

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet di Batu Pahat

## *Factors Affecting the Use of E-Wallet in Batu Pahat*

Safinah Amir Hamja<sup>1</sup>, Alina Shamsuddin<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Jabatan Pengurusan dan Teknologi, Fakulti Pengurusan Teknologi Dan Perniagaan,  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

\*Corresponding Author: [alina@uthm.edu.my](mailto:alina@uthm.edu.my)

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2024.05.01.050>

### Maklumat Artikel

Diserah: 31 Mac 2024

Diterima: 30 April 2024

Diterbitkan: 30 Jun 2024

### Kata Kunci

E-wallet, pengaruh TAM,  
kebergunaan, kemudahan,  
kebolehpercayaan

### Abstrak

E-wallet ialah dompet digital yang membolehkan pengguna membuat pembelian dalam talian hanya dengan menggunakan peranti mudah alih. Ini membolehkan pengguna membuat pelbagai transaksi secara atas talian di mana-mana dan bila-bila masa selagi mana mereka mempunyai akses masuk dalam akaun e-wallet mereka. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara kebergunaan, kemudahan, kebolehpercayaan dan penggunaan E-wallet dan tahap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Kaedah kuantitatif digunakan dalam kajian ini dengan mengedarkan borang soal selidik. Borang soal selidik akan diedarkan kepada 382 responden di Batu Pahat berdasarkan saiz sampel yang telah dikenalpasti. Seterusnya, data-data yang telah diperolehi akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan perisian SPSS. Dalam hasil dapatan kajian ini, penyelidik mendapati tahap pengaruh penggunaan E-wallet adalah tinggi dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Selain itu, penyelidik juga mendapati bahawa faktor-faktor yang mendorong penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat ialah kebergunaan, kemudahan, dan juga kebolehpercayaan. Dalam dapatan kajian ini, penyelidik juga mendapati bahawa faktor kebergunaan, kemudahan dan kebolehpercayaan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Kajian ini juga akan membantu beberapa pihak tertentu seperti pihak syarikat penyedia E-wallet dan pihak kerajaan untuk lebih memahami tahap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat.

### Keywords

E-wallet, influence of TAM, usefulness,  
ease of use, trustworthiness

### Abstract

An e-wallet is a digital wallet that enables customers to make online purchases using their mobile device. This enables users to do numerous transactions online at any time and from any location as long as they have access to their e-wallet account. The purpose of this research is to look at the elements that impact the adoption of e-wallets in the Batu Pahat community. This study also attempts to determine the link between the

*usefulness, ease of use, trustworthiness, and use of e-wallets in the Batu Pahat community. This study employs quantitative methodologies by distributing surveys. Based on the sample size, the questionnaire would be delivered to 382 respondents in Batu Pahat. The gathered data will next be quantitatively analysed using the Statistical Package for Social Science software. According to the findings of this survey, the degree of effect of E-wallet use is strong among the Batu Pahat population. Furthermore, the researchers discovered that usefulness, ease of use, and trustworthiness are elements that stimulate the adoption of E-wallets within the community. The researchers discovered that the variables of usefulness, ease of use, and trustworthiness had a favourable and substantial impact on the conclusions of this study.*

## 1. Pengenalan

Di era pasca modenisasi dan globalisasi ini penggunaan telefon bimbit semakin meningkat kerana perubahan dalam gaya hidup manusia (Metro, 2020). Salah satu ciptaan terbaik abad ke-21 ialah dompet elektronik (e-dompet) yang merupakan sebahagian daripada sistem pembayaran elektronik (Karim *et al.*, 2020). Oleh itu, beberapa syarikat terutama *Fintech* telah melancarkan perkhidmatan E-wallet kepada masyarakat. Istilah 'E-wallet' ialah satu bentuk dompet yang membolehkan individu untuk memautkan kad debit atau kredit ke dompet digital untuk membuat transaksi (Digital Wallet, 2019). Kemunculan E-wallet pada masa ini adalah untuk menggalakkan masyarakat menggunakan E-Wallet dan melakukan transaksi atas talian. Menurut Liang (2022), Malaysia telah bergerak menuju ke arah pembayaran tanpa tunai dan mendorong manusia menggunakan perkhidmatan E-wallet. Oleh itu, Malaysia telah memberi beberapa inisiatif untuk menggalakkan penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat antaranya ialah dengan memberikan e-Tunai Rakyat. Program ini adalah merupakan wang percuma yang bernilai RM30 yang diberikan kepada pemohon yang berumur 18 tahun ke atas dengan pendapatan tahunan tidak melebihi RM100,000 serta memiliki akaun E-wallet masing-masing (Mutalib, 2020). Di samping itu, Malaysia juga menawarkan program e-PENJANA di bawah Pelan Jana Semula Ekonomi Negara (PENJANA) dengan tujuan untuk mendorong perbelanjaan pengguna. Program ini memberi insentif bernilai RM50 ke akaun E-wallet pemohon yang layak mengikut kriteria yang ditetapkan

### 1.1 Latar Belakang Kajian

Penggunaan teknologi dalam kalangan masyarakat bagi memudahkan aktiviti seharian mereka. Telefon bimbit adalah salah satu teknologi yang telah dilancarkan untuk memudahkan manusia berkomunikasi dan terus berhubung dengan orang lain. Telefon pintar juga boleh digunakan untuk melakukan pelbagai tugas dengan mengakses internet seperti membeli belah dalam talian, membeli tiket pawagam dalam talian, menghantar fail secara talian dan sebagainya (Ming *et al.*, 2020). Ini menyebabkan masyarakat mengalami perubahan dalam pembayaran secara tunai kepada pembayaran tanpa tunai. Oleh itu, kebanyakan pengusaha juga telah beralih daripada perniagaan secara fizikal ke perniagaan dalam talian (Lye *et al.*, 2022).

E-Wallet ialah merupakan salah satu bentuk *Fintech (Financial Technology)* yang dapat memanfaatkan media internet dan juga digunakan sebagai salah satu alternatif kaedah pembayaran (Widiyanti, 2020). E-Wallet juga adalah aplikasi pembayaran tanpa tunai yang membolehkan pengguna untuk melakukan pembelian secara atas talian tanpa perlu membuat pembayaran di mana-mana bank. Ini membolehkan pengguna membuat pelbagai transaksi secara atas talian di mana-mana dan bila-bila masa sekiranya mereka mempunyai akses masuk ke dalam akaun e-wallet mereka. Oleh itu, dapat dilihat pengguna E-wallet masa kini dapat mengakses dengan lebih cepat kerana menggunakan alat kemudahan, teknologi tinggi (*high-tech*), contohnya membeli-belah dalam talian secara global (Salah Uddin dan Yesmin Akhi, 2014),

Beberapa penelitian telah dilakukan bagi mengukur tahap penerimaan dan minat dalam menggunakan teknologi iaitu dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Model ini telah diiktiraf secara meluas oleh Davis 1989, iaitu rangka kerja teori yang digunakan untuk menerangkan penerimaan dan penggunaan teknologi. Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah salah satu peralatan yang terbaik untuk memahami penerimaan teknologi dalam pelbagai bidang (Abd Malik *et al.*, 2019). Model Penerimaan Teknologi (TAM) berpendapat bahawa kebergunaan (*Perceive usefulness*) dan juga kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) adalah pendorong utama kepada individu untuk menggunakan teknologi. Seterusnya, faktor kebolehppercayaan adalah faktor tambahan untuk mengukuhkan lagi penyelidikan. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji hubungan antara kebergunaan dan kemudahgunaan dan kebolehppercayaan terhadap penggunaan e-wallet di Batu Pahat.

