

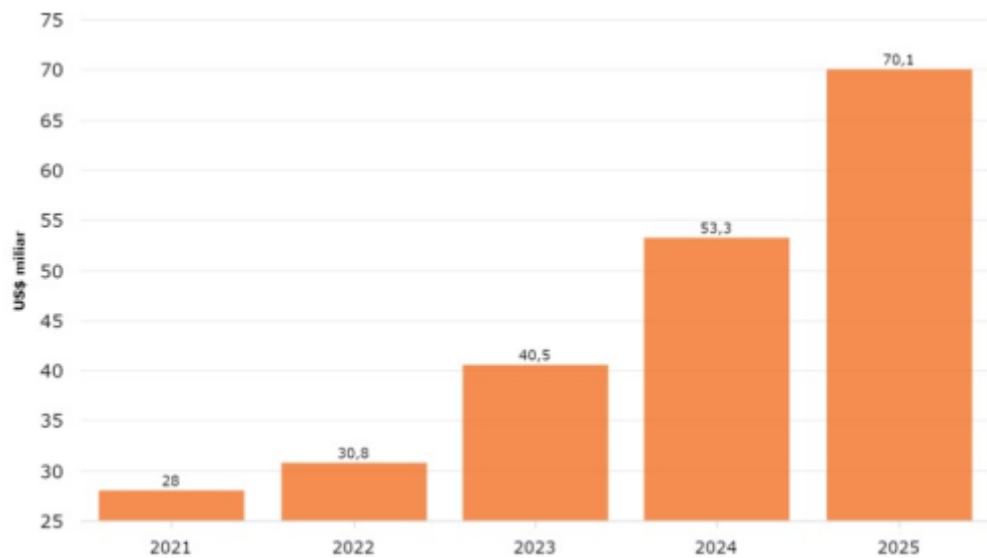
BAB I

PENDAHULUAN

Bab awal menjelaskan latar belakang penelitian yang membahas pengaruh penggunaan *e-wallet* pada pelaku UMKM di Kabupaten Cianjur. Dalam pendahulaun ini juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai macam faktor yang memberi pengaruh terhadap adopsi *e-wallet* oleh UMKM menggunakan UTAUT.

1.1 Latar belakang

Revolusi industri sudah memberikan perubahan yang sangat besar dalam seluruh aspek kehidupan, salah satunya di sektor industri dan keuangan. Dengan terjadinya Revolusi Industri 4.0, teknologi digital telah menjadi hal penting bagi para pelaku industri untuk mengembangkan bisnis mereka. Hal ini menjelaskan bahwa kemajuan teknologi saat ini sangat mempengaruhi kemajuan industri. Perkembangan sektor industri yang sejalan dengan kemajuan teknologi dapat berdampak positif pada ekonomi suatu negara (Hendrawan et al., 2023). Dengan adanya kemajuan teknologi ini, kebiasaan baru muncul, salah satu contohnya adalah pergeseran metode transaksi konvensional atau tunai ke transaksi online atau *cashless society* (Marsela et al., 2022). *Cashless society* adalah sebuah istilah yang digunakan dalam menggambarkan fenomena, Dimana terjadi pergeseran dari transaksi konvensional ke transaksi online yang umum di Masyarakat (Hutauruk et al., 2021). Tragedi virus covid-19 juga menjadi faktor pemicu terjadinya *caseless society*.



Gambar 1. 1 Perkiraan Jumlah Transaksi *e-wallet* Di Indonesia

Sumber : (Novianti, 2024)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Redseer dalam Novianti (2024), di Indonesia, jumlah transaksi *e-wallet* pada 2025 diperkirakan akan meraih US\$70,1 M, yang mewakili 55% dari volume transaksi *e-wallet* dalam wilayah Asia Pasifik. Sebagai perbandingan, transaksi *e-wallet* tahun 2020 mencapai US\$17,8 M di Indonesia. Redseer juga memproyeksikan adanya peningkatan bertahap dalam transaksi *e-wallet*, Estimasi mencapai US\$28 miliar pada 2021, US\$30,8 miliar pada 2022, US\$40,5 miliar pada 2023, dan US\$53,3 miliar pada 2024, dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 dipercaya Redseer telah memperpendek waktu adopsi *digital payment* dan akan mendorong laju kenaikan rata-rata tahunan *e-wallet* Indonesia hingga 31,5% pada 2025. Kenaikan ini diperkirakan akan didorong seiring meningkatnya aktivitas *e-commerce* serta UMKM yang mulai beralih ke transaksi digital (Novianti, 2024).

Fenomena *caseless society* yang terjadi saat ini didukung dengan adanya media berupa dompet elektronik atau *e-wallet*. Pada zaman sekarang, *e-wallet* telah menjadi inovasi *fintech* yang paling dikenal dengan pertumbuhan pengguna yang sangat signifikan (Umaroh & Nainggolan, 2023). *e-wallet* memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi, baik daring maupun luring, tanpa menggunakan uang tunai. Inovasi ini tidak hanya menggantikan transaksi berbasis tunai, tetapi juga berkontribusi pada tujuan inklusi keuangan dengan membuka akses layanan keuangan formal bagi UMKM yang tidak terjangkau sebelumnya oleh layanan perbankan (Yunita et al., 2024).

