

PENERIMAAN APLIKASI E-WALLET PRE-COVID-19 DI KALANGAN PENDUDUK DI LEMBAH KLANG

(The Acceptance of E-Wallet Application Pre-COVID 19 among Lembah Klang Residents)

NORAZILA MAT*, NUR ATIQA ABDULLAH & MUHAMMAD FIKRI NORAZMAN

ABSTRAK

E-wallet atau dompet digital merupakan aplikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi secara atas talian menggunakan “smatphone” atau “mobile device”. Fungsinya adalah seperti kad kredit atau debit yang dihubungkan dengan akaun bank individu bagi tujuan pembayaran secara digital. Di Malaysia, terdapat lebih 30 lesen e-wallet yang telah dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia. Perkembangan ini mampu menjadikan e-wallet suatu instrumen pembayaran yang merubah landskap transaksi ke arah tanpa tunai. Banyak yang telah diperkatakan tentang e-wallet, namun masih kurang kajian mengenainya secara lebih mendalam. Maka, kajian ini dijalankan untuk meninjau penerimaan penggunaan e-wallet serta mengenalpasti faktor pendorong dan penghalang penerimaan e-wallet dalam kalangan pengguna di sekitar Lembah Klang. Sebanyak 200 responden terlibat dalam kajian ini. Data telah dikumpulkan melalui soal selidik atas talian menggunakan platform ‘Google Form’. Dapatan kajian menunjukkan penerimaan yang tinggi terhadap penggunaan e-wallet dalam kalangan responden. Antara faktor utama yang mendorong penerimaan penggunaan e-wallet adalah disebabkan faktor kelebihan, faktor kemudahan, faktor kegunaan, faktor kecenderungan dan pengaruh sosial. Di samping itu, antara penghalang utama penggunaan aplikasi e-wallet adalah ketidaksediaan pihak peniaga dalam menyediakan kemudahan e-wallet dan capaian internet yang tidak baik semasa melakukan transaksi pembayaran. Hasil kajian ini dapat memberikan pemahaman asas tentang faktor-faktor penerimaan dan penghalang penggunaan aplikasi e-wallet yang berguna kepada penyedia e-wallet, golongan peniaga dan pihak berkepentingan seperti Bank Negara Malaysia.

Kata Kunci: E-wallet; Pembayaran digital; Penerimaan e-wallet; Halangan e-wallet; Malaysia.

ABSTRACT

E-wallet or digital wallet is an electronic application used for online transactions using a smartphone or mobile device. Its function as a credit or debit card linked to an individual's bank account for digital payment purposes. With more than 30 e-wallet licenses issued by Bank Negara Malaysia, e-wallet would become a payment instrument that lead towards cashless transaction. Much has been said about e-wallets, but few have studied in depth. This study was carried out to find out the acceptance of e-wallet application usage, as well as understanding the promoting and the hindering factors on the adoption of e-wallets users in the Klang Valley. Data was collected from 200 respondents via online 'Google Form' questionnaires platform. This study reveals there is a widespread acceptance among respondents for the usage of e-wallets. The findings of this study show that the usability factor, the advantage factor, the convenience factor, the social influence factor and the privacy & security factor have positive effects on the tendency to use e-wallet, while the cost factor does not have influence. In addition, among the main barriers for the usage of e-wallet applications are related to the

readiness among businesses to provide e-wallet facilities and poor internet access during transactions. The results of this study could provide a foundation for the understanding of the acceptance of e-wallet applications, its promoting and hindering factors that would be able to provide useful insights to e-wallet providers, businesses as well as stakeholders such as Bank Negara Malaysia.

Keywords: E-wallet; Digital payment; Acceptance of e-wallet; Barriers to e-wallet; Malaysia