### 1.2 Penyataan Masalah

E-Wallet adalah aplikasi yang tidak lagi asing kepada masyarakat pada masa sekarang dalam menggunakan E-wallet dalam aktiviti harian mereka. Hal ini juga dianggap penting kerana ini mengarah kepada perubahan dalam budaya dan juga perilaku masyarakat apabila melakukan pembayaran iaitu dari secara tunai kepada pembayaran tanpa tunai. Walaupun teknologi sudah semakin maju dan terus bertambah baik dari semasa ke semasa di Malaysia, akan tetapi tahap penggunaan e-wallet dalam kalangan masyarakat masih kurang, walaupun e-wallet telah dilaksanakan dalam beberapa tahun di Malaysia (The Star, 2019). Hal ini disebabkan oleh kurangnya pendedahan mengenai cara penggunaan dan juga manfaat dari E-wallet tersebut.

Selain itu, kebanyakan urus niaga di Malaysia juga masih dalam bentuk tunai (Abd Malik *et al.*, 2019). Ini juga menunjukkan bahawa E-wallet di Malaysia masih lagi di peringkat awal dan belum bersedia untuk diamalkan dalam aktiviti harian masyarakat. Beberapa program telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan bagi memperkenalkan dan mendorong masyarakat untuk menggunakan E-wallet. Antaranya ialah program e-Tunai Rakyat, ePENJANA, dan eBelia. Semua program ini dilaksanakan bagi menarik minat belia untuk menggunakan E-wallet kerana golongan belia lebih cenderung menggunakan teknologi terkini. Akan tetapi menurut Abdullah *et al.*, (2020), tahap penerimaan manusia terhadap perkhidmatan E-wallet masih lagi rendah di Malaysia. Ini kerana pengetahuan masyarakat mengenai teknologi masih lagi kurang dan kebanyakan pengguna tidak mengetahui tawaran dan manfaat yang disediakan dalam E-wallet.

Seterusnya, beberapa kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan E-wallet telah dilaksanakan di Malaysia. Kajian lepas mendedahkan bahawa kebanyakan kajian lebih tertumpu kepada faktor yang mempengaruhi niat berterusan pengguna dalam menggunakan pembayaran atas talian. Menurut kajian Teng Tenk *et al.* (2020), sebanyak 80% masyarakat Malaysia telah menggunakan E-wallet tetapi jumlah tersebut masih rendah kerana hanya 9% masyarakat membelanjakan lebih daripada RM100 setiap transaksi menggunakan E-wallet. Ini menunjukkan bahawa penggunaan E-wallet masih lagi kurang kerana tahap kepercayaan masyarakat terhadap E-wallet. Selain itu, E-wallet juga adalah salah satu bentuk teknologi yang sukar digunakan tetapi ianya mudah digunakan untuk membuat pembayaran (Tenk *et al.*, 2020).

Di samping itu, kajian lanjut mestilah dilakukan bagi mengkaji faktor lain yang dapat mempengaruhi penggunaan e-wallet dalam kalangan masyarakat pada masa kini. Antaranya ialah kemudahan penggunaan, kebergunaan, kepercayaan dan juga sikap pengguna. Oleh itu, kajian ini berhasrat untuk mengkaji hubungan antara pengaruh Model Penerimaan Teknologi (TAM) iaitu kebergunaan (*perceived usefulness*), kemudahgunaan (*perceived ease of use*), kebolehgunaan (*perceived trust*) terhadap penggunaan E-wallet di Batu Pahat.

Oleh itu, untuk mencapai objektif kajian tahap pengaruh penerimaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat ditentukan. Tambahan pula, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat juga ditentukan. Sehubungan itu, hubungan antara faktor-faktor penggunaan dan penerimaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat dikenal pasti.

### 1.3 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor penggunaan dan penerimaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Skop kajian ini tertumpu kepada masyarakat di sekitar Batu Pahat di Johor.

### 1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini mencadangkan tiga faktor iaitu kebergunaan, kemudahgunaan dan kebolehpercayaan yang mungkin mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Faktor-faktor di atas juga mungkin dapat meningkatkan lagi pengetahuan masyarakat mengenai E-wallet yang akan memudahkan lagi aktiviti harian mereka. Dalam masa yang sama mereka juga akan menggunakan faktor ini untuk menilai tahap kemudahan dan keselamatan dalam menggunakan E-wallet. Hal ini demikian kerana, sekiranya mereka tidak berhati-hati dalam menggunakan platform ini kemungkinan untuk menjadi mangsa penipuan atas talian adalah tinggi. Kajian ini juga boleh menjadi panduan dan rujukan kepada pelajar yang akan menjalankan kajian serupa. Selain itu, kajian ini juga boleh menjadi rujukan berguna kepada penyelidik akan datang.

## 2. Kajian Literatur

Bab sebelumnya telah memperincikan pengenalan yang merangkumi matlamat, objektif dan kepentingan kajian ini dijalankan. Tambahan pula, definisi konsep dan prosedur yang akan digunakan dalam kajian ini telah diterangkan dalam bab satu. Di bab dua, akan menerangkan kaedah analisis dan kesimpulan yang akan diperolehi daripada penyelidikan lepas berkaitan dengan projek ini, sama ada dalam atau luar negara. Pada akhir bab ini, asas teori untuk penyiasatan ini juga akan diterangkan. Perbincangan dan tujuan kajian literasi adalah untuk mengkaji objektif dan menilai secara kritis kajian terdahulu yang mempunyai kaitan dengan kesan Model Penerimaan Teknologi (TAM), kebergunaan (*perceived usefulness*), kemudahan (*perceived ease of use*) dan kebolehppercayaan (*perceived trust*).

## 2.1 E-Wallet

Untuk kajian ini, E-wallet ditakrifkan sebagai aplikasi kewangan yang membolehkan pengguna untuk membuat pembayaran tanpa perlu menggunakan wang tunai. Secara ringkasnya, E-wallet ialah dompet digital yang membolehkan pengguna untuk membuat pembayaran dan melakukan transaksi dalam talian. Selain itu, E-wallet juga adalah teknologi kewangan (*FinTech*) yang muncul pada zaman digital (Ming *et al.*, 2020). E-wallet juga menyediakan cara yang mudah dan cekap untuk membuat transaksi elektronik di dalam talian atau luar talian.

### 2.1.1 Kepentingan E-wallet

Penggunaan E-wallet penting kepada pengguna kerana ianya mudah dan menjimatkan masa. Menurut Abdellah dan Fernandez (2021), E-wallet juga telah menjadi sebuah perkhidmatan yang menyediakan penggunaan internet mudah untuk pembelian dalam talian secara efisien dan praktikal. Selain itu, e-wallet juga menawarkan sebuah sistem yang selamat kepada pengguna. Kebimbangan keselamatan adalah faktor utama untuk menyokong transaksi tunai digital menggunakan E-Wallet (My Kedai Wang, 2019). Ini juga akan mengurangkan tahap kecurian wang tunai kerana pengguna tidak perlu membawa wang tunai yang banyak semasa berbelanja. Seterusnya, pelbagai promosi dan ganjaran yang ditawarkan oleh E-wallet kepada pengguna. Antaranya ialah, menurut Pon (2022), aplikasi Boost menawarkan hadiah setiap kali melakukan transaksi dan aplikasi GrabRewards menawarkan tempoh sistem mata ganjaran tanpa tamat tempoh dan memperpanjang tarikh luput point GrabRewards. Selain itu, aplikasi E-wallet Touch n' Go membolehkan pengguna menerima baucar pulangan tunai daripada peniaga terpilih.

Ringkasnya E-wallet penting untuk pengguna iaitu; menjimatkan masa, aplikasi yang mudah, selamat dan pelbagai ganjaran yang diberikan oleh aplikasi E-wallet kepada pengguna. Oleh itu, E-wallet ialah aplikasi yang disediakan dengan fungsi yang sama seperti dompet fizikal tetapi ialah dalam bentuk digital.

