

# COVID-19 dan Pengadopsian Dompot Digital

## *COVID-19 and Digital Wallet Adoption*

Lik-Yin Lye <sup>a</sup>, Lain-Tze Tee <sup>b</sup>, Si-Roei Kew <sup>c</sup>

<sup>a</sup>Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia, lyelikyin@gmail.com

<sup>b</sup>Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia, jrtee@ukm.edu.my

<sup>c</sup>Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia, srkew@ukm.edu.my

**Published:** 20 December 2022

**To cite this article:** Lye, L. Y., Tee, L.-T., & Kew, S.-R. (2022). COVID-19 and Digital Wallet Adoption : COVID-19 dan Pengadopsian Dompot Digital. *Management Research Journal*, 11(2), 27–38. <https://doi.org/10.37134/mrj.vol11.2.3.2022>

**To link to this article:** <https://doi.org/10.37134/mrj.vol11.2.3.2022>

### **Abstrak**

Koronavirus (COVID-19) telah menjadi pandemik yang paling memudaratkan keadaan ekonomi dan sosial sejak kebelakangan ini. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengadopsian dompet digital di kalangan pengguna semasa pandemik COVID-19 di Lembah Klang, Malaysia. Data daripada 220 responden yang tinggal di kawasan Lembah Klang telah dianalisis. Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor utama yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna untuk menggunakan dompet digital semasa pandemik COVID-19 di Lembah Klang ialah persepsi faedah penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keselamatan, pengaruh sosial dan persepsi risiko juga mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan pengadopsian dompet digital di kalangan pengguna. Menariknya, sokongan kerajaan dapat meningkatkan pengadopsian dompet digital. Dapatan kajian ini memberikan implikasi penting kepada ahli akademik, peniaga dan penggubal dasar untuk memahami kesan pandemik COVID-19 ke atas pengadopsian dompet digital di kalangan pengguna.

**Kata kunci:** Dompot digital; COVID-19; Persepsi faedah penggunaan; Sokongan kerajaan; Masyarakat tanpa tunai

### **Abstract**

*The coronavirus has been the most economically and socially devastating pandemic in recent times. This study aims to analyze the factors that influence the adoption of digital wallets among users during the COVID-19 pandemic in Klang Valley, Malaysia. Data from 220 respondents living in the Klang Valley area were analyzed. Findings show that the main factor influencing consumer behavioral intentions to use digital wallets during the COVID-19 pandemic in Klang Valley is the perception of the benefits of use. The perception of ease of use, security perception, social influence, and risk perception had a positive and significant relationship with digital wallet adoption among users. Interestingly, government support increases the adoption of digital wallets. The findings provide important implications for academics, merchants, and policymakers to understand the impact of the COVID-19 pandemic on the adoption of digital wallets among consumers.*

**Keywords:** Digital wallet; COVID-19; Perception of benefits of use; Government support; Cashless society

## PENGENALAN

Dompot digital merupakan sejenis akaun prabayar yang membolehkan pengguna menjalankan transaksi melalui telefon pintar. Pengguna dompet digital boleh memasukkan dana melalui kad kredit, kad debit atau nombor akaun bank. Setelah pengguna dompet digital mendaftar dan memasukkan maklumat profil, mereka dapat membuat pembayaran dengan lebih cepat kerana tidak perlu lagi memasukkan maklumat akaun setiap kali semasa membuat pembayaran (Ray, 2021). Menurut Lee (2022), dompet digital adalah versi digital dari dompet tradisional. Antara dompet digital yang paling popular digunakan di Malaysia ialah Boost, GrabPay, Touch 'n Go eWallet, GoPayz, BigPay, RazerPay, Maybank eWallet dan lain-lain. Berdasarkan dapatan tinjauan dalam kalangan 7,049 responden, Touch 'n Go eWallet merupakan dompet digital yang paling terkenal dalam kalangan pengguna Malaysia iaitu sebanyak 82.41% diikuti oleh Boost sebanyak 66.68% dan GrabPay sebanyak 49.48% (Statista, 2021).

World Health Organization telah mengisytiharkan bahawa penyakit COVID-19 adalah pandemik pada 11 Mac 2020. Pandemik bermaksud wabak penyakit yang akan merebak dengan luas ke semua tempat dan negara. Sehingga 21 September 2022, jumlah kes positif COVID-19 ialah sebanyak 610,393,563 kes dan jumlah kematian adalah 6,508,521 kes di seluruh dunia (World Health Organization, 2022). Manakala di Malaysia, jumlah kes positif COVID-19 ialah sebanyak 4,821,864 kes dan jumlah kematian ialah sebanyak 36,324 kes sehingga 21 September 2022. COVID-19 merupakan pandemik yang mengakibatkan kemerosotan ekonomi dan sosial yang besar (Tee dan Kew, 2022).

Kerajaan Malaysia telah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan pada 18 Mac 2020. Antara sektor yang dipengaruhi adalah sektor pelancongan, penerbangan, pertanian, pembinaan, makanan, peruncitan dan pengangkutan. Perintah Kawalan Pergerakan tersebut adalah langkah untuk mencegah penularan pandemik COVID-19 di Malaysia. Oleh itu, perniagaan tidak dapat beroperasi seperti biasa. Syarikat besar dan kecil menyedari bahawa pentingnya mengadaptasi digital dalam aktiviti