

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Responden

Peneliti akan memberikan gambaran umum tentang responden berdasarkan usia, jenis kelamin, nama dan jenis usaha yang dimiliki, E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran dan yang diminati oleh pembeli.

4.1.1. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan usia responden, peneliti menentukan usia responden yang diwawancarai yaitu 21-30 tahun dengan frekuensi dan persentase sebagai berikut :

Tabel 4.1. Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21	2	13%
22	2	13%
23	3	20%
24	3	20%
25	1	7%
26	0	0
27	0	0
28	2	13%
29	1	7%
30	1	7%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 15 orang. Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang berusia 23 dan 24 tahun masing-masing

adalah 3 orang dengan persentase 20%. Usia 21, 22 dan 28 tahun masing-masing adalah 2 orang dengan persentase 13%. Usia 25, 29, dan 30 tahun masing-masing 1 orang dengan persentase 7%.

4.1.2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan dengan frekuensi dan persentase sebagai berikut :

Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	7	47%
Perempuan	8	53%
Jumlah	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Pada tabel 4.2 menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 8 orang dengan persentase 53,33% dan laki-laki sebanyak 7 orang dengan persentase 46,67%.

4.1.3. Responden berdasarkan E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran

Tabel 4.3. E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran

E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran	Frekuensi	Persentase (%)
Gopay	12	29,27%
OVO	11	26,83%
ShopeePay	9	21,95%
Qris BCA	5	12,20%
Qris Nasional	1	2,44%

Qris Maybank	1	2,44%
Dana	2	4,88%
Jumlah	41	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan Gopay sebagai alat untuk menerima pembayaran sebanyak 12 orang dengan persentase 29,27%. Lalu, peringkat kedua E-Wallet yang paling banyak digunakan oleh responden adalah OVO sebanyak 11 orang dengan persentase 26,83%. Diikuti oleh ShopeePay sebanyak 9 orang dengan persentase 21,95% , setelah itu Qris BCA sebanyak 5 orang dengan persentase 12,20% , Dana 2 orang dengan persentase 4,88% , serta Qris Nasional dan Qris Maybank yang masing-masing 1 responden dengan persentase 2,44%.

4.1.4. Tabulasi Silang

Tabel 4.4 Tabulasi Silang berdasarkan E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran, jenis kelamin dan usia pelaku usaha.

E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran	Jenis Kelamin		Usia										Frekuensi	Persentase (%)
	Laki-laki	Perempuan	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
Gopay	I	I	I	I	III	III	I			I	I	I	12	29,27%
OVO		I	I	II	II	II	I			I	I	I	11	26,83%
ShopeePay			II		I	III	I			I	I		9	21,95%
Qris BCA	II	III	I	I		I	I					I	5	12,20%
Qris Nasional	I				I								1	2,44%
Qris Maybank		I		I									1	2%
Dana	II				I		I						2	4,88%
Jumlah													41	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan sebagai berikut dari jumlah akhir yaitu 41, sebanyak 12 responden yang merupakan pelaku usaha menggunakan Gopay sebagai alat untuk menerima pembayaran dari pembeli yaitu 6 laki-laki dan 6 perempuan. Lalu E-Wallet tertinggi kedua yang digunakan untuk menerima

pembayaran dari pembeli adalah OVO sebanyak 11 responden yaitu 5 laki-laki dan 6 perempuan. Urutan ketiga yaitu ShopeePay sebanyak 9 responden yaitu 5 laki-laki dan 4 perempuan. Selanjutnya ada Qris BCA sebanyak 5 responden yaitu 2 laki-laki dan 3 perempuan, Dana sebanyak 2 responden yaitu 2 laki-laki. Lalu Qris Nasional dan Qris Maybank masing-masing 1 responden yaitu laki-laki.

4.2. Analisis Data

Setelah melakukan wawancara terhadap 15 responden untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, untuk menganalisis data-data yang telah diperoleh tersebut melalui 3 proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4.2.1. Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengategorikan hasil wawancara yang dilakukan dengan responden yang disertai dengan coding dari faktor-faktor penggunaan teknologi yang digunakan untuk menerima pembayaran dari pembeli. Hasil dari penelitian ini nantinya akan memfokuskan pada penggunaan E-Wallet bagi pelaku usaha dengan faktor-faktornya adalah *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan), *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Behavioral Intention* (minat penggunaan), *Actual Use* (penggunaan sesungguhnya), Kepercayaan, Risiko.

a. *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan)

Tabel 4.5. Indikator Persepsi Kegunaan

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase jumlah responden yang menilai berdasarkan <i>Perceived Usefulness</i>
1.	PU1 (Efektivitas)	9	32%
2.	PU2 (Pekerjaan menjadi lebih mudah)	8	29%
3.	PU3 (Pekerjaan menjadi lebih cepat)	5	18%

4.	PU4 (Bermanfaat)	6	21%
	Jumlah	28	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Persepsi kegunaan dalam penelitian ini menunjukkan apakah dengan penggunaan teknologi seperti E-Wallet yang digunakan untuk menerima pembayaran dari pembeli dapat membantu untuk meningkatkan kinerja. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa Efektivitas dari penggunaan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran memiliki efek atau guna yaitu pelaku usaha tidak perlu menyediakan uang tunai terlalu banyak, jumlah tagihan yang tertera sesuai, membantu proses pencatatan bagi pelaku usaha. Penggunaan E-Wallet pada pelaku usaha didukung oleh 3 faktor lainnya yaitu Pekerjaan menjadi lebih mudah, Bermanfaat, dan Pekerjaan menjadi lebih cepat.

b. *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan)

Tabel 4.6. Indikator Persepsi Kemudahan

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase jumlah responden yang menilai berdasarkan Persepsi Kemudahan
1.	PEOU1 (Mudah digunakan)	9	47%
2.	PEOU2 (Mudah dipelajari)	4	21%
3.	PEOU3 (Mudah dimengerti)	3	16%
4.	PEOU4 (Membingungkan)	3	16%
	Jumlah	19	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Persepsi kemudahan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem dipercaya akan meminimalisir usaha yang dilakukan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pelaku usaha bahwa penggunaan E-Wallet untuk proses registrasi hingga dapat digunakan untuk menerima pembayaran dari pembeli serta penarikan saldo mudah digunakan. Lalu penggunaan E-Wallet mudah dipelajari dan mudah dimengerti. Tetapi ada responden yang menganggap proses registrasi cukup membingungkan apalagi ada kesalahan penulisan alamat yang dilakukan oleh pihak E-Wallet tetapi harus di pihak pelaku usaha yang memperbaiki sendiri. Untuk pengajuan perbaikan penulisan alamat tentunya membutuhkan waktu.

c. Attitude Toward Using (sikap terhadap penggunaan)

Tabel 4.7. Sikap Terhadap Penggunaan

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase jumlah responden yang menilai berdasarkan Sikap Terhadap Penggunaan
1.	ATU1 (Sikap Positif)	15	100%
2.	ATU2 (Sikap Negatif)	0	0%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Sikap terhadap penggunaan pada penelitian ini untuk menunjukkan sikap yang ditunjukkan oleh responden pada saat menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran. Ada 2 sikap yang ditunjukkan oleh pengguna yaitu sikap positif dan sikap negatif. Sikap positif menunjukkan seseorang menyukai dan merasa terbantu dengan adanya E-Wallet sedangkan sikap negatif menunjukkan seseorang tidak menyukai menggunakan E-Wallet. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, 15 responden menunjukkan sikap positif karena merasa terbantu saat menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran.

