efisiensi dalam aktivitas saya dalam bertransaksi (1.3.2) = 0,460. Indikator penggunaan teknologi dapat membawa manfaat bagi individu (X1.4) dengan Sub indikator, penggunaan e-wallet dalam bertransaksi dapat menguntungkan bagi saya (X1.4.1) = 0,627 dan secara keseluruhan transaksi menggunakan e-wallet bermanfaat bagi saya (X1.4.2) = 0,422.

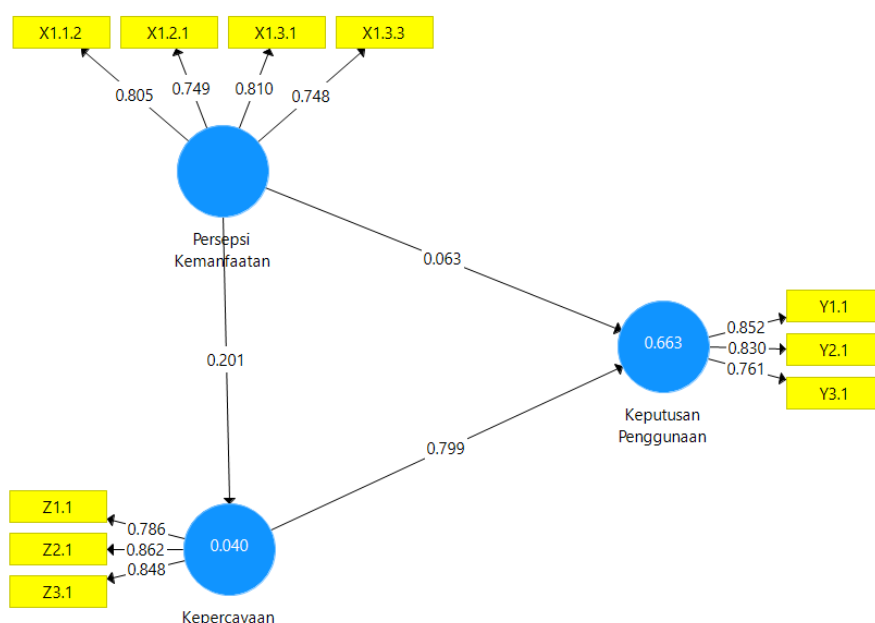
Variabel kepercayaan (Z) pada indikator menjaga kerahasiaan dari pengguna (Z1) dengan sub indikator saya merasa bahwa aplikasi e-wallet yang digunakan, selalu menjaga kerahasiaan data penggunanya karena menjaga reputasinya (Z1.2) = 0,671. Indikator menjaga kepercayaan dari pengguna (Z2) dengan sub indikator saya merasa aplikasi e-wallet yang digunakan memiliki kemampuan untuk memenuhi tanggungjawabnya kepada pengguna karena perlu menjaga kepercayaan dari pengguna (Z2.2) = 0,677. Indikator menjaga keamanan proses transaksi (Z3) dengan sub indikator saya percaya bahwa aplikasi e-wallet memiliki fitur-fitur keamanan untuk mencegah segala bentuk penipuan dan penyalahgunaan data (Z3.2) = -0,075.

Variabel keputusan penggunaan (Y) pada indikator keinginan menggunakan jasa (Y1) dengan sub indikator saya memiliki keinginan menggunakan e-wallet karena dapat saya gunakan untuk semua jenis transaksi dan cepat (Y1.2) = 0,038. Indikator keinginan untuk menggunakan produk secara terus-menerus (Y2) dengan sub indikator saya memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi e-wallet secara terus-menerus karena aplikasi tersebut sudah dikenal luas dan sering digunakan oleh masyarakat (Y2.2) = 0,259. Indikator memberikan rekomendasi pada orang lain (Y3) dengan sub indikator saya merekomendasi untuk bertransaksi menggunakan

aplikasi e-wallet kepada orang lain karena saya tidak membawa uang tunai ketika berbelanja (Y3.2) = 0,006.

