

Faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompot Elektronik

Roy Haida Abdellah¹ & Dahlia Fernandez Mohd Farid Fernandez^{2,*}

¹Jabatan Pengurusan dan Teknologi, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

²Jabatan Pengurusan Perniagaan, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.01.004>

Received 01 March 2021; Accepted 30 April 2021; Available online 01 June 2021

Abstract: An electronic wallet is defined as a software application to a smartphone that serves as a platform for users to perform a payment transaction more easily. However, the acceptance rate of electronic wallets in Malaysia is still low compared to other countries. In addition, most past researchers have not researched the factors of electronic wallet usage in generation Y using the TAM Model. Therefore, this study would like to examine the extent to which the generation Y can accept in the use of electronic wallets, especially in Johor. This is because, researchers feel that the state of Johor will develop further in terms of industrial sector and economic sector. This study was also conducted to achieve the objective of the study which is to find out the factors that drive the generation Y in the use of electronic wallets in terms of usefulness, usability and reliability. The methodology for this study is to use quantitative methods through the survey form approach as the main instrument. Next, the data obtained were analyzed using SPSS version 22 software and using Spearman correlation. This case study involves generation Y respondents aged between 20 years to 39 years around Johor. The findings of the study, found that electronic wallet services indeed help generation Y to shop easily and the majority of consumers feel that they can rely on electronic wallet applications. In summary, all three variables have a significant influence on consumer behavioral intentions in the use of electronic wallets in Johor.

Keywords: Electronic wallet, TAM Model, Generation Y

Abstrak: Dompot elektronik ditakrifkan sebagai aplikasi perisian kepada telefon pintar yang berfungsi sebagai satu platform bagi pengguna untuk melakukan sesebuah transaksi pembayaran dengan lebih mudah. Akan tetapi, kadar penerimaan dompot elektronik di Malaysia masih rendah berbanding negara yang lain. Selain itu, kebanyakan penyelidik lepas kurang menyelidik faktor penggunaan dompot elektronik dalam golongan generasi Y menggunakan Model TAM. Justeru, kajian ini ingin mengkaji sejauh mana golongan generasi Y dapat menerima dalam

penggunaan dompet elektronik khususnya di Johor. Hal ini kerana, penyelidik merasakan negeri Johor akan membangun lagi dari segi sektor perindustrian dan sektor ekonomi. Kajian ini juga dijalankan bagi mencapai objektif kajian iaitu untuk mengetahui faktor yang mendorong golongan generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik dari segi kebergunaan, kemudahgunaan dan kebolehpercayaan. Metodologi bagi kajian ini adalah menggunakan kaedah kuantitatif melalui pendekatan borang kaji selidik sebagai instrumen utama. Seterusnya, data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 22 dan menggunakan korelasi Spearman. Kajian kes ini melibatkan responden golongan generasi Y yang berumur dalam lingkungan 20 tahun sehingga 39 tahun di sekitar Johor. Hasil dapatan kajian, mendapati bahawa perkhidmatan dompet elektronik sememangnya membantu generasi Y untuk membeli belah dengan mudah dan majoriti pengguna merasa bahawa mereka boleh berharap pada aplikasi dompet elektronik. Secara ringkasnya, ketiga-tiga pemboleh ubah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkah laku pengguna dalam penggunaan dompet elektronik di Johor.

Kata Kunci: Dompet Elektronik, Model TAM, Generasi Y

1. Pengenalan

Pengguna telefon pintar telah meningkat dari masa ke masa di seantero dunia. Menurut Jayaseelan (2017) penerapan dompet elektronik dalam kehidupan harian adalah satu langkah yang mendorong Malaysia untuk menuju ke arah masyarakat tanpa tunai. Pada era revolusi industri ini, penggunaan dompet elektronik semakin berkembang berikutan kemudahan kepada pengguna untuk melakukan sebarang transaksi (Utami, 2018). Ia juga telah berkembang menjadi sebuah perkhidmatan yang menyediakan penggunaan internet dengan cara yang mudah untuk pembelian dalam talian secara efisien dan praktikal. Hal ini kerana, pengguna tidak perlu lagi bimbang dengan ketiadaan wang kertas dan pengguna juga dapat menikmati pelbagai jenis promosi (Rakhma, 2018).

Seterusnya, Menurut Abhay (2012), dengan adanya sistem pembayaran secara elektronik ini, ia akan membuatkan sistem pembelian lebih efisien, sistem kawalan yang lebih terjamin dan meningkatkan keselesaan pengguna untuk berbelanja. Manakala menurut Sachs (2015), golongan generasi Y lebih cenderung mengalami perubahan teknologi dan ia telah memberi mereka perbezaan persepsi dan tingkah laku jika di bandingkan dengan generasi yang terdahulu. Maka, persepsi terhadap teknologi akan berlainan mengikut generasi.