### 2.1.2 Isu Penggunaan E-wallet

E-wallet adalah aplikasi yang boleh digunakan untuk memudahkan transaksi komersial dalam talian dengan mengkreditkan sejumlah wang ke dalam E-Wallett ("E-Wallet terbaik Malaysia", 2018). Aplikasi ini dibangunkan untuk menyokong transaksi dalam talian iaitu e-wang, tambah nilai prabayar dan E-Wallet. Walaupun E-wallet dapat memberikan banyak manfaat kepada pengguna dan peniaga tetapi terdapat juga kelemahan daripada aplikasi ini. Terdapat beberapa isu yang telah dikemukakan oleh pengkaji lepas berkaitan E-wallet iaitu beberapa aplikasi E-wallet mengenakan yuran. Pengguna akan dikenakan bayaran apabila melakukan transaksi untuk membayar produk (Md. Nor *et al.*, 2021). Selain itu, menurut Md. Nor *et al.* (2021), terdapat juga beberapa isu undang-undang berkaitan dengan E-wallet iaitu kedudukan yang tidak jelas mengenai liabiliti Lembaga pengarah pengendali E-wallet, termasuk pelanggaran mandate dan juga pengecualian liabiliti pengendali E-wallet.

Di samping itu, E-wallet juga tidak dapat digunakan di semua tempat (My, 2020). Hal ini demikian kerana, kebanyakan perusahaan atau perniagaan masih belum mempunyai sistem pembayaran seperti E-wallet terutama sekali perniagaan kecil-kecilan. Di Malaysia, E-wallet yang sering digunakan oleh masyarakat ialah GrabPay, Touch'nGo dan juga Boost (Ker, 2019). Kebanyakan jenis E-wallet ini hanya dapat digunakan dalam negara sahaja ini juga merupakan salah satu isu yang ada pada E-wallet di Malaysia. Selain itu, risiko maklumat peribadi terdedah juga satu isu yang merisaukan pengguna. Hal ini kerana, kebanyakan pengguna masih lagi cuba untuk menyesuaikan diri dengan transaksi secara digital ini menyebabkan ramai "*scammer*" yang cuba mengambil kesempatan untuk mencuri maklumat peribadi pengguna. Oleh kerana, penggunaan E-wallet perlu menggunakan telefon bimbit, keseimbangan telefon bimbit di godam adalah tinggi.

## 2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet

Kemajuan teknologi yang sangat pesat dapat dilihat dari perkembangan internet pada masa kini. E-wallet adalah salah satu aplikasi daripada perkembangan teknologi. Pada masa yang sama semenjak kedatangan Pandemik Covid-19, telah menyebabkan pertumbuhan penggunaan E-wallet dan pembayaran tanpa sentuhan telah meningkat (Birruntha, 2020). The ASEAN Post (2020), melaporkan bahawa terdapat lebih 30% peningkatan untuk syarikat penghantaran di Malaysia semenjak Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dikuatkuasakan. Oleh itu, kebanyakan peruncit, peniaga makanan dan pengangkutan mula menyediakan E-wallet untuk menggalakkan pengguna membuat pembayaran dengan menggunakan E-wallet. Ini juga menggalakkan pengguna untuk melakukan apa sahaja tanpa sentuhan atau “cashless”. Antara faktor-faktor yang mendorong penggunaan E-wallet ialah; kebergunaan, kemudahan, dan kebolehpercayaan.

### 2.2.1 Kebergunaan (*Perceived usefulness*)

Kebergunaan adalah salah satu komponen yang penting dalam TAM. Kebergunaan (PU) merujuk kepada tahap di mana pelanggan merasakan bahawa mereka mendapat keuntungan semasa menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh E-wallet (Goh, 2017). Di era digitalisasi ini, kebanyakan pengguna menginginkan sesuatu yang cepat, selesa serta mudah semasa menggunakan sesuatu teknologi atau sistem. Oleh itu, kriteria ini sangat sejajar dengan tujuan E-wallet yang mana menawarkan pengguna untuk tidak perlu lagi membawa fizikal dompet, serta dapat mempercepat proses transaksi dalam talian tanpa perlu mengisi maklumat peribadi untuk setiap pembayaran. Menurut Kusuma & Syaputra (2020), menyatakan bahawa penggunaan aplikasi E-wallet yang memberikan banyak manfaat bagi kebutuhan sehari-hari akan memberi kesan positif terhadap sikap pengguna dari aplikasi E-wallet.

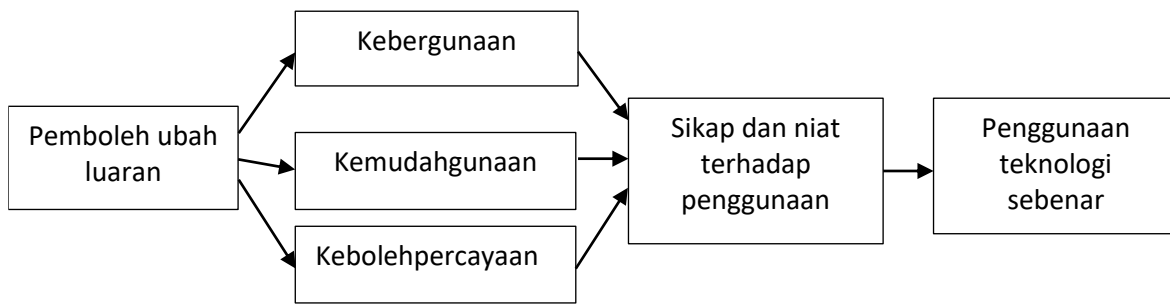
### 2.2.2 Kemudahan (*Perceived ease of use*)

Selain faktor kebergunaan dalam Model Penerimaan Teknologi, Kemudahan penggunaan juga adalah salah satu faktor utama yang akan menilai penerimaan teknologi oleh pengguna. Kemudahan penggunaan ialah sejauh mana seseorang merasakan bahawa menggunakan sistem tertentu akan mudah (Davis, 1989). Hal ini demikian kerana, menurut Liu & Tai (2016), pengguna akan menggunakan sistem tersebut dengan lebih kerap sekiranya mereka merasakan sistem tersebut mudah dan tidak mengelirukan mereka. Oleh itu, E-wallet adalah salah satu aplikasi yang menyediakan sistem yang mudah untuk pengguna. Ini kerana perkhidmatan E-wallet membolehkan pengguna untuk menambah wang dalam akaun E-wallet mereka dengan hanya menggunakan transaksi secara dalam talian atau hanya menghubungkan kad bank pada bila-bila masa (Liang, 2022).

### 2.2.3 Kebolehpercayaan (*Perceived Trust*)

Kebolehpercayaan juga adalah salah satu elemen yang penting yang memberi kesan kepada niat pengguna untuk menerima pakai sesuatu teknologi. Menurut Yousafzai *et al.* (2003), kepercayaan digambarkan sebagai potensi risiko dalam konteks niaga kewangan yang beretika, dengan kesan pengurangan potensi risiko ini dapat mempengaruhi persepsi pengguna untuk menggunakan pembayaran elektronik dengan baik. Setiap pengguna juga berhak untuk memilih atau membuat keputusan untuk percaya atau tidak terhadap sesuatu sistem atau perkhidmatan. Walaupun tahap penggunaan E-wallet mungkin akan meningkat dan meluas, akan tetapi ketakutan pengguna terhadap kecurian identity dan pelanggaran keselamatan masih ada (Savirra dan Chotiyaputta, 2020). Ini kerana pengguna perlu mengisi maklumat peribadi semasa membuat pendaftaran E-wallet. Oleh itu, kepercayaan terhadap sistem tersebut adalah tinggi kerana maklumat peribadi mungkin terdedah.