d. Behavioral Intention (minat penggunaan)

Tabel 4.8. Indikator Minat Penggunaan

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase jumlah responden yang menilai berdasarkan Minat Penggunaan
1	BI1 (Tetap Menggunakan)	15	100%
2	BI2 (Tidak Menggunakan)	0	0%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Minat penggunaan menunjukkan perilaku seseorang terhadap suatu teknologi. Apabila seseorang menyukai teknologi yang digunakan, cenderung akan tetap menggunakan teknologi tersebut di masa yang akan datang. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa waktu yang akan datang responden akan tetap menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran dari pembeli.

e. Actual Use (penggunaan sesungguhnya)

Tabel 4.9. Indikator Penggunaan Sesungguhnya

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase jumlah responden yang menilai berdasarkan Penggunaan Sesungguhnya
1	AU1 (Kurang dari 1 tahun)	2	13,3%
2	AU2 (Lebih dari 1 tahun)	13	86,7%
	Jumlah	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Penggunaan sesungguhnya menunjukkan keadaan seseorang pada saat menggunakan suatu teknologi. Hal tersebut ditunjukkan dengan cara seseorang merasa terbantu dengan adanya suatu teknologi yang dapat mempermudah dan

meningkatkan produktivitas mereka. Pada penelitian ini, untuk mengukur penggunaan sesungguhnya dari pelaku usaha dalam menggunakan E-Wallet sebagai alat menerima pembayaran ditunjukkan dari rentang waktu mereka menggunakan E-Wallet. Pada penelitian ini terdapat 13 responden yang sudah lebih dari 1 tahun menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran dari pembeli. Dan ada 2 responden yang kurang dari 1 tahun menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran dari pembeli.

f. Kepercayaan

Memiliki kepercayaan sebelum menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran merupakan hal yang penting. Hal tersebut dikarenakan sebelum menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran harus melalui proses registrasi yang memerlukan informasi pribadi seperti nama lengkap, alamat rumah, no. KTP. Dan juga menggunakan E-Wallet untuk menerima pembayaran dari pembeli serta menyimpan saldo penjualan secara digital. 15 responden dalam penelitian ini mempercayai data yang diberikan terjaga keamanannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan responden menyatakan kepercayaan itu timbul karena instansinya besar sehingga pengguna memiliki trust, adanya Terms and Agreement antara pihak E-Wallet dan pengguna, adanya regulasi hukum yang mengatur tentang data pribadi pengguna.

g. Risiko

Risiko yang dialami oleh responden sebagai pelaku usaha yang menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran yaitu seperti gangguan atau kendala pada saat koneksi internet tidak stabil, aplikasi mendadak menjadi lemot, pembayaran pembeli yang tidak langsung terupdate di saldo penjual,

Tabel 4.10. Tabulasi Silang Indikator Persepsi Kegunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Indikator Persepsi Kegunaan								Frekuensi	Persentase (%)
	PU1 (Efektivitas)		PU2 (Pekerjaan menjadi lebih mudah)		PU3 (Pekerjaan menjadi lebih cepat)		PU4 (Bermanfaat)			
Laki-Laki	III	14%	III	18%	II	7%	III	11%	14	50%
Perempuan	III	18%	III	11%	III	11%	III	11%	14	50%
Persentase (%)	9	32%	8	29%	5	18%	6	21%	28	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.11. Tabulasi Silang Indikator Persepsi Kegunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Usia

Usia	Indikator Persepsi Kegunaan				Persentase (%)
	PU1 (Efektivitas)	PU2 (Pekerjaan menjadi lebih mudah)	PU3 (Pekerjaan menjadi lebih cepat)	PU4 (Bermanfaat)	
21	II	I		I	14%
22	I	II	I	I	18%
23	II	I	I	III	25%
24	II	II	I	I	21%
25	I	I			7%
26					0%
27					0%
28	I		I		7%
29			I		4%
30		I			4%
Persentase (%)	32%	29%	18%	21%	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.12. Tabulasi Silang Indikator Persepsi Kegunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-Wallet yang digunakan

E-Wallet	Indikator Persepsi Kegunaan								Frekuensi	Persentase (%)
	PU1 (Efektivitas)		PU2 (Pekerjaan menjadi lebih mudah)		PU3 (Pekerjaan menjadi lebih cepat)		PU4 (Bermanfaat)			
GoPay	II	7%	II	7%	III	11%	I	4%	7	29%
OVO			I	4%					1	4%
ShopeePay	III	18%	III	14%	I	4%	III	11%	14	46%
Qris BCA	I	4%	I	4%	I	4%	I	4%	4	14%
Qris Nasional	I	4%					I	4%	2	7%
Qris Maybank										
Dana										
Persentase (%)	9	32%	8	29%	5	18%	6	21%	28	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Terdapat 4 indikator di Persepsi Kegunaan yaitu Efektivitas, Pekerjaan menjadi lebih mudah, Pekerjaan menjadi lebih cepat, Bermanfaat. Para responden menyatakan bahwa penggunaan E-Wallet sangat membantu karena tidak perlu menyediakan uang tunai terlalu banyak, tidak repot untuk memberi uang kembalian, memudahkan proses untuk menghitung keuangan pelaku usaha dikarenakan terdapat riwayat transaksi yang terperinci. Indikator Efektivitas mayoritas dipilih oleh responden perempuan karena pembeli hanya perlu melakukan scan barcode dan menunjukkan bukti pembayaran sehingga pelaku usaha bisa sambil melakukan pekerjaan yang lain dan tidak terfokus pada 1 pekerjaan saja apalagi pada saat tidak tersedianya uang tunai untuk memberi kembalian kepada pembeli. Sebanyak 9 responden (dari usia 21, 22, 23, 24, 25, 28 tahun) merasakan kegunaan dari E-Wallet. Penggunaan ShopeePay paling diminati penggunaannya oleh pelaku usaha karena memiliki berbagai promo yang diminati oleh pembeli serta penggunaannya mudah. Faktor pendukung penggunaan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran yaitu Pekerjaan menjadi lebih mudah, Bermanfaat, Pekerjaan menjadi lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang memiliki usaha di bidang software house dengan client yang berasal dari luar negeri seperti Denmark, Amerika, dan Lihuania. Ia menggunakan E-Wallet luar negeri seperti Payoneer, Wise, dan Paypal untuk menerima pembayaran dari client. Karena memiliki mata uang yang berbeda, maka responden membutuhkan E-Wallet yang bisa menerima mata uang tersebut. Responden menyatakan bahwa penggunaan E-Wallet sangat membantu karena dapat digunakan untuk mengatur tanggal dan jumlah tagihan serta menerima pembayaran dari client. Serta untuk mengkonversi mata uang yang diterima menjadi rupiah, responden tidak perlu pergi ke currency exchange

services dikarenakan E-Wallet luar negeri memiliki fitur untuk mengkonversi mata uang sebelum ditarik ke saldo rekening.