Tambahan pula, pada masa kini dengan wujudnya perkembangan teknologi ke arah revolusi industri 4.0 ini, salah satu kaedah untuk mengurangkan pergantungan pada wang tunai adalah menggantikan pembayaran wang tunai kepada pembayaran secara elektronik. Sebagai contoh, di negara Malaysia, kita mempunyai pelbagai jenis dompet elektronik seperti Touch n Go, Boost, Grab Pay, Fave, Maybank Pay dan sebagainya. Objektif utama wujudnya dompet elektronik ini adalah untuk meningkatkan kecekapan, tahap keselamatan dan tahap keselesaan pengguna (Abhay, 2012). Ia dapat di buktikan apabila pada bulan Januari 2020, Lim Guan Eng selaku Bekas Menteri Kewangan Malaysia telah melancarkan Program e-Tunai Rakyat bagi seluruh warganegara Malaysia. Syarat kelayakan seseorang individu untuk mendapat insentif sebanyak RM30 adalah individu tersebut haruslah warganegara Malaysia berumur 18 tahun ke atas dan pendapatan tahunan kurang daripada RM 100,000.00 (Lim, 2020). Maka, beliau amat mendorong rakyat Malaysia untuk mengaplikasikan dompet elektronik ini untuk kehidupan seharian.

1.1 Pernyataan Masalah

Pada zaman ini, sesetengah masyarakat lebih memilih menggunakan dompet elektronik berbanding wang kertas. Akan tetapi, kadar penerimaan dompet elektronik di Malaysia masih rendah berbanding negara-negara yang lain (Zeti, 2009).

Bekas Menteri Kewangan Malaysia, Lim Guan Eng telah melaksanakan pelancaran Program e-Tunai Rakyat 2020 yang sejajar dengan agenda Kemakmuran Bersama 2030. Ia bagi mengurangkan halangan untuk mengubah Malaysia menjadi sebuah masyarakat yang celik digital (Lim, 2019). Walaupun pihak kerajaan telah melancarkan program tersebut, sebilangan masyarakat tidak berpuas hati kerana mereka mengalami masalah untuk mengakses aplikasi tersebut pada tempoh awal pelancarannya. (Sinar Harian, 2020). Tambahan pula, keengganan pihak kerajaan untuk melanjutkan tempoh permohonan Program e-Tunai iaitu bermula 15 Januari 2020 sehingga 14 Mac 2020 telah menyebabkan masyarakat kurang kesedaran terhadap kelebihan dompet elektronik ini.

Seterusnya, dompet elektronik ini bukanlah suatu perkara yang asing bagi seluruh masyarakat di kebanyakan negara. Hal ini dapat ditunjukkan bahawa kebanyakan pengkaji lepas dari pelbagai negara telah cenderung mengkaji tahap penerimaan dompet elektronik ini (Guriting, 2006; Nysveen et al., 2005; Pikkarainen et al., 2004; Kleijnen et al., 2004; Ramayah et al., 2003 dan Venkatesh, 2000). Akan tetapi, penyelidik mendapati bahawa kurangnya pengkaji lepas menyelidik tahap penerimaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y terutamanya menggunakan model penerimaan teknologi (TAM).

1.2 Persoalan Kajian

- (i) Apakah faktor yang mendorong golongan generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik?

1.3 Objektif Kajian

- (i) Mengenalpasti faktor-faktor yang mendorong golongan generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik.

1.4 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik di Johor. Responden yang di sasarkan di dalam kajian ini adalah generasi Y dalam lingkungan umur 20 tahun sehingga 39 tahun di mana mereka lahir sekitar tahun 1981 sehingga 2000 pada tahun 2020 (Egri et al., 2004; Gurau, 2012; Soares et al., 2017; Yan, 2006) Kajian ini juga menggunakan kaedah kuantitatif iaitu menggunakan pendekatan borang kaji selidik secara maya (Google Form) dan teknik persampelan rawak mudah (simple random sampling technique). Seterusnya, analisa kajian ini menggunakan perisian Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 22

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian Kajian ini adalah satu perkara yang penting untuk mengetahui penerimaan dompet elektronik di dalam kalangan masyarakat terutamanya terhadap golongan generasi Y di Johor. Hal ini kerana, masyarakat perlu mengikuti peredaran teknologi dari semasa ke semasa supaya masyarakat tidak ketinggalan sebarang teknologi masa kini, yang mana ia sememangnya memudahkan kehidupan seharian masyarakat. Selain itu, dari hasil kajian ini, penyelidik mampu mengenal pasti apakah faktor yang mendorong generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik.

Di samping itu, selepas analisa dijalankan, beberapa cadangan akan di senaraikan oleh penyelidik dengan lebih terperinci mengenai penerimaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y di Johor. Selain itu, kajian ini dapat memberikan maklumat dan cadangan yang bermanfaat kepada penyelidik akan datang bagi memastikan kajian mengenai faktor yang mendorong generasi Y dalam penggunaan

dompet elektronik dapat dijalankan dengan lebih tepat dan menyeluruh dan secara tidak langsung boleh mempromosikan sistem dompet elektronik di Malaysia.

2. Kajian Literatur

2.1 Definisi Generasi Y

Golongan generasi Y didefinisikan sebagai individu yang lahir dalam lingkungan tahun 1981 sehingga 2000 iaitu antara individu berumur 20 tahun sehingga 39 tahun pada tahun 2020 (Egri et al. , 2004; Gurau, 2012; Soares et al., 2017; Yan, 2006). Generasi Y atau generasi Milenial lebih menjurus terhadap teknologi dalam kehidupan seharian mereka. Menurut Pew (2010), ia mendapati bahawa generasi Y lebih cepat dan mudah menerima perubahan teknologi dari semasa ke semasa.