PENGENALAN

Perkembangan teknologi digital dan internet yang pesat telah mempengaruhi dan mengubah gaya hidup masyarakat pada masa kini. Antaranya adalah peningkatan urusan niaga atas talian dan penggunaan kaedah pembayaran secara digital dalam urusan seharian ataupun dikenali sebagai penggunaan e-wallet. Menurut kajian yang dijalankan oleh Mastercard 2020, Malaysia menduduki tangga teratas dalam penggunaan e-wallet dalam kalangan negara di Asia Tenggara (Astro Awani 2020). Menurut laporan dari Belanjawan 2020, Kerajaan Malaysia telah mengambil inisiatif untuk mendorong rakyat beralih kepada sistem kewangan digital dengan memberikan insentif RM30 kepada setiap pengguna e-wallet. Situasi pandemik COVID-19 juga telah merubah amalan pembayaran pengguna dengan tidak menggunakan wang tunai. Kajian lepas yang dilaporkan oleh (Aji, Berakon & Md Husin 2020; Edeh et al. 2021) mendapati bahawa ‘langkah berjaga-jaga’ mempunyai hubungan signifikan terhadap niat untuk menggunakan e-wallet. Penggunaan pembayaran digital menjadi langkah keselamatan yang sesuai diambil bagi mencegah penularan wabak COVID-19 (Ahmad et al. 2021; Daragme, Sági, and Zéman 2021). Di Malaysia, penggunaan wang kertas dan cek telah berkurang secara ketara sebagai transaksi pembayaran manakala pembayaran secara digital telah meningkat sebanyak 32.4% (Bank Negara Malaysia 2020).

Sistem e-wallet merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi seakan dompet fizikal iaitu menyimpan wang, kad kredit, kad debit dan maklumat akaun bank peribadi pengguna dalam bentuk aplikasi digital. Cara penggunaan aplikasi ini lebih mudah, di mana dengan hanya mengimbas kod respon pantas iaitu “QR” tertentu pada mesin pembayaran, wang yang telah didepositkan pada e-wallet akan ditolak untuk pembayaran dengan kebenaran penggunaannya (Edeh et al. 2021). Dengan kelebihan ini, perkhidmatan e-wallet telah memberikan kelebihan transaksi ekonomi tanpa tunai di kebanyakan tempat jualan. Pada era IR4.0 kini, kemunculan e-wallet sebagai kaedah pembayaran dalam abad digital ini, pasti akan mengatasi penggunaan tunai dalam masa terdekat. Pasaran digital telah berubah dengan pesat menjadikan mod pembayaran digital sebagai arus perdana disebabkan kelebihan dan kemudahan penggunaan yang ada pada perkhidmatan e wallet.

Menurut Wei dan Peng Tsu (2018) e-wallet telah menjadi salah satu pilihan kaedah pembayaran dalam kalangan pengguna di Malaysia. Ia selaras dengan hasrat kerajaan seperti yang dinyatakan dalam belanjawan 2020 bagi meningkatkan penggunaan e-wallet dan pembayaran secara digital seperti yang telah berjaya diperkenalkan di beberapa negara maju, seperti China. Oleh itu, kajian untuk memahami faktor-faktor pendorong dan penghalang pengguna dalam menggunakan e-wallet adalah penting kerana dapatan kajian boleh digunakan untuk meningkatkan usaha-usaha bagi mempengaruhi tingkah laku pengguna dari segi kecenderungan, penerimaan dan kesetiaan untuk terus menggunakan e-wallet. Kajian lepas menunjukkan antara faktor pendorong yang membuatkan seseorang beralih kepada perkhidmatan e-wallet atau menerima penggunaan teknologi baharu adalah kerana faktor kelebihan, mudah digunakan, pengaruh sosial, kos, privasi dan keselamatan serta

kecenderungan penggunaan e-wallet (Teo, Law, and Koo 2020; Karim et al. 2020; Ibrahim, Hussin, and Hussin 2019).

Kajian oleh Abdul-Halim et al. (2021) dan Mohamad Anuar et al. (2020) pula menunjukkan bahawa antara sebab kurangnya penerimaan terhadap e-wallet ialah perkhidmatan e-wallet yang disediakan tidak menyeluruh serta kadang-kala mengelirukan pengguna. Walaupun sistem e-wallet mempunyai beberapa kelemahan, namun kelebihannya kepada pengguna mengatasi kelemahannya (Abdullah, Redzuan & Daud 2020). Antaranya, walaupun pengguna e-wallet kurang pasti tentang keselamatan penggunaan platform ini, ianya tetap digunakan kerana kesan yang positif ditawarkan seperti penjimatan masa dalam membuat pembayaran. Kesukaran untuk memperolehi sambungan atau capaian internet di sesetengah tempat dan keadaan juga menjadi penghalang kepada penggunaan e-wallet (Mohamad Anuar et al. 2020).