Tabel 4.13. Tabulasi Silang Indikator Persepsi Kemudahan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Indikator Persepsi Kemudahan								Frekuensi	Persentase (%)
	PEOU1 (Mudah digunakan)		PEOU2 (Mudah dipelajari)		PEOU3 (Mudah dimengerti)		PEOU4 (Membingungkan)			
Laki-Laki	III	26%	I	5%	II	11%	I	5%	9	47%
Perempuan	IIII	21%	III	16%	I	5%	II	11%	10	53%
Persentase (%)	9	47%	4	21%	3	16%	3	16%	19	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.14. Tabulasi Silang Indikator Persepsi Kemudahan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Usia

Usia	Indikator Persepsi Kemudahan				Persentase (%)
	PEOU1 (Mudah digunakan)	PEOU2 (Mudah dipelajari)	PEOU3 (Mudah dimengerti)	PEOU4 (Membingungkan)	
21		I			5%
22	I	I	II	I	26%
23	III			I	21%
24	II	I			16%
25	I				5%
26					0%
27					0%
28	I			I	11%
29		I	I		11%
30	I				5%
Persentase (%)	47%	21%	16%	16%	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.15. Tabulasi Silang Indikator Persepsi Kemudahan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-Wallet yang digunakan

E-Wallet	Indikator Persepsi Kegunaan								Frekuensi	Persentase (%)
	PEOU1 (Mudah digunakan)		PEOU2 (Mudah dipelajari)		PEOU3 (Mudah dimengerti)		PEOU4 (Membingungkan)			
GoPay	IIII	26%	II	6%	I	3%			11	35%
OVO	I	3%	II	6%	II	6%	I	3%	6	19%
ShopeePay	IIII	16%	II	6%	II	6%	II	6%	11	35%
Qris BCA			I	3%					1	3%
Qris Nasional										0%
Qris Maybank			I	3%					1	3%
Dana	I	3%							1	3%
Persentase (%)	15	48%	8	26%	5	16%	3	10%	31	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Ada 4 indikator dalam Persepsi Kemudahan yaitu Mudah digunakan, Mudah dipelajari, Mudah dimengerti, Membingungkan. Diantara keempat indikator tersebut Mudah digunakan memiliki frekuensi yang paling tinggi yaitu 9 responden (berusia 22, 23, 24, 25, 28, 30 tahun) dan mayoritas responden yang memilih adalah laki-laki yaitu sebanyak 5 responden dengan persentase 26% yang menyatakan bahwa semenjak menggunakan E-Wallet menjadi sangat mudah untuk menerima pembayaran dari pembeli serta pada saat penarikan saldo penjual karena hanya tinggal *withdraw* saja. Lalu berdasarkan persepsi kemudahan dengan indikator mudah digunakan, Gopay merupakan E-Wallet yang paling digemari oleh pelaku usaha. Dari hasil wawancara yang dilakukan, responden menyatakan bahwa Gopay memiliki user interface friendly sehingga tidak rumit jika dibandingkan dengan E-Wallet lain. Lalu indikator penggunaan E-Wallet pada pelaku usaha adalah mudah dipelajari dan mudah dimengerti. Indikator membingungkan penggunaan E-wallet pada pelaku usaha dikarenakan adanya kesalahan penulisan alamat pelaku usaha yang dilakukan oleh pihak E-Wallet, pada saat proses registrasi ada persyaratan yang cukup rumit.

Berdasarkan wawancara, responden menyatakan bahwa pada saat mendaftar sebagai merchant. Pihak E-Wallet memberikan banyak sekali survey termasuk seperti foto tempatnya seperti apa, letaknya seperti apa, bahkan sampai koordinat tempatnya. Lalu foto menu dengan seprofesional mungkin menurut standar pihak E-Wallet, fotonya harus tampak dari samping, atas, dll.

Tabel 4.16. Tabulasi Silang Indikator Sikap Terhadap Penggunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Indikator Persepsi Sikap Terhadap Penggunaan				Frekuensi	Persentase (%)
	ATU1 (Sikap Positif)		ATU2 (Sikap Negatif)			
Laki-Laki	### II	47%	0	0%	7	47%
Perempuan	### III	53%	0	0%	8	53%
Persentase (%)	15	100%	0	0%	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.17. Tabulasi Silang Indikator Sikap Terhadap Penggunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet dengan Usia

Usia	Indikator Persepsi Sikap Terhadap Penggunaan		Persentase (%)
	ATU1 (Sikap Positif)	ATU2 (Sikap Negatif)	
21	II		13%
22	II		13%
23	III		20%
24	III		20%
25	I		7%
26	0		0%
27	0		0%
28	II		13%
29	I		7%
30	I		7%
Persentase (%)	100%	0%	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

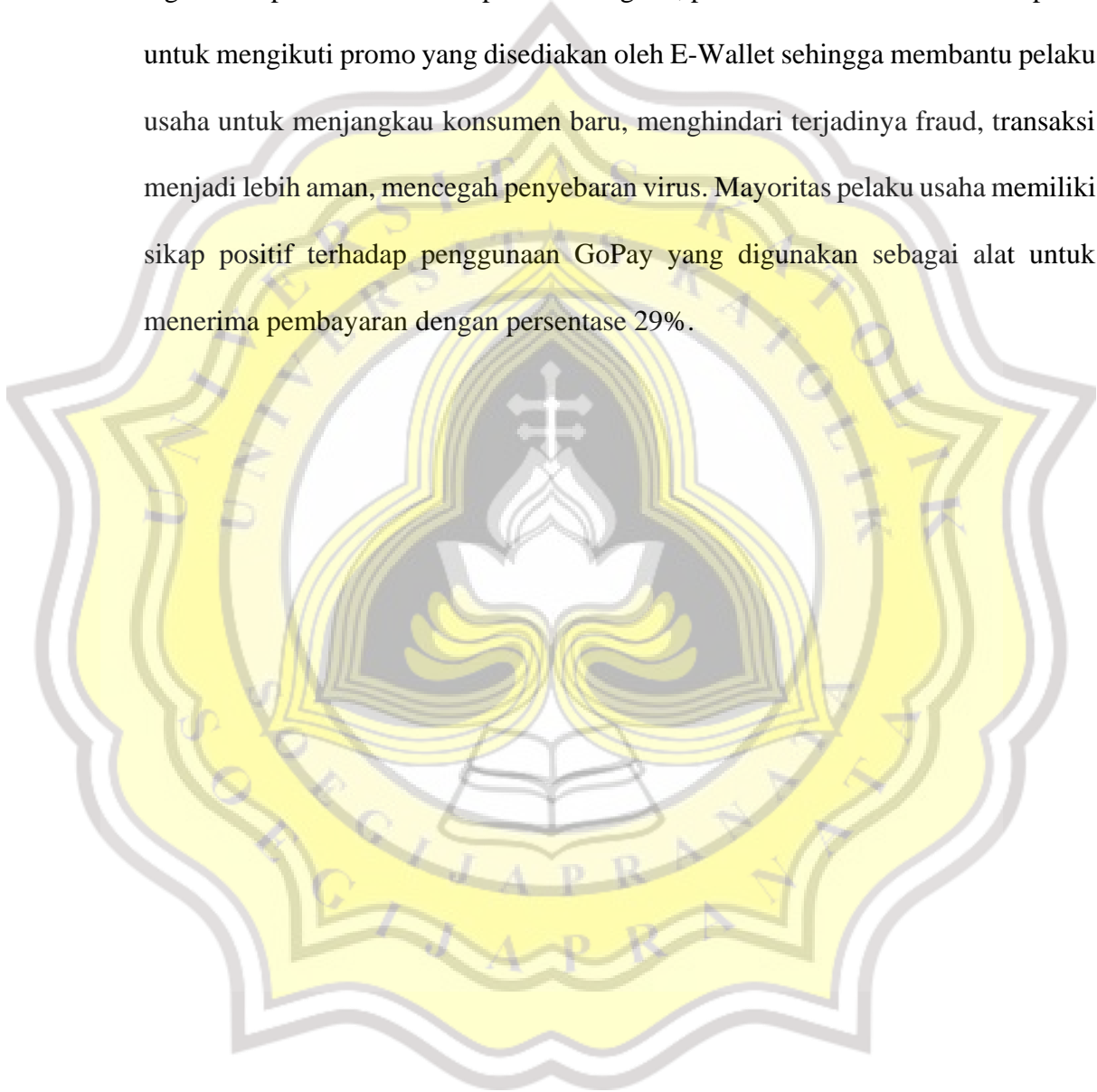
Tabel 4.18. Tabulasi Silang Indikator Sikap Terhadap Penggunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-Wallet yang digunakan

