

Identification of Obstacles in Using E-Wallet in Semarang

Sri Widiyati¹, Th.Tyas Listyani, Rikawati

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang, Semarang

E-mail: [1wiwidsoemodipoero@gmail.com](mailto:wiwidsoemodipoero@gmail.com)

ABSTRACT

The payment system has evolved from cash payments to non-cash payments along with the development of the internet and the emergence of e-commerce. Digitalization in the current payment process provides various options and one of them is an electronic wallet or better known as an e-wallet. Although e-wallet has experienced significant development, users still experience problems in using it. This study aims to identify the obstacles to the use of e-wallet. The sampling method is purposive sampling. The sample used is e-wallet users who are 20 years old and over. Collecting data using a questionnaire and data analyzed by factor analysis. The results of the study show that the obstacles faced in the use of e-wallet are dependence on the internet, servers and electricity. ; merchant limitations and funds must be spent; funds cannot grow (not interest); digital crime.

Keywords: *E-wallet, digital, constrain*

Identifikasi Rintangan Penggunaan E-Wallet di Semarang

Abstrak

Sistem pembayaran mengalami evolusi dari pembayaran tunai menjadi non tunai seiring perkembangan internet dan munculnya e-commerce. Digitalisasi dalam proses pembayaran saat ini menyediakan berbagai pilihan dan salah satunya adalah dompet elektronik atau lebih dikenal dengan e-wallet. Meskipun e-wallet mengalami perkembangan signifikan, tetapi pengguna masih mengalami kendala-kendala dalam penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala penggunaan e-wallet. Metode pengambilan sampel adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan adalah pengguna e-wallet yang telah berusia 20 tahun ke atas. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan data dianalisis dengan analisis faktor. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kendala yang dihadapi dalam penggunaan e-wallet adalah ketergantungan terhadap internet, server dan listrik. ; keterbatasan merchant dan dana harus dibelanjakan; dana tidak dapat berkembang (tidak bunga); kejahatan digital.

Kata Kunci: *E-wallet, digital, kendala.*

PENDAHULUAN

Pada masa new normal, upaya untuk memotong rantai penyebaran covid telah banyak dilakukan antara lain gerakan 5M protocol kesehatan meliputi menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak,

menjauhi kerumunan dan membatasi mobilisasi dan interaksi sampai vaksinasi. Keresahan masyarakat akan penularan virus Corona bisa menyebar melalui benda, khususnya uang tunai. Uang tunai merupakan benda yang selalu berpindah-pindah

kepemilikan secara sangat cepat karena adanya transaksi tunai. Pemerintah melalui Gerakan Nasional Non Tunai telah berupaya untuk memperkecil angka penyebaran covid 19.

Sistem pembayaran mengalami evolusi dari pembayaran tunai menjadi non tunai seiring perkembangan internet dan munculnya *e-commerce*. Digitalisasi dalam proses pembayaran saat ini menyediakan berbagai pilihan dan salah satu dengan menggunakan dompet elektronik atau lebih dikenal dengan *e-wallet*. *E-wallet* adalah instrument pembayaran elektronik yang dapat dipakai secara daring (dalam jaringan) melalui aplikasi gawai. *E-wallet* sebenarnya juga termasuk dalam uang elektronik, perbedaannya pada media penyimpanan uang elektroniknya

Megadewandanu, Suyoto, & Pranowo (2016) menyebut bahwa dompet elektronik sebagai kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (nontunai) dan dapat digunakan pada saat melakukan kegiatan lain. Sedangkan menurut Kuganathan & Wikramanayake (2014) *e-wallet* adalah layanan pembayaran yang dioperasikan dibawah regulasi keuangan dan dilakukan melalui perangkat mobile. *E-Wallet* atau dikenal dengan dompet digital merupakan salah satu aplikasi perangkat lunak dan digunakan melalui perangkat elektronik seperti perangkat seluler maupun computer untuk transaksi *on line*. Instrumen ini digunakan pembayaran melalui kode respon cepat dua dimensi yang dikenal dengan QR (Kasthuri Subaramaniam dkk : 2020).