## 2.3 Model Penerimaan Teknologi (TAM)

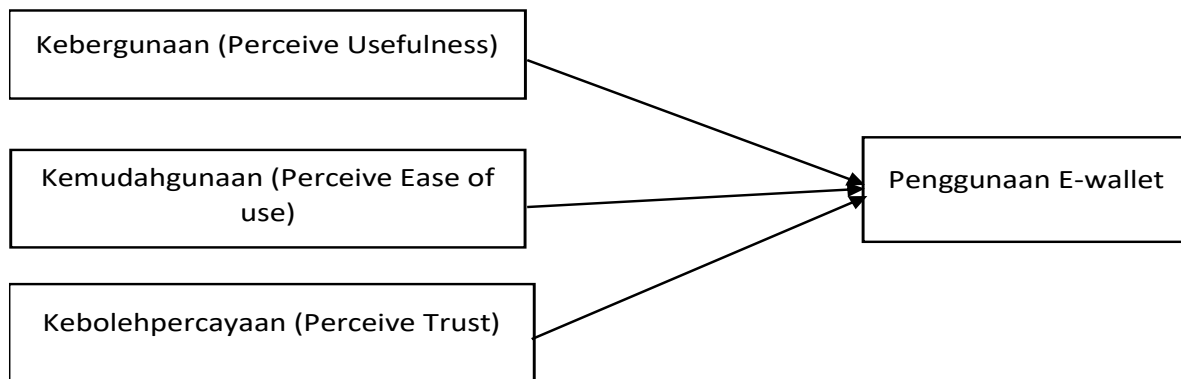


**Rajah 1** Model penerimaan teknologi (TAM)

Model penerimaan teknologi (TAM) ialah salah satu teori yang menggunakan pendekatan teori tingkah laku dan digunakan secara meluas untuk mengkaji proses penerimaan teknologi maklumat (Effendy *et al.*, 2020). Pada tahun 1989, Davis telah membina Model Penerimaan Teknologi dengan memberi fokus kepada tanggapan kemudahan penggunaan dan tanggapan kebergunaan yang berkaitan dengan sikap terhadap penggunaan sistem teknologi maklumat (Davis, 1989). Dua faktor utama bagi model ini iaitu tanggapan kebergunaan dan tanggapan kemudahan penggunaan untuk menilai penerimaan pengguna mengenai teknologi yang digunakan oleh pengguna. Kebergunaan yang dirasakan pengguna dan kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah dua binaan teras dalam TAM (Daştan & Gürler, 2016).

Selain itu, dengan menggunakan TAM dapat membantu untuk membezakan mengapa teknologi dapat diterima atau ditolak. Menurut Ming *et al.* (2020), TAM juga telah digunakan secara meluas dalam bidang penyelidikan untuk menyiasat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan sistem teknologi baru. Slade *et al.* (2015), menegaskan bahawa penggunaan sistem pengurusan dokumen atau teknologi menunjukkan bahawa TAM telah menjadi kategori kerja yang paling kerap digunakan.

## 2.4 Kerangka Konsep



**Rajah 2** Kerangka konsep

Kajian lepas menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) untuk mengukur tahap persepsi pengguna terhadap penggunaan E-wallet. Rajah 2 menunjukkan kerangka konsep yang telah dibina oleh penyelidik bagi kajian ini. Ini terdiri daripada dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah tidak bersandar (IV) dan pemboleh ubah bersandar (DV). Pemboleh ubah tidak bersandar (IV) ialah kebergunaan, kemudahan penggunaan dan kebolehpercayaan manakala pemboleh ubah bersandar (DV) ialah penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat.

## 2.5 Hipotesis Kajian

Berdasarkan Rajah 1, penyelidik telah mengkaji kajian lepas dan mengemukakan tiga hipotesis untuk mencapai matlamat. Dalam kajian ini, penyelidik akan menguji hipotesis kajian seperti berikut:

H1: Kebergunaan mempunyai pengaruh positif terhadap niat penggunaan E-wallet.

Lee *et al.*, (2020) menjelaskan Kebergunaan merujuk kepada perspektif pengguna yang mana sekiranya kegunaan suatu sistem teknologi baharu dapat meningkatkan prestasi mereka. Terdapat banyak kajian lepas yang menunjukkan bahawa Kebergunaan dapat mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat. Menurut Shaw (2014), persepsi kebergunaan secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan dompet mudah alih. Hasil daripada penemuan Shaw (2014), menunjukkan bahawa pengguna dapat melakukan transaksi pantas semasa melakukan pembayaran atas talian dengan menggunakan telefon bimbit mereka. Selain itu, dalam kajian Liu dan Tai (2016), kebergunaan mempunyai hubungan yang positif dengan penggunaan E-wallet. Oleh itu, penting untuk kajian ini menyiasat Kebergunaan dalam konteks penggunaan E-wallet.

H2: Kemudahan mempunyai hubungan positif terhadap niat penggunaan E-wallet.

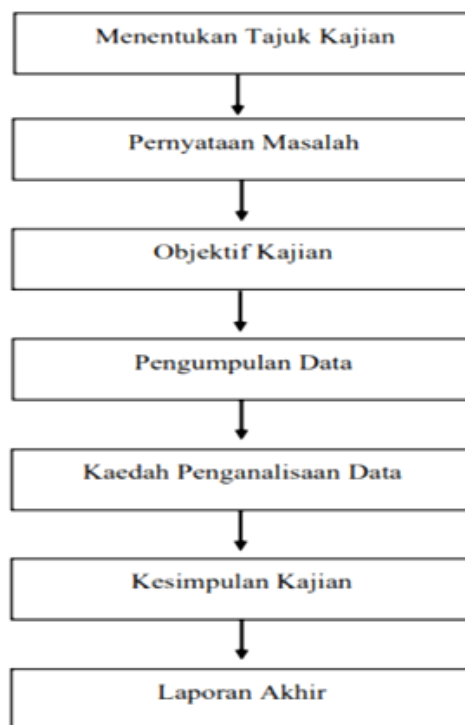
Pham and Ho (2015) menjelaskan Kemudahan ialah persepsi mengenai pengendalian teknologi dengan menggunakan usaha yang paling minimum. Pengguna lebih cenderung menggunakan suatu sistem sekiranya mereka percaya bahawa sistem tersebut mudah dan tidak mengelirukan mereka (Liu dan Tai, 2016). Menurut Pooi *et al.* (2018), dalam kajiannya menyatakan bahawa terdapat kesan yang ketara antara persepsi kemudahan dengan niat menggunakan pembayaran atas talian. E-perkhidmatan yang mudah untuk diurus dan digunakan akan memudahkan pengguna, ini sekaligus mengurangkan kebimbangan dan masa untuk suatu sistem (Makanyeza, 2017). Oleh itu, adalah penting untuk penyelidik mengenalpasti Kemudahan dalam konteks penggunaan E-wallet.

H3: Kebolehpercayaan mempunyai hubungan positif terhadap penggunaan E-wallet.

Savira dan Veerisa (2020) Kebolehpercayaan ialah satu ciri yang mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan E-wallet kerana ia dianggap berfaedah dalam sistem E-wallet. Selain itu, menurut kajian Yadan and Madan (2016) terdapat kesan positif antara kepercayaan dengan penggunaan teknologi yang baru oleh pengguna. Akan tetapi, terdapat kajian lepas mendapati bahawa terdapat hubungan negatif antara kebolehpercayaan dengan niat tingkah laku dalam pembayaran mudah alih (Slade *et al.*, 2015). Kajian ini juga disokong dengan kajian oleh Wei (2014), ia mendapati terdapat kesan negatif antara kepercayaan dan niat untuk menerima pakai E-wallet. Menurut penemuan itu, adalah penting bagi penyelia perkhidmatan transaksi dalam talian, serta penggubal dasar dan institusi perbankan untuk memastikan keselamatan sistem bagi mengekalkan kepercayaan dan keyakinan pengguna. Oleh itu, adalah penting untuk mengkaji Kebolehpercayaan dalam konteks penggunaan E-wallet kerana kepercayaan yang tinggi akan membawa kepada penerimaan yang tinggi oleh pengguna terhadap teknologi baru.