E-Wallet	Indikator Persepsi Sikap Terhadap Penggunaan				Frekuensi	Persentase (%)
	ATU1 (Sikap Positif)		ATU2 (Sikap Negatif)			
GoPay	### ### II	29%			12	29%
OVO	### ### I	27%			11	27%
ShopeePay	### IIII	22%			9	22%
Qris BCA	###	12%			5	12%
Qris Nasional	I	2%			1	2%
Qris Maybank	I	2%			1	2%
Dana	II	5%			2	5%
Persentase (%)	41	100%	0	0%	41	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Sikap Terhadap Penggunaan menunjukkan kepuasan seseorang dalam menggunakan teknologi ditunjukkan melalui sikap yang ditunjukkan. Sebanyak 15 responden yang terdiri dari 7 responden laki-laki dan 8 responden perempuan

dengan rentang usia 21-30 tahun menunjukkan sikap positif selama menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran karena merasa terbantu, riwayat pencatatan keuangan menjadi lebih rapi dan tertata, saldo langsung masuk rekening, tidak perlu memberi kembalian, pembayaran pembeli sesuai dengan tagihan tanpa dilebihkan ataupun dikurangkan, pelaku usaha memiliki kesempatan untuk mengikuti promo yang disediakan oleh E-Wallet sehingga membantu pelaku usaha untuk menjangkau konsumen baru, menghindari terjadinya fraud, transaksi menjadi lebih aman, mencegah penyebaran virus. Mayoritas pelaku usaha memiliki sikap positif terhadap penggunaan GoPay yang digunakan sebagai alat untuk menerima pembayaran dengan persentase 29%.



Tabel 4.19. Tabulasi Silang Indikator Minat Penggunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Indikator Persepsi Minat Penggunaan				Frekuensi	Persentase (%)
	BI1 (Tetap Menggunakan)		BI2 (Tidak Menggunakan)			
Laki-Laki	### II	47%	0	0%	7	47%
Perempuan	### III	53%	0	0%	8	53%
Persentase (%)	15	100%	0	0%	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.20. Tabulasi Silang Indikator Minat Penggunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Usia

Usia	Indikator Persepsi Minat Penggunaan		Persentase (%)
	BI1 (Tetap Menggunakan)	BI2 (Tidak Menggunakan)	
21	II		13%
22	II		13%
23	III		20%
24	III		20%
25	I		7%
26	0		0%
27	0		0%
28	II		13%
29	I		7%
30	I		7%
Persentase (%)	100%	0%	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

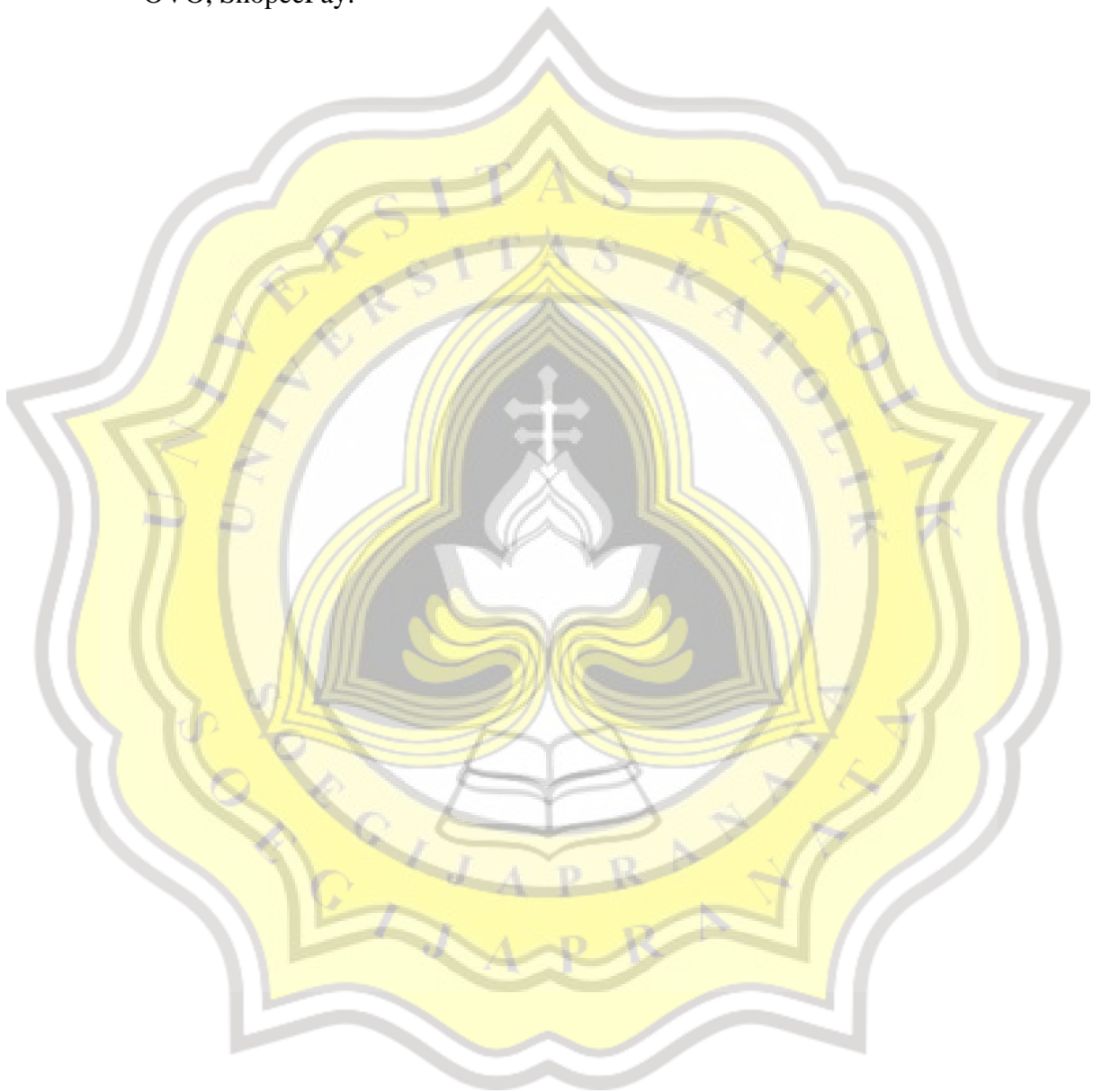
Tabel 4.21. Tabulasi Silang Indikator Minat Penggunaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-Wallet yang digunakan

E-Wallet	Indikator Persepsi Minat Penggunaan				Frekuensi	Persentase (%)
	BI1 (Tetap Menggunakan)		BI2 (Tidak Menggunakan)			
GoPay	### ### II	29%			12	29%
OVO	### ### I	27%			11	27%
ShopeePay	### IIII	22%			9	22%
Qris BCA	###	12%			5	12%
Qris Nasional	I	2%			1	2%
Qris Maybank	I	2%			1	2%
Dana	II	5%			2	5%
Persentase (%)	41	100%	0	0%	39	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Pada masa yang akan datang, 15 responden dalam penelitian ini yaitu 7 responden laki-laki dan 8 responden perempuan dengan rentang usia 21-30 tahun akan tetap menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran dari

pembeli. Alasan para pelaku usaha akan tetap menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran karena diminati penggunaannya oleh pengunjung, adanya promo yang menarik perhatian pengunjung serta memberikan pilihan pembayaran kepada pengunjung. E-Wallet dengan 3 peringkat teratas yaitu GoPay, OVO, ShopeePay.



