

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Empiris**

Dalam pelaksanaan penelitian ini Penulis berfokus pada penelitian tentang penggunaan e-wallet QRIS bagi merchant, oleh karena itu sebagai bahan kajian atau rujukan Penulis menggunakan referensi beberapa hasil penelitian orang lain yang juga berfokus pada e-wallet QRIS bagi merchant.

##### **2.1.1 Penelitian Rujukan**

Berikut ini beberapa hasil penelitian orang lain yang penulis gunakan sebagai rujukan antara lain :

1. (Maulidah et al., 2022) mempublikasikan hasil penelitian dalam jurnal Riset dan Jurnal Akuntansi Volume 6 nomor 4, Oktober 2022, e-ISSN : 2548-9224 p-ISSN : 2548-7507. Penelitian dilakukan dengan judul “Peran *Financial Technology* Berbasis *Digital Payment System* E-wallet Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan membantu pemangku kepentingan bisnis memperoleh pengetahuan dan keterampilan keuangan yang dibutuhkan untuk mengembangkan rencana bisnis, membuat rencana keuangan, dan membuat keputusan. UMKM kopi dapat berfungsi lebih mudah berkat penggunaan teknologi keuangan berbasis sistem pembayaran digital e-wallet, khususnya dalam hal pengelolaan transaksi pembayaran.
2. (Nainggolan & Andrian, 2021) mempublikasikan hasil penelitian dalam jurnal Heuristic Vol.18 no ,Oktober 2021, Hal 83-89, ISSN(p) 1693-8232 ISSN(e) 2723-1585. Penelitian dilakukan dengan judul :*Analysis technology acceptance model (TAM) pada intention to transact online* dengan studi kasus e-wallet ovo di Kota Surabaya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *perceived utility* dan *use action* berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel *perceived ease of use*, *perceived trust*, dan *perceived risk* berpengaruh positif. tetapi tidak signifikan untuk keputusan transaksi online. Dan penelitian ini menjelaskan 54% keputusan transaksi online pengguna e-wallet di kota Surabaya.
3. (Astrianita & Rahmawan, 2022) *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 ( Printed ) , Vol. 6 No.2, May 2022. Melakukan penelitian dengan judul

Perilaku Penggunaan E-wallet di Coffee Shop Terhadap Keputusan Penggunaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran dan keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan, sedangkan *cashless society* (tanpa uang tunai) dan daya tarik promosi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap e-wallet untuk digunakan di kedai kopi. Berdasarkan hasil penelitian tentang perilaku penggunaan e-wallet di kedai kopi terhadap keputusan penggunaan, diperoleh nilai kesesuaian antara variabel bebas dan variabel terikat sebesar 65,1%.

4. (Widodo & Putri, 2021) Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO) vol. 12 No. 2, Agustus 2021, Hal. 134-145. P-ISSN: 2088-9372 E-ISSN: 2527-8991. Melakukan penelitian dengan judul Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Bandung. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel TAM dan perluasannya secara signifikan dan menguntungkan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan. Norma subyektif, manfaat yang dirasakan, sikap, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah variabel anteseden yang memiliki dampak terbesar pada niat untuk menggunakan produk ulang, sedangkan keamanan yang dirasakan memiliki dampak paling kecil.
5. (Damanik et al., 2022) Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS) Vol 3, No 4, Mei 2022, Hal 827–834 ISSN 2685-869X (media online). Melakukan penelitian tentang Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment* dan Kepercayaan Terhadap *Continuance Intention* Melalui Kepuasan Pada Generasi Millennial Pengguna E-Wallet di Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung persepsi manfaat, kenyamanan yang dirasakan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (niat lanjutan) dan persepsi manfaat dipersepsikan secara tidak langsung, kenyamanan yang dirasakan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat lanjutan melalui kepuasan.
6. (Hutagalung et al., 2021) Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol. 3 No. 2 Nov 2021 e – ISSN : 2614 – 7181. Melakukan publikasi penelitian dengan judul Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum & Saat Menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penggunaan QRIS terhadap keberhasilan UMKM di Pematangsiantar. Hal ini disimpulkan berdasarkan uji Mc Nemar. Terlihat nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Pada penelitian ini nilai signifikansi lebih rendah dari

spesifikasi nilai signifikansi yaitu 0,05, maka hipotesis H1 diterima (terdapat pengaruh signifikan variabel (X) terhadap variabel (Y). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan UMKM dipengaruhi secara positif oleh penggunaan QRIS. Alhasil, tingkat keberhasilan UMKM akan meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan terhadap QRIS.

7. (Subarno, 2021) *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* Volume 5, No.2, Mei 2021 e-ISSN 2614-0349. Melakukan penelitian dengan judul *Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) pada merchant di wilayah Surakarta*, Hasil penelitian menunjukkan merchant yang menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* di Surakarta meningkat 201,3% pada tahun 2020. Hal ini disebabkan adanya kebijakan wajib menggunakan QRIS mulai 1 Januari 2020 dan adanya Covid-19 yang menyebabkan masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai. Namun kenyataannya, masih kurangnya pelatihan bagi para trader tentang cara menggunakan QRIS. Masih banyak merchant yang belum paham cara menggunakan QRIS, memiliki stiker QRIS lebih dari satu dan menempelkan stiker QRIS tersebut pada stiker kode QR dari aplikasi pembayaran lain.
8. (Arimbawa et al., 1966) (*BIRCI-Journal*) Volume 5, No 3, August 2022, Page: 23151-23160 e-ISSN: 2615-3076 (Online), p-ISSN: 2615-1715 (Print). Melakukan penelitian dengan judul *Analysis of factors affecting interest in using digital payment methods in e-wallet in Denpasar City*, hasil penelitian menunjukkan Hipotesis diterima karena hasil pengujian hipotesis dengan *bootstrapping* pada *software* menunjukkan bahwa t statistik yang diperoleh lebih besar dari t tabel (1,96). Kemudian ada juga hasil hipotesis yang ditolak dengan positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet LinkAja. Hipotesis 3 (X2- >Y1) ditolak, hipotesis ditolak karena hasil pengujian hipotesis menggunakan *bootstrapping* pada *smartPLS* menunjukkan bahwa nilai t-statistik yang diperoleh lebih kecil dari t-tabel (1,96).
9. (Subaramaniam et al., 2020) *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems* Vol. 12, 01-Special Issue, 2020 ISSN 1943-023X. Melakukan penelitian dengan judul *The Impact of e-wallets for current generation*, hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan survei yang kami lakukan, terdapat 20% masyarakat yang merasa memiliki masalah teknis saat menggunakan e-wallet merupakan salah satu kelemahan e-wallet. Hal ini disebabkan oleh alasan bahwa

ketika aplikasi e-wallet mengalami masalah teknis seperti kerusakan sistem, pemadaman sistem dan sistem shutdown, orang perlu menggunakan cara tradisional untuk membayar barang atau barang mereka tetapi beberapa orang bahkan tidak membawa dompet mereka karena mereka tidak pernah menyangka bahwa e-wallet akan mengalami masalah teknis, sehingga transaksi tidak dapat diselesaikan.

10. (Adults, 2020) *Journal of International Business and Management* 3(2): 01-12 (2020) Print ISSN: 2616-5163 Online ISSN: 2616-4655. Melakukan penelitian dengan judul *Factors Influencing the use of e-wallet as a payment method among Malaysian young adults*, hasil penelitian menunjukkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 yang merepresentasikan tingkat akurasi prediksi signifikan, sedang, dan rendah. Nilai  $t > 1,96$  signifikan pada  $p < 0,05$  dan nilai  $t > 2,58$  signifikan pada  $p < 0,01$  (Hair et al., 2017). Oleh karena itu Gambar 1 menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> pada model ini adalah 45,6% untuk PU, 57,5% untuk BI dan 50,4% untuk AU.
11. (Zulkarnain, 2020) Jurnal administrasi bisnis e-ISSN 2548-9909. Mempublikasikan jurnal dengan judul Analisis penerimaan teknologi dompet digital pada UMKM di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengolahan data dengan ekspektasi kinerja SmartPLS, ekspektasi bisnis, dampak sosial dan biaya yang dirasakan memiliki dampak signifikan 97,5% terhadap niat perilaku. Diketahui bahwa persepsi risiko tidak mempengaruhi penelitian ini, hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan jenis teknologi, nilai moneter dari teknologi yang digunakan oleh pengguna dan juga reputasi masyarakat.
12. (Lahallo & Wagiu, 2020) Jurnal Sisfoteknika Vol. 11 No. 1, Januari 2021 p-ISSN: 2087-7897 ; e-ISSN : 2460-5344. Melakukan penelitian dengan judul Analisa tingkat kepuasan merchant OVO pada 5 pusat perbelanjaan di Kota Bandung berdasarkan Model Kano, Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang masuk dalam kategori *performance needs* (O), *basic needs* (M), dan *Excitement needs* (A) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Pelayanan yang masuk dalam kategori *Performance Needs* (O) merupakan standar pelayanan yang sesuai dengan keinginan dealer OVO. Strategi perbaikan yang harus diterapkan OVO untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan meningkatkan indikator yang mewakili kebutuhan dasar penggunaan.
13. (Pemilik et al., 2022) Jurnal Manajemen Print ISSN Volume 1 Nomor 1, Juli 2022. Melakukan penelitian dengan judul Persepsi pemilik usaha mikro, kecil dan menengah terhadap penggunaan pembayaran secara elektronik. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa persepsi pemilik UMKM terhadap penggunaan pembayaran elektronik adalah didominasi oleh persepsi terhadap kegunaan QRIS. 71% pemilik UMKM menyatakan bahwa pandemi Covid-19 mendorong mereka untuk menggunakan pembayaran secara elektronik (QRIS), Selain alasan pandemi Covid-19 tersebut, terdapat juga persepsi lain dari pemilik usaha untuk menggunakan QRIS, yaitu: kemudahan bertransaksi, pemahaman karena mengikuti tren, dan pengaruh (komunikasi) pihak bank.

14. (Soegoto & Tampubolon, 2020) *Journal Management Materials Science and Engineering* 879 (2020) 012139 doi:10.1088/1757-899X/879/1/012139. Melakukan penelitian dengan judul *E-Wallet as a Payment Instrument in the Millennial Era*, hasil penelitian menunjukkan bahwa cukup banyak orang yang mampu untuk memahami penggunaan e-wallet dan mulai menggunakannya dalam aktivitas perdagangan sehari-hari.
15. (Intarot, 2018) *International Journal of Business and Administrative Studies*, volume 4 issue 4 pp. 167-175 doi: <https://dx.doi.org/10.20469/ijbas.4.10004-4>. Melakukan penelitian dengan judul *Influencing Factor in E-Wallet Acceptant and Use*, hasil penelitian menunjukkan bahwa niat perilaku, variabel mediator dari model yang diusulkan, sangat dipengaruhi oleh harapan kinerja dan harapan usaha dengan bobot regresi 0,001 dan 0,001, masing-masing. Sedangkan variabel mediator rendah dipengaruhi oleh pengaruh sosial dan kondisi fasilitas dengan bobot regresi 0,201 dan 0,506. Model yang diusulkan menghasilkan bobot regresi antara penggunaan perilaku dan niat perilaku sebagai 0,001, yang berarti bahwa niat perilaku sebagai variabel mediator mempengaruhi penggunaan perilaku.

### **2.1.2 Review Penelitian Rujukan**

E-wallet sangat menguntungkan bagi para pelaku bisnis, terutama yang memiliki bisnis online. Bahkan bisnis offline sekarang menawarkan kode QR untuk dipindai dengan e-wallet. Dengan e-wallet, pelanggan memiliki variasi metode pembayaran yang lebih luas. Mereka juga menyesuaikan metode pembayaran yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan mereka. E-wallet yang biasa disebut dompet elektronik adalah layanan pembayaran seluler yang dijalankan sesuai dengan standar keuangan (Kuganathan & Wikramanayake, 1997).

Berikut ini Penulis sajikan relevansi antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis seperti tabel di bawah ini :

Tabel 2. 1 Matrik Penelitian Rujukan  
 Penelitian tentang Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Persepsi Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan

No.	Judul	Hasil Penelitian	Hubungan /Relevansi dengan Penelitian ini
1.	Peran <i>Financial Technology</i> Berbasis <i>Digital Payment System</i> E-Wallet dalam Meningkatkan Literasi Keuangan. Hikmatul Maulidah, Krisdiyawati, Erni Unggul Sedyo Utami 2022. Jurnal Riset & Jurnal Akuntansi Volume 6 Nomor 4, Oktober 2022, e –ISSN : 2548-9224 p-ISSN : 2548-7507	<p>1. literasi keuangan membantu pemangku kepentingan bisnis memperoleh pengetahuan dan keterampilan keuangan yang dibutuhkan untuk mengembangkan rencana bisnis, membuat rencana keuangan, dan membuat keputusan.</p> <p>2. Penerapan financial technology berbasis sistem pembayaran digital e-wallet memudahkan operasional UMKM kopi, khususnya dalam hal pengelolaan transaksi pembayaran.</p>	<p><b>Persamaan :</b>                  Sama-sama meneliti pengaruh e-wallet terhadap keuangan pelaku usaha.</p> <p><b>Perbedaan :</b>                  1. Obyek penelitian ini lebih berfokus pada merchant pedagang mikro khususnya Kota Surabaya. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada semua jenis UMKM.                  2. Teknik analisa data penelitian ini menggunakan <i>Path Analysis</i>, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Teknik Spiral.</p>
2.	Analisis perbandingan keberhasilan UMKM sebelum & saat menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. Rifqi Alfalah Hutagalung, Pinondang Nainggolan, Pawan Darasa Panjaitan 2021. Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol. 3 No. 2 Nov 2021 e – ISSN : 2614 – 7181.	<p>1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penggunaan QRIS terhadap keberhasilan UMKM di Pematangsiantar. Hal ini disimpulkan berdasarkan uji Mc Nemar. Terlihat bahwa nilai signifikansi kurang dari 0.05 (0.001&lt;0.05).</p> <p>2. Hipotesis H1 diterima karena nilai signifikansi lebih kecil</p>	<p><b>Persamaan :</b>                  1. Sama-sama menganalisis e-wallet QRIS                  2. Sama-sama menggunakan metode penelitian secara kuantitatif.</p> <p><b>Perbedaan :</b>                  1. Pada penelitian ini obyek yang diambil adalah merchant pedagang mikro, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan obyek UMKM.                  2. Ruang lingkup Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya, sedangkan</p>

dari nilai signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05. (ada pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan UMKM dipengaruhi secara positif oleh penggunaan QRIS. Alhasil, tingkat keberhasilan UMKM akan meningkat seiring dengan penggunaan dan kepercayaan variabel QRIS.

penelitian terdahulu di Kota Pematangsiantar.

3. *Optimalisasi Penerapan Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) pada merchant di wilayah Surakarta.*  
Katherine Amelia Dyah Sekarsari, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Anton Subarno  
2021. *Jurnal Heuristic* Vol. 18, No. 2, Oktober 2021, Hal. 83-96, ISSN(p) 1693-8232 ISSN(e) 2723-1585

1. Merchant yang menggunakan kode *Indonesian Standard Quick Response (QRIS)* di Surakarta tahun 2020 naik 201,3% dari tahun ke tahun.
2. Masih banyak merchant yang belum paham cara menggunakan QRIS, memiliki stiker QRIS lebih dari satu dan menempelkan stiker QRIS tersebut pada stiker QR code aplikasi pembayaran lain.

**Persamaan :**

Sama-sama meneliti tentang penerapan QRIS pada merchant

**Perbedaan :**

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di wilayah Surakarta
2. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

4. *Analysis of factors affecting interest in using digital payment methods in e-wallet in Denpasar City.* I Wayan Eka Arimbawa, AA's Istri Ita Paramitha, Ni Made Estiyanti 2022. (BIRCI-Journal) Volume 5, No 3,

1. Karena t-statistik yang dihasilkan dari pengujian hipotesis dengan bootstrapping pada software lebih tinggi dari t-tabel, maka hasil tersebut

**Persamaan :**

Sama-sama membahas tentang pembayaran transaksi melalui e-wallet

**Perbedaan :**

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur, sedangkan penelitian

August 2022, Page:  
23151-23160 e-ISSN:  
2615-3076 (Online), p-  
ISSN: 2615-1715 (Print).

menunjukkan bahwa hipotesis diterima (1,96).

2. Hasil hipotesis ditolak positif, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet LinkAja.

terdahulu menggunakan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software smartPLS.

2. E-wallet yang digunakan penelitian ini adalah QRIS, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan LinkAja.

5. *Influencing Factor in E-Wallet Acceptant and Use. Pharot Intarot, International Journal of Business and Administrative Studies, volume 4 issue 4 pp. 167-175 doi: <https://dx.doi.org/10.20469/ijbas.4.10004-4> Chutima Beokhaimook 2018.*

1. Hasilnya menunjukkan bahwa niat perilaku, variabel mediator dari model yang diusulkan, sangat dipengaruhi oleh harapan kinerja dan harapan usaha dengan bobot regresi 0,001 dan 0,001, masing-masing.

2. Variabel mediator rendah dipengaruhi oleh pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi dengan bobot regresi 0,201 dan 0,506. Model yang diusulkan menghasilkan bobot regresi antara penggunaan perilaku dan niat perilaku sebagai 0,001, yang berarti bahwa niat perilaku sebagai variabel mediator mempengaruhi penggunaan perilaku

**Persamaan :**

Sama-sama membahas e-wallet sebagai metode pembayaran.

**Perbedaan :**

1. Obyek penelitian ini lebih berfokus pada merchant pedagang mikro khususnya Kota Surabaya, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Negara Thailand sebagai obyek penelitian.
2. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah path analysis, sedangkan penelitian terdahulu model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model UTAUT yang berfokus pada empat faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku dan penggunaan perilaku E-Wallet di Thailand.

---

Sumber : Peneliti - data diolah, 2022



Tabel 2. 2 Matrik Penelitian Terdahulu  
 Penelitian tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi  
 Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan

No.	Judul	Hasil Penelitian	Hubungan /Relevansi dengan Penelitian ini
1.	Analisis minat penggunaan dompet digital LinkAja dengan pendekatan TAM di Bandung. Teguh Widodo, Sofia Fauziana Putri 2021. Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO) vol. 12 No. 2, Agustus 2021, Hal. 134-145. P-ISSN: 2088-9372 E-ISSN: 2527-8991.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelima variabel TAM beserta ekstensinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan.</li> <li>2. Norma subyektif, manfaat yang dirasakan, sikap, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan memiliki pengaruh terbesar dari variabel anteseden terhadap niat untuk menggunakannya secara berturut-turut.</li> </ol>	<p><b>Persamaan :</b>                      Sama-sama membahas tentang pembayaran transaksi melalui e-wallet</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan semua asumsi yang diajukan untuk membentuk kerangka penelitian dalam model persamaan variabel (SEM).</li> <li>2. E-wallet yang dibahas dalam penelitian ini adalah QRIS, sedangkan e-wallet yang dibahas dalam penelitian terdahulu adalah LinkAja.</li> </ol>
2.	<i>Analysis TAM pada intention to transact online</i> (studi kasus ewallet ovo di kota Surabaya). Blandina Angelina Nainggolan, David Andrian 2021. jurnal Heuristic Vol. 18, No. 2, Oktober 2021, Hal. 83-96, ISSN(p) 1693-8232 ISSN(e).	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Variabel kegunaan yang dirasakan dan keputusan penggunaan berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan transaksi online.	<p><b>Persamaan :</b>                      Sama-sama menganalisis pembayaran menggunakan e-wallet.</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode pendekatan yang dilakukan penelitian ini menggunakan Analisa jalur, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan TAM.</li> <li>2. E-wallet yang digunakan penelitian ini adalah QRIS, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan OVO.</li> <li>3. Analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah</li> </ol>

3. Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment* dan Kepercayaan Terhadap *Continuance Intention* Melalui Kepuasan Pada Generasi Millenial Pengguna E-Wallet di Kota Medan. Mutiara Anasta Ayu Damanik, Amrin Fauzi, Syafrizal Helmi Situmorang 2022. Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS) Vol 3, No 4, Mei 2022, Hal 827–834 ISSN 2685-869X (media online).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan), *perceived enjoyment* (kenyamanan yang dirasakan), kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (niat lanjutan) dan secara tidak langsung diketahui *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan), *perceived enjoyment* (kenyamanan yang dirasakan) dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (niat lanjutan) melalui kepuasan.

4. Analisa tingkat kepuasan merchant OVO pada 5 pusat perbelanjaan di Kota Bandung berdasarkan Model Kano. Stefhanie Ancela Lahallo, Elmor Benedict Wagiu 2021. Jurnal Sisfotenika Vol. 11 No. 1, Januari 2021 p-ISSN: 2087-7897 ; e-ISSN : 2460-5344.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan yang tercatat dalam kategori Performance Needs (O), Basic Needs (M) dan Excitement Needs (A) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Pelayanan yang masuk dalam kategori Performance Requirement (O) merupakan standar pelayanan yang memenuhi keinginan merchant OVO.

analisis kuantitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan analisis deskriptif dan analisis *Partial Least Square* (PLS).

**Persamaan :**

Sama-sama membahas dengan variabel kepercayaan, kepuasan terhadap penggunaan e-wallet.

**Perbedaan :**

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan *path analysis*, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Analisis data dilakukan melalui PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS.
2. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah merchant pedagang mikro di Kota Surabaya, sedangkan penelitian terdahulu mengambil sampel dari Kota Medan.

**Persamaan :**

Sama-sama menganalisis penggunaan e-wallet pada merchant

**Perbedaan :**

1. Pada penelitian ini membahas tentang e-wallet QRIS, sedangkan penelitian terdahulu membahas e-wallet OVO
2. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *path analysis*,

sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode Servqual yang dapat menyempurnakan model Kano.

5.

Persepsi pemilik usaha mikro, kecil dan menengah terhadap penggunaan pembayaran secara elektronik. *Domingus Here, Lusianus Heronimus Sinyo Kelen* 2022. Jurnal Managemen Print ISSN Volume 1 Nomor 1, Juli 2022.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemilik UMKM terhadap penggunaa pembayaran elektronik adalah didominasi oleh persepsi terhadap kegunaan QRIS.  
2. 71% pemilik UMKM menyatakan bahwa pandemi Covid-19 mendorong mereka untuk menggunakan pembayaran secara elektronik (QRIS).

**Persamaan :**

Sama-sama meneliti tentang penggunaan QRIS pada merchant.

**Perbedaan :**

Pada penelitian ini ruang lingkup hanya membahas tentang merchant pedagang mikro, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

6.

*E-wallet as a payment in the Millenial Era.* D S Soegoto, M P Tampubolon 2020. *Journal Management Materials Science and Engineering* 879 (2020) 012139doi:10.1088/1757-899X/879/1/012139

Hasilnya penelitian menunjukkan bahwa cukup banyak orang yang mampu untuk memahami penggunaan E-Wallet dan mulai menggunakannya dalam aktivitas perdagangan sehari-hari

**Persamaan :**

Keduanya mengkaji pengaruh e-wallet terhadap keuangan pelaku UMKM.

**Perbedaan :**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan peran E-wallet sebagai alat pembayaran di era milenial.

---

Sumber : Peneliti - data diolah, 2022

Tabel 2. 3 Matrik Penelitian Terdahulu  
 Penelitian tentang Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Persepsi Kepercayaan dan  
 Keputusan Penggunaan

No.	Judul	Hasil Penelitian	Hubungan /Relevansi dengan Penelitian ini
1.	Perilaku penggunaan e-wallet di coffee shop terhadap keputusan penggunaan. Rischa Heni Astriyanita, Ginanjar Rahmawan 2022. <i>Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research</i> . e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 ( Printed ) , Vol. 6 No.2, May 2022.	<p>1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran dan keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan, sedangkan <i>cashless society</i> (tanpa uang tunai) dan daya tarik promosi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan e-wallet di kedai kopi.</p> <p>2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku penggunaan E-Wallet di Coffe Shop terhadap keputusan penggunaan diperoleh nilai kesesuaian antara variabel independen kepada variabel dependen sejumlah 65,1%.</p>	<p><b>Persamaan :</b>                      Sama-sama meneliti tentang penggunaan e-wallet.</p> <p><b>Perbedaan :</b>                      1. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode path analysis, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode Metode Analisa yang dipergunakan ialah regresi linier berganda dengan pengujian instrument data reliabilitas dan validitas, pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis t dan f mempergunakan program SPSS.</p> <p>2. Penelitian ini dilakukan khusus bagi merchant pedagang mikro, sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Coffee Shop.</p>
2.	<i>The Impact of e-wallets for current generation</i> . Kasthuri Subaramaniam, Raenu Kolandaisamy, Abdurrahman Bin Jalil, Indraah Kolandaisamy 2020. <i>Journal of Advanced Research in Dynamical and</i>	<p>1. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, terdapat 20% masyarakat yang merasa memiliki masalah teknis saat</p>	<p><b>Persamaan :</b>                      Sama-sama membahas e-wallet sebagai sarana pembayaran transaksi.</p> <p><b>Perbedaan :</b>                      Sampel yang digunakan oleh penelitian ini adalah beberapa merchant</p>

*Control Systems* Vol. 12,  
01-Special Issue, 2020  
ISSN 1943-023X.

menggunakan e-wallet merupakan salah satu kelemahan e-wallet.

pedagang mikro, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Sampel pelanggan/customer pengguna QRIS.

2. Orang perlu menggunakan cara tradisional untuk membayar barang atau barang mereka tetapi beberapa orang bahkan tidak membawa dompet mereka karena mereka tidak pernah menyangka bahwa e-wallet akan mengalami masalah teknis, sehingga transaksi tidak dapat diselesaikan.

3. *Factors Influencing the use of e-wallet as payment method among Malaysian young adults.* Md Wasiul Karim, Ahasanul Haque, Mohammad Arije Ulfy, Md Alamgir Hossain, Md Zohurul Anis 2020. *Jurnal Managemen Print* ISSN Volume 1 Nomor 1, Juli 2022.

1. Hasil menunjukkan bahwa nilai R2 adalah 0,75, 0,50, dan 0,25, mewakili akurasi prediksi yang signifikan, sedang, dan rendah.
2. Nilai  $t > 1,96$  signifikan pada  $p < 0,05$  dan nilai  $t > 2,58$  signifikan pada  $p < 0,01$  (Hair et al., 2017).

**Persamaan :**  
Sama-sama membahas e-wallet sebagai metode pembayaran.

**Perbedaan :**  
Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*), sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS-SEM)..

4. Analisis penerimaan teknologi dompet digital pada UMKM di Kota Bandung). Islamiaty Ruhlfi Puteri, Candra Wijayangka 2020. *Jurnal Managemen Print* ISSN Volume 1 Nomor 1, Juli 2022.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengolahan data *SmartPLS* menghasilkan ekspektasi kinerja, ekspektasi bisnis, dampak sosial, dan biaya yang

**Persamaan :**  
Sama-sama membahas e-wallet sebagai metode pembayaran.

**Perbedaan :**  
1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode *Partial Least Square*

- berdampak signifikan terhadap niat perilaku sebesar 97,5 %.
2. Risiko yang dirasakan tidak diketahui mempengaruhi penelitian ini, hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan jenis teknologi, nilai moneter dari teknologi yang digunakan oleh pengguna dan juga reputasi masyarakat.
- (PLS) menggunakan *software smartPLS*.
2. Ruang lingkup Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya, sedangkan penelitian terdahulu di Kota Bandung.

---

Sumber : Peneliti - data diolah, 2022

### 2.1.3. Ulasan Kritis Penelitian Rujukan / *Critical Reviews*

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut di atas, berikut ini disajikan hasil telaah studi empiris terkait dengan penggunaan e-wallet QRIS yaitu :

1. Penelitian tentang Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Persepsi Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan QRIS menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penggunaan QRIS terhadap keberhasilan umkm (Arimbawa et al., 1966; Hutagalung et al., 2021; Intarot, 2018; Maulidah et al., 2022; Subarno, 2021). Hasil penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa manfaat penggunaan QRIS berdampak positif bagi keberhasilan UMKM. Artinya dengan meningkatnya use/trust terhadap variabel QRIS maka tingkat keberhasilan UMKM juga akan meningkat.

Penulis mengadopsi penelitian tentang Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Persepsi Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan QRIS, dengan lokasi yang berbeda yaitu di Kota Surabaya khususnya hanya bagi merchant pedagang mikro. E-wallet atau disebut juga dompet seluler adalah layanan pembayaran yang dioperasikan sesuai dengan peraturan keuangan dan dijalankan melalui perangkat seluler. Penulis ingin mengetahui dan menganalisis manfaat apa saja yang diperoleh bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya. Hal ini dilakukan karena masih banyak pedagang mikro yang belum mengetahui manfaat penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran yang simple.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan QRIS seperti yang dilakukan (Damanik et al., 2022; Lahallo & Wagiu, 2020; Nainggolan & Andrian, 2021; Pemilik et al., 2022; Soegoto & Tampubolon, 2020; Widodo & Putri, 2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan QRIS mempengaruhi persepsi kepercayaan dan keputusan. Hal ini dilakukan agar banyak orang yang mampu untuk memahami penggunaan E-Wallet dan mulai menggunakannya dalam aktivitas perdagangan sehari-hari.
3. Penelitian tentang Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Persepsi Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan QRIS seperti yang dilakukan (Adults, 2020; Astriyanita & Rahmawan, 2022; Subaramaniam et al., 2020; Zulkarnain, 2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Tetapi hasil penelitian dari jurnal (Subaramaniam et al., 2020) menunjukkan bahwa keamanan tidak signifikan dikarenakan banyak e-wallet yang mengalami masalah teknis, sehingga transaksi tidak dapat diselesaikan. Peneliti ingin mengetahui cara menganalisis pengaruh keamanan pada QRIS hingga mendapatkan hasil yang diinginkan.

## **2.2. Tinjauan Teoritis**

### **2.2.1 Manajemen Keuangan**

Merencanakan, mengelola, menyimpan, dan mengatur keuangan dan aset perusahaan adalah bagian dari manajemen keuangan. Perencanaan untuk manajemen keuangan sangat penting untuk mencegah masalah di masa depan. Menurut (Mulyawan, 2017) Salah satu tanggung jawab manajemen perusahaan adalah pengelolaan keuangan dengan akuntabilitas menjadi pilihan utama pada investasi dan keuangan. Karena itu, sejumlah tugas manajerial, seperti tugas perencanaan, tugas manajemen, tugas kontrol penggunaan, dan tugas kebutuhan keuangan, diperlukan.

Menurut (Mulyawan, 2017) manajemen keuangan adalah ilmu yang mempelajari pengelolaan keuangan perusahaan baik dari sumber dana maupun alokasi dana dan pembagian keuntungan perusahaan. Sedangkan Menurut Irfani (2020:11) manajemen

keuangan adalah cara pengelolaan dana pada suatu usaha secara efisien demi mewujudkan tujuan usaha tersebut.

Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen keuangan adalah aktivitas dan cara bagaimana mengelola keuangan pada suatu perusahaan secara efisien dan teratur demi mewujudkan tujuan suatu usaha.

### 2.2.2. Persepsi Kepercayaan (Y1)

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan. Menurut (Nurrahmanto & Rahardja, 2015) Kepercayaan konsumen digambarkan sebagai keyakinan mereka bahwa orang lain jujur dan pantas mendapatkan kepercayaan mereka, dan bahwa orang tersebut akan menepati semua janji mereka dengan melakukan transaksi sebagaimana dimaksud.

Kepercayaan merupakan hal yang sangat penting dan menonjol dalam setiap kegiatan atau interaksi sehingga ketidakpastian sering muncul. Kepercayaan merupakan kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan jangka panjang.

Menurut Mayer, dkk., (1995) Setelah melakukan analisis literatur dan pembangunan teori secara menyeluruh, mereka menemukan formula yang menyatakan bahwa kepercayaan didasarkan pada tiga faktor yaitu:

1) Kemampuan (*ability*)

Karakteristik pada seseorang yang mempercayai dan mendapat kepuasan dari orang yg dipercayainya dalam melakukan suatu transaksi.

2) Kebaikan (*benevolence*)

Merupakan kemauan kedua belah pihak yang saling memberikan keuntungan

3) Integritas (*integrity*)

Kesesuaian perilaku seseorang dalam menjalankan bisnis atau usahanya, dimana ucapan dan perbuatan yang dilakukan oleh merchant dilakukan secara konsisten

(Nurrahmanto & Rahardja, 2015) mengukur kepercayaan dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kejujuran
- 2) Hubungan yang baik
- 3) Integritas
- 4) Keterbukaan



Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan terhadap barang yang kita jual dapat dipengaruhi oleh kepercayaan berdasarkan dasar pemikiran sebelumnya. Terutama kepercayaan dan keterbukaan terhadap pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan kepada merchant. Karena semakin tinggi nilai kepercayaan pelanggan, maka semakin banyak produk yang terjual.

### **2.2.3. Keputusan Penggunaan (Y2)**

Sebelum perilaku pasca pembelian, keputusan penggunaan merupakan langkah dalam proses pembelian. Menurut Alma (2013: 96) Keputusan penggunaan merupakan keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh harga, barang, dan produk, sehingga memungkinkan konsumen mengambil keputusan berupa reaksi pembelian produk.

Menurut (Sumarwan, 2003) Keputusan penggunaan adalah pilihan tindakan mana yang diambil dari dua atau lebih pilihan analog dengan pilihan yang akan digunakan.

Berikut indikator keputusan penggunaan menurut (Sumarwan, 2003):

- 1) Kesesuaian dengan kebutuhan  
Dimana transaksi yang dilakukan kedua belah pihak sudah sesuai kebutuhan
- 2) Waktu  
Merupakan suatu hal yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan saat melakukan transaksi
- 3) Kemantapan ketika menggunakan jasa  
Keyakinan pada konsumen saat melakukan transaksi dengan jasa yang digunakan oleh merchant
- 4) Prioritas  
Keutamaan menu pembayaran sehingga QRIS menjadi prioritas utama

Menurut Kotler dan Keller (2016) keputusan penggunaan mempunyai indikator sebagai berikut :

- 1) Pilihan produk  
Keputusan seseorang dalam mencari atau menetapkan satu pilihan produk yang dianggap sesuai
- 2) Pilihan merk  
Keputusan seseorang didasarkan pada emosional terhadap suatu merek
- 3) Waktu pembelian

Keputusan pembelian seseorang didasarkan pada frekuensi selama periode waktu tertentu

4) Jumlah penggunaan

Keputusan seseorang dalam menggunakan jasa dengan jumlah penggunaan yang diinginkan

5) Metode pembayaran

Saat memutuskan apakah akan menggunakan Layanan, pelanggan dapat memilih metode pembayaran yang akan digunakan.

Dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan merupakan respon konsumen terhadap suatu keputusan pembelian yang diambil dan dipengaruhi oleh harga, produk, waktu, dan barang.

#### 2.2.4. Persepsi Manfaat (X1)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan “manfaat” sebagai guna atau keuntungan atau laba. Ketertarikan pelanggan dalam memanfaatkan e-wallet dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan. Manfaat penggunaan menurut Jogiyanto (2019:933) adalah sejauh mana seseorang menganggap penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja. Hal ini dapat diartikan bahwa penilaian subyektif seseorang tentang keuntungan menggunakan layanan adalah kesan mereka tentang manfaat.

Menurut Jogiyanto (2009) dalam Ferry Wibowo, Dede Rosmauli, dan Usep Suhud (2015:444) mengemukakan bahwa terdapat 4 item dimensi pada manfaat penggunaan, yaitu :

1) Produktivitas (*productivity*)

Suatu kondisi sebelum dan sesudah pada produktivitas suatu usaha

2) Kinerja Pekerjaan atau efektivitas (*Job performance or effectiveness*)

Dimana pelaku usaha dimana pelaku usaha berkembang dan menjadi lebih efektif ketika menggunakan sistem baru

3) Pentingnya bagi tugas (*importance to job*)

Pembagian tugas dalam sistem baru yang penting agar bermanfaat bagi penggunaannya untuk berjalannya suatu usaha

4) Kebermanfaatan secara keseluruhan (*overall usefulness*)

Perkembangan positif yang dihasilkan dari suatu sistem usaha baru

Pengertian manfaat menurut (Yogananda & Dirgantara, 2017) adalah persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan produktivitas mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Yang et al., (2015) dalam penelitian (Yogananda & Dirgantara, 2017) mengemukakan indikator manfaat penggunaan sebagai berikut :

- 1) Mempermudah transaksi  
Keadaan dimana transaksi jual beli lebih mudah dari biasanya
- 2) Mempercepat transaksi pembayaran  
Waktu yang digunakan transaksi jauh lebih cepat dari sebelumnya
- 3) Memberikan keuntungan saat menyelesaikan transaksi  
Kondisi dimana sesuatu yang baru dapat bersifat positif dan memberikan keuntungan lebih dalam melakukan transaksi
- 4) Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi  
Efisiensi dapat ditingkatkan dengan mencoba sesuatu yang baru, terutama saat memproses pembayaran

Dapat disimpulkan bahwa manfaat penggunaan merupakan keuntungan suatu penggunaan barang atau jasa yang dapat memberikan dampak positif bagi penggunanya.

#### **2.2.5. Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)**

Kemudahan Penggunaan adalah ketika seseorang berpikir menggunakan teknologi informasi itu sederhana dan tidak benar-benar menuntut kerja ekstra dari pengguna, mereka mengatakan bahwa teknologi itu mudah digunakan. Menurut (Venkatesh & Davis, 2000) Kemudahan penggunaan digambarkan sebagai ukuran dimana seseorang yakin teknologi akan lebih mudah digunakan.

Menurut Nasri dan Charfeddine (2012) dalam penelitian Rajendra Prasada Bangkara dan Ni Putu Sria Harta Mimba (2016:2412) Persepsi seseorang tentang betapa mudahnya menggunakan dan memahami teknologi baru disebut sebagai kemudahan penggunaan. Menurut Sun dan Zhang (2011) dalam penelitian (Wibowo et al., 2015) mengemukakan bahwa dimensi pada persepsi kemudahan penggunaan ada 4 yaitu :

- 1) Mudah untuk dipelajari (*ease to learn*)  
Pola pikir dimana seseorang menganggap sistem baru itu mudah dipahami dan dipelajari

- 2) Mudah digunakan (*ease to use*)

Keadaan dimana seseorang percaya bahwa sistem baru dapat digunakan tanpa masalah

- 3) Jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)

Suatu keadaan di mana seseorang percaya sistem baru itu jelas dan mudah dimengerti.

- 4) Menjadi terampil (*become skillful*)

Keadaan di mana seseorang berpikir sistem baru dapat membantu orang menjadi lebih mahir.

Menurut (Venkatesh & Davis, 2000) Persepsi seseorang tentang seberapa sederhana teknologi yang mereka akan gunakan disebut sebagai kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan mempunyai 4 indikator yaitu :

- 1) Kejelasan sistem yang mudah dipahami

Interaksi individu dengan sistem baru mudah dipahami

- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha

Kondisi dimana pengguna sistem baru tidak perlu mengerahkan banyak usaha

- 3) Sistem mudah digunakan

Sistem yang baru dapat mudah digunakan bagi pengguna

- 4) Mudah mengoperasikan

Penyederhanaan pengoperasian sistem sehingga mudah dioperasikan bagi pengguna

#### **2.2.6. Persepsi Keamanan (X3)**

Pengamanan adalah upaya untuk menghindari timbulnya atau ancaman kejahatan yang mengganggu. Keamanan mencakup elemen-elemen seperti perlindungan data, integritas, keaslian, dan hak akses.

Menurut Ananda (2009:17) Persepsi keamanan adalah penggunaan sistem informasi itu aman, bahwa risiko kehilangan data atau informasi sangat rendah, risiko pencurian rendah, dan kerahasiaan hal-hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin, tanpa diketahui oleh pihak ketiga.

Ananda (2009:17) mengemukakan bahwa persepsi keamanan terdapat 3 indikator, yaitu:

- 1) Aman

Penggunaan sistem baru yang aman digunakan bagi penggunanya

- 2) Risiko hilangnya data informasi pribadi kecil  
Penggunaan sistem baru memperkecil risiko hilangnya data pengguna
- 3) Risiko pencurian data kecil  
Kondisi dimana saat pengguna menggunakan sistem baru risiko yang diterima akan pencurian data sangat kecil
- 4) Terjamin kerahasiaannya  
Penggunaan sistem pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan terjamin kerahasiaannya.

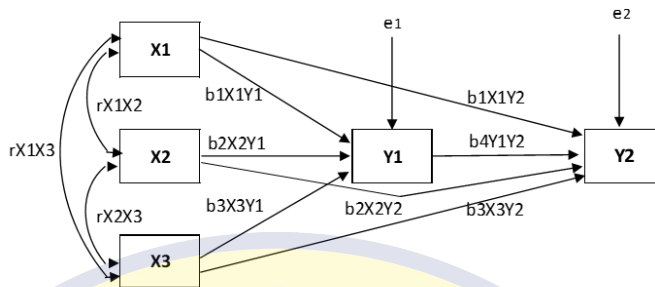
Sedangkan Persepsi Keamanan menurut Casalo (dalam Zahid et al., 2010: 47) Keamanan mengacu pada kapasitas untuk mencegah penipuan dan pencurian saat menangani sistem perbankan online dan informasi atau data pelanggan.

Untuk mengukur variabel keamanan penulis menggunakan indikator keamanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Casalo (dalam Zahid et al., 2010: 47) sebagai berikut :

- 1) Rahasia data terjaga  
Penggunaan sistem baru dapat membuat data pelanggan aman dan terjaga
- 2) Keselamatan  
Suatu kondisi dimana pelanggan merasa aman dan selamat saat menggunakan sistem baru
- 3) Privasi online terjaga  
Kepercayaan pelanggan terhadap pemakaian sistem pembayaran dan orivasi online dapat terjaga dengan aman
- 4) Keaslian data  
Keaslian data yang digunakan dalam sistem pembayaran terjamin kebenarannya

### **2.3. Kerangka Berpikir**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan melalui persepsi kepercayaan, sehingga kerangka berfikir diarahkan kepada 5 (lima) variabel tersebut, yaitu :



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

**Persamaan Struktural :**

Struktural 1 :  $Y1 = b1X1Y1 + b2X2Y1 + b3X3Y1 + e1$

Keterangan :

- Y1 = Persepsi Kepercayaan
- X1 = Persepsi Manfaat
- X2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan
- X3 = Persepsi Keamanan
- b1 = Koefisien regresi Persepsi Manfaat
- b2 = Koefisien regresi Persepsi Kemudahan Penggunaan
- b3 = Koefisien regresi Persepsi Keamanan
- e1 = Residual

Struktural 2 :  $Y2 = b1X1Y2 + b2X2Y2 + b3X3Y2 + b4Y1Y2 + e1$

Keterangan :

- Y2 = Keputusan penggunaan
- Y1 = Persepsi Kepercayaan
- X1 = Persepsi Manfaat
- X2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan
- X3 = Persepsi Keamanan
- b1 = Koefisien regresi Persepsi Manfaat
- b2 = Koefisien regresi Persepsi Kemudahan Penggunaan
- b3 = Koefisien regresi Persepsi Keamanan
- b4 = Koefisien regresi Persepsi Kepercayaan

e1 = Residual

## 2.4. Hipotesis

Dugaan sementara yang kebenarannya belum ditetapkan disebut hipotesis. Berikut hipotesis yang akan diselidiki dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pikiran diatas :

- H1 : Terdapat pengaruh persepsi manfaat terhadap persepsi kepercayaan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya
- H2 : Terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kepercayaan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya
- H3 : Terdapat pengaruh persepsi keamanan terhadap persepsi kepercayaan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya
- H4 : Terdapat pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya
- H5 : Terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya
- H6 : Terdapat pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya
- H7 : Terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap keputusan penggunaan e-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di Kota Surabaya.
- H8 : Terdapat pengaruh Persepsi Manfaat terhadap keputusan penggunaan E-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.
- H9 : Terdapat pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap keputusan penggunaan E-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi merchant pedagang mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.

H10: Terdapat pengaruh Persepsi Keamanan terhadap keputusan penggunaan E-wallet QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standart*) bagi pedagang mikro di kota Surabaya melalui persepsi Kepercayaan.