### 3. Metodologi Kajian

### 3.1 Carta Aliran



Rajah 3 Aliran Metodologi Kajian

### 3.2 Reka Bentuk Kajian

Melalui teknik dan data yang dipilih, hasil yang diperoleh dari kajian akan memberikan data-data yang sah, tepat dan boleh dipercayai dalam mencapai objektif dan persoalan dalam kajian. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah deskriptif yang berbentuk tinjauan iaitu menggunakan borang soal selidik sebagai alat untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Batu Pahat, Johor ialah merupakan lokasi bagi kumpulan penyelidikan ini untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan E-wallet dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM).

### 3.3 Populasi dan Persampelan Kajian

#### 3.3.1 Populasi

Populasi merujuk kepada satu set lengkap ahli kumpulan yang bakal digunakan oleh penyelidik. Oleh itu, populasi kajian ini adalah masyarakat disekitar Batu Pahat dan sampel adalah golongan yang berusia 18 hingga 40 tahun di sekitar Batu Pahat. Dimana, menurut Majlis Perbandaran Batu Pahat (2023), bilangan penduduk yang berada di Batu Pahat ialah 401 902 orang. Populasi umur penduduk ini dipilih kerana rakyat Malaysia yang berumur 18 tahun ke atas menjelaskan bahawa E-wallet merupakan aplikasi yang mudah dan sejajar dengan perkembangan dunia pada masa kini (Wahid, 2020).

#### 3.3.2 Parsampelan

Persampelan adalah kaedah praktikal untuk mengkaji individu dan tingkah laku, pemikiran, sikap, keupayaan, dan hubungan mereka (Greener & Martelli, 2018). Penyelidik telah memilih untuk menggunakan teknik persampelan kebangkalian iaitu persampelan secara rawak. Sampel yang dipilih secara rawak daripada populasi dewasa dan belia di sekitar Batu Pahat. Satu sampel mestilah dikumpul untuk menunjukkan keseluruhan populasi (Krejcie dan Morga, 1970). Menurut jadual Krejcie dan Morgan (1970), terdapat lebih kurang 382 responden diperlukan sebagai saiz sampel untuk penyelidikan ini. Ini kerana lebih 100,000 penduduk yang berumur antara 18-40 tahun di Batu Pahat.

### 3.4 Intrument Kajian



Teknik soal selidik termasuk mengumpul maklumat dan sampel daripada sejumlah besar orang dengan lebih cepat, jelas dan juga cekap. Borang soal selidik akan diedarkan kepada masyarakat di sekitar Batu Pahat dengan menggunakan Google Form. Borang soal selidik akan diedarkan kepada responden melalui beberapa platform dalam talian seperti WhatApps, Facebook, dan Telegram. Dalam borang soal selidik terdapat tiga bahagian. Bahagian A, soalan yang akan dikemukakan ialah berkaitan dengan latar belakang responden yang disasarkan iaitu masyarakat di sekitar Batu Pahat. Bahagian B, soalan yang akan dikemukakan ialah faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu pahat. Bahagian C, pula ialah soalan untuk mengenalpasti tahap penggunaan E-walet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Soalan yang dikemukakan beserta sumber ditunjukkan pada rajah 3.2 pada lampiran. Untuk mengukur soal selidik, kajian ini telah menggunakan skala pengukuran iaitu Skala Likert Lima dalam bentuk lima pilihan.

### 3.5 Kaedah Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data ialah prosedur untuk mengumpul, mengukur dan menganalisis pandangan yang tepat untuk penyelidikan. Penyelidik dapat menilai hipotesis mereka berdasarkan data yang dikumpul. Terdapat dua kaedah yang digunakan untuk pengumpul data dalam kajian ini iaitu data primer dan data sekunder. Data primer ialah data mentah yang diperolehi melalui borang selidik yang akan diedarkan oleh pengkaji melalui Google Form. Bagi data sekunder pula ialah data yang akan digunakan untuk melengkapkan kajian ini. Ia merujuk kepada sumber rujukan yang diperolehi daripada bacaan jurnal, artikel, kajian lepas dan maklumat daripada internet. Oleh itu, dalam kajian ini data sekunder dikumpul melalui analisis jurnal, artikel dan tesis daripada laman sesawang berbentuk akademik seperti Google Scholar, PTTA UTHM dan sebagainya.

### 3.6 Analisis Data

Data yang sudah dikumpul melalui tinjauan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, kebolehppercayaan analisis, ujian normaliti dan analisis korelasi. Analisis data adalah penggunaan sistematik proses statistik atau logik. Analisis deskriptif, atau statistic deskriptif ialah proses menggunakan teknik statistik untuk menerangkan satu set data. SPSS akan digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan kekerapan, peratusan, min dan juga sisihan piawai. Untuk soalan demografi, ujian kekerapan digunakan untuk menerangkan maklumat asas responden. Seterusnya, Analisis korelasi digunakan untuk menentukan hubungan antara dua pembolehubah (Akhilesh, 2019). Oleh kerana, hasil kajian ini menunjukkan data yang diterima adalah tidak normal maka korelasi Spearman digunakan untuk menguji hubungan antara pembolehubah bebas dan bersandar.

## 4. Hasil Dapatan Kajian

### 4.1 Kadar Penerimaan Soal Selidik

Responden kajian ini ialah masyarakat di sekitar Batu Pahat dan populasi masyarakat di sekitar Batu Pahat ialah 81 999 orang yang berumur antara 18 hingga ke atas. Responden yang disasarkan ialah sebanyak 382 orang berdasarkan saiz sampel yang telah dipilih untuk kajian ini. Soal selidik tersebut telah diedarkan melalui Google Form dan disebar dengan menggunakan media sosial seperti Whatapps, Facebook dan juga Telegram. penyelidik mendapati bahawa hanya 203 orang daripada 382 orang responden yang menjawab soal selidik yang diedarkan. Kadar peratus responden yang diperolehi ialah 53%.

### 4.2 Analisi Kebolehppercayaan

**Jadual 1** Statistik kebolehppercayaan

	Cronbach's Alpha	Bilangan Item	Bilangan Responden
Ujian pra Kebolehppercayaan	0.916	19	30
Ujian Kebolehppercayaan	0.818	19	203

**Jadual 2** Kebolehppercayaan pembolehubah bebas dan bersandar data untuk ujian rintis

Pembolehubah	Alpha Cronbach	Nombor daripada item
Tidak Bersandar		
Faktor Kebergunaan	0.574	5
Faktor Kemudahan	0.596	4

Faktor Kepercayaan	0.778	5
Bersandar		
Penggunaan E-wallet	0.410	5

Nilai *Cronbach's Alpha* bagi ujian rintis ialah 0.916. Bilangan responden ialah 30 orang. Daripada nilai *Cronbach Alpha* dalam Jadual 2, menunjukkan bahawa nilai tersebut berada dalam julat  $\alpha \geq 0.9$ . Ia dianggap sebagai ketekalan dalaman yang cemerlang. Oleh itu, kajian ini boleh dipercayai dan boleh diteruskan. Berdasarkan jadual 2, nilai *Cronbach's Alpha* bagi statistic kebolehan sebenar ialah 0.818 dengan bilangan responden sebanyak 203 orang. Daripada nilai *Cronbach's Alpha* pada jadual di atas menunjukkan bahawa nilai tersebut berada pada julat  $0.9 > \alpha \geq 0.8$ . Nilai ini dianggap sebagai ketekalan dalaman yang baik. Seterusnya, berdasarkan Jadual 2 kebolehppercayaan *Cronbach's Alpha* bagi faktor Kebergunaan ialah 0.574, dan bagi faktor kemudahan ialah 0.596, dah akhir sekali bagi faktor kebolehppercayaan ialah 0.778. Selain itu, bagi pemboleh ubah bersandar ialah 0.410. Ini menunjukkan bahawa terdapat nilai *Cronbach Alpha* bagi penggunaan E-wallet tidak diterima mengikut Jadual 2 kerana kurang dari 0.6.