Walaupun generasi ini dapat menyesuaikan diri dengan teknologi, tetapi mereka masih mempunyai sifat kurang terpengaruh dengan aktiviti-aktiviti komersial seperti di dalam televisyen atau media hiburan. Hal ini kerana generasi Y lebih cenderung untuk bergantung pada pandangan rakan sebaya. Di samping itu, golongan generasi Y lebih cenderung mengalami perubahan teknologi dan ia telah memberi mereka perbezaan persepsi dan tingkah laku jika di bandingkan dengan generasi yang terdahulu.

Selain itu, kebanyakan penyelidik lepas kurang menyelidik faktor penerimaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y terutamanya menggunakan TAM. Justeru, kajian ini ingin mengkaji sejauh mana golongan generasi Y dapat menerima dalam penggunaan dompet elektronik khususnya di Johor. Penyelidik memilih negeri Johor sebagai lokasi kajian kerana negeri Johor merupakan negeri kedua tertinggi yang mempunyai jumlah penduduk seramai 3,348,283 orang penduduk. (JPM, 2010). Selain itu, negeri Johor merupakan jiran kepada Singapura, di mana hampir setiap hari orang Singapura akan keluar masuk ke Johor, sama ada untuk melancong ataupun bekerja. Tambahan pula, penyelidik merasakan negeri Johor akan membangun lagi dari segi sektor perindustrian dan sektor ekonomi. Maka, penyelidik ingin mengkaji sejauh manakah penerimaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y di Johor.

2.2 Definisi Dompet Elektronik

Dompet elektronik atau Mobile Wallet mempunyai erti yang sama iaitu sebuah transaksi yang dilakukan melalui sebuah peranti mudah alih. Dompet elektronik telah di perkenalkan sejak tahun 1996 oleh Sam Pitroda (Sam, 2010), beliau mengatakan bahawa ia nya tidak jauh berbeza dengan kad bank, cuma ia lebih mudah dan efisien untuk di gunakan yang mana pengguna hanya perlu menyentuh skrin telefon pintar untuk melakukan sebarang transaksi.

Di dalam Non-Confidential GSMA White Paper, dompet elektronik ditakrifkan sebagai aplikasi perisian kepada telefon pintar yang berfungsi sebagai satu platform untuk penyimpanan kad pembayaran, resit, baucar dan sebagainya yang dapat didapati pada dompet nyata bagi segelintir pengguna (GSMA, 2012). Ia juga bererti bahawa fungsi dompet elektronik adalah setanding dengan dompet nyata di mana ia dapat berfungsi sebagai tempat penyimpanan transaksi terdahulu, baucar-baucar maya dan juga dapat melakukan sebarang transaksi di atas talian.

Manakala, menurut Doan (2014), dompet elektronik adalah sebuah aplikasi perisian untuk pengguna melakukan sebarang pembayaran secara dalam talian. Pengguna dapat menggunakan perkhidmatan dompet elektronik ini dengan hanya perlu memuat turun aplikasi dompet elektronik seperti Boost, GrabPay, Touch n Go dan sebagainya.

2.3 Definisi Penerimaan Pengguna

Penerimaan pengguna ditakrifkan sebagai keinginan sekumpulan pengguna dalam memanfaatkan teknologi maklumat yang telah di sediakan untuk membantu pekerjaan mereka (Nasir, 2013). Selain itu, menurut Succi et al. (1999), ia adalah kehendak yang muncul dalam sekelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi dalam pekerjaan mereka. Akan tetapi, kurangnya penerimaan pengguna adalah halangan yang signifikan untuk kejayaan pelaksanaan sistem maklumat baru. Hal ini berlaku apabila ia mendapat kurang penerimaan daripada individu walaupun sistem itu dapat mendatangkan pelbagai faedah kepadanya dari segi masa, sekuriti, kemudahan dan sebagainya.

2.4 Penerimaan Dompot Elektronik

Ringkasnya, dompet elektronik adalah penggantian dompet nyata pengguna dengan telefon bimbit yang di lengkapi dengan pelbagai fungsi seperti kad bank, kad kredit, baucar dan sebagainya. Menurut Allied Wallet Research (2020), mereka meramalkan bahawa pasaran pembayaran dalam talian akan mendapat daya tarikan yang tinggi pada tahun 2020 iaitu mencapai \$500 bilion ke untungan berbanding \$75 bilion keuntungan pada tahun 2016. Ia menunjukkan pertumbuhan tahunan meningkat sebanyak 80% sepanjang lima tahun. Selain itu, dompet elektronik telah diakui mempunyai potensi pertumbuhan dalam industri e-perdagangan (Au & Kauffman, 2007). Mereka berusaha untuk mengembangkan aplikasi e-perdagangan yang kukuh dan di masa yang sama menyediakan persekitaran yang selamat, selesa dan cepat kepada pengguna untuk melakukan sesuatu urusan niaga tersebut. Dompot elektronik juga dapat menyokong pelbagai jenis transaksi, seperti transaksi kepada pengguna-ke-pengguna, pengguna-ke-perniagaan, pengguna-ke-mesin (iaitu seperti mesin meter parkir), dan pengguna ke dalam talian.