Tabel 4.22. Tabulasi Silang Indikator Penggunaan Sesungguhnya yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Indikator Persepsi Penggunaan Sesungguhnya				Frekuensi	Persentase (%)
	AU1 (Kurang dari 1 tahun)		AU2 (Lebih dari 1 tahun)			
Laki-Laki	0	0%		47%	7	47%
Perempuan		13%		40%	8	53%
Persentase (%)	2	13%	13	87%	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.23. Tabulasi Silang Indikator Penggunaan Sesungguhnya yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin

Usia	Indikator Persepsi Penggunaan Sesungguhnya		Persentase (%)
	AU1 (Kurang dari 1 tahun)	AU2 (Lebih dari 1 tahun)	
21	I	I	13%
22		II	13%
23		III	20%
24		III	20%
25		I	7%
26		0	0%
27		0	0%
28	I	I	13%
29		I	7%
30		I	7%
Persentase (%)	13%	87%	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

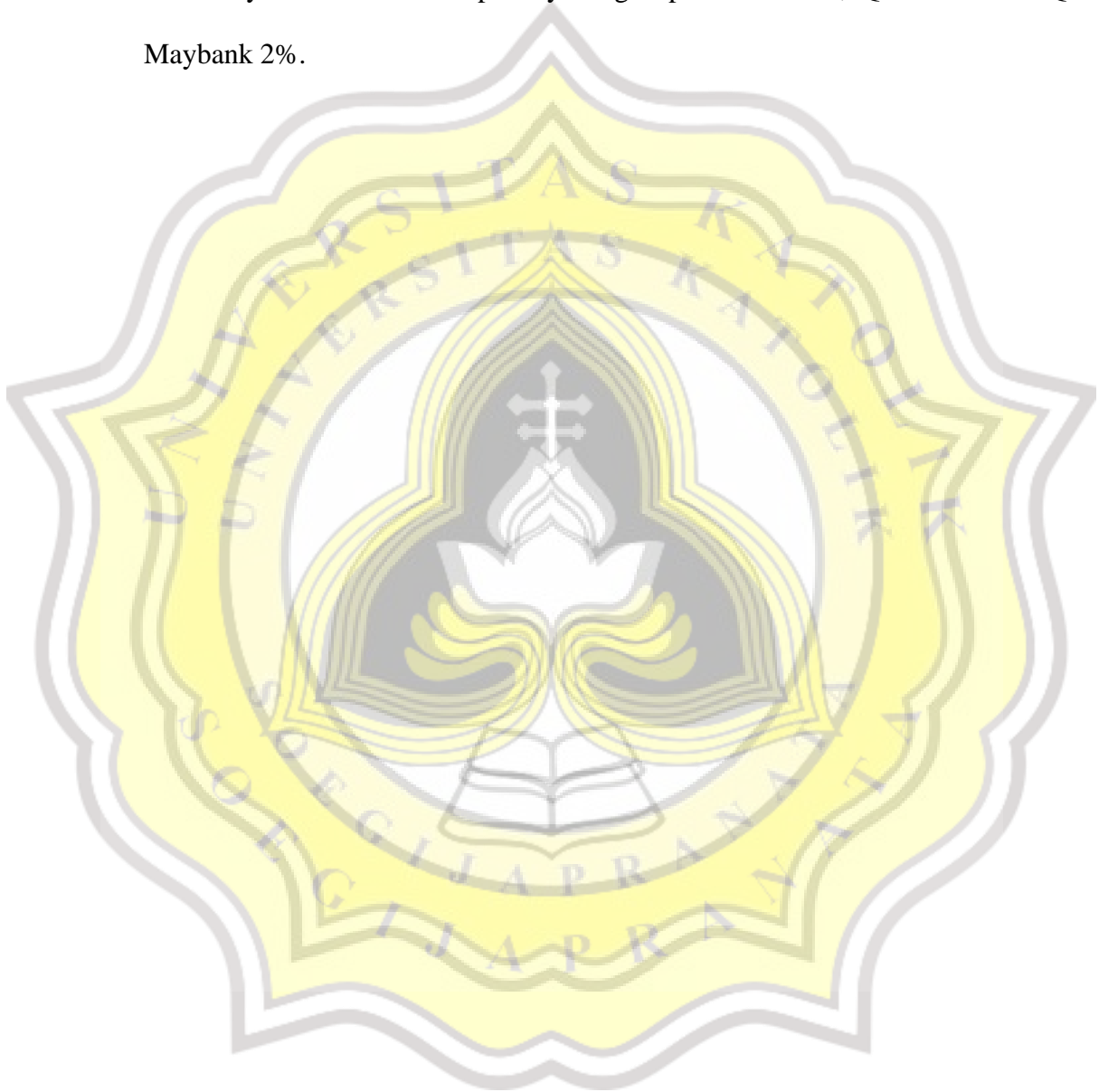
Tabel 4.24. Tabulasi Silang Indikator Penggunaan Sesungguhnya yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-Wallet yang digunakan

E-Wallet	Indikator Persepsi Penggunaan Sesungguhnya				Frekuensi	Persentase (%)
	AU1 (Kurang dari 1 tahun)		AU2 (Lebih dari 1 tahun)			
GoPay				29%	12	29%
OVO				27%	11	27%
ShopeePay		5%		17%	9	24%
Qris BCA	I	2%		10%	5	12%
Qris Nasional			I	2%	1	2%
Qris Maybank	I	2%			1	2%
Dana				5%	2	5%
Persentase (%)	4	10%	37	90%	41	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Penggunaan Sesungguhnya dalam penelitian ini menunjukkan sudah berapa lama seseorang menggunakan E-Wallet, dalam penelitian ini sebanyak 13 responden yang sudah menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima

pembayaran lebih dari 1 tahun, berikut adalah penjabarannya Gopay dengan persentase 29%, OVO dengan persentase 27%, ShopeePay dengan persentase 17%, Qris BCA dengan persentase 10%, Qris Nasional dengan persentase 2%, dan Dana dengan persentase 5%. Ada 2 responden yang menggunakan E-Wallet kurang dari 1 tahun yaitu E-Wallet ShopeePay dengan persentase 5%, Qris BCA dan Qris Maybank 2%.



Tabel 4.25. Tabulasi Silang Indikator Kepercayaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Indikator Kepercayaan	
	Responden mempercayai bahwa data pribadi yang diserahkan ke pihak E-Wallet terjaga kemanannya.	
Laki-Laki	7	47%
Perempuan	8	53%
Persentase (%)	15	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.26. Tabulasi Silang Indikator Kepercayaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Usia.

Usia	Indikator Kepercayaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha	
	Responden mempercayai bahwa data pribadi yang diserahkan ke pihak E-Wallet terjaga kemanannya.	
21	II	13%
22	II	13%
23	III	20%
24	III	20%
25	I	7%
26	0	0%
27	0	0%
28	II	13%
29	I	7%
30	I	7%
Persentase (%)	100%	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.27. Tabulasi Silang Indikator Kepercayaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-wallet yang digunakan.