### 4.3 Analisis Demografi Responden

Jadual 3 Demografi responden

Faktor	Item	Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	101	49.8
	Perempuan	102	50.22
Umur	18-22 tahun	31	15.3
	23-27 tahun	105	51.7
	28-32 tahun	52	25.6
	33 tahun dah ke atas	15	7.4
	Melayu	161	79.3
Bangsa	Cina	20	9.9
	India	16	7.9
	Lain-lain	6	3.0
	Sekolah rendah	6	3.0
Tahap pendidikan	Sekolah menengah	43	21.2
	STPM/Diploma	53	26.1
	Ijazah/Ijazah Sarjana	96	47.3
	PHD	4	2.0
	Tidak bersekolah	1	0,5
	Pengguna E-wallet	Ya	197
Tidak		6	3.0
TnG E-wallet		117	57.6
Jenis E-wallet	Grab Pay	47	23.2
	Boost	1	0.5
	Mae	35	17.2
	Lain-lain	3	1.5

Analisis demografi ini telah dijalankan untuk menerangkan penjadualan responden. Ianya terdiri daripada jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan, menggunakan E-wallet dan jenis E-wallet yang digunakan.

### 4.4 Analisis Deskriptif

#### 4.4.1 Faktor Kebergunaan (Perceived Usefulness)

Menurut Jadual 3 yang ditunjukkan pada lampiran, ia menunjukkan skor min dan sisihan piawai bagi setiap item faktor tanggapan kebergunaan. Majoriti responden bersetuju bahawa mereka menggunakan E-wallet kerana ianya menjimatkan masa dan dapat memudahkan urusan harian mereka, dengan skor min yang tertinggi iaitu 4.43. Seterusnya, responden juga bersetuju bahawa E-wallet dapat mempercepatkan proses pembayaran mereka, dengan skor min 4.42. Selain itu, responden juga bersetuju dengan menggunakan E-wallet mereka dapat membuat pembayaran dengan lebih bijak, dengan skor min 4.24. Akhir sekali, responden juga bersetuju bahawa dengan menggunakan E-wallet mereka dapat menikmati pelbagai ganjaran, diskaun dan faedah tambahan, dengan skor min 4.10.

#### 4.4.2 Faktor Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Skor min dan sisihan piawai bagi setiap item faktor kemudahan adalah seperti yang berikut. Berdasarkan Jadual 4.5, menunjukkan skor min paling tinggi ialah 4.48 dengan pertanyaan 'Saya menggunakan E-wallet kerana ianya mudah digunakan' dan "Saya cepat mahir menggunakan E-wallet" dengan skor min 4.43. Kedudukan min berikutnya ialah 4.42 dengan pertanyaan "Saya dapat menggunakan E-wallet dengan mudah kerana ianya mudah difahami". Akhir sekali, kedudukan min paling rendah iaitu 4.40 dengan pertanyaan "Saya menggunakan E-wallet kerana ianya berfungsi dengan baik di peranti mudah alih". Oleh itu, jadual 4.11 menunjukkan bahawa semua item faktor kemudahan dianggap sebagai sangat tinggi.

#### 4.4.3 Faktor Kebolehpercayaan (Perceived Trust)

Skor min dan sisihan piawai bagi setiap item dalam faktor kebolehpercayaan adalah seperti berikut. Berdasarkan jadual 4.6, item pertama menunjukkan skor min paling tinggi iaitu 4.36 dan diikuti oleh item kedua dan juga keempat dengan skor min 4.35. Seterusnya, ialah item ketiga dan kelima iaitu dengan skor min 4.29. Oleh itu, tahap bagi semua item dalam faktor kebolehpercayaan adalah sangat tinggi dengan purata skor min 4.33.

#### 4.4.4 Penggunaan E-wallet dalam kalangan Masyarakat

Majoriti responden bersetuju bahawa mereka sering menggunakan E-wallet kerana ianya memudahkan urusan mereka untuk membuat pembayaran tanpa menggunakan wang tunai dengan skor min 4.50. Seterusnya, responden tidak bersetuju bahawa mereka jarang menggunakan E-wallet kerana bimbang dengan tahap keselamatan E-wallet, dengan purata skor 2.39. Di samping itu, majoriti responden tidak pasti bahawa dengan mereka menggunakan E-wallet kerana rakan dan keluarga menggunakan E-wallet, dengan skor min 3.88. Selepas itu, responden tidak pasti bahawa mereka menggunakan E-wallet kerana mengikuti 'Trend' terkini, dengan skor min 3.72. Akhir sekali, responden setuju bahawa menggunakan E-wallet ianya dapat memudahkan mereka untuk membuat perbandingan produk berdasarkan jenis pembayaran, dengan skor min 4.12. Ini menunjukkan bahawa penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat Batu Pahat mempunyai 1 item dianggap tidak setuju dan 1 item dianggap tidak pasti. Selebihnya dianggap tahap paling tinggi, dan purata skor iaitu 3.72 seperti jadual di bawah.

### 4.5 Analisis Korelasi

**Jadual 4 Analisis korelasi**

Pembolehubah	Pekali Korelasi Spearman's rho, $\rho$	Ketara, p	Kekuatan pergaulan
Kebergunaan	0.205**	0.001	Korelasi positif yang kuat
Kemudahan	0.376**	0.001	Korelasi positif yang kuat
Kebolehpercayaan	0.302**	0.001	Korelasi positif yang kuat

Kajian ini telah menggunakan korelasi Spearman's rho. Oleh itu, pekali korelasi Spearman's rho telah menunjukkan korelasi positif yang sederhana antara faktor-faktor iaitu kebergunaan (0.250), kemudahan (0.376) dan kebolehpercayaan (0.302) dengan penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat Batu Pahat. Kekuatan hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar ialah bagi tanggapan kebergunaan, kemudahan dan kebolehpercayaan mempunyai hubungan signifikan yang positif terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Tanggapan kebergunaan mempunyai nilai pekali korelasi 0.205, tanggapan kemudahan mempunyai nilai korelasi 0.376 dan kebolehpercayaan mempunyai nilai korelasi 0.302.

### 4.6 Ujian Kenormalan

**Jadual 5 Ujian normaliti**

Pembolehubah	Kolmogorov-Smirnov			Keputusan
	Statistik	df	Sig.	
Tidak Bersandar				
Faktor Kebergunaan	0.176	203	0.001	Tidak Normal
Faktor Kemudahan	0.153	203	0.001	Tidak Normal
Faktor Kebolehpercayaan	0.196	203	0.001	Tidak Normal
Bersandar				
Penggunaan E-wallet	0.125	203	0.001	Tidak Normal

Kajian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* untuk menguji kenormalan data yang dikumpul kerana saiz sampel (N) dalam kajian ini melebihi 50 orang responden iaitu 203 responden. Menurut hasil ujian kenormalan *Kolmogorov-Smirnov* yang diguna perisian SPSS, terdapat Nilai-P (Sig.) pemboleh ubah tidak bersandar iaitu terdiri daripada kebergunaan, kemudahan, dan kebolehpercayaan dan pembolehubah bersandar iaitu penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di sekitar Batu Pahat adalah 0.001, seperti yang ditunjukkan pada Jadual 4.18. Oleh itu, ini menunjukkan Nilai-P (Sig) tersebut adalah kurang daripada 0.05 ( $p < 0.05$ ) dan ini bermakna ujian kenormalan dalam kajian ini adalah taburan tidak normal. Oleh kerana data normal, ujian ‘*Spearman Correlation Coefficient*’ akan digunakan dalam penyelidikan ini.

#### 4.7 Ringkasan Pengujian Hipotesis

Melalui analisis korelasi, penyelidik telah menggunakan pekali korelasi untuk menguji hipotesis dalam kajian ini. Pada masa yang sama, secara ringkasnya keputusan pengujian hipotesis telah dipaparkan dalam jadual 4.21. Dalam penyelidikan ni, terdapat 3 hipotesis yang boleh diterima (H1, H2, dan H3) dan tiada hipotesis yang ditolak.