Setelah menghilangkan sub indikator dari indikator pada variabel yang tidak valid dalam model, selanjutnya model kembali di calculate sehingga menghasilkan nilai outer loading yang baru dan dapat dilihat pada model path diagram final berikut ini:

Gambar 2. Pat Diagram Tahap Final



Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Dari 22 (dua puluh dua) total sub indikator pada awal pengoperasian tersisa 10 (sepuluh) sub indikator untuk dilakukan pengujian lebih lanjut yaitu pada variabel persepsi kemanfaatan (X1) dengan indikator meningkatkan produktivitas (X1.1) pada sub indikator dengan menggunakan e-wallet dapat meningkatkan produktivitas saya dari hari ke hari (X1.1.2). Indikator meningkatkan kinerja (X1.2) dengan sub indikator kinerja saya meningkat dengan adanya transaksi menggunakan e-wallet (X1.2.1). Indikator meningkatkan efesiensi pengguna (X1.3) dengan sub indikator bertransaksi menggunakan e-wallet memungkinkan saya untuk melakukan aktivitas saya dengan lebih efisien (X1.3.1) dan sub indikator dengan bertransaksi menggunakan e-wallet dapat membantu saya dalam mengelola keuangan saya menjadi lebih efisien (X1.3.3)

Variabel kepercayaan (Z) pada indikator menjaga kerahasiaan dari pengguna (Z1) dengan sub indikator saya percaya aplikasi e-wallet yang saya gunakan selalu menjaga kerahasiaan

transaksi sehingga saya menjadi lebih nyaman (Z1.1). Indikator menjaga kepercayaan dari pengguna (Z2.) dengan sub indikator aplikasi e-wallet yang saya gunakan tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi penggunaannya karena untuk menjaga kepercayaan dari pengguna (Z2.1). Indikator menjaga keamanan proses transaksi (Z3) dengan sub indikator saya percaya dalam penggunaan aplikasi e-wallet selalu menjaga keamanan setiap proses transaksi yang saya lakukan (Z3.1).

Selanjutnya variabel keputusan penggunaan (Y) dengan indikator keinginan menggunakan jasa (Y1) pada sub indikator saya memiliki keinginan menggunakan e-wallet karena memberikan manfaat penyelesaian transaksi sesuai keinginan saya (Y1.1). Indikator keinginan untuk menggunakan produk secara terus-menerus (Y2) dengan sub indikator saya memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi e-wallet secara terus-menerus karena saya sudah terbiasa menggunakan aplikasi tersebut dalam bertransaksi (Y2.1). Indikator memberikan rekomendasi pada orang lain (Y3) dengan sub indikator saya memberikan rekomendasi untuk bertransaksi menggunakan aplikasi e-wallet kepada orang lain karena lebih aman (Y3.1).

Uji Reliabilitas dan Validitas

Instrumen reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan dua kriteria yaitu nilai composite reliability dan cronbach's alpha. Penggunaan cronbach's alpha cenderung menaksir lebih rendah reliabilitas variabel dibandingkan composite reliability sehingga disarankan untuk menggunakan composite reliability (Lerrick, 2023). Sebuah konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha lebih besar 0,70, sedangkan menurut Ghazali (2015) variabel dikatakan reliabel jika nilai composite reliability diatas 0,70.

Tabel 1. Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepercayaan	0.787	0.803	0.871	0.693
Keputusan Penggunaan	0.747	0.748	0.856	0.665
Persepsi Kemanfaatan	0.789	0.803	0.860	0.606

Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai composite reliability dan cronbach's alpha diatas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan untuk menguji validitas menggunakan nilai average variance extracted (AVE) dengan nilai batas di atas 0,50. Pada tabel 4.7 terlihat bahwa

semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

Uji Korelasi Diskriminan

Uji korelasi diskriminan dapat dilakukan dengan melihat *cross-loading* yang merupakan metode lain untuk mengetahui discriminant validity, yakni dengan melihat nilai *cross loading*. Nilai *cross loading* masing-masing konstruk dievaluasi untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada konstruk lainnya. Nilai *cross loading* yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2015). Tabel dibawah ini menunjukkan nilai loading dari masing-masing item terhadap konstruknya lebih besar daripada nilai *cross loading*nya:

Tabel 2. Diskriminan Cross Loading

Sub Indikator	Kepercayaan	Keputusan Penggunaan	Persepsi Kemanfaatan
X1.1.2	0.183	0.201	0.805
X1.2.1	0.090	0.083	0.749
X1.3.1	0.185	0.178	0.810
X1.3.3	0.133	0.192	0.748
Y1.1	0.686	0.852	0.170
Y2.1	0.576	0.830	0.187
Y3.1	0.704	0.761	0.190
Z1.1	0.822	0.786	0.206
Z2.1	0.862	0.562	0.142
Z3.1	0.848	0.554	0.130

Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Dari tabel 2, dapat dilihat bahwa semua loading indicator terhadap konstruk > *cross loading*nya. Misalnya pada variabel persepsi kemanfaatan, di mana semua nilai *cross loading* semua indikatornya lebih besar daripada semua *cross loading*nya ke konstruk lainnya yaitu pada indikator X1.1 pada sub sektor X1.1.2 dimana nilai loadingnya adalah 0,805 lebih besar daripada *cross loading*nya ke konstruk lainnya yaitu 0,201 ke keputusan penggunaan dan 0,183 ke kepercayaan. Begitu juga dengan semua item lainnya dimana nilai loading ke konstruknya > *cross loading* ke konstruk lainnya. Oleh karena semua indicator nilai loadingnya terhadap konstruknya > *cross loading*nya maka model ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Pengujian *Structural Model*

Pengujian structural model dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R square dari model penelitian. Nilai R-square dapat digunakan untuk menilai

pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Nilai estimasi R- square dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0.040	0.031
Keputusan Penggunaan	0.663	0.656

Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai R-square untuk variabel kepercayaan sebesar 0,040 yang dapat diinterpretasikan bahwa besarnya pengaruh variabel persepsi kemanfaatan terhadap kepercayaan adalah 4% sedangkan sisanya yaitu 96% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai R-square untuk variabel keputusan penggunaan sebesar 0,663 yang artinya bahwa 66,3% variabel keputusan penggunaan dipengaruhi oleh variabel persepsi kemanfaatan, dan kepercayaan sedangkan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Analisis Pengaruh Langsung

Diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi *Bootstrapping* pada SmartPLS 3.0. Hipotesis diterima pada saat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t-value melebihi nilai kritisnya (Lerrick, 2023).

Tabel 4. Hasil Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepercayaan -> Keputusan Penggunaan	0.799	0.804	0.038	21.003	0.000
Persepsi Kemanfaatan -> Kepercayaan	0.201	0.225	0.098	2.058	0.040
Persepsi Kemanfaatan -> Keputusan Penggunaan	0.063	0.057	0.077	0.819	0.413

Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Dari path coefficient di atas dapat dilihat nilai original sampel, p value atau t *statistics* yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai t *statistics* > t tabel atau p value < 0,05. Nilai t *statistics* untuk tingkat signifikansi 5% sebesar 1,983.

Hipotesis pertama yaitu kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran. Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa kepercayaan terhadap keputusan penggunaan berpengaruh signifikan dengan arah positif, ini dapat dilihat dari nilai t-statistics sebesar $21,003 > 1,983$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai original sampel sebesar 0,799 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kepercayaan terhadap keputusan penggunaan adalah positif. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.

Hipotesis kedua yaitu persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran. Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa persepsi kemanfaatan terhadap kepercayaan berpengaruh signifikan dengan arah positif, ini dapat dilihat dari nilai t-statistics sebesar $2,058 > 1,983$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,040 < 0,05$. Nilai original sampel sebesar 0,201 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara persepsi kemanfaatan terhadap kepercayaan adalah positif. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

Hipotesis ketiga yaitu persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran. Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa persepsi kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan konsumen tidak berpengaruh signifikan dengan arah positif, ini dapat dilihat dari nilai t-statistics sebesar $0,819 < 1,983$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,413 > 0,05$. Nilai original sampel sebesar 0,063 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara persepsi kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan adalah positif. Dengan demikian hipotesis ketiga ditolak. Ini dapat diartikan bahwa persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh yang tidak berarti terhadap keputusan penggunaan. Naik atau turunnya skor variabel persepsi kemanfaatan tidak akan berpengaruh berarti terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi.

Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Untuk melihat persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan. Hubungan variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5. di bawah ini

Tabel 5. Hasil Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Persepsi Kemanfaatan -> Kepercayaan -> Keputusan Penggunaan	0.161	0.180	0.079	2.045	0.041

Sumber : Hasil penelitian, diolah dengan *Smart PLS 3.0*, 2024

Berdasarkan tabel 5 di atas, maka pengaruh tidak langsung signifikan atau bermakna sebab p value pengaruh tidak langsungnya $< 0,05$. Pengaruh tidak langsung persepsi kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan, nilai p value $0.041 > 0,05$ dengan demikian hipotesis keempat diterima yaitu persepsi kemanfaatan dan kepercayaan sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang,

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan diketahui terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai original sampel 0,799 yang menunjukkan angka positif dengan nilai t-hitung 21,003 lebih besar dari nilai t-tabel 1,983 dan p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan maka keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran akan semakin meningkat dan sebaliknya jika semakin rendah kepercayaan maka keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang semakin rendah. Hal ini disebabkan karena adanya kontribusi dari menjaga kerahasiaan transaksi sehingga pengguna menjadi nyaman, aplikasi e-wallet yang digunakan tidak akan menyembunyikan informasi penting bagi penggunaannya karena untuk menjaga kepercayaan dari pengguna dan penggunaan aplikasi e-wallet selalu menjaga keamanan setiap proses transaksi yang saya lakukan.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan diketahui terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kemanfaatan terhadap kepercayaan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai original sampel 0,201 yang menunjukkan angka positif dengan nilai t-hitung 2,058 lebih besar

dari nilai t-tabel 1,983 dan p-value 0,040 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi persepsi kemanfaatan maka kepercayaan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran akan semakin meningkat dan sebaliknya jika semakin rendah persepsi kemanfaatan maka kepercayaan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang semakin rendah. Hal ini disebabkan karena adanya persepsi dari masyarakat Kota Kupang bahwa menggunakan e-wallet dapat meningkatkan produktivitasnya dari hari ke hari, kinerjanya semakin meningkat dengan adanya transaksi menggunakan e-wallet, bertransaksi menggunakan e-wallet dapat memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitasnya dan mengelola keuangan pengguna menjadi lebih efisien.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis nilai original persepsi kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran sebesar 0,063 yang menunjukkan arah hubungan yang positif, namun berdasarkan hasil analisis pengaruh diketahui nilai t-hitung 0,819 lebih kecil dari nilai t-tabel 1,983 dan p-value 0,413 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pengguna. Hasil menunjukkan bahwa naik atau turunnya skor variabel persepsi kemanfaatan tidak akan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh Masyarakat Kota Kupang untuk bertransaksi dalam melakukan pembayaran. Hal ini disebabkan karena penggunaan e-wallet dapat meningkatkan produktivitas dari hari ke hari, kinerjanya semakin meningkat dengan adanya transaksi menggunakan e-wallet, bertransaksi menggunakan e-wallet dapat memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitasnya dalam mengelola keuangannya menjadi lebih efisien memiliki kontribusi yang sangat kecil untuk mempengaruhi masyarakat Kota Kupang dalam memutuskan menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran disetiap transaksinya.