E-Wallet	Indikator Kepercayaan yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha		Frekuensi	Persentase (%)
	Responden mempercayai bahwa data pribadi yang diserahkan ke pihak E-Wallet terjaga kemanannya.			
GoPay	### ## II	29%	12	29%
OVO	### ## I	27%	11	27%
ShopeePay	### IIII	22%	9	22%
Qris BCA	###	12%	5	12%
Qris Nasional	I	2%	1	2%
Qris Maybank	I	2%	1	2%
Dana	II	5%	2	5%
Persentase (%)	41	100%	41	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Semua responden yang terdiri dari 7 responden laki-laki dengan persentase 47% dan 8 responden perempuan dengan persentase 53% dalam penelitian ini mempercayai bahwa data diri yang diserahkan kepada pihak E-Wallet terjaga keamanannya karena instasinya besar sehingga pengguna memiliki trust, adanya Terms and Agreement antara pihak E-Wallet dan pengguna, adanya regulasi hukum yang mengatur tentang data pribadi pengguna. Berikut ini adalah tingkat kepercayaan berdasarkan jenis E-Wallet yang digunakan oleh pelaku usaha Gopay dengan persentase 29%, OVO dengan persentase 27%, ShopeePay dengan persentase 22%, Qris BCA dengan persentase 12%, Dana dengan persentase 5%, Qris Nasional dan Qris Maybank dengan persentase 2%.

Berdasarkan wawancara dengan responden, ada yang mengatakan “ya mau tidak mau menyerahkan data pribadi karena itu persyaratannya” hal tersebut dikarenakan responden seeing mendapatkan telfon dari nomor tidak dikenal yang saat di cek melalui aplikasi yang muncul adalah tulisan spam activity dari pihak Grab Merchant. Hal tersebut tentu saja membuat responden merasa terganggu dan tidak nyaman.

Tabel 4.28. Tabulasi Silang Indikator Risiko yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin dan Usia.

Jenis Kelamin	Indikator Risiko	
	Kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dapat diselesaikan sendiri.	
Laki-Laki	2	50%
Perempuan	2	50%
Persentase (%)	4	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.29. Tabulasi Silang Indikator Risiko yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-wallet yang digunakan.

Usia	Indikator Risiko yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha	
	Kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dapat diselesaikan sendiri.	
21		0%
22	I	25%
23	I	25%
24		0%
25		0%
26		0%
27		0%
28	I	25%
29	I	25%
30		0%
Persentase (%)	IIII	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

Tabel 4.30. Tabulasi Silang Indikator Risiko yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan E-wallet yang digunakan.

E-Wallet	Indikator Risiko yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha		Frekuensi	Persentase (%)
	Kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dapat diselesaikan sendiri.			
GoPay	IIII	33%	4	33%
OVO	IIII	33%	4	33%
ShopeePay	I	8%	1	8%
Qris BCA	II	17%	2	17%
Qris Nasional				
Qris Maybank	I	8%	1	8%
Dana				
Persentase (%)	IIII III	100%	12	100%

Sumber : Data primer diolah 2021

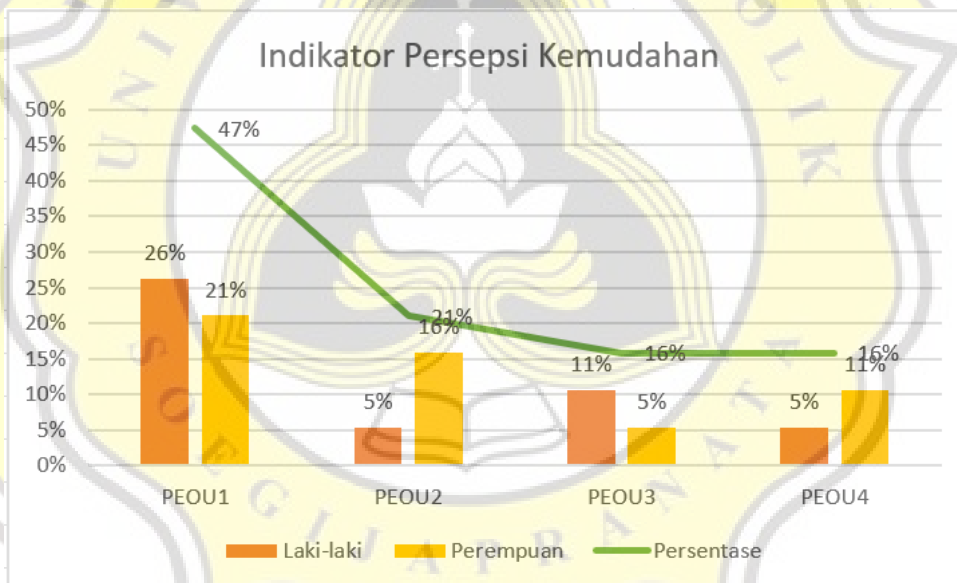
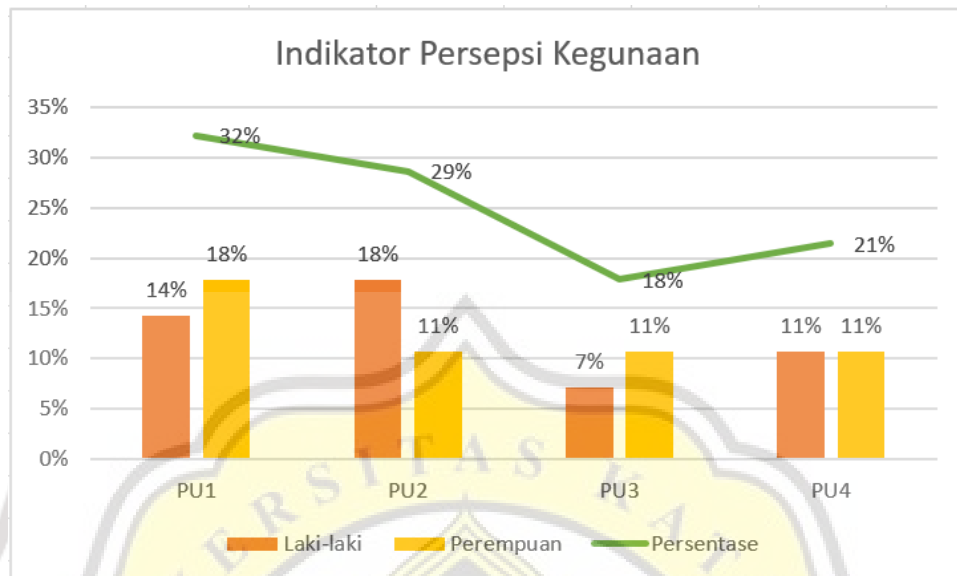
Pada indikator risiko, ada 4 responden yang terdiri dari 2 responden laki-laki dengan persentase 50% dan 2 responden perempuan dengan persentase 50%