Sementara Jean-Michel Sahut (2008) mendefinisikan dompet digital merupakan uang elektronik yang digunakan untuk pembayaran dengan merchant atau individu. Bentuk dompet digital adalah aplikasi yang tergabung dengan market place maka sebelum melakukan pembayaran perlu diisi sejumlah uang. Setelah transaksi dilakukan maka nilai akan terpotong. Apabila saldo dalam dompet digital tidak memenuhi untuk pembayaran

maka perlu dilakukan pengisian kembali (top up). Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 menyebutkan bahwa dompet digital merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran yang menggunakan kartu dan atau uang elektronik yang dapat menampung dana untuk pembayaran. Penyelenggara dompet elektronik adalah bank dan lembaga selain bank yang berbentuk perseroan terbatas.

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dompet digital adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara online, tanpa kartu ataupun uang tunai, semua dapat diakses melalui smartphone penggunaannya. Menggunakan dompet digital, penggunaannya hanya perlu memasukkan informasi sekali saja dan dapat digunakan setiap waktu untuk transaksi pembayaran. Kelebihan dompet digital antara lain : cara pembayaran lebih cepat ; transaksi dengan mudah dapat dilacak penggunaannya ; tawaran potongan harga maupun cash back sering ditawarkan oleh penyedia.

Kekurangan dompet digital yaitu ketergantungan dengan battery *smart phone* sangat tinggi; penggunaan hanya untuk pembayaran cashless sehingga sisa saldo tidak bisa ditunaikan; penggunaan dompet digital hanya terbatas pada merchant yang dijadikan partner (<https://www.danamon.co.id/id/D-Bank/Artikel/Pilih-Uang-Elektronik-dan-Dompet-Digital>) . Menurut Shailendra Singh Rana (2017), pemilihan dompet digital karena nilai tambah yang dimiliki yaitu penghematan waktu untuk pembayaran karena menghindari antrean, tempat pembelian bebas dan juga aman dalam bertransaksi.

Saat ini masyarakat dihadapkan banyak pilihan untuk melakukan transaksi keuangan atau pembayaran. Pesatnya perkembangan teknologi menjadikan transaksi dilakukan menjadi lebih mudah dan praktis. Aplikasi *e-wallet* yang telah terdaftar pada Bank Indonesia sebanyak 38 dan

masing-masing memiliki daya tarik bagi pengguna. Penggunaan *e-wallet* berdampak positif secara makro. Dampak positif terhadap pelaksanaan kegiatan uang elektronik adalah mewujudkan berkurangnya peredaran uang tunai atau disebut sebagai *less cash society* serta keefesienan sebagai alat bayar (Rifqy Tazkiyyaturrohmah: 2018). *Less cash society* memberikan dampak dengan berkurang jumlah uang beredar. Jumlah uang yang beredar yang menurun akan menurunkan angka inflasi.

Menurut Keynesian, penyebab utama inflasi adalah kelebihan penawaran uang dibanding permintaan. Penawaran uang yang berlebih menjadikan nilai uang akan mengalami penurunan. David Ricardo menyebutkan bahwa kuat atau lemahnya nilai uang sangat bergantung pada jumlah uang. Apabila jumlah uang berubah menjadi dua kali lipat maka nilai uang akan menurun menjadi setengah dari semula. Sebaliknya apabila jumlah uang berkurang hingga setengah maka nilai uang akan naik menjadi dua kali lipat. Hal ini terjadi karena jika jumlah uang naik menjadi dua kali lipat, otomatis nilai uang akan menurun mejadi setengahnya.(Adrian Sutawijaya : 2012).

Dengan demikian secara makro penggunaan *e-wallet* berkontribusi terhadap penurunan angka inflasi. Secara invidual, pengguna *e-wallet* mendapatkan kemudahan, kenyamanan maupun kepraktisan dalam bertransaksi. Disamping dampak positif, karena *e-wallet* merupakan aplikasi tentunya aplikasi tidak ada yang sempurna.