**Jadual 6 Pengujian hipotesis**

	Hipotesis	Hipotesis diterima/ Hipotesis ditolak
H1	Tanggapan kebergunaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat.	Hipotesis diterima
H2	Tanggapan kemudahan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat.	Hipotesis diterima
H3	Tanggapan kebolehpercayaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat	Hipotesis diterima

### 5. Perbincangan, Rumusan dan Cadangan

#### 5.1 Tahap Pengaruh Penerimaan E-Wallet dalam kalangan Masyarakat di Batu Pahat

Objektif pertama dalam penyelidikan ini ialah untuk mengkaji tahap pengaruh penerimaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Objektif ini dapat dicapai dengan menggunakan SPSS iaitu min dan sisihan piawai daripada hasil statistik deskriptif bagi pembolehubah bersandar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa min penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat ialah 3.72. Oleh itu, dapat disimpulkan tahap pengaruh penerimaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat sudah menerima dan menggunakan E-wallet dalam aktiviti harian mereka, Hal ini kerana, majoriti responden telah pun menggunakan E-wallet dalam urusan harian mereka. Menurut Hooi (2019), Bank Negara telah menganugerahkan 48 lesen E-Wallet kepada beberapa syarikat bagi menggalakkan masyarakat untuk mengamalkan gaya hidup tanpa tunai terutama belia menjelang 2050. Justeru itu, objektif 1 telah pun tercapai.

#### 5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet dalam kalangan Masyarakat di Batu Pahat

Objektif kedua bagi penyelidikan ini ialah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Objektif ini dapat dicapai dengan menggunakan SPSS iaitu min dan sisihan piawai daripada hasil statistik deskriptif bagi pembolehubah bersandar. Dapatan hasil kajian ini menunjukkan min paling tinggi ialah 4.43 iaitu Kemudahan, dan diikuti dengan min 4.33 iaitu Kebolehpercayaan, dan min yang paling rendah ialah 4.32 iaitu Kebergunaan. Menurut Liang (2022), penggunaan E-wallet membantu pengguna untuk menjimatkan masa dan memudahkan mereka menjalankan tugas harian mereka. Dapat disimpulkan, kemudahan suatu perkhidmatan itu sangat mempengaruhi penggunaan E-wallet dan diikuti dengan kebolehpercayaan, akhir sekali ialah kebergunaan. Justeru, objektif kajian 2 telah tercapai.

### 5.3 Hubungan antara Faktor-Faktor Penggunaan dan Penerimaan E-Wallet dalam kalangan Masyarakat di Batu Pahat

Objektif tiga dalam penyelidikan ini ialah mengenalpasti antara faktor-faktor penggunaan dan penerimaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Objektif ini dapat dicapai dengan menggunakan SPSS iaitu analisis korelasi. Berdasarkan analisis korelasi di atas, kesemua tiga faktor mempunyai korelasi yang positif yang kuat dengan penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Dalam kajian ini, terdapat tiga faktor, iaitu tanggapan kebergunaan, kemudahan dan juga kebolehpercayaan yang mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di UTHM.

Hasil dari dapatan analisis korelasi mendapati bahawa faktor pertama iaitu Kebergunaan mempunyai korelasi positif yang kuat dengan nilai pekali ( $\rho$ ) sama dengan 0.205 terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Hasil ini menyokong kerja (Goh, 2017; Liu & Tai 2016; Liang, 2017). Liu & Tai (2017) menyatakan bahawa pengguna E-wallet merasakan perkhidmatan tersebut mudah maka mereka akan merasakan kebergunaan perkhidmatan tersebut. Oleh itu, mereka dapat merasakan kebergunaan suatu perkhidmatan apabila mereka merasakan perkhidmatan tersebut serasi dan dapat membantu mereka memudahkan kerja harian mereka yang sekali gus dapat meningkatkan produktiviti kerja mereka (Liu & Tai, 2017).

Selain itu, faktor kedua yang mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat ialah Kemudahan dengan nilai pekali ( $P$ ) adalah 0.376. Ini menunjukkan tanggapan kemudahan mempunyai nilai yang positif dan signifikan terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Hasil kajian ini adalah konsisten dengan kajian lepas Pooi *et al.* (2018); Pham and Ho (2015); Karim *et al.*, 2020; Teo *et al.*, (2020). Menurut Teo *et al.*, (2020), sekiranya pembekal perkhidmatan meningkatkan perhatian mereka terhadap struktur dan muka depan sebuah perkhidmatan tersebut ini dapat meningkatkan kemudahan E-wallet. Oleh itu, perkhidmatan yang mudah dan mesra pengguna akan mudah diterima pakai oleh pengguna.

Akhir sekali, faktor yang ketiga ialah Kebolehpercayaan mempunyai nilai pekali ( $p$ ) 0.302 dengan korelasi positif yang kuat. Ini menunjukkan faktor kebolehpercayaan dapat mempengaruhi penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat. Faktor kebolehpercayaan adalah faktor tambahan dalam penyelidikan ini dan telah menjadi salah satu faktor yang mencabar bagi responden. Walaupun begitu, hasilnya adalah konsisten dengan beberapa kajian lepas iaitu Goh (2017), Aliza & Veerisa (2020), Abd Malik & Syed Annuar (2019), iaitu tanggapan kebolehpercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat.

### 5.4 Cadangan untuk Kajian Lanjut

Penyelidik masa akan datang boleh merujuk kepada beberapa cadangan semasa menjalankan penyelidikan mereka. Cadangan pertama ialah mereka hendaklah memastikan bahawa responden mereka terdiri daripada berbagai kaum yang sama. Hal ini untuk memastikan bahawa hasil kajian ini dapat mewakili penduduk Malaysia yang terdiri daripada pelbagai kaum. Seterusnya, penyelidik akan datang juga boleh memperluaskan lagi julat generasi dan umur responden sasaran, Oleh itu, dengan cara ini penyelidikan akan datang boleh mengetahui pengguna dengan umur yang berbeza untuk mengetahui keperluan dan keinginan mereka. Ini akan memberikan pandangan dan penerimaan yang berbeza mengenai perkhidmatan E-wallet daripada yang dinyatakan dalam kajian ini.

Selain itu, cadangan untuk penyelidik akan datang ialah kaedah pengumpulan data yang menggunakan kaedah campuran antara kuantitatif dan kualitatif. Hal ini kerana, kajian ini hanya menggunakan kaedah kuantitatif yang menyebabkan responden hanya menjawab soal selidik tanpa kesungguhan. Oleh itu, dengan menggunakan kaedah campuran antara kuantitatif dan kualitatif akan menghasilkan data yang lebih kukuh dan boleh dipercayai dapat dikumpulkan serta pemahaman yang lebih mendalam akan diperoleh.

### 5.5 Kesimpulan

Kajian ini, terdiri daripada tiga faktor iaitu, kebergunaan, kemudahan dan kebolehpercayaan. Daripada hasil dapatan yang telah dianalisis, penyelidik dapat mengetahui tahap pengaruh penggunaan E-wallet yang dianggap tinggi. Hal ini kerana, purata skor min untuk pernyataan penggunaan E-wallet adalah 3.72 yang mana majoriti pengguna tidak pasti bahawa mereka menggunakan E-wallet kerana mengikuti 'Trend' terkini. Seterusnya, hasil dapatan bagi objektif kedua ialah tanggapan kebergunaan merekodkan min ialah 4.32 manakala min bagi tanggapan kemudahan ialah 4.43. Di samping itu, min bagi tanggapan kebolehpercayaan ialah 4.33. Oleh itu, keputusan kedudukan faktor-faktor tersebut ialah skor min paling tinggi ialah Kemudahan, diikuti oleh Kebolehpercayaan, dan paling rendah ialah Kebergunaan. Selain itu, penyelidik juga dapat mengenalpasti hubungan antara faktor-faktor penggunaan E-wallet dengan penerimaan penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat di Batu Pahat dengan menggunakan Spearman's rho kerana data yang diperoleh tidak normal. Faktor-faktor iaitu kebergunaan (0.250), seterusnya kemudahan (0.37) dan kebolehpercayaan (0.302) mempunyai hubungan yang signifikan antara penggunaan E-wallet di Batu Pahat.