2.5 Kerangka Kerja dan Pembangunan Hipotesis

(a) Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Hasil Melalui TAM ini, ia dapat memberikan suatu penjelasan yang khusus dalam penerimaan dan perilaku penggunaannya seperti dompet elektronik (Venkatesh dan Morris, 2000). TAM juga mudah digunakan untuk mengukur tahap pelbagai teknologi seperti dompet elektronik dan sebagainya. Rajah 1 menunjukkan Model Penerimaan Teknologi.



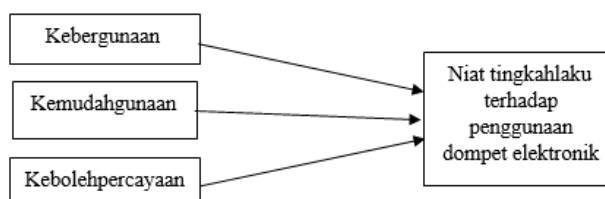
Rajah 1: Model Penerimaan Teknologi (Davis et.al., 1989)

Penyelidik hanya memfokuskan pada pemboleh ubah kebergunaan, kemudahgunaan dan kebolehpercayaan kerana kajian lepas telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif antara kemudahgunaan dengan niat penggunaan (Guriting et al., 2006; dan Ramayah et al., 2003). Di samping itu, menurut Ramayah et al. (2003), kemudahgunaan mempunyai kesan yang signifikan dalam pengembangan dalam penggunaan perbankan internet. Tambahan pula, berdasarkan penemuan daripada kajian-kajian lepas, penyelidik berharap dengan adanya kebergunaan dan kemudahgunaan di dalam TAM ini, ia dapat diaplikasikan dalam kajian tahap penerimaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y. Hal ini kerana, kedua-dua model ini dikatakan mampu menentukan tahap yang mempengaruhi penerimaan teknologi (Adams et al., 1992; Davis et al., 1989 dan Ramayah et al., 2002). Manakala, Mayer et al. (1995) mentakrifkan bahawa kepercayaan sebagai satu tingkah laku berdasarkan kepercayaan individu tersebut mengenai sesuatu teknologi. Selain itu, kepercayaan

menjadi salah satu faktor penting terutamanya di dalam persekitaran maya, di mana tahap ketidakpastian dalam melakukan sesuatu transaksi adalah lebih tinggi. Kekurangan kepercayaan terhadap perniagaan dalam talian adalah salah satu sebab utama pelanggan tidak terlibat dalam transaksi dalam talian (Hoffman et al., 1999; Lee dan Turban, 2002; Pavlou, 2003). Oleh itu, perasaan pengguna dalam kebolehpercayaan terhadap sesuatu teknologi baru adalah penentu penting dalam mempertimbangkan niat individu untuk melakukan sebarang e-perkhidmatan.

(b) Hipotesis

Rajah 2 menunjukkan kerangka kerja kajian yang digunakan di dalam kajian ini.



Rajah 2: Kerangka Kerja Kajian

H1: Kebergunaan (PU) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkahlaku pengguna dalam penggunaan dompet elektronik.

H2: Kemudahangunaan (PEOU) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkahlaku pengguna dalam penggunaan dompet elektronik.

H3: Kebolehpercayaan (PT) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkahlaku pengguna dalam penggunaan dompet elektronik

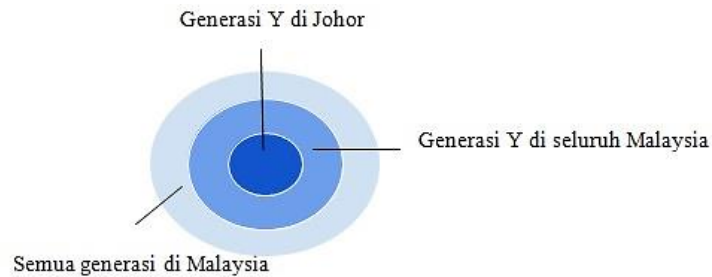
3. Metodologi Kajian

3.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah kuantitatif yang melibatkan analisis deskriptif (Chua, 2005). Penyelidik juga menggunakan pendekatan borang kaji selidik dan akan dianalisa dengan menggunakan Statistical Packages for Social Science (SPSS) versi 22. Hasil analisa kajian dengan menggunakan SPSS ini, ia akan dinyatakan dalam bentuk rajah seperti graf histogram dan carta pai bagi memudahkan penyelidik untuk mentafsir kajiannya.

3.2 Persampelan Kajian

Penyelidik memilih negeri Johor kerana ia merupakan jiran kepada Singapura, di mana hampir setiap hari orang Singapura akan keluar masuk ke Johor, sama ada untuk melancong mahupun bekerja. Seterusnya, penyelidik merasakan negeri Johor akan membangun lagi dari segi sektor perindustrian dan sektor ekonomi. Selain itu, populasi bagi golongan generasi Y dalam lingkungan umur 20 tahun sehingga 39 tahun di Johor adalah seramai 997,288 penduduk (DOSM, 2020). Manakala, berdasarkan Krejcie dan Morgan (1970), saiz sampel kajian ini adalah sebanyak 384 orang responden. Rajah 3 menunjukkan persampelan kajian.



Rajah 3: Persampelan Kajian

3.3 Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data terbahagi kepada dua iaitu data primer dan data sekunder. Kajian ini telah menggunakan data primer iaitu menggunakan kaedah kuantitatif melalui pendekatan borang kaji selidik.