Survey yang dilakukan oleh MarkPlus Indonesia memperlihatkan adanya pertumbuhan transaksi. Pada tahun 2020, *e-wallet* yang mampu meraih pangsa pasar paling besar adalah ShopeePay dengan kontribusi sebesar 26 % dari volume total *e-wallet* nasional. Pemain berikut diraih oleh OVO sebesar 24 %, perolehan GoPay sebanyak 23 %, kemudian DANA sebesar 19 % dan LinkAja sebesar 8 % (<https://money.kompas.com/read/2020/09/02/183400026/ini-dompet-digital-yang-paling-banyak-digunakan-selama-pandemi>).

Integrasi *e-wallet* dengan platform *e-commerce* merupakan salah satu penyebab peningkatan penggunaan *e-wallet*. Preferensi dalam memilih *e-wallet* untuk berbelanja kemudahan dalam berbelanja on line serta daya tarik promosi.



Sumber : <https://womensobsession.com/detail/867/tren-e-wallet-di-indonesia>

Gambar 1. Alasan Penggunaan E-Wallet

Hasil studi Nielsen berkaitan dengan Digital Customer memperlihatkan bahwa 56 % responden melakukan transaksi setiap hari menggunakan *e-wallet* dan mayoritas responden (81%) menggunakan *e-wallet* itu membayar makanan dan minuman, 72 % responden memakai *e-wallet* untuk transaksi transportasi sedangkan 41 % responden menggunakan *e-wallet* untuk membayar tagihan seperti tagihan listrik, air, kartu kredit dan lain-lain. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/20/10/01/mayoritas-konsumen-gunakan-e-wallet-untuk-bayar-makanan>).

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, masih banyak masyarakat yang memilih cara pembayaran tradisional yaitu dengan model tunai. Hal ini dilatar belakangi kondisi sosial budaya, mind set yang merasa aman dan nyaman dengan model tunai. Alasan lain karena adanya kendala untuk akses pada produk dan layanan keuangan bagi masyarakat . Hal ini ditunjang dengan hasil Survey Nasional Literasi Keuangan ketiga yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2019 yang memperlihatkan indeks literasi keuangan baru mencapai 38,3 % dan indeks inklusi keuangan 76,19 %. (<https://www.jaringanprima.co.id/id/indonesia-menuju-cashless-society>). Banyak keluhan pelanggan muncul karena menggunakan *e-wallet*. Untuk itu perlu diidentifikasi kendala-kendala penggunaan *e-wallet*.

METODE

Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *e-wallet* minimal 3 bulan di kota Semarang. Menurut Uma Sekaran (2016), ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Menurut Rao Purba penentuan jumlah sampel jika populasi tidak diketahui dapat menggunakan formula sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan

n : jumlah sampel

z : tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95 % = 1,96
 moe : margin of error atau kesalahan maksimal yang bisa ditolerir 10 %

Maka dari perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,10)^2} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebanyak 100 pengguna *e wallet* di kota Semarang.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik non probability sampel artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria. Kriteria yang digunakan adalah responden adalah pengguna *e wallet* dan berumur minimal 20 tahun.

Kuestioner digunakan untuk memperoleh data primer dari responden terpilih. Kuestioner didesain dengan pernyataan dan atau pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuestioner dibagi menjadi dua bagian . Bagian pertama berisikan pertanyaan menggali profil responden di lihat dari faktor demografis (jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia). Bagian ke dua berisikan pernyataan yang berkaitan dengan kendala menggunakan *e-wallet*. Jawaban telah disediakan dengan 5 alternatif jawaban dengan skala Likert (skala 1 jika jawaban sangat tidak setuju dan skala 5 adalah sangat setuju).

Metode Analisis Data

Analisis Faktoring. **Analisis factoring** pada hakekatnya digunakan untuk mereduksi data yaitu proses untuk meringkas sejumlah variable menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai factor. Analisis factoring digunakan untuk mengidentifikasi kendala dalam menggunakan uang

elektronik.. Proses analisa factor sebagai berikut:

- 1) Memilih variable yang layak dimasukan analisis factor. Antar variable harus saling berkorelasi dan jika korelasi lemah maka variable tersebut dikeluarkan dari analisis factor. Untuk itu digunakan alat MSA atau Barlett's Test.
- 2) Setelah itu dilakukan ekstrasi varibel sehingga menjadi beberapa variable. Model pencarian factor yang populer adalah Pricipal Component dan Maximum Likelihood.
- 3) Jika isi factor masih diragukan maka dilakukan rotasi sehingga factor yang terbentuk sudah secara signifikan berbeda dengan factor lain.
- 4) Setelah factor benar-benar terbentuk maka proses selanjutnya adalah penamaan factor.