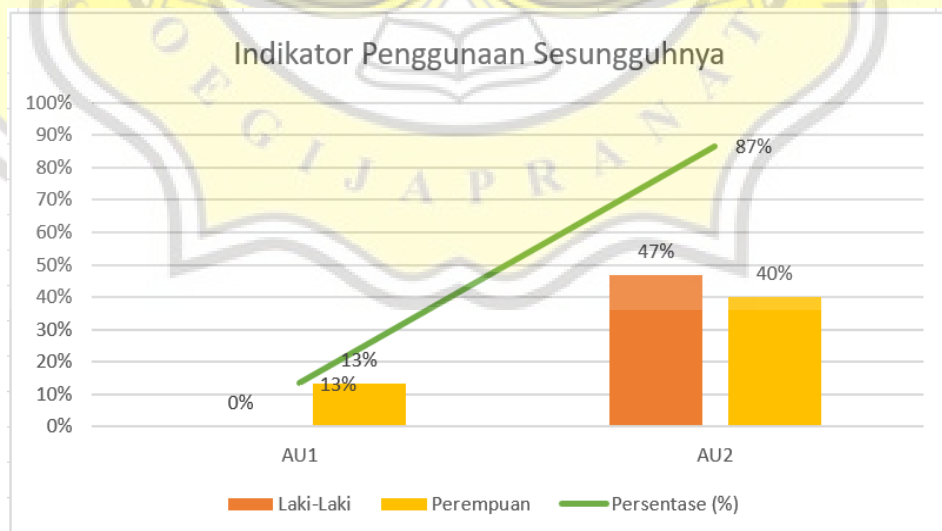
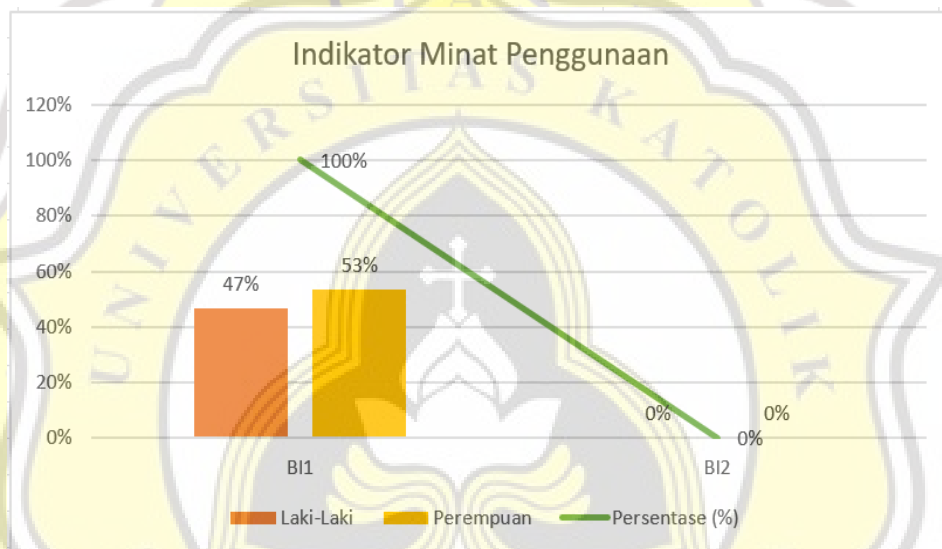
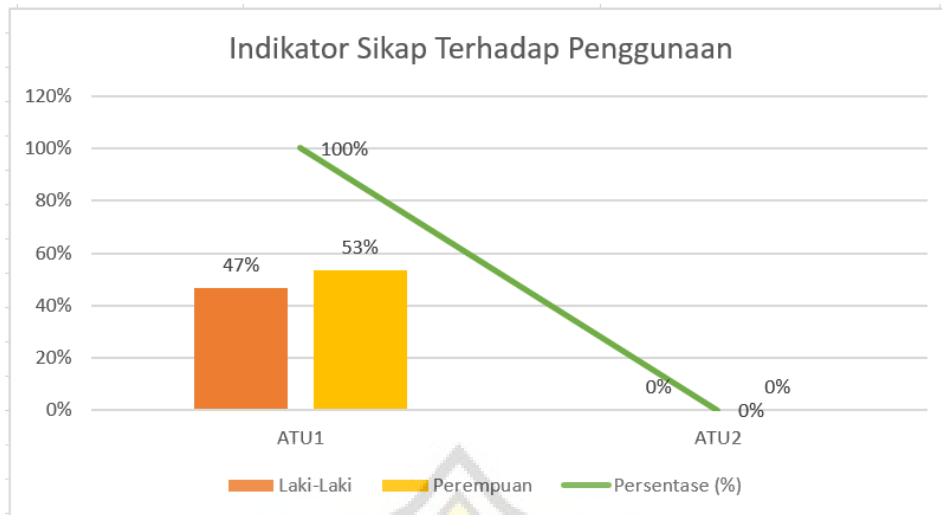
mengalami kendala seperti aplikasi mendadak menjadi lemot, pembayaran pembeli yang tidak langsung terupdate di saldo penjual. Tetapi kendala yang dialami oleh pelaku usaha masih dapat diatasi sendiri. Berikut adalah persentase risiko yang dialami oleh pelaku usaha berdasarkan E-Wallet yang digunakan yaitu Gopay dan OVO dengan persentase 33%, Qris BCA dengan persentase 17%, Qris Maybank dan Qris BCA dengan persentase 8%.

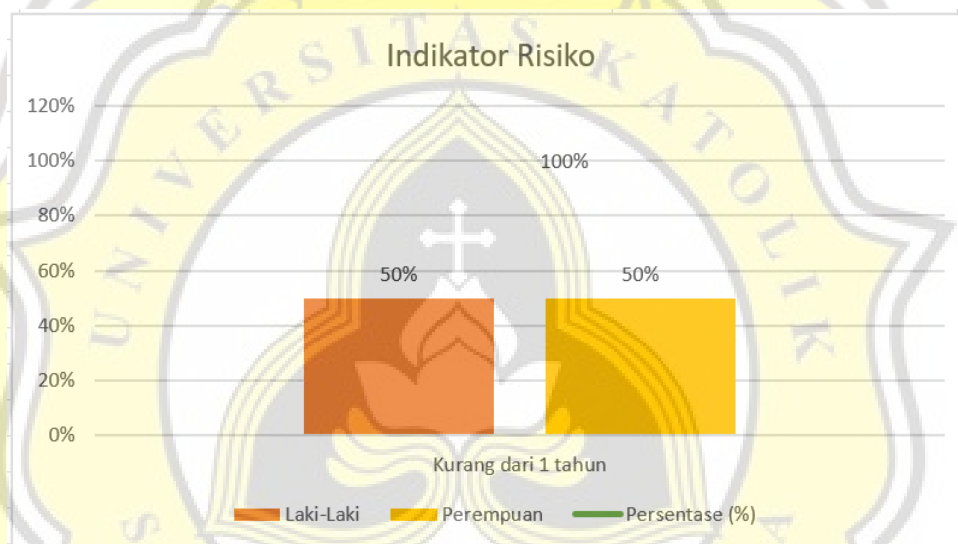
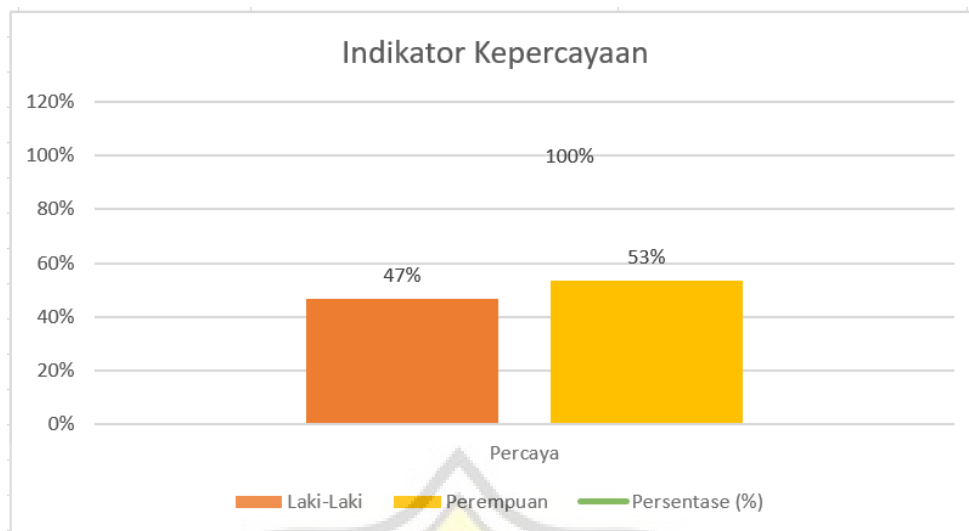
Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan responden, kendala lain yang dialami oleh responden adalah pada saat responden tutup pukul 17.00 lalu menarik saldo penjualan tetapi pada jam itu tidak hanya dia saja yang menarik saldo penjualan tetapi bisa saja ada pelaku usaha lain yang menarik saldo, hal tersebut memungkinkan terjadinya keterlambatan masuknya saldo penjual ke rekening pelaku usaha. Serta ada responden yang mengalami hal pada saat pembeli sudah melakukan scan barcode dan pembayaran sudah terverifikasi tetapi setelah dicek pada aplikasi pelaku usaha, saldo yang dibayarkan oleh pembeli belum masuk. Penyelesaian dari kendala yang dialami oleh responden adalah masuknya saldo ke rekening dan atau ke saldo penjual kurang dari 24 jam, biasanya sekitar 3-4 jam saja.