3.4 Borang Kaji Selidik

Borang kaji selidik yang disediakan kepada responden-responden mengandungi tiga bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A adalah soalan-soalan yang berkaitan dengan demografi responden seperti jantina, umur dan pekerjaan. Dalam Bahagian A, penyelidik akan menggunakan skala nominal untuk mendapatkan maklumat peribadi responden. Bahagian B pula adalah soalan berkaitan niat tingkah laku pengguna dalam penggunaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y. Manakala, pada Bahagian C adalah soalan-soalan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mendorong generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik. Untuk kedua-dua bahagian ini, penyelidik menggunakan skala likert yang terbahagi kepada lima skala iaitu sangat setuju, setuju, sederhana, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tambahan pula, Ddata yang diperoleh telah dianalisis melalui pendekatan analisis deskriptif dengan menggunakan perisian Statistical Packages for Social Science (SPSS) versi 22 dan menggunakan korelasi Spearman.

4. Analisis Data dan Keputusan

4.1 Kadar Maklum Balas

Merujuk kepada jadual penentuan saiz sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970), kajian ini memerlukan sampel seramai 384 orang responden. Daripada 384 borang kaji selidik yang telah diedarkan kepada golongan generasi Y di Johor, sebanyak 201 borang kaji selidik responden telah di terima dan dikembalikan. Hasil borang kaji selidik yang telah di terima, kadar peratusan maklum balas responden yang memberi kerjasama ialah sebanyak 52.34%. Menurut Nigel (2019), kadar peratusan maklum balas borang kaji selidik melebihi 29% sudah mencukupi untuk menjalankan analisis kajian.

4.2 Ujian Kebolehpercayaan

Ujian ini dapat ditunjukkan melalui nilai skor Cronbach Alphas dengan menggunakan sistem SPSS versi 22. Hasil kajian ini, nilai skor Cronbach Alpha bagi kebergunaan ialah 0.85, kemudahan ialah 0.83, kebolehpercayaan ialah 0.74 dan niat tingkahlaku ialah 0.70. Kesemua pembolehubah dan nilai Cronbach Alpha menunjukkan 0.70 dan ke atas. Nunnally (1978) menganggap pekali kebolehpercayaan sebanyak 0.70 sudah mencukupi.

4.3 Maklumat Latar Belakang Responden

Ujian Latar belakang responden di ambil daripada borang kaji selidik Bahagian A yang terdiri daripada jantina, umur, dan pekerjaan. Dari segi jantina responden, hasil daripada jumlah 201 responden yang dipilih dalam golongan generasi Y di Johor, peratusan responden lelaki adalah 45.8% (92 responden) manakala peratusan responden perempuan adalah sebanyak 54.2% (109 responden).

Manakala, dari segi umur responden, ia terbahagi kepada dua iaitu umur responden dalam lingkungan 20 tahun – 29 tahun dan lingkungan 30 tahun – 39 tahun. Dapatan kajian mendapati bahawa umur responden dalam lingkungan 20 tahun – 29 tahun mempunyai peratusan yang lebih tinggi iaitu 81.6% (164 responden) berbanding umur responden dalam lingkungan 30 tahun – 39 tahun iaitu 18.4% (37 responden).

Bagi pekerjaan responden pula, terdapat empat kategori di dalam borang kaji selidik ini iaitu pelajar, pekerja swasta, pekerja kerajaan dan tidak bekerja. Berdasarkan hasil dapatan kajian, pelajar merupakan peratusan responden yang tertinggi iaitu sebanyak 58.7% (118 responden), diikuti oleh pekerja swasta iaitu 24.9% (50 responden). Manakala, sebanyak 11.4% (23 responden) merupakan pekerja kerajaan dan peratusan yang terendah adalah tidak bekerja iaitu 5% (10 responden).

4.4 Niat Tingkahlaku dalam Penggunaan Dompot Elektronik

Jadual 1: Keputusan Analisis Berdasarkan Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Niat Tingkahlaku dalam Penggunaan Dompot Elektronik dalam Golongan Generasi Y di Johor

Bil	Niat Tingkahlaku dalam Penggunaan Dompot Elektronik dalam Golongan Generasi Y di Johor	Min	Sisihan Piawai	Kedudukan
1.	Saya berandaian jika saya boleh akses aplikasi dompet elektronik, saya berhasrat untuk menggunakannya.	4.3433	0.75932	1
2.	Memandangkan saya mempunyai akses ke aplikasi dompet elektronik, saya menjangka bahawa saya akan menggunakannya.	4.1891	0.79629	2

Berdasarkan kepada Jadual 1, ia menunjukkan bahawa nilai min tertinggi iaitu 4.343 dan sisihan piawai 0.75932 bagi soalan ‘golongan generasi Y berandaian jika mereka boleh akses aplikasi dompet elektronik, mereka berhasrat untuk menggunakannya’. Manakala soalan bagi ‘memandangkan generasi Y mempunyai akses ke aplikasi dompet elektronik, mereka menjangka bahawa mereka akan menggunakannya’, ia mempunyai nilai min terendah iaitu 4.1891 dan sisihan piawai 0.79629.