Kesimpulannya, E-wallet ialah aplikasi pembayaran tunai yang membolehkan pengguna untuk melakukan pembelian secara atas talian dan pembelian secara bersemuka tanpa perlu menggunakan wang tunai. Pelbagai manfaat yang diperoleh oleh pengguna E-wallet semasa membuat pembayaran, antaranya ialah menjimatkan masa, mengurangkan kecurian wang tunai dan juga pelbagai promosi dan ganjaran yang diperoleh pengguna. Akan tetapi E-wallet juga mempunyai kekurangan, yang mana tidak semua premis perniagaan menggunakan sistem pembayaran seperti E-wallet dan risiko maklumat peribadi terdedah juga adalah kelemahan E-wallet. Oleh itu, kajian lanjut untuk mengetahui faktor yang mendorong penggunaan E-wallet dalam kalangan masyarakat adalah perlu disebabkan oleh perubahan negara yang mendorong penggunaan digital dalam aktiviti harian dan juga inisiatif kerajaan untuk menuju kearah pembayaran tanpa tunai.

## Penghargaan

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia untuk segala sokongan yang diberi.

## Konflik Kepentingan

Pengarang mengisytiharkan bahawa tidak ada konflik kepentingan mengenai penerbitan kertas kajian.

## Sumbangan Penulis

*Penulis mengesahkan sumbangan kepada kertas kerja seperti berikut: **konsep dan reka bentuk kajian:** S.A.H. and A.S.; **pengumpulan data:** S.A.H.; **analisis dan tafsiran keputusan:** S.A.H. and A.S.; **penyediaan draf manuskrip:** S.A.H. and A.S. Semua pengarang menyemak keputusan dan meluluskan versi akhir manuskrip.*

## Rujukan

Abdullah, N., Redzuan, F., & Daud, N. A. (2020). E-wallet: Factors influencing user acceptance towards cashless society in Malaysia among public universities. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 20(1), 67–74. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v20.i1.pp67-74>

Ahmad, K., Masayu, S., Abdul, R., Sharif, N., & Hassan, F. (2023). Memperkasakan Keusahawanan Luar Bandar Melalui Pendidikan ICT: Cabaran dan Potensi di Kubang Pasu, Kedah (Empowering Rural Entrepreneurship through ICT Education: Challenges and Potentials in Kubang Pasu, Kedah). 8(3).

Ariffin, S. K., Abd Rahman, M. F. R., Muhammad, A. M., & Zhang, Q. (2021). Understanding the consumer's intention to use the e-wallet services. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 25(3), 446–461. <https://doi.org/10.1108/SJME-07-2021-0138>

BOON TECK, O. (2020) Covid-19 ubah rakyat guna e-wallet. Available at: <https://www.sinarharian.com.my/article/90777/berita/dari-media-cina/covid-19-ubah-rakyat-guna-e-wallet> (Accessed: 03 May 2023).

Chi Ying, W., & Ismail Pakir Mohamed, M. (2021). Understanding the Factors That Influence Consumer Continuous Intention to Use E-Wallet in Malaysia. *Research in Management of Technology and Business*, 2(1), 561–576. <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.01.042>

D Sivasakthi and M Nandhini, N.R. (2017) Cashless transaction modes, advantages and disadvantages, <https://www.researchgate.net/profile/Ramya->

- N/publication/316429963\_Cashless\_transaction\_Modes\_advantages\_and\_disadvantages/links/58fd7c384585152eded4adbc/Cashless-transaction-Modes-advantages-and-disadvantages.pdf.
- Desvronita. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal AKMENIKA*, 18(2).
- Dompet Digital. *Management Research Journal*, 11(2), 27–38. <https://doi.org/10.37134/mrj.vol11.2.3.2022>
- Effendy, F., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2021). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence: Intention to Use e-Wallet.
- ewallet-malaysia-best-grab-boost-touch-n-go-fave-maybank-bigpay-alipay-vcash/ (assessed: 20 May 2023)
- Gia-Shie Liu, & Pham Tan Tai. (2016). A Study of Factors Affecting the Intention to Use Mobile Payment Services in Vietnam. *Economics World*, 4(6), 249–273. <https://doi.org/10.17265/2328-7144/2016.06.001>
- Goh, S, W. (2017, April). Factors affecting adoption of E-payment among private univeristy
- Haida Abdellah, R., Fernandez Mohd Farid Fernandez, D., Pengurusan dan Teknologi, J., Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, F., Tun Hussein Onn Malaysia, U., Pahat, B., & Pengurusan Perniagaan, J. (2021). Faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompet Elektronik. *Research in Management of Technology and Business*, 2(1), 47–59. <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.01.004>
- Hassan, H. (2020). Malaysia Targets Half Its Population in E-Wallet Push. <https://world-newsmonitor.com/money/finance/2020/01/28/malaysia-targets-half-its-population-in-e-wallet-push/> (assessed 20 May 2023).
- Hermawan, V. K., & Paramita, E. L. (n.d.). Trust dan Perceived Usefulness dan Pengaruhnya Terhadap Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan E-wallet. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis223>
- Hooi, R. T. S. (2019, December 4). Leaders in E-wallet emerge. *The Star*. <https://www.thestar.com.my/business/business-news/2019/12/02/leaders-in-e-wallet-emerge> <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2016-0099>
- Ker, N. (2019). These are the Top 5 E-Wallets in Malaysia in 2019. <https://www.soyacincau.com/>
- Kusuma, A. P., & Syahputra, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Penggunaan E-Wallet Di Kota Bandung 2020. *Journal of Applied Business Administration*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.30871/jaba.v4i2.2080>
- Lee, M. C. (2009). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit. *Electronic Commerce Research and Applications* 8(3): 130-141.
- Lye, L. Y., Tee, L.-T., & Kew, S.-R. (2022). COVID-19 and Digital Wallet Adoption: COVID-19 dan Pengadoptasian
- Madan, K., & Yadav, R. (2016). Behavioural intention to adopt mobile wallet: a developing country perspective. *Journal of Indian Business Research*, 8(3), 227–244. <https://doi.org/10.1108/JIBR-10-2015-0112>
- Makanyeza, C. (2017). Determinants of consumers' intention to adopt mobile banking
- Md. Noor, M.Z. *et al.* (2021) 'Legal issues in E-wallet practices', *UUM Journal of Legal Studies*, 12(Number 2), pp. 229–252. doi:10.32890/uumjls2021.12.2.10.
- Ming, K. L. Y., Jais, M., Wen, C. C., & Zaidi, N. S. (2020). Factor Affecting Adoption of E-Wallet in Sarawak. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 10(2). <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v10-i2/7446>

Nashirah, A. B., Rosbi, S., & Uzaki, K. (2020). E-Wallet Transactional Framework for Digital Economy: A Perspective from Islamic Financial Engineering. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 6(3), 50–57. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.63.1005>

Noviatun, I., & Riptiono, S. (2021). Menguji Intention to Use E-Wallet OVO Menggunakan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(1), 193–201. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i1.777>

Peša, A. R., & Brajković, A. (2016). Testing The 'Black Swan Effect' on Croatian Stock Market Between 2000 and 2013. *EMAJ: Emerging Markets Journal*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.5195/emaj.2016.92>

Primuscoreadmin. (2020, September 9). Statistik. Portal Rasmi Majlis Perbandaran Batu Pahat (MPBP). <https://www.mpbp.gov.my/ms/mpbp/sumber/statistik/statistik>

services in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 997–1017.

students in Klang Valle. [Master dissertation, Universiti Tunku Abdul Rahman]. <http://eprints.utar.edu.my/2487/>