4.2.2. Penyajian Data

Diagram Batang 4.1. Indikator yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha dengan Jenis Kelamin







Sumber : Data primer diolah 2021

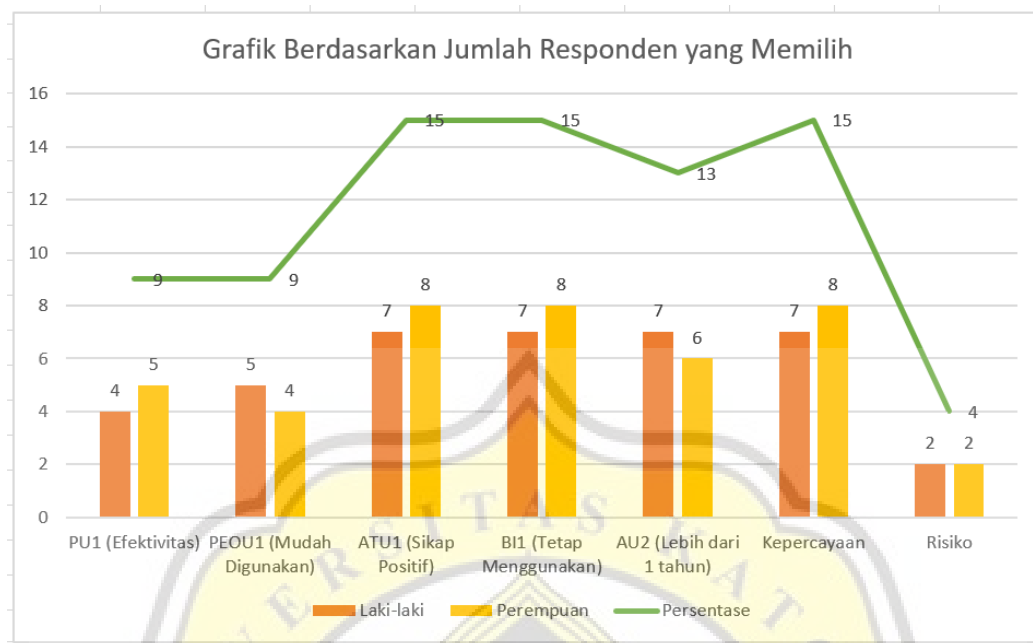
Terdapat 7 faktor yang mempengaruhi penggunaan E-Wallet pada pelaku usaha yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap Terhadap Penggunaan, Minat Penggunaan, Penggunaan Sebenarnya, Kepercayaan, dan Risiko. Indikator-indikator dari masing-masing faktor tersebut menunjukkan hal apa yang mendorong seseorang memutuskan untuk menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran. Di Persepsi Kegunaan indikator yang mendominasi penggunaan E-Wallet adalah Efektivitas (PU1) sebanyak 9 responden yang terdiri dari 4 responden laki-laki dan 5 responden perempuan dikarenakan tidak perlu menyediakan uang tunai terlalu banyak, tidak repot untuk memberi uang

kembalian, memudahkan proses untuk menghitung keuangan pelaku usaha dikarenakan terdapat riwayat transaksi yang terperinci. Lalu indikator yang mendominasi dari Persepsi Kemudahan adalah Mudah Digunakan (PEOU1) sebanyak 9 responden yang terdiri dari 5 responden laki-laki dan 4 responden perempuan menyatakan bahwa semenjak menggunakan E-Wallet menjadi sangat mudah untuk menerima pembayaran dari pembeli serta pada saat penarikan saldo penjual karena hanya tinggal *withdraw* saja. Sikap penggunaan terhadap E-Wallet yang dialami oleh responden menunjukkan sikap positif, sebanyak 15 responden yang terdiri dari 7 responden laki-laki dan 8 responden perempuan dengan rentang usia 21-30 tahun menunjukkan sikap positif (ATU1) karena merasa puas selama menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran. Berdasarkan Minat Penggunaan, waktu yang akan datang responden akan tetap menggunakan (BI1) E-Wallet karena diminati penggunaannya oleh pengunjung, adanya promo yang menarik perhatian pengunjung serta memberikan pilihan pembayaran kepada pengunjung. Mayoritas responden sudah menggunakan E-Wallet lebih dari 1 tahun (AU1). Kepercayaan menunjukkan bahwa responden mempercayai penggunaan E-Wallet sebagai alat menerima pembayaran dan risiko yang dihadapi oleh responden masih bisa ditangani seperti aplikasi mendadak menjadi lemot, pembayaran pembeli yang tidak langsung terupdate di saldo penjual

4.2.3. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan data dari hasil wawancara yang diperoleh dari 15 pelaku usaha yang menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran terdapat faktor yang mendukung hal tersebut yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap terhadap penggunaan, Minat penggunaan, Penggunaan sesungguhnya, Kepercayaan, dan Risiko.

Diagram Batang 4.1. Faktor Pendukung Penggunaan E-Wallet pada Pelaku Usaha



Sumber : Data primer diolah 2021

Pada diagram batang menunjukkan Persepsi Kegunaan dengan indikator Efektivitas memiliki persentase tertinggi jika dibandingkan dengan 3 indikator lainnya, secara tidak langsung menyimpulkan bahwa para responden setuju jika menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja. Lalu ada Persepsi Kemudahan dengan indikator Mudah Digunakan menunjukkan bahwa dengan adanya teknologi seperti E-Wallet pada saat proses registrasi, menerima pembayaran dari pembeli dan penarikan saldo penggunaan E-Wallet mudah digunakan. Selanjutnya adalah Sikap terhadap penggunaan yang merupakan sikap positif yang dialami oleh pengguna pada saat menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran akan menumbuhkan minat penggunaan, penggunaan sesungguhnya, dan kepercayaan pada saat menggunakan E-Wallet. Risiko yang dialami oleh responden pun masih bisa diatasi.

Dari data yang sudah dijabarkan tersebut, dari wawancara yang telah dilakukan dengan 15 responden dapat disimpulkan bahwa dengan adanya efek dari

penggunaan E-Wallet yang mudah digunakan sebagai alat untuk bertransaksi dengan pembeli ditunjukkan oleh pelaku usaha dengan adanya sikap positif yaitu di waktu yang akan datang akan tetap menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran.