4.5 Faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompot Elektronik

Jadual 2: Faktor-faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompot Elektronik dari Segi Kemudahan

Bil	Faktor-faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompot Elektronik dari Segi Kemudahan	Min	Sisihan Piawai	Kedudukan
1.	Saya merasa senang dalam menggunakan perkhidmatan dompet elektronik.	4.2537	0.72132	1
2.	Belajar menggunakan perkhidmatan dompet elektronik adalah mudah bagi saya.	4.2090	0.73220	2
3.	Interaksi saya dengan perkhidmatan dompet elektronik adalah jelas dan dapat difahami.	4.1393	0.80031	3
4.	Saya jarang membuat kesilapan semasa menggunakan dompet elektronik.	4.0796	0.92392	4
5.	Saya jarang kecewa apabila menggunakan perkhidmatan dompet elektronik.	3.9652	0.96114	5
6.	Saya jarang keliru apabila menggunakan perkhidmatan dompet elektronik.	3.9204	0.97654	6

Merujuk kepada Jadual 2, nilai min yang tertinggi untuk 201 responden ialah 4.2537 dan sisihan piawai 0.72132 yang mana generasi Y merasa senang dalam menggunakan perkhidmatan dompet elektronik. Manakala, bagi nilai min yang terendah iaitu 3.9204 dan sisihan piawainya 0.97654 adalah generasi Y jarang keliru apabila menggunakan perkhidmatan dompet elektronik. Maka, dengan adanya statistik yang telah menunjukkan bahawa sememangnya golongan generasi Y berasa senang apabila menggunakan perkhidmatan dompet elektronik, akan dapat menjadikan mereka lebih mahir dalam penggunaan dompet elektronik.

Jadual 3: Faktor-faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompot Elektronik dari Segi Kebergunaan

Bil	Faktor-faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompot Elektronik dari Segi Kebergunaan	Min	Sisihan Piawai	Kedudukan
1.	Perkhidmatan dompet elektronik membantu saya membeli belah dengan mudah.	4.3134	0.68284	1
2.	Perkhidmatan dompet elektronik dapat membantu saya untuk melihat transaksi lepas dengan mudah.	4.2687	0.75330	2
3.	Saya dapati perkhidmatan dompet elektronik berguna dalam proses pembelian	4.2587	0.67286	3

4. Perkhidmatan dompet elektronik dapat menjimatkan masa saya.	4.2090	0.73900	4
5. Perkhidmatan dompet elektronik telah meningkatkan produktiviti saya dalam berbelanja.	4.1542	0.80690	5
6. Perkhidmatan dompet elektronik meningkatkan keberkesanan saya dalam berbelanja.	4.0746	0.76773	6

Merujuk kepada Jadual 3, nilai min yang tertinggi untuk 201 responden ialah 4.3134 dan sisihan piawai 0.68284 yang mana perkhidmatan dompet elektronik membantu generasi Y untuk membeli belah dengan mudah. Manakala, bagi nilai min yang terendah iaitu 4.0746 dan sisihan piawainya 0.76773 adalah perkhidmatan dompet elektronik meningkatkan keberkesanan generasi Y dalam berbelanja. Maka, dengan adanya statistik yang telah menunjukkan bahawa generasi Y berpendapat di mana dengan adanya dompet elektronik ini, mereka dapat membeli belah dengan mudah dan ia akan dapat menjimatkan masa dalam proses berbelanja. Akhirnya, Jadual 5.9 menunjukkan faktor-faktor yang mendorong generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik dari segi kebolehppercayaan.

Jadual 4: Faktor-faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompet Elektronik dari Segi Kebolehppercayaan

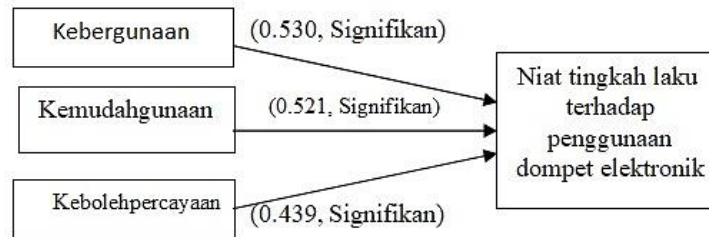
Bil	Faktor-faktor yang mendorong generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik dari segi kebolehppercayaan	Min	Sisihan Piawai	Kedudukan
1.	Pada pandangan saya, saya boleh berharap pada aplikasi dompet elektronik.	4.0896	0.86714	1
2.	Saya percaya pada informasi yang tertera di aplikasi dompet elektronik.	4.0697	0.83972	2
3.	Dengan kewujudan dompet elektronik, saya percaya bahawa kesilapan teknologi akan jarang berlaku.	3.9900	0.92190	3

Merujuk kepada Jadual 4, nilai min yang tertinggi untuk 201 responden ialah 4.0896 dan sisihan piawai 0.86714 yang mana pada pandangan golongan generasi Y, mereka boleh berharap pada aplikasi dompet elektronik. Manakala, bagi nilai min yang terendah iaitu 3.9900 dan sisihan piawainya 0.92190 adalah dengan kewujudan dompet elektronik, generasi Y percaya bahawa kesilapan teknologi akan jarang berlaku dan ia juga mempunyai kekerapan setuju. Maka, dengan adanya statistik yang telah menunjukkan bahawa sememangnya golongan generasi Y boleh berharap pada aplikasi dompet elektronik, akan dapat menjadikan mereka lebih mahir dalam penggunaan dompet elektronik

4.6 Analisis Korelasi Antara Sikap dalam Penggunaan dompet elektronik dan Faktor yang Mendorong Generasi Y dalam Penggunaan Dompet Elektronik

Penyelidik menggunakan kaedah korelasi Spearman. Korelasi Spearman adalah korelasi koefisien dalam bentuk non-parametric yang di gunakan untuk mengukur hubungan antara dua pembolehubah dalam bentuk ordinal. Penyelidik menggunakan kaedah korelasi Spearman kerana data

menunjukkan taburan tidak normal. Hasil dapatan di tunjukkan dalam Rajah 4 bagi pemahaman yang lebih jelas.