Di Indonesia, penggunaan *e-wallet* meningkat dengan pesat seiring dengan peningkatan signifikan jumlah pengguna smartphone dan akses internet. Tercatat pada tahun 2024 penyebaran penduduk Indonesia yang menggunakan internet naik dengan cepat dan signifikan, menyentuh 79,5% di bulan februari, peningkatan ini mencapai 1,4% dari tahun sebelumnya (Prasetyo et al., 2024). Dari 278.696.200 total populasi orang di Indonesia, tercatat 221.563.479 menggunakan internet (Prasetyo et al., 2024). Angka ini menunjukkan potensi besar untuk pengadopsian teknologi digital, termasuk *e-wallet*, di kalangan UMKM.

Bank Indonesia melaporkan bahwa pada 2018, jumlah nilai transaksi masyarakat Indonesia dengan memakai *e-wallet* sudah berada di angka Rp 21,3 triliun. Seiring dengan terus meningkatnya tren Cashless Society diperkirakan akan terjadi pertumbuhan signifikan dalam nilai transaksi melalui penggunaan *e-wallet* di Indonesia, dengan nilai yang diproyeksikan mencapai Rp 355,7 triliun pada tahun 2023. (Sarafudin et al., 2020). Sampai Februari 2019, aplikasi *e-wallet* lokal masih

berada di posisi lima besar, di mana Go-Pay menempati posisi pertama dengan nilai transaksi sebesar Rp 89,5 triliun diikuti oleh aplikasi *E Wallet* yang lain seperti OVO, DANA, LinkAja, dan Isaku (Sarafudin et al.,2020). Hal ini mencerminkan peran *e-wallet* tidak hanya sebagai alat transaksi, melainkan sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi, khususnya di kalangan UMKM.

UMKM memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia. Pada tahun 2023, diperkirakan pelaku usaha UMKM mencapai sekitar 65,5 juta, dengan kontribusi terhadap PDB nasional sebesar 61%, atau sekitar Rp9.580 triliun. Dilihat dari tahun sebelumnya, jumlah UMKM mengalami peningkatan dari 65,4 juta unit pada tahun 2019. Kontribusi UMKM terhadap PDB juga menunjukkan kenaikan dari 60,5% pada tahun 2019 menjadi 61% pada tahun 2023 (Dinas Operasi dan Usaha Kecil, 2023). Disamping itu, UMKM turut menyediakan Sekitar 117 juta pekerja, atau 97% dari total tenaga kerja di Indonesia (Kurniawan et al., 2024). Namun, banyak UMKM yang masih menggunakan pembayaran tunai sebagai media utama dalam transaksi, karena terdapat tantangan seperti akses terbatas ke layanan keuangan formal dan rendahnya literasi digital (Lu, 2022). Penggunaan *e-wallet* menawarkan Solusi praktis untuk mengatasi hambatan ini dengan mempermudah pencatatan transaksi, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan efisiensi operasional, namun hal masih dinilai kurang efektif (Saputro et al., 2023).

Menurut data dari Kemenkop UKM mencatat ada 59,2 juta UMKM di Indonesia, hanya sekitar 8% yang telah memanfaatkan platform digital Ini

mencakup semua jenis teknologi digital, termasuk penggunaan *e-wallet* sebagai metode pembayaran (Tresnawan et al., 2020).

Penggunaan *e-wallet* memberikan berbagai manfaat bagi UMKM, terutama dalam meningkatkan efisiensi transaksi. Dengan adanya *e-wallet*, pencatatan transaksi dapat dilakukan secara otomatis, sehingga mengurangi risiko kesalahan manusia dalam pencatatan manual. Selain itu, proses pembayaran menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode tunai yang sering kali menyebabkan antrean panjang dan memperlambat layanan kepada pelanggan.

Dinas Koperasi dan UMKM menyoroti urgensi bagi pelaku UMKM untuk beralih ke metode pembayaran digital, terutama *e-wallet*, dalam menghadapi tantangan saat ini. Sebelum mengadopsi sistem pembayaran digital, banyak UMKM yang bergantung pada pembayaran tunai, sebuah metode yang kini terbukti kurang efisien. Proses verifikasi transaksi dan perhitungan uang tunai secara manual yang memerlukan waktu, menyebabkan transaksi menjadi lebih lambat. Hal ini berisiko membuat konsumen menunggu terlalu lama, yang pada gilirannya dapat menyebabkan mereka ragu dan bahkan membatalkan keputusan pembelian.