HASIL dan PEMBAHASAN

Profile Responden

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (65 %) dan mayoritas belum menikah (68 %). Dilihat dari kategori usia, responden sebanyak 80 % termasuk golongan milenial. Hal itu terlihat dari usia yang kurang dari 25 tahun sebanyak 57 % dan antara 25 tahun – 39,9 tahun sebesar 23 %. Golongan milenial merupakan golongan yang lebih melek teknologi dibanding golongan sebelumnya sehingga penggunaan e-wallet banyak digunakan kaum milenial.

Responden yang memiliki latar belakang Perguruan Tinggi sebesar 61 % dengan tingkat Pendidikan D3 (17 %); S1 (41 %) dan S2 sebesar 3 %, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SLTA dan di bawah SLTA sebesar 39 %. Pekerjaan responden bervariasi dari mahasiswa , PNS, pegawai Swasta maupun usaha sendiri.

Responden dengan status mahasiswa sebanyak 35 % ; usaha sendiri 23 %; PNS 5 % dan pegawai Swasta sebesar 23 %.

Penghasilan perbulan tidak bisa dilepaskan dari pekerjaan. Responden yang berpenghasilan di atas 10 juta rupiah sebanyak 10 %. 59 % responden berpenghasilan antara 2,5 juta – 7,5 juta rupiah dan di bawah 2,5 juta sebanyak 21 %.

Berkaitan dengan e-wallet, hanya 21 % responden memiliki satu jenis e-wallet sedangkan 79 % responden memiliki lebih dari 2 jenis e-wallet. Hal ini menggambarkan adanya kecenderungan pembayaran secara cashless . Penggunaan e-wallet pada umumnya digunakan untuk belanja secara online, beli pulsa maupun transportasi. E-wallet juga digunakan responden untuk pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, internet, air. Jika dilihat dari frekuensi penggunaan e-wallet , frekuensi penggunaan antara sering sampai jarang. Lebih dari 50 % responden, penggunaan e-wallet dilakukan sedang kadang-kadang dan 7 % responden jarang menggunakan e-wallet. Hal ini sesuai dengan penggunaan e wallet yang bukan digunakan untuk pembayaran keperluan sehari-hari.

Analisis Faktor

Untuk melakukan identifikasi kendala dilakukan analisis faktor. Langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan KMO dan Bartlett's Test. Tabel KMO dan Bartlett's Test digunakan untuk mengetahui kelayakan variable. Jika nilai KMO > 0,5 maka teknik analisis faktor dapat dilanjutkan. Berdasarkan hasil olah data terlihat pada nilai KMO 0.089 (0,897>0,5) dan berarti analisis faktor dapat dilanjutkan

Tabel 1. KMO dan Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.897
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1060.607
df	190
Sig	.000

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Tabel KMO dan Bartlett's Test digunakan untuk mengetahui kelayakan variable. Jika nilai KMO > 0,5 maka teknik analisis faktor dapat dilanjutkan. Berdasarkan hasil olah data terlihat pada nilai KMO 0.089 ($0,897 > 0,5$) dan berarti analisis faktor dapat dilanjutkan.

- b. Anti Image Matrices . Anti Image Matrices untuk mengetahui dan

menentukan variable mana yang akan dipakai dalam analisis faktor. Syaratnya adalah nilai Measure Sampling Adequacy (MSA) > 0,5. Jika ada variable yang memiliki nilai MSA < 0,5 maka dilakukan pengujian ulang dengan menghilangkan variable tersebut. Nilai MSA dari varibel penelitian adalah sebagaimana tersaji Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Measure Sampling Adequacy

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
0.861	0.920	0.934	0.881	0.918	0.890	0.925	0.853	0.921	0.925
P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
0.926	0.917	0.883	0.873	0.905	0.939	0.845	0.834	0.869	0.872

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Keterangan:

P1 : Adanya perentasan data sehingga saldo e-wallet berkurang

P2 : Biaya transaksi atas penggunaan e -wallet.