Walaupun terdapat kajian berkaitan e-wallet, namun penyelidikan mengenai penggunaan e-wallet dalam konteks Malaysia masih kurang diberikan perhatian yang khusus. Hasil carian menggunakan *search string* "e-wallet" di google Scholar menunjukkan terdapat sebanyak 13,700 makalah dalam topik e-wallet. Manakala kombinasi carian e-wallet dan Malaysia pula menemui sebanyak 2,840 makalah. Seterusnya, carian menggunakan *search string allintitle:* "e-wallet" AND "Malaysia" pula menunjukkan hanya terdapat 12 makalah sahaja. Pencarian melalui Scopus database menggunakan topik e-wallet pula mendapati terdapat 131 makalah. Carian menggunakan *search string allintitle:*"e-wallet" AND "Malaysia" pula hanya memberikan 10 makalah sahaja. Ini jelas menunjukkan bahawa isu berkaitan e-wallet dalam konteks Malaysia masih kurang diberikan perhatian yang khusus. Carian ini telah dilakukan pada 29 Ogos 2022.

Untuk memahami dengan lebih mendalam mengenai penggunaan e-wallet dalam konteks di Malaysia, maka jurang kajian ini perlu diisi. Justeru, kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti dan memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan pembayaran digital dalam kalangan pengguna di Lembah Klang. Sehubungan itu, objektif kajian ini adalah untuk (i), mengetahui tahap penerimaan perkhidmatan e-wallet; (ii) mengenalpasti faktor pendorong penerimaan perkhidmatan e-wallet; (iii) mengenalpasti sama ada terdapat perbezaan yang signifikan mengikut jantina dan umur pengguna yang mempengaruhi penggunaan e-wallet, dan (iv) mengenalpasti faktor penghalang penerimaan perkhidmatan e-wallet dalam kalangan penduduk di Lembah Klang. Kajian ini memberi manfaat kepada penyedia e-wallet, pemilik perniagaan dan pihak berkepentingan. Selain itu, penyelidikan ini dapat membantu pihak Bank Negara Malaysia dalam memahami penerimaan e-wallet dari sudut pandangan pengguna bagi menyediakan inisiatif yang bersesuaian untuk mendorong penggunaan e-wallet secara lebih meluas dalam negara.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif berbentuk tinjauan sebagai teknik untuk mengumpul data melalui borang soal selidik atas talian sebagai instrumen kajian (Kasirye 2021) berpendapat bahawa kaedah tinjauan kuantitatif dapat membantu penyelidik mengumpul data dengan kadar respon yang lebih tinggi, dalam masa yang lebih singkat dan tanpa perlu mengeluarkan kos yang banyak. Borang soal selidik yang dibina melalui Google Form merupakan kaedah yang praktikal kerana responden hanya perlu meluangkan masa menjawab soalan yang dipaparkan melalui telefon pintar responden.

Populasi kajian ini adalah tertumpu kepada responden yang berada di Lembah Klang, iaitu kawasan bandar yang mempunyai lebih banyak kemudahan dan pendedahan terhadap perkhidmatan e-wallet. Kaedah pemilihan sampel dibuat berasaskan teknik persampelan rawak mudah dan seramai 200 orang responden terlibat dalam kajian ini. Item soal selidik telah

dibangunkan berasaskan model Penerimaan Pengguna Teknologi Maklumat (UTAUT) yang telah diubahsuai daripada kajian Teo, Law dan Koo (2020) dan kajian Yang et al. (2021) yang telah dilakukan di Indonesia. Data kajian ini dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dengan teknik analisis deskriptif, ujian t satu sampel dan ANOVA.