Rajah 4: Kerangka Kerja Kajian

5. Perbincangan

Kemudahgunaan, kebergunaan dan kebolehppercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sikap dalam penggunaan dompet elektronik. Maka, H1, H2, H3 boleh di terima dan boleh di gunapakai. Penyelidik telah mengadaptasi soalan kaji selidik daripada Trivedi (2016), hasil dapatan kajian Trivedi mendapati bahawa kemudahgunaan dan kebergunaan juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sikap dalam penggunaan dompet elektronik.

Menurut Malik et.al (2013), mereka berpendapat bahawa kemudahgunaan dan kebergunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkahlaku. Manakala menurut Rogers (1962), kemudahgunaan apabila pelanggan merasakan penemuan baru itu tidak sukar di fahami, di pelajari dan untuk di gunakan. Hal ini dapat di tunjukkan melalui dapatan kajian yang mana majoriti golongan generasi Y berpendapat bahawa mereka merasa senang dalam menggunakan perkhidmatan dompet elektronik.

Seterusnya, penyelidik-penyelidik lepas mendapati bahawa kebergunaan penting dalam menentukan niat tingkahlaku pengguna dalam menyesuaikan diri dan membentuk sikap pengguna dengan teknologi baru (Akturan & Tezcan, 2012; Aldás- Manzano, Ruiz-Mafé, & Sanz-Blas, 2009; Khalifa & Shen, 2008; Wong et al., 2012; Wu & Wang, 2005). Begitu juga pada kajian yang telah dilakukan di Malaysia, yang mana kebergunaan merupakan pengaruh yang terkuat di antara semua pemboleh ubah pada niat tingkahlaku pengguna untuk menggunakan dompet elektronik (Wei, Marthandan, Chong, Ooi, & Arumugam, 2009). Hasil dapatan kajian penyelidik menunjukkan bahawa, golongan generasi Y mendapati bahawa perkhidmatan dompet elektronik sememangnya membantu mereka untuk membeli belah dengan mudah. Hal ini kerana mereka tidak perlu risau akan ketiadaan wang tunai untuk melakukan sebarang transaksi.

Selain itu, Meharia (2012) dan Kao (2009) berpendapat bahawa kebolehppercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan e- dagang. Hasil ini menunjukkan ke arah peningkatan penerimaan dompet elektronik dalam golongan generasi Y. Tambahan pula, golongan generasi Y memerlukan teknologi baru seperti dompet elektronik ini bagi memudahkan proses urus niaga. Faktor kebolehppercayaan juga telah dapat mempengaruhi tingkahlaku niat generasi Y. Hal ini kerana mereka telah dapat menyakinkan diri dan dapat menyesuaikan diri ke dunia digital yang mempunyai banyak kelebihannya. Selain itu, golongan generasi Y juga mempunyai kepercayaan bahawa semua data mereka selamat dan transaksi mereka akan dikreditkan melalui akaun peniaga yang tepat. Mereka juga telah yakin bahawa pembayaran melalui dompet elektronik ini boleh di percayai dan mudah untuk digunakan.

5.1 Kesimpulan

Secara kesimpulannya, hasil kajian ini telah menjawab persoalan kajian iaitu apakah faktor yang mendorong golongan generasi Y dalam penggunaan dompet elektronik. Tambahan pula, hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa kebergunaan, kemudahan dan kebolehpercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat tingkah laku pengguna. Hal ini menunjukkan bahawa majoriti golongan generasi Y telah dapat menyesuaikan diri dalam penggunaan dompet elektronik ini. Akan tetapi, terdapat beberapa limitasi kajian yang di hadapi oleh penyelidik iaitu penyelidik hanya memfokuskan dalam golongan generasi Y berumur 20 tahun sehingga 39 tahun. Oleh yang demikian, penyelidik mencadangkan agar penyelidik akan datang melaksanakan satu kajian yang merangkumi semua generasi kohort.

Seterusnya, penyelidik mempunyai limitasi terhadap masa kajian yang terhad yang mana penyelidik hanya menjalankan kajian selama setahun sahaja. Maka, cadangan kajian lanjutan mengesyorkan penyelidik akan datang untuk menjalankan kajian dalam tempoh masa yang lebih panjang agar mendapat hasil dapatan yang lebih tepat.

Selain itu, disebabkan oleh kekangan masa dan menularan kes COVID-19, penyelidik juga sukar untuk mendapatkan jumlah responden yang sebenar kerana borang kaji selidik terbatas pada platform alam maya sahaja. Maka, penyelidik akan datang boleh melakukan kajian dengan menggunakan pelbagai kaedah seperti kaedah kualitatif dan kuantitatif agar hasil dapatan kajian lebih menyeluruh.