Hasil analisis diketahui persepsi kemanfaatan dan kepercayaan sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang dalam bertransaksi dikarenakan pengaruh tidak langsung persepsi kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan e-wallet melalui kepercayaan, diketahui nilai p value 0.041 lebih besar 0,05 sesuai dengan hasil *indirect effect* dengan nilai original sampel 0,161 memiliki hubungan yang positif dengan kontribusinya kecil antara persepsi kemanfaatan melalui kepercayaan sebagai moderasi terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang. Dari hubungan yang

positif dan memiliki pengaruh yang signifikan menjelaskan tinggi rendahnya persepsi kemanfaatan menggunakan aplikasi e-wallet, maka kepercayaan masyarakat Kota Kupang untuk menggunakan e-wallet juga memiliki kontribusi yang besar terhadap keputusan penggunaan e-wallet sebagai alat transaksi pembayaran. Hal ini dikarenakan pendapat masyarakat Kota Kupang tentang penggunaan e-wallet dapat meningkatkan produktivitas dari hari ke hari, kinerjanya semakin meningkat, e-wallet dapat memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitasnya dalam mengelola keuangannya menjadi lebih efisien, memiliki kontribusi yang sangat kecil untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Kupang terhadap keputusan penggunaan e-wallet sebagai alat pembayaran disetiap transaksinya.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet oleh masyarakat Kota Kupang ($t=21,003$; $p=0,000$), sementara persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan ($t=2,058$; $p=0,040$) namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan ($t=0,819$; $p=0,413$). Meski demikian, persepsi kemanfaatan tetap berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi penuh ($p=0,041$). Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor kunci yang mendorong keputusan masyarakat menggunakan e-wallet sebagai alat pembayaran.

Oleh karena itu, disarankan penyedia layanan memperkuat keamanan transaksi, kerahasiaan data, dan transparansi guna membangun kepercayaan pengguna, serta mengedukasi masyarakat mengenai manfaat penggunaannya secara lebih efektif. Masyarakat juga disarankan lebih aktif mencari informasi keamanan sebelum menggunakan e-wallet. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti persepsi kemudahan dan risiko yang dirasakan, serta memperluas cakupan wilayah dan responden penelitian. Pemerintah pun perlu mendukung regulasi keamanan transaksi digital guna memperkuat kepercayaan masyarakat secara lebih luas terhadap layanan pembayaran digital.

DAFTAR PUSTAKA

Abrilia ND, Tri S. Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *J Pendidik Tata Niaga*. 2020;8(3):1006–12.

- Almalis MI. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Permata Mobile Smartcx pada Bank Permata di Surabaya. 2017;11(1):92–105.
- Ambarwati D. Kelola : Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Vol 6 , No 1 (2019) ; July ISSN : 2337-5965 (cetak) P3M STIE AUB Surakarta Kelola : Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Pengguna Teknologi Tertinggi di Dunia , 2018) berdasarkan Penelitian Cambridge Internasional melalui Glob. J Bisnis Dan Ekon. 2019;6(1):88–103.
- Ferdinand, A. (2015). Metode Penelitian Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2015. Analisis Multivariate dengan Program Smart PLS. Badan Penerbit
- Kotler, dan Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta
- Lerrick YF, Krisdiana M, Rane D, Soru JU, Djawang P. 2023. Product Impulsive Buying on Online Shops Product Impulsive Buying on Online Shops. Oesapa, Kec Klp Lima. (147).
- Ningsih HA, Sasmita EM, Sari B. Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. J IKRA-ITH Ekon. 2021;4(1):1–9.
- Sjioen AE, Soru JU, Djawang P, Ekonomi F, Kristen U, Wacana A. Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Membangun Kepercayaan Konsumen di Kota Kupang untuk Berbelanja Secara Online Melalui E-Wom dan E-Service Quality. 2024
- Sukmawati K, Kowanda D. Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. J Ilm Multidisiplin. 2022;1(05):66–72
- Tonio AMP, Imam A. Analisis Pengaruh Promosi Penjualan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana. AcademiaEdu [Internet]. 2021;(1):1–22. Available from: https://www.academia.edu/download/65982729/Jurnal_Alycia_Maharani.pdf
- Yennisa Y, Putri HRN. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Keputusan Penggunaan e-wallet dalam Transaksi Pembayaran (Studi di Pasar Tradisional Daerah Istimewa Yogyakarta). UPY Bus Manag J. 2023;2(2):30–9.