DAPATAN KAJIAN & PERBINCANGAN

Jadual 1 menunjukkan keputusan analisis deskriptif berhubung ciri demografi responden kajian. Majoriti responden iaitu, 69.5% adalah wanita berbanding hanya 30.5% lelaki. Dari segi kumpulan umur yang menggunakan e-wallet pula, majoriti responden, iaitu 72% merupakan golongan muda yang berusia di antara 17 hingga 25 tahun, diikuti mereka yang berusia (12.5%) di antara 26 hingga 35 tahun. Manakala selebihnya (15.5%) berumur 36 tahun ke atas. Keputusan ini telah menunjukkan bahawa kebanyakan pengguna aplikasi e-wallet adalah daripada generasi muda. Dari segi status perkahwinan pula, hasil kajian menunjukkan lebih separuh daripada jumlah responden adalah bujang (79.5%) manakala yang sudah berkahwin (20.5%). Hampir kesemua responden (95%) merupakan pengguna berbangsa melayu dan (5%) terdiri daripada Cina, India dan lain-lain. Dari segi pendidikan pula, majoriti responden iaitu (65%) mempunyai Ijazah Sarjana Muda, diikuti dengan (24%) Diploma dan STPM, (7%). Manakala dari segi pendapatan bulanan responden, (52.5%) daripada mereka berpendapatan RM1,200 ke bawah, diikuti (40%) golongan berpendapatan sederhana dengan pendapatan antara RM1,201-RM6,000. Mereka yang pendapatan tinggi melebihi RM6,001 diwakili oleh 7.5% responden sahaja. Kajian ini merangkumi semua peringkat umur, sosio ekonomi dan pendidikan.

Jadual 1: Ciri demografi responden

Demografi		Kekerapan	Peratusan (%)	
Jantina	Lelaki	61	30.5	
	Wanita	139	69.5	
Umur	17-25	144	72.0	
	26-35	25	12.5	
	36-45	7	3.5	
	46-55	19	9.5	
	56 dan ke atas	5	2.5	
Status	Bujang	159	79.5	
Perkahwinan	Berkahwin	41	20.5	
Bangsa	Melayu	190	95.0	
	Cina	5	2.5	
	India	1	.5	
	Lain-lain	4	2.0	
Tahap Pendidikan Tertinggi	SPM	14	7.0	
	STPM	10	5.0	
Tertinggi	Diploma	38	19.0	
	Ijazah Sarjana Muda	130	65.0	
	Sarjana	8	4.0	
Pendapatan Bulanan	RM 1,200 ke bawah	105	52.5	
	RM1,201- RM3,000	55	27.5	
	RM3,001- RM6,000	25	12.5	
	RM6,001- RM9,000	10	5.0	
	RM9,001- RM12,000	5	2.5	

Secara amnya, kajian ini mendapati bahawa pengguna di sekitar Lembah Klang telah menerima e-wallet sebagai kaedah pembayaran mereka. Walau bagaimanapun, hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan mengikut peringkat umur bagi pengguna e-wallet. Menurut kajian (Karim et al. 2020), generasi lebih muda sentiasa mengikuti perkembangan teknologi baharu dan mempunyai penerimaan yang lebih tinggi yang membuatkan mereka mudah untuk menyesuaikan diri dengan revolusi teknologi tersebut.

Dari segi jenis aplikasi e-wallet yang digunakan, hasil kajian menunjukkan Shopee Pay (34.1%) merupakan aplikasi yang paling banyak digunakan di sekitar Lembah Klang. Sementara Touch n' Go adalah aplikasi kedua tertinggi dengan 33.6% responden memilih penggunaannya. Seterusnya, 17.1% responden menggunakan GrabPay, untuk tujuan penempahan penghantaran makanan yang kian banyak digunakan. Manakala Boost, Big Pay, AliPay dan aplikasi lain mendapat pilihan yang rendah dalam kalangan responden seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Jenis Aplikasi E-Wallet Yang Sering Digunakan

Jenis Aplikasi E-Wallet	Kekerapan	Per (%)
Touch n' GO	142	33.6
Boost	24	5.7
GrabPay	72	17.1
Big Pay	11	2.6
Shopee Pay	144	34.1
AliPay	1	0.2
Lain-lain	28	6.6

Antara kelebihan yang ada pada aplikasi e-wallet yang menggalakkan penggunaannya adalah ganjaran yang diperoleh seperti diskaun dan pulangan tunai apabila melakukan transaksi secara digital (Ibrahim et al., 2019). Hasil kajian tersebut juga mendapati bahawa generasi muda lebih berminat mencuba pelbagai instrumen pembayaran digital disebabkan adanya ganjaran tersebut.