Akhirnya, lokasi kajian juga penyelidik hanya khususkan di negeri Johor sahaja dan responden kajian hanya memfokuskan kepada responden generasi Y di Johor. Maka, penyelidik akan datang boleh mengkaji faktor-faktor penggunaan dompet elektronik di seluruh negara bagi membolehkan perbandingan terhadap hasil dapatan kajian. Hal ini kerana, faktor-faktor penerimaan dompet elektronik bukan hanya tertumpu pada satu kawasan sahaja, akan tetapi ia melibatkan seluruh negara.

Penghargaan

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

Rujukan

- Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence and Planning*, 30(4), pp. 444–459
- Aldás-Manzano, J., Ruiz-Mafé, C., & Sanz-Blas, S. (2009). Exploring individual personality factors as drivers of M-shopping acceptance. *Industrial Management & Data Systems*, 109(6), pp. 739–757
- Amin, M. K., Azhar, A., Amin, A., & Akter, A. (2015). Applying the technology acceptance model in examining Bangladeshi consumers' behavioral intention to use mobile wallet: PLS-SEM approach. 2015 18th International Conference on Computer and Information Technology (ICCIT)
- Chuttur M.Y. (2009). "Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions," Indiana University, USA. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9(37).
- Clement, J. (2020). Global digital population 2020 | Statista.
- Creswell, J.W. (2003). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. London: SAGE Publication
- Davis, F. D. (2000). Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319–340.
- Dillon, A. & Morris, M.G. (1996). *User Acceptance of new information technology: theories and models*, volume 14.
- Egri. (2014). *Generation Cohorts and Personal Values: A Comparison of China and the United States*
- Fraenkel, J.R. & Wallen, N.E (2009). *How to Design and Evaluate Research In Education*. New York: McGraw.
- Hinchey (2011). A cohort study assessing difficult patient encounters in a walk-in primary care clinic, predictors and outcomes. *J Gen Intern Med*.

- Ho Cheong, J. and Park, M. (2005), "Mobile internet acceptance in Korea", *Internet Research*, Vol. 15 No. 2, pp. 125-140.
- Jayaseelan. (2017). The e-wallet race hots up | The Star.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Kao, D. (2009). The impact of transaction trust on consumers' intentions to adopt m-commerce: A cross-cultural investigation. *CyberPsychology & Behaviour*, 12(2), pp. 225-229.
- Kim, C., Mirusmonov, M., & Lee, I. (2010). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior*, 26(3), pp. 310-322.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining Sample Size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: pp. 607-610.
- Lau, M. M., Lam, A. Y. C., Cheung, R., & Leung, T. F. (2019). Understanding determinants of customer behavioral intention in using mobile payment at convenience stores. *Proceedings of the 10th International Conference on E- Education, E-Business, E-Management and E-Learning - IC4E '19*.
- Lim, G. E. (2019). Press Release - Implementation of Government's E-Tunai Rakyat Initiative Worth RM450 Million, With RM30 Per Person, Set For Launch In January 2020.
- Lim, G. E. (2020). Gearing up towards a cashless society with e-Tunai Rakyat.
- Malik, A., Kumara, R., & Srivastava, V. (2013). Determinants of consumer acceptance of m-commerce. *South Asian Journal of Management*, 20(2), pp. 102-126.
- Meharia, P. (2012). Assurance on the reliability of mobile payment system and its effects on its' use: An empirical examination. *Accounting and Management Information Systems*, 11(1), pp. 97-111.
- Miltgen, C. L., Popovič, A., & Oliveira, T. (2013). Determinants of end-user acceptance of biometrics: Integrating the "Big 3" of technology acceptance with privacy context. *Decision Support Systems*, 56(1), pp. 103-114.
- Morton, L.P. (2002). *Public Relations Quarterly*; Rhinebeck Vol. 47, Iss 2: pp. 46-48
- Najib, Azca, Derajad, W. (2014). *Buku panduan studi kepemudaan: Teori, Metodologi dan Isu-isu Kontemporer*. Youth Studies Centre Gadjah Mada University.
- Parment, A. (2013). Generation Y vs. Baby Boomers: Shopping behavior, buyer involvement and implications for retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20(2), pg 189-199.
- Pew Research Center. (2010) *Millennial: A Portrait of Generation Next*.
- Rakhma, S. (2018). Ada Go-Pay, Ovo, T-Cash dan Sebagainya, Mungkinkah Disatukan?
- Ross, P.E. (2012). Phone-y money. *Spectrum IEEE* 49 (6), pp. 60-63
- Sabitha Marican. (2005). *Membentuk Suasana Kerja Positif*. Utusan Publications. Trivedi, J.(2016). *Factors Determining the Acceptance of E Wallets*.
- Utami, E. (2018). *Uang Elektronik Vs Dompot Elektronik. Mana yang Anda Akan Pilih?*
- Valentine. B, D. and L. Powers, T. (2013), "Generation Y values and lifestyle segments", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 30 No. 7, pp. 597-606.
- Wei, T. T., Marthandan, G., Chong, A. Y. L., Ooi, K. B., & Arumugam, S. (2009). What drives Malaysian m-commerce adoption? An empirical analysis. *Industrial Management and Data Systems*, 109(3), pp. 370-388.