P3 : Saldo pada e wallet hanya bisa untuk belanja.

P4 : Uang e-wallet tidak bisa dicairkan.

P5 : Pengguna e-wallet hanya digunakan pada merchant tertentu Pengguna e-wallet hanya digunakan pada merchant tertentu

P6 : Menjadi lebih konsumtif.

P7 : Saldo pada e-wallet hanya bisa untuk bayar tagihan.

P8 : Uang pada e wallet tidak berkembang karena tidak ada bunga.

P9 : Gagal transaksi karena gangguan server.

P10: Ketergantungan devices digital.

P11: Masalah sinyal yang tidak stabil.

P12: Ketergantungan dengan internet tinggi.

P13: Sulit untuk mengkontrol pengeluaran.

P14: Maksimal is e-wallet terbatas.

P15: Nominal transaksi sangat terbatas.

P16 : Gangguan listrik maka transaksi tidak bisa berlangsung.

P17: Kejahatan cyber yang meningkat.

P 18: Bencana alam menyebabkan e wallet tidak berfungsi

P 19: Merchant yang menggunakan e -wallet sangat terbatas.

P 20: Saldo hilang walaupun tidak ada transaksi.

Hasil MSA dari semua variable adalah di atas 0,05 maka syarat ke dua dalam analisis faktor dapat terpenuhi.

c. Communalities. Tabel Communalities memperlihatkan apakah variable yang diteliti mampu menjelaskan faktor atau tidak. Syarat variable yang mampu menjelaskan faktor jika nilai extraction lebih besar dari 0,05.

Tabel 3. Communalities

Initial									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Initial									
P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extraction									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
0.596	0.489	0.617	0.566	0.544	0.679	0.633	0.503	0.622	0.633
Extraction									
P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
0.725	0.729	0.974	0.794	0.660	0.705	0.505	0.739	0.679	0.605

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Nilai extraction dari variable penelitian adalah di atas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable

dapat digunakan untuk menjelaskan faktor.

d. Total Variance Expained.

Tabel 4. Total Variance Expained.

Component	Total Variance Expained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.704	43.519	43.519	8.704	43.519	43.519	3.517	17.586	17.586
2	1.647	8.234	51.753	1.647	8.234	51.753	3.419	17.097	34.683
3	1.393	6.965	58.718	1.393	6.965	58.718	3.363	16.815	51.498
4	1.062	5.310	64.027	1.062	5.310	64.027	2.506	12.529	64.027
5	.989	4.943	68.970						
6	.815	4.074	73.044						
7	.713	3.565	76.609						
8	.681	3.405	80.014						
9	.615	3.077	83.091						
10	.488	2.441	85.532						
11	.433	2.163	87.695						
12	.399	1.993	89.688						
13	.351	1.754	91.442						
14	.336	1.678	93.121						
15	.299	1.495	94.615						
16	.288	1.442	96.058						
17	.240	1.199	97.257						
18	.217	1.084	98.340						
19	.170	.852	99.192						
20	.162	.808	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2021

Total Variance Expained memperlihatkan nilai masing-masing variable yang dianalisa. Terdapat 20 variabel yang dianalisis. Pada extraction sums of squared loadings memperlihatkan faktor yang terbentuk. Ada 4 faktor yang terbentuk dari 20 variabel yang dianalisis. Adapun syarat menjadi faktor jika nilai eigenvalues > 1.

Faktor 1 mampu menjelaskan sebesar 43,519 % variasi.

Faktor 2 mampu menjelaskan sebesar 8,234 % variasi

Faktor 3 mampu menjelaskan sebesar 6,965 % variasi dan

Faktor 4 mampu menjelaskan sebesar 5,310 % variasi.

Maka faktor 1,2,3,dan 4 mampu menjelaskan 64,027 Variasi.

- e. Components Matrix. Components Matrix ini menunjukkan nilai korelasi atau hubungan antara masing-masing variable dengan faktor yang terbentuk.

Tabel 5. Component Matrix
Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
P1	.563	.139	.184	.475
P2	.567	-.231	.317	.117
P3	.684	-.122	.362	-.053
P4	.595	-.092	.446	.074
P5	.596	-.171	.397	.049
P6	.704	-.401	-.121	-.089
P7	.662	.102	.420	-.094
P8	.551	-.390	-.029	-.215
P9	.705	.204	.196	-.213
P10	.718	.054	-.046	-.336
P11	.686	.263	-.248	-.352
P12	.779	-.015	-.291	-.193
P13	.683	-.522	-.199	.126
P14	.698	-.379	-.377	.142
P15	.715	-.119	-.356	.377
P16	.765	.240	.075	-.108
P17	.565	.269	-.049	.106
P18	.582	.574	-.109	.243
P19	.689	.339	-.222	-.200
P20	.617	.283	-.125	.359

Sumber : Data Yang Diolah Tahun 2021

Pada table tersebut terlihat semua variable memiliki korelasi yang kuat dengan faktor 1. Untuk itu perlu dilakukan rotasi komponen matriks sehingga masing-masing faktor terbentuk dari variable yang mana saja.

- f. Rotated Components Matrix. Rotated Components Matrix akan memastikan variable-variabel yang membentuk faktor. Variabel yang terpilih menjadi anggota faktor adalah yang memiliki korelasi tertinggi dibanding korelasi dengan faktor lain.

Tabel 6. Rotated Components Matrix

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
P1	.014	.427	.147	.626
P2	.054	.605	.311	.153
P3	.270	.682	.253	.123
P4	.130	.700	.160	.183
P5	.123	.674	.238	.133
P6	.296	.342	.688	.039
P7	.370	.677	.049	.188
P8	.277	.335	.545	-.126
P9	.573	.494	.092	.203
P10	.652	.326	.308	.079
P11	.789	.102	.237	.191
P12	.620	.169	.520	.213
P13	.106	.290	.824	.141
P14	.212	.125	.816	.259
P15	.178	.105	.654	.569
P16	.582	.420	.166	.343
P17	.374	.207	.126	.454
P18	.444	.112	-.039	.726
P19	.718	.114	.188	.340
P20	.260	.172	.207	.682

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Sumber : Hasil Analisis Data Tahun 2021

Untuk memastikan suatu variable masuk dalam kelompok faktor maka dilihat dari nilai korelasinya terbesar antara variable dengan faktor yang (component) yang terbentuk. Maka

Faktor 1 terdiri dari :

P9 (Gagal transaksi karena gangguan server)

P10 (Ketergantungan devices digital)

P11 (Masalah sinyal yang tidak stabil)

P12 (Ketergantungan dengan internet tinggi)

P16 (Gangguan listrik maka transaksi tidak bisa berlangsung)

P18 (Bencana alam menyebabkan e wallet tidak berfungsi)

Faktor 2 terdiri dari :

P2 (Biaya transaksi atas penggunaan e – wallet)

P3 (Saldo pada e wallet hanya bisa untuk belanja)

P4 (Uang e-wallet tidak bisa dicairkan)

P5 (Pengguna e-wallet hanya digunakan pada merchant tertentu)

P7 (Saldo pada e-wallet hanya bisa untuk bayar tagihan)
P19 (Merchant yang menggunakan e – wallet sangat terbatas)

Faktor 3 terdiri dari :

P 6 (Menjadi lebih konsumtif)
P 8 (Uang pada *e wallet* tidak berkembang karena tidak ada bunga)
P 13 (Sulit untuk mengontrol pengeluaran)
P 14 (Maksimal is e-wallet terbatas)
P 15 (Nominal transaksi sangat terbatas)

Faktor 4 terdiri dari :

P1 (Adanya perentasan data sehingga saldo e-wallet berkurang)
P 17 (Kejahatan cyber yang meningkat)
P 20 (Saldo hilang walaupun tidak ada transaksi)

Penamaan Faktor :

Faktor 1 : Ketergantungan terhadap internet , server dan listrik.
Faktor 2 : Keterbatasan Merchant dan dana harus dibelanjakan.
Faktor 3 : Dana tidak dapat berkembang (tidak berbunga).
Faktor 4 : Kejahatan digital.

KESIMPULAN

Berkaitan dengan e-wallet, hanya 21 % responden memiliki satu jenis e-wallet sedangkan 79 % responden memiliki lebih dari 2 jenis e-wallet. Hal ini menggambarkan adanya kecenderungan pembayaran secara cashless . Penggunaan e-wallet pada umumnya digunakan untuk belanja secara online, beli pulsa maupun transportasi. E-wallet juga digunakan responden untuk pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, internet, air. Jika dilihat dari frekuensi penggunaan e-wallet , frekuensi penggunaan antara sering sampai jarang. Lebih dari 50 % responden, penggunaan e-wallet dilakukan sedang kadang-kadang dan 7 % responden jarang menggunakan e-wallet. Hal ini sesuai dengan penggunaan e wallet yang bukan

digunakan untuk pembayaran keperluan sehari-hari

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat kendala dalam penggunaan e-wallet yaitu Ketergantungan terhadap internet , server dan listrik. ; Keterbatasan Merchant dan dana harus dibelanjakan ; Dana tidak dapat berkembang (tidak berbunga); Kejahatan digital.

Saran

Strategi peningkatan pengguna *e - wallet* dengan cara Pemerintah memperluas jaringan layanan internet pada semua wilayah di Indonesia dan operator harus mempertahankan pengguna yang loyal dan menjaring pengguna baru dengan mengeliminir kendala -kendala yang ada. Penerbit (operator *e-wallet*) harus sering berkomunikasi dengan pengguna untuk memperoleh masukan agar kendala yang dihadapi pelanggan berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur,Cindy Mutia.2020. Mayoritas Konsumen Gunakan *E-Wallet* untuk Bayar Makanan.Diakses <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/01/mayoritas-konsumen-gunakan-e-wallet-untuk-bayar-makanan> pada tanggal 18 Maret 2021.
- Kuganathan, K. V. & Wikramanayake, G. N. 2014. Next Generation Smart Transaction Touch Points. **International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)**. 96-102.
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. 2016. Exploring Mobile Wallet Adoption in Indonesia Using UTAUT2 An Approach from Consumer Perspective. **2nd International Conference on Science and Technology Computer**. 1-6.
- Rana, Shailendra Singh.2017. A Study Of Preference Towards The Mobile Wallets Among The University Students In Lucknow City. **Scholedge International Journal of Management &**

- Development** , Vol.04, Issue 06, Pg 46-57.
- Ramli,Rully R.2020. Ini Dompot Digital yang Paling Banyak Digunakan Selama Pandemi. Diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2020/09/02/183400026/ini-dompot-digital-yang-paling-banyak-digunakan-selama-pandemi>.
- Sahut,Jean Michel.2008. The Adoption and Diffusion of Electronic Wallets: The Case of Monéo. **Journal of Internet Banking and Commerce**, April , vol. 13, no.1. Diakses dari <http://www.arraydev.com/commerce/jibc/> tanggal 18 Maret 2021.
- Sekaran,Uma.2016. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*.Edisi 6 jilid 1.Salemba Empat.Jakarta
- Subaramaniam,Kashuri, Kolandaisamy,Raenu, Bin Jalil, Abdurrahman, Kolandaisamy,Indraah.2020. The Impact of E-Wallets for Current Generation. **Journal of Advanced Research in Dynamical & Control Systems, Vol. 12, 01-Special Issue.**
- Sutawijaya,Adrian.2012. Pengaruh Faktor Ekonomi Terhadap Inflasi di Indonesia,” Volume 8 Nomor 2, Maret 2012, hlm 88.
- Tazkiyyaturrohmah, Rifqy.2018. Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, Volume 3, Nomor 1, hlm 24.
- Pilih Uang Elektronik dan Dompot Digital. <https://www.danamon.co.id/id/D-Bank/Artikel/Pilih-Uang-Elektronik-dan-Dompot-Digital>)
- <https://mediakonsumen.com>