Jadual 3 menunjukkan peratusan penggunaan e-wallet mengikut beberapa kategori perbelanjaan pengguna. Hasil kajian ini menunjukkan kebanyakan responden menggunakan pembayaran melalui e-wallet untuk kategori makanan dan minuman (26.7%). Manakala penghantaran makanan dan pembayaran bil merupakan kategori kedua dan ketiga tertinggi (16.5% dan 15.2%) yang menggunakan pembayaran menerusi e-wallet. Selebihnya terdapat sebanyak 15% responden yang mengambil peluang untuk menggunakan sistem e-wallet ini untuk pengangkutan.

Jadual 3: Kekerapan penggunaan e-wallet mengikut kategori

Tujuan Penggunaan E-Wallet	Kekerapan	Peratusan (%)
Makanan & Minuman	145	26.8
Barang Dapur	66	12.2
Penghantaran Makanan	89	16.5
Pembayaran Bil	82	15.2
Petrol	27	5.0
Pengangkutan	81	15.0
Lain	51	9.4

Dapatan kajian ini menunjukkan kecenderungan penggunaan e-wallet yang meluas untuk tujuan transaksi mengikut kategori seperti di atas. Ianya konsisten dengan kajian terdahulu

yang mempunyai hubungan dengan konteks pembayaran secara mudah alih (Abdullah, Redzuan, and Daud 2020; Yang et al. 2021; Ling et al. 2016).

Seterusnya menerusi Jadual 4, hasil kajian ini menunjukkan tahap penerimaan penggunaan perkhidmatan e-wallet dalam kalangan responden adalah tinggi dengan nilai min berada di antara 3.99 hingga 4.41. Seterusnya jadual juga menunjukkan faktor utama yang mendorong kepada penerimaan penggunaan e-wallet adalah: i) e-wallet menjimatkan masa, ii) memudahkan urusan transaksi harian, iii) pengurusan transaksi menjadi lebih cekap, iv) penggunaan e-wallet lebih berguna berbanding wang tunai, dan v) e-wallet merupakan tren gaya hidup masa kini. Secara keseluruhan tahap penggunaan e-wallet adalah tinggi dalam kalangan responden dengan nilai min 4.21 seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4 di bawah.

Jadual 4: Mengukur penerimaan e-wallet

No.	Kegunaan E-wallet	M	SD	Rank
1	Saya mendapati penggunaan e-wallet memudahkan urusan transaksi harian saya	4.3850	.66255	2
2	Penggunaan e-wallet menjimatkan masa saya	4.4100	.69593	1
3	Saya menguruskan transaksi dengan lebih cekap apabila menggunakan e-wallet	4.2100	.83027	3
4	Saya kerap menggunakan aplikasi e-wallet dalam tempoh tiga bulan yang lalu kerana tren gaya hidup masa kini.	3.9950	1.05382	5
5	Penggunaan e-wallet lebih berguna berbanding transaksi yang menggunakan wang kertas	4.0650	.91924	4
	Min keseluruhan untuk kegunaan e-wallet (N=200)	4.2130	.71736	

Berdasarkan Jadual 5 di bawah, keputusan ANOVA sehalu menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dalam penggunaan perkhidmatan e-wallet mengikut peringkat umur dengan nilai $F(4,195) = 9.747$, dan nilai $p = 0.001$, iaitu $p < .05$.

Jadual 5: Keputusan ujian ANOVA sehalu mengikut peringkat umur

	Jumlah persegi	df	Mean Square	F	Sig.
Antara Kumpulan	17.063	4	4.266	9.747	<.001
Dalam Kumpulan	85.343	195	.438		
Jumlah	102.406	199			

Manakala Jadual 6 menunjukkan berdasarkan keputusan ujian ANOVA sehalu, nilai F yang diperolehi adalah $F(1,198) = 0.663$ dengan nilai $p = 0.416$, iaitu $p > .05$ adalah tidak signifikan. Maka, dapat disimpulkan bahawa tiada perbezaan yang ketara dalam penggunaan e-wallet mengikut pengguna lelaki dan wanita.