Selain itu, UMKM yang tidak mengikuti perkembangan metode pembayaran modern cenderung kehilangan daya tarik bagi konsumen, terutama generasi milenial yang suka melakukan transaksi digital. Keterbatasan ini semakin memperburuk potensi pertumbuhan UMKM, dikarenakan kurangnya efisiensi dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh pembayaran tunai. Pembayaran tunai membatasi kenyamanan dan kecepatan transaksi, yang bisa membuat konsumen beralih ke tempat lain yang menyediakan opsi pembayaran lebih cepat dan praktis.

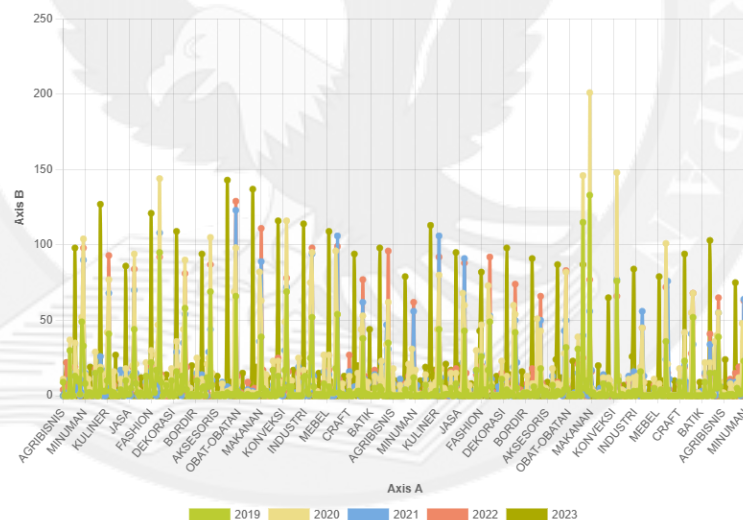
Dengan semakin populernya metode pembayaran digital, UMKM yang terus menggunakan pembayaran tunai dapat kehilangan pelanggan, terutama di kalangan konsumen muda yang lebih terbiasa dengan *e-wallet* dan pembayaran digital. Hal ini dapat menghambat pertumbuhan pendapatan UMKM, karena terbatasnya aksesibilitas dan kenyamanan dalam transaksi. Untuk itu, beralih ke *e-wallet* bukan hanya tentang mengikuti tren, melainkan juga tentang memastikan keberlanjutan dan peningkatan daya saing dalam dunia usaha yang semakin digital.

Dari segi pendapatan, UMKM yang telah mengadopsi *e-wallet* mengalami peningkatan yang signifikan. Sebagai contoh, studi yang dilakukan pada UMKM Seblak Bandung Slowdown menunjukkan bahwa setelah menggunakan *e-wallet*, pendapatan mereka meningkat dengan persentase pertumbuhan antara 47% hingga 73% dalam beberapa bulan pertama (Mulyani et al., 2024). Hal ini terjadi karena transaksi yang lebih cepat memungkinkan lebih banyak pelanggan untuk berbelanja tanpa hambatan waktu yang lama. Selain itu, banyak pelanggan yang lebih memilih metode pembayaran digital dibandingkan dengan uang tunai, sehingga menjangkau lebih banyak konsumen dan memperluas peluang pasar bagi UMKM (Nofirda & Ikram, 2023).

Keamanan dan transparansi keuangan juga menjadi faktor penting dalam penggunaan *e-wallet*. Dengan pencatatan transaksi secara digital, UMKM dapat lebih mudah melacak arus kas, menghindari kehilangan uang akibat pencurian, dan meminimalisir risiko kesalahan perhitungan. Ini memungkinkan pengelola usaha untuk mengatur bisnis mereka dengan lebih efisien dan membuat keputusan finansial yang lebih akurat (Siregar et al., 2025).

Ini sejalan dengan program pemerintah, Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ini adalah inisiatif yang dicanangkan oleh Bank Indonesia guna mengurangi ketergantungan pada uang tunai dalam transaksi keuangan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, mengurangi biaya pencetakan uang tunai, serta meningkatkan transparansi dalam aktivitas keuangan. Dalam GNNT, berbagai instrumen pembayaran digital seperti kartu debit/kredit, *e-wallet*, dan QRIS didorong untuk digunakan secara luas di berbagai sektor ekonomi, termasuk Sektor UMKM sejalan dengan perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) yang terus berkembang di Indonesia (Fahma et al., 2024).

Dalam skala lebih terbatas, Jawa Barat menjadi salah satu provinsi dengan kontribusi puncak pertumbuhan ekonomi Indonesia di sektor UMKM.



Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan UMKM Cianjur

Sumber : Badan Pusat Statistik 2023

Grafik di atas menggambarkan data pertumbuhan pelaku UMKM Cianjur dari tahun 2019 hingga 2023 berdasarkan berbagai sektor usaha, seperti agribisnis, kuliner, fashion, jasa, dekorasi, dan lainnya. Warna pada grafik mewakili tahun

yang berbeda: hijau muda untuk 2019, kuning untuk 2020, biru untuk 2021, merah untuk 2022, dan hijau tua untuk 2023. Secara umum, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah UMKM dari 2019 hingga 2023, dengan titik data yang terus meningkat pada tahun 2023. Meskipun tahun 2020 menunjukkan sedikit peningkatan dibandingkan 2019, pertumbuhan yang lebih jelas terlihat setelah 2021, dan tahun 2023 mencatatkan jumlah tertinggi pada sebagian besar kategori, menandakan ekspansi yang berkelanjutan.

Beberapa sektor, seperti kuliner, agribisnis, dan industri, menunjukkan penggunaan pesat dibandingkan sektor lainnya, dengan satu sektor mengalami lonjakan signifikan pada tahun 2023, yang menandakan pertumbuhan drastis. Selain itu, fluktuasi antara tahun-tahun juga terlihat, dengan tahun 2022 mengalami peningkatan besar dibandingkan tahun sebelumnya, sementara 2021 menunjukkan pertumbuhan yang lebih stabil setelah dampak pandemi pada 2020 (Dinas Operasi dan Usaha Kecil, 2023).

Provinsi ini menduduki peringkat ketiga di antara semua provinsi selama periode 2018 hingga 2020 (Vincent et al., 2022). Jawa Barat, sebagai salah satu provinsi dengan kontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia, menyumbang sekitar 13,50% dari PDB nasional dan menduduki peringkat ketiga dalam kontribusi ekonomi terbesar di Indonesia. Dengan lebih dari 98 juta UMKM yang tersebar di seluruh Jawa Barat, adopsi teknologi digital, khususnya dalam penggunaan *e-wallet* atau pembayaran digital, menjadi faktor kunci dalam mendorong efisiensi dan daya saing UMKM. Saat ini, diperkirakan sekitar 30% hingga 35% UMKM di Jawa Barat telah mengadopsi *e-wallet* sebagai salah satu

metode pembayaran digital (Mulyanti & Nurhayati, 2022). UMKM Jabar khususnya juga mulai bertransformasi menggunakan e wallet, termasuk jg Kabupaten Cianjur, sebagai salah satu daerah di Jawa Barat yang mendukung pertumbuhan ekonomi regional dan nasional, dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki potensi besar dalam pengembangan teknologi keuangan digital.

Berdasarkan data Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Cianjur, tercatat jumlah UMKM di daerah ini mencapai 64.162 dengan didominasi oleh Usaha mikro sebanyak 59.014 unit usaha. Namun, menurut studi oleh Vincent et al. (2022), banyak UMKM di Kabupaten Cianjur masih membutuhkan pendampingan dalam adopsi teknologi digital seperti *e-wallet*. studi tersebut juga mengidentifikasi bahwa meskipun potensi adopsi teknologi di daerah ini cukup besar, kendala seperti literasi digital yang rendah dan infrastruktur keuangan formal yang belum optimal masih menjadi hambatan utama.

Selain itu salah satu kendala utama juga adalah ketergantungan pada jaringan internet, di mana akses yang masih terbatas dan tidak stabil, khususnya di daerah pedesaan, dapat menghambat transaksi digital. Selain itu, kepemilikan smartphone yang belum merata, terutama pada masyarakat yang kurang terpapar teknologi, menjadi kendala dalam penerapan pembayaran digital. Kurangnya pemahaman terhadap teknologi juga menjadi tantangan bagi pelaku UMKM dalam mengimplementasikan sistem pembayaran berbasis QRIS. Selain aspek teknis, faktor ekonomi juga berperan, seperti terdapat potongan Merchant Discount Rate yaitu 0,7% yang harus ditanggung oleh merchant, yang menjadi beban tambahan bagi UMKM. Tidak hanya itu, meningkatnya risiko kejahatan siber juga

mengancam keamanan transaksi digital, sehingga membuat sebagian pelaku usaha masih enggan beralih dari metode pembayaran tunai. Oleh karena itu, meskipun pembayaran digital menawarkan banyak kemudahan, tantangan ini perlu diatasi agar sistem tersebut dapat diadopsi secara lebih luas dan memberikan manfaat maksimal bagi UMKM (Listiyono et al., 2024).

UMKM dapat bertahan dan berkembang apabila mampu mengadopsi teknologi digital serta terus berinovasi dalam operasionalnya. Dalam konteks Kabupaten Cianjur, pemanfaatan *e-wallet* sebagai metode transaksi dapat menjadi langkah strategis untuk mendukung keberlanjutan usaha (Fajar, 2021).

UMKM di Cianjur, seperti banyak daerah lainnya, dihadapkan pada tantangan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi pembayaran digital, terutama *e-wallet*. Banyak UMKM di Cianjur yang masih bergantung pada pembayaran tunai, yang terbukti kurang efisien dalam hal kecepatan dan kenyamanan transaksi. Proses perhitungan manual dan verifikasi yang memakan waktu dapat menyebabkan keterlambatan transaksi, membuat konsumen menunggu lebih lama dan berpotensi membatalkan keputusan pembelian mereka. Dengan semakin populernya metode pembayaran digital di kalangan generasi milenial dan konsumen modern, UMKM di Cianjur yang tidak segera mengadopsi teknologi ini berisiko kehilangan pelanggan. Penggunaan *e-wallet* dapat mempercepat proses transaksi, meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan, serta memperluas peluang pasar bagi UMKM, yang berpotensi mendorong pendapatan mereka. Selain itu, *e-wallet* juga menawarkan keuntungan dalam hal keamanan dan transparansi keuangan, membantu pelaku UMKM mengelola bisnis mereka dengan lebih efisien

dan mengurangi risiko kesalahan perhitungan atau pencurian. Oleh karena itu, adopsi *e-wallet* menjadi langkah krusial bagi UMKM Cianjur guna memperkuat daya saing dan menjaga kelangsungan usaha di era digital.

Temuan lain oleh Juniasti (2024), menunjukan bahwa umkm di Kabupaten Cianjur yang mengadopsi teknologi pembayaran digital, termasuk *e-wallet*, mengalami peningkatan daya saing. Teknologi ini memungkinkan mereka untuk memperluas akses ke pasar dan mencatat transaksi ini memungkinkan mereka untuk memperluas akses ke pasar dan mencatat transaksi dengan lebih efisien. Selain itu, penerapan *e-wallet* juga membantu UMKM dalam mendapatkan akses yang lebih mudah ke pendanaan formal melalui pencatatan transaksi yang terdigitalisasi.

Untuk memperkuat data yang diperoleh mengenai adopsi *e-wallet* oleh pelaku UMKM di Kabupaten Cianjur, peneliti juga melakukan sebuah survei awal (*preliminary survey*) yang dilaksanakan pada tanggal 17 hingga 19 Februari 2025. Survei ini disebarakan secara online melalui Whatsapp dan media sosial, dengan melibatkan 45 responden yang merupakan pelaku UMKM di wilayah Cianjur. Survei ini mencakup berbagai jenis usaha, seperti makanan dan minuman, fashion dan aksesoris, jasa (misalnya salon, bengkel, dll.), pertanian dan perikanan, serta peralatan rumah tangga. Jenis usaha yang paling dominan di kalangan responden adalah makanan dan minuman, yang tercatat mencapai 17.8%, diikuti oleh kategori lainnya dengan persentase yang beragam.

Untuk usia pelaku UMKM, mayoritas responden berumur 31 sampai 40 tahun, yang mencakup 35.6% dari total responden. Usia 18 hingga 30 tahun menyusul dengan 26.7%, sementara 41 sampai 50 tahun serta di atas 51 tahun

masing-masing mencatatkan 26.7% dan 11.1% responden. Dalam hal durasi menjalankan usaha, lebih dari setengah responden (51.1%) telah menjalankan usaha mereka kurang dari satu tahun, yang menunjukkan banyaknya pelaku UMKM yang masih baru dalam menjalankan bisnis.

Survei ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi lebih lanjut dan pengalaman pelaku UMKM terkait penggunaan *e-wallet* dalam transaksi bisnis mereka. Hasil survei menunjukkan bahwa meskipun *e-wallet* dapat memberikan sejumlah manfaat seperti kemudahan transaksi dan efisiensi, masih ada sejumlah hambatan yang dihadapi, antara lain kesulitan dalam memahami cara penggunaan dan masalah teknis yang terjadi saat mengoperasikan *e-wallet*. Hasil survei ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tantangan dan potensi penggunaan *e-wallet* di kalangan UMKM Cianjur, yang kemudian akan dipaparkan dalam tabel berikut :

Tabel 1. 1 Preliminary Survey

No	Pertanyaan	Iya	Tidak	Penjelasan
1	Apakah anda menggunakan <i>e-wallet</i> untuk transaksi bisnis anda ?	40%	60%	Sebanyak 60% responden tidak menggunakan <i>e-wallet</i> untuk transaksi bisnis mereka, sementara hanya 40% yang mengadopsi metode pembayaran ini. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi <i>e-wallet</i> masih terbatas di kalangan UMKM di Cianjur.
2	Apakah penggunaan <i>e-wallet</i> memudahkan transaksi bisnis anda ?	40%	60%	Sebanyak 60% responden merasa bahwa penggunaan <i>e-wallet</i> tidak mempermudah transaksi bisnis mereka, sementara 40% merasa <i>e-wallet</i>

				memberikan kemudahan. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM belum merasakan manfaat kemudahan dari penggunaan <i>e-wallet</i> .
3	Apakah anda merasa <i>e-wallet</i> lebih efisien dibandingkan metode pembayaran lainnya ?	40%	60%	Hasil survei menunjukkan bahwa 60% responden tidak merasa <i>e-wallet</i> lebih efisien dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya, sementara 40% merasa <i>e-wallet</i> lebih efisien. Ini menunjukkan adanya keraguan terkait dengan efisiensi <i>e-wallet</i> dalam transaksi bisnis.
4	Apakah anda merasa lebih aman menggunakan <i>e-wallet</i> untuk transaksi bisnis ?	40%	60%	Sebanyak 60% responden merasa kurang aman menggunakan <i>e-wallet</i> untuk transaksi bisnis. Hal ini menandakan bahwa kekhawatiran tentang keamanan transaksi digital menjadi salah satu kendala utama dalam penerapan <i>e-wallet</i> di UMKM.
5	Apakah anda merasa <i>e-wallet</i> membantu dalam pengelolaan keuangan bisnis anda ?	40%	60%	Sebanyak 60% responden merasa bahwa <i>e-wallet</i> tidak membantu dalam pengelolaan keuangan bisnis mereka. Ini menunjukkan bahwa meskipun <i>e-wallet</i> menyediakan kemudahan transaksi, mereka belum melihatnya sebagai alat yang efektif untuk pengelolaan keuangan.
6	Apakah anda merasa <i>e-wallet</i> dapat mengurangi biaya operasional bisnis ?	48.9%	51.1%	Sebanyak 48,9% responden merasa bahwa <i>e-wallet</i> dapat mengurangi biaya operasional bisnis mereka, sementara 51,1% merasa tidak ada dampak pada biaya operasional.

7	Apakah anda merasa kesulitan dalam memahami cara menggunakan <i>e-wallet</i> untuk bisnis ?	60%	40%	Sebanyak 60% responden merasa kesulitan dalam memahami cara menggunakan <i>e-wallet</i> untuk bisnis mereka, menunjukkan bahwa banyak pelaku UMKM yang memerlukan pelatihan atau edukasi lebih lanjut untuk mengoptimalkan penggunaan <i>e-wallet</i> .
8	Apakah anda pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan <i>e-wallet</i> ?	60%	40%	Sebanyak 60% responden menghadapi masalah teknis saat menggunakan <i>e-wallet</i> , yang mengindikasikan bahwa stabilitas dan keandalan platform <i>e-wallet</i> masih menjadi masalah penting bagi pengguna.
9	Apakah anda percaya bahwa penggunaan <i>e-wallet</i> dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis anda ?	51.1%	48.9%	Sebanyak 51,1% responden percaya bahwa penggunaan <i>e-wallet</i> dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis mereka, sementara 48,9% tidak merasa hal tersebut berlaku. Ini menunjukkan bahwa sebagian pelaku UMKM melihat potensi <i>e-wallet</i> dalam membangun kepercayaan dengan pelanggan, meskipun belum sepenuhnya yakin.
10	Apakah anda merasa perlu pelatihan lebih lanjut untuk memaksimalkan penggunaan <i>e-wallet</i> dalam bisnis anda ?	60%	40%	Sebanyak 60% responden merasa perlu pelatihan lebih lanjut untuk memaksimalkan penggunaan <i>e-wallet</i> dalam bisnis mereka. Ini menunjukkan adanya kebutuhan besar untuk edukasi agar penggunaan <i>e-wallet</i> lebih efektif dan efisien.
11	Apakah anda merasa penggunaan <i>e-wallet</i> dapat	51.1%	48.9%	Sebanyak 51,1% responden merasa <i>e-wallet</i> mempermudah fleksibilitas

	meningkatkan fleksibilitas pembayaran untuk pelanggan ?			pembayaran pelanggan, sedangkan 48,9% tidak merasakannya. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat fleksibilitas pembayaran melalui <i>e-wallet</i> belum sepenuhnya disadari oleh semua pelaku UMKM.
12	Apakah anda merasa <i>e-wallet</i> dapat memperluas pasar bagi bisnis anda ?	51.1%	48.9%	Sebanyak 51,1% responden merasa bahwa <i>e-wallet</i> dapat membantu memperluas pasar bagi bisnis mereka, sedangkan 48,9% tidak merasa demikian. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada potensi untuk memperluas jangkauan pasar melalui <i>e-wallet</i> , tidak semua pelaku UMKM yakin akan dampaknya.

Sumber: Oleh Penulis (2025)

Berdasarkan hasil preliminary survey terhadap pelaku UMKM di Kabupaten Cianjur mengenai penggunaan *e-wallet*, terdapat beberapa permasalahan utama yang menghambat adopsi teknologi ini. Meskipun *e-wallet* menawarkan keuntungan dalam hal kemudahan transaksi dan fleksibilitas pembayaran, tingkat adopsi di kalangan UMKM masih rendah, dengan 60% responden belum menggunakannya. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman tentang cara penggunaan *e-wallet*, yang tercermin dari 60% responden yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan teknologi ini. Selain itu, kekhawatiran mengenai keamanan transaksi digital juga menjadi hambatan signifikan, dengan 60% responden merasa tidak aman menggunakan *e-wallet* untuk bisnis mereka.

Masalah teknis, seperti gangguan pada platform *e-wallet*, juga sering dialami oleh 60% responden, yang menunjukkan perlunya peningkatan keandalan sistem. Lebih lanjut, 60% responden merasa perlu pelatihan lebih lanjut untuk memaksimalkan penggunaan *e-wallet* dalam bisnis mereka. Meskipun ada yang percaya bahwa *e-wallet* dapat mengurangi biaya operasional, mayoritas responden merasa bahwa dampak finansialnya belum terlihat signifikan. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan adopsi *e-wallet*, pelaku UMKM membutuhkan dukungan yang lebih kuat dalam bentuk edukasi, pelatihan, serta peningkatan keamanan dan keandalan platform *e-wallet*. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan *e-wallet* dapat lebih diterima dan digunakan secara maksimal oleh pelaku UMKM di Cianjur, yang pada gilirannya dapat mendukung perkembangan bisnis mereka.

Penelitian ini mengadopsi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) guna menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi *e-wallet* di kalangan UMKM. Model ini mengidentifikasi beberapa konstruk utama yang relevan dengan penelitian ini, yaitu *mobile self-expectancy*, *use behaviour*, dan *behavioral intention*. Penelitian ini mengadaptasi model UTAUT dengan memperhatikan faktor-faktor seperti *perceived enjoyment*, *satisfaction*, dan *behavioral intention* sebagai mediator. Tujuan inti studi ini ialah melakukan analisis dampak *mobile self-expectancy* terhadap *use behaviour* konsumen *e-wallet* dalam sektor UMKM di Cianjur, dengan memperhitungkan peran faktor-faktor tersebut sebagai mediator yang mempengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital ini,

untuk memberikan pemahaman tinjauan lebih lanjut tentang motivasi dan tantangan yang dihadapi UMKM dalam mengadopsi teknologi ini.

Faktor *mobile self-efficacy* merujuk pada keyakinan pelaku UMKM dalam menggunakan smartphone untuk operasional bisnis (Yorganci, 2017). *perceived enjoyment* menggambarkan kesenangan yang dirasakan pengguna saat menggunakan *e-wallet* (Zhou & Feng, 2017). *satisfaction* mencerminkan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dengan teknologi tersebut (Mittal et al., 2023). Dengan memasukkan faktor-faktor ini, Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang motivasi dan hambatan yang dihadapi UMKM dalam mengadopsi *e-wallet*.

Studi ini bertujuan menawarkan rekomendasi yang aplikatif bagi pemerintah dan pelaku industri untuk meningkatkan adopsi *e-wallet* di kalangan UMKM, sehingga dapat mendorong pertumbuhan UMKM melalui peningkatan omset, perluasan pasar, dan efisiensi operasional. Dengan demikian, ekosistem *e-wallet* yang lebih inklusif, efektif, dan berkelanjutan dapat terwujud, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional.

1.2 Permasalahan Penelitian

Adopsi *e-wallet* di sektor UMKM di Kabupaten Cianjur menghadapi berbagai tantangan. Meskipun *e-wallet* menawarkan kemudahan dan efisiensi, tingkat penggunaannya masih rendah. Banyak pelaku UMKM yang kesulitan memahami cara penggunaan *e-wallet* dan merasa tidak aman dalam melakukan transaksi digital. Selain itu, beberapa pelaku UMKM juga merasa bahwa *e-wallet* bertujuan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi UMKM di Cianjur dalam mengadopsi

e-wallet karena manfaatnya dalam efisiensi keuangan dan pengurangan biaya operasional.

Berdasarkan permasalahan penelitian, pertanyaan untuk penelitian ini ialah :

1. Apakah *mobile self-efficacy* berpengaruh positive terhadap *perceived enjoyment* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
2. Apakah *perceived enjoyment* berpengaruh positive terhadap *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *satisfaction* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
3. Apakah *performance expectancy* berpengaruh positive terhadap *satisfaction* dan *behaviorial intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
4. Apakah *effort expectancy* berpengaruh positive terhadap *satisfaction* dan *behaviorial intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
5. Apakah *satisfaction* berpengaruh positive terhadap *behaviorial intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
6. Apakah *social influence* berpengaruh positive terhadap *behaviorial intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
7. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh positive terhadap *behaviorial intention* dan *use behaviour* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?
8. Apakah *behaviorial intention* berpengaruh positive terhadap *use behaviour* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur ?

9. Apakah *perceived enjoyment*, *satisfaction*, dan *behavioral intention* memediasi pengaruh *mobile self-efficacy* terhadap *use behavior* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk masalah penelitian, maka berikut beberapa tujuan studi:

1. Guna menguji dan menganalisis dampak positif *mobile self-efficacy* terhadap *perceived enjoyment* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
2. Guna menguji dan menganalisis dampak positif *perceived enjoyment* terhadap *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *satisfaction* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
3. Guna menguji dan menganalisis dampak positif *performance expectancy* terhadap *satisfaction* dan *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
4. Guna menguji dan menganalisis dampak positif *effort expectancy* terhadap *satisfaction* dan *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
5. Guna menguji dan menganalisis dampak positif *satisfaction* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
6. Guna menguji dan menganalisis dampak positif *social influence* terhadap *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.

7. Guna menguji dan menganalisis dampak positive *facilitating conditions* terhadap *behaviorial intention* dan *use behaviour* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
8. Guna menguji dan menganalisis dampak positive *behavioral intention* terhadap *use behaviour* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.
9. Guna menguji dan menganalisis peran mediasi *perceived enjoyment*, *satisfaction*, dan *behavioral intention* dalam hubungan antara *mobile self-efficacy* dan *use behavior* pada penggunaan *e-wallet* pelaku UMKM di wilayah Cianjur.

Tujuan - tujuan ini dirumuskan untuk memberi pemahaman yang komprehensif mengenai berbagai faktor yang mampu memengaruhi niat UMKM dalam memakai *e-wallet* di Kabupaten Cianjur, serta untuk menyediakan dasar yang kuat bagi pengembangan strategi yang efektif dalam meningkatkan adopsi teknologi tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat studi ini dapat dilihat melalui dua aspek utama, ialah teoretis dan praktis.

1. Manfaat praktis
 - Ditinjau dari studi ini, diharap mampu menyajikan pemahaman tentang pentingnya *mobile self-efficacy* dalam membentuk perilaku pengguna *e-wallet* oleh UMKM di Kabupaten Cianjur. Dengan meningkatnya kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi, UMKM dapat lebih mudah

mengadopsi sistem pembayaran digital untuk meningkatkan efisiensi operasional.

- Dengan memahami peran *perceived enjoyment*, *satisfaction*, dan *behavioral intention* sebagai mediator, pelaku UMKM dapat lebih sadar akan aspek-aspek yang menentukan pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan dompet digital, sehingga dapat mengoptimalkan penggunaannya untuk transaksi bisnis sehari-hari.
- Penelitian ini ditujukan untuk berkontribusi langsung dalam upaya pengembangan layanan *e-wallet* dengan menjadi dasar bagi penyedia layanan dalam merancang aplikasi yang lebih ramah pengguna, menyenangkan, dan sesuai dengan kebutuhan pelaku UMKM. Temuan mengenai *perceived enjoyment*, *satisfaction*, dan *behavioral intention* memberikan wawasan penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan fitur serta strategi pemasaran produk digital keuangan.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan lembaga pembina UMKM dalam menyusun kebijakan maupun program literasi digital yang lebih terarah dan tepat sasaran. Informasi mengenai faktor-faktor yang mendorong atau menghambat adopsi *e-wallet* dapat dimanfaatkan untuk merancang pelatihan dan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi lapangan.
- Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh lembaga keuangan dan perbankan, termasuk koperasi, BPR, atau bank digital, dalam menyesuaikan

pendekatan layanan terhadap pelaku UMKM. Dengan memahami perilaku adopsi teknologi keuangan digital, lembaga-lembaga ini dapat memperluas akses layanan finansial secara lebih inklusif dan efektif.

2. Manfaat teoritis

- Studi ini diharap mampu memperbanyak literatur dalam bidang sistem informasi dan perilaku adopsi teknologi, khususnya dalam konteks keuangan digital yang terus berkembang pesat. Dengan mengadopsi dan mengembangkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penelitian ini memberikan pendekatan teoritis yang relevan dan kontekstual dalam menjelaskan perilaku penggunaan *e-wallet* oleh pelaku UMKM.
- Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangsih nyata dalam pengembangan model UTAUT melalui integrasi variabel eksternal seperti *mobile self-efficacy* dan *perceived enjoyment*, yang belum banyak dikaji secara komprehensif dalam studi-studi sebelumnya, khususnya di Indonesia. Penambahan variabel ini menunjukkan bahwa faktor psikologis pengguna juga berperan penting dalam mendorong niat dan perilaku adopsi teknologi.
- Penelitian ini diharapkan menjadi acuan awal dalam pengembangan kerangka teoritis yang lebih adaptif terhadap konteks lokal dan karakteristik pengguna UMKM, yang sering kali berbeda dari pengguna teknologi di sektor korporat atau pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dasar bagi peneliti selanjutnya untuk membangun model-model baru yang lebih sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

- Penelitian ini bertujuan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi interaksi antara persepsi teknologi, faktor emosional, dan pengaruh sosial dalam adopsi layanan digital. Temuan-temuan empiris dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam menguji hubungan antar variabel dalam konteks teknologi lainnya seperti, *mobile banking*, *e-commerce*, atau platform digital lainnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam beberapa bab yang mencakup berbagai pembahasan berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka menjelaskan tentang teori dan konsep dari fundamental penelitian, bab ini juga memuat variabel penelitian yang digunakan, hubungan antar variabel, serta studi sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi paradigma penelitian, jenis penelitian, penukuran variabel, unit analisis, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengembangan kuesioner dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi hasil model pengukuran dan pembahasan penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