Jadual 6: Keputusan ujian ANOVA sehalu mengikut jantina

	Jumlah persegi	df	Mean Square	F	Sig.
Antara Kumpulan	.342	1	.342	.663	.416
Dalam Kumpulan	102.064	198	.515		
Jumlah	102.406	199			

Akhir sekali, Jadual 7 melaporkan faktor-faktor yang menghalang penggunaan e-wallet dalam kalangan responden. Hasil kajian menunjukkan faktor utama yang menghalang penggunaan e-wallet ialah majoriti responden (64%) berpendapat tidak semua kedai menawarkan pembayaran melalui e-wallet. Faktor kedua adalah disebabkan capaian internet yang tidak baik hingga menyebabkan responden tidak berminat membuat transaksi secara digital (54%). Selain itu, 33.5% responden merasa bimbang untuk memberikan maklumat peribadi mereka ketika menggunakan e-wallet. Seterusnya, terdapat 26.5% responden yang merasa lebih selesa menggunakan wang tunai berbanding pembayaran secara digital. Manakala terdapat 13% responden yang merasakan kerumitan daripada penyediaan sistem e-wallet yang ditawarkan oleh kebanyakan aplikasi.

Jadual 7 di bawah memperihalkan perkara tersebut. Hasil kajian ini mendapati sebab utama yang menghalang penggunaan e-wallet ialah kebanyakan kedai di sekitar Lembah Klang masih tidak menawarkan pembayaran melalui e-wallet (64%). Kedua, masalah capaian internet dalam melakukan transaksi pembayaran (54%). Walaupun e-wallet sangat memudahkan dari segi pembayaran dan menjimatkan masa tetapi ramai juga responden memilih menggunakan wang tunai sebagai urusan pembayaran mereka (33.5%). Terdapat sesetengah masyarakat hanya menggunakan e-wallet apabila mereka tiada wang tunai yang mencukupi dan hanya membayar bil sahaja melalui aplikasi tersebut (Laukkanen 2016).

Jadual 7: Halangan penggunaan e-wallet

Halangan Penggunaan E-Wallet	Kekerapan	Peratusan (%)
Saya lebih selesa menggunakan wang kertas sebagai urusan pembayaran	67	33.5
Perkhidmatan yang disediakan e-wallet sangat merumitkan saya	26	13.0
Capaian internet tidak baik membuatkan saya tidak menggunakannya	108	54.0
Saya berasa bimbang untuk memberi maklumat peribadi saya pada sistem e-wallet	53	26.5
Terdapat banyak lagi kedai yang tidak menawarkan pembayaran melalui e-wallet	128	64.0
Lain-lain	4	2.0

Di samping itu, kebimbangan untuk memberikan maklumat peribadi pada sistem e-wallet telah menyebabkan penduduk di Lembah Klang menolak penggunaan e-wallet (26.5%). Dapatan ini selari dengan hasil kajian Joseph et al. (2021) dan Cheng et al. (2018) yang menyatakan kekurangan platform pengetahuan untuk meningkatkan kesedaran berkaitan tahap perlindungan keselamatan sistem menjadi punca pengguna takut untuk menggunakan e-wallet.

Seterusnya, dapatan kajian menunjukkan bahawa kemudahan penggunaan e-wallet mempunyai kesan yang positif terhadap kecenderungan untuk menggunakan e-wallet. Kajian Karim et al. (2020) juga menunjukkan penemuan yang hampir serupa, iaitu perkhidmatan web yang mudah digunakan dapat memberi kesan yang positif terhadap tingkah laku dan persepsi pengguna. Kajian juga menunjukkan pengaruh sosial mempunyai kesan positif yang mampu mempengaruhi kecenderungan untuk menggunakan e-wallet. Perkembangan inovasi baharu yang digunakan oleh orang sekeliling seperti keluarga dan rakan-rakan dapat mempengaruhi tingkah laku seseorang untuk mencuba atau terus menggunakan teknologi tersebut. Kajian terdahulu oleh (Teoh Teng Tenk, Yew & Heang 2020; Nysveen et al. 2005; Li et al. 2020) menyokong perkara ini.

Adanya sistem yang menjamin keselamatan dalam melakukan pembayaran menerusi e-wallet boleh mendorong responden melakukan transaksi tanpa perasaan bimbang yang maklumat peribadi mereka akan jatuh kepada orang yang tidak bertanggungjawab. Dapatan kajian ini menyokong dan konsisten dengan kajian terdahulu oleh (Karim et al. 2020; Rahi & Ghani 2018) dan (Undale, Kulkarni & Patil 2020). Juga teknologi yang memenuhi kriteria

sistem keselamatan yang baik akan meningkatkan keyakinan para pengguna (Yang et al. 2021). Secara keseluruhannya, kajian ini membuktikan bahawa privasi dan keselamatan dalam melakukan transaksi mempunyai kesan yang positif terhadap kecenderungan penggunaan e-wallet dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Hasil kajian ini mendapati dari segi kos, pengguna sekitar Lembah Klang merasakan aplikasi e-wallet bukanlah satu beban bagi mereka sama seperti dapatan kajian (Teoh Teng Tenk, Yew & Heang 2020) mendapati kebanyakan rakyat Malaysia pada masa kini telah mempunyai telefon pintar sendiri dan mereka boleh mengakses penggunaan e-wallet dengan mudah. Tambahan pula, pengguna tidak perlu mengeluarkan kos jika hanya untuk mencuba aplikasi dan setiap transaksi yang dilakukan tiada cas tambahan dikenakan (Teo, Law & Koo 2020). Inovasi teknologi pada masa kini telah memberikan banyak kebaikan dan manfaat kepada kehidupan masyarakat. Namun setiap orang perlu mengambil masa untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan pembaharuan yang berlaku di persekitaran mereka. Oleh sebab itu, dari segi penggunaan e-wallet, terdapat faktor penerimaan dan juga faktor penolakan yang menghalang penggunaannya dalam kalangan masyarakat.

KESIMPULAN

Kajian ini penting dalam memahami penerimaan e-wallet dalam kalangan pengguna di Lembah Klang, Hasil kajian mendedahkan bahawa penerimaan e-wallet dalam kalangan pengguna di sekitar Lembah Klang adalah tinggi, iaitu hampir keseluruhan respondent telah memulakan pembayaran secara digital. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa faktor utama yang mendorong penggunaan e-wallet di Malaysia ialah kerana faktor kelebihan dari segi menjimatkan masa, faktor kemudahan yang ditawarkan, iaitu memudahkan urusan transaksi dan pengurusan transaksi yang lebih cekap serta faktor kecenderungan untuk menggunakan e-wallet. Hasil kajian ini dapat membantu pihak kerajaan, peniaga dan penyedia e-wallet untuk terus menyediakan kemudahan bagi mempertingkatkan dan memperkukuhkan pembangunan e-wallet sebagai medium pembayaran utama bagi rakyat Malaysia pada masa akan datang.

Namun begitu, terdapat beberapa kekurangan yang perlu ditambahbaik oleh pihak kerajaan dan pembangun aplikasi e-wallet agar penggunaan teknologi ini dapat diperluaskan lagi Antaranya dengan meningkatkan kesediaan pihak peniaga dalam menggunakan e-wallet dan menambahbaik capaian rangkaian internet yang masih merupakan masalah utama yang perlu ditangani dengan segera. Sehubungan itu juga, pihak kerajaan Malaysia perlu meningkatkan keupayaan capaian internet yang lebih baik dan menyeluruh serta menyediakan pelbagai insentif bagi menggalakkan peniaga menyediakan kemudahan e-wallet. Selain itu, kesedaran dan pengetahuan pengguna juga perlu sentiasa ditingkatkan bagi menjamin keselamatan data peribadi ketika melaksanakan transaksi digital dan untuk mengelakkan mereka daripada menjadi mangsa penipuan oleh scammer yang semakin berleluasa pada masa kini.

PENGHARGAAN

Artikel ini adalah sebahagian dari hasil kajian grant penyelidikan: Geran Inovasi Pengajaran dan Pembelajaran (GIPP) EP-2022-010

RUJUKAN

Abdul-Halim, Nurul-Ain, Ali Vafaei-Zadeh, Haniruzila Hanifah, Ai Ping Teoh, & Khaled Nawaser. 2021. Understanding the determinants of e-wallet continuance usage intention in Malaysia. *Quality & Quantity*, 1–27.

- Abdullah, Norulhuda, Fauziah Redzuan, & Nor Aziah Daud. 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.
- Ahmad, N.W., Bahari, F., Norazlina, R., & Atan, N.S. 2021. The Influence of COVID-19 Outbreak on Digital Payment in Malaysia. In *Proceedings of the 8th International Conference on Management and Muamalah* 9–16.
- Aji, Hendy Mustiko, Izra Berakon, & Maizaitulaidawati Md Husin. 2020. COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. Edited by Albert W K Tan. *Cogent Business & Management* 7 (1): 1804181. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>.
- Cheng, Shu Wen, Meica Cheong, Jye Lyn Lee, Jia Ta Lim, & Wuai Kei Mok. 2018. Curbs on modern technology: barriers of resistance towards e-wallet in Malaysia. UTAR.
- Daragmeh, Ahmad, Judit Sági & Zoltán Zéman. 2021. Continuous intention to use e-wallet in the context of the Covid-19 pandemic: integrating the health belief model (HBM) and technology continuous theory (TCT). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7 (2): 132.
- Edeh, Friday Ogbu, Dwi Nita Aryani, Daisy Mui Hung Kee, Tejas Samarth, Rajesh Kumar Nair, Yee Shan Tan & Yi Ching Teh. 2021. Impact of COVID-19 pandemic on consumer behavior towards the intention to use e-wallet in Malaysia. *International Journal of Accounting & Finance in Asia Pasific (IJAFAP)* 4 (3): 42–59.
- Ibrahim, Muhammad Haidhar, Rahayu Hussin & Haslina Hussin. 2019. Factors influencing Malaysian consumers' intention to use quick response (QR) mobile payment. *Jurnal Pengurusan* 57.
- Karim, Md Wasiul, Ahasanul Haque, Mohammad Arije Ulfy, Md Alamgir Hossain & Md Zohurul Anis. 2020. Factors Influencing the Use of E-Wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *Journal of International Business and Management* 3 (2): 1–12.
- Kasirye, Faiswal. 2021. An Overview of Mixed and Multi Method Research.
- Li, Yi Huan, Jia Yi Choo, Jia Xuan Lim, & Chin Yee Wong. 2020. *Factors of E-Wallet Adoption among Generation Z*. UTAR.
- Ling, Goh Mei, Yeo Sook Fern, Lim Kah Boon & Tan Seng Huat. 2016. Understanding customer satisfaction of internet banking: A case study in Malacca. *Procedia Economics and Finance* 37: 80–85. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30096-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30096-X).
- Mohamad Anuar, N.I. Nik Mahdi, N. A. A., Nik Hashim, S. R. Mohamad, S. A. Zainuddin, N. F. Azmi & Wan Farha W.Z.. 2020. The barriers towards the adoption of e-wallet payment system. *International Journal of Engineering Research and Technology*.
- Nysveen, Herbjørn, Per E Pedersen, Helge Thorbjørnsen & Pierre Berthon. 2005. Mobilizing the brand: The effects of mobile services on brand relationships and main channel use. *Journal of Service Research* 7 (3): 257–76.
- Rahi, Samar, & Mazuri Abd Ghani. 2018. The role of UTAUT perceived technology security and game elements in internet banking adoption. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*.
- Teo, Siew Chein, Pei Li Law & Ah Choo Koo. 2020. Factors affecting adption of e-wallets among youth in malaysia. *Journal of Information System and Technology Management (JISTM)* 5 (19): 39–50.
- Teoh Teng Tenk, Melissa, Hoo Chin Yew, & Lee Teck Heang. 2020. E-Wallet adoption: A case in Malaysia. *Int. J. Res. Commer. Manag* 2: 135–38.
- Undale, Swapnil, Ashish Kulkarni, & Harshali Patil. 2020. Perceived e-wallet security: Impact of COVID-19 pandemic. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*.

Wei, Lee Zhi, & D K Peng Tsu. 2018. Transforming Mobile Phones into E-Wallets in Malaysia.

Yang, M., Abdullah M., Muhammad Mohiuddin, Noorshella C.N. & Noor Raihani Z.. 2021. Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability* 13 (2): 831.

NORAZILA MAT*
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

NUR ATIQAH ABDULLAH
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

MUHAMMAD FIKRI BIN NORAZMAN
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

*Pengarang untuk surat menyurat: norazila@ukm.edu.my

Received: 12 September 2022 / Accepted: 11 October 2022 / Published: 9 December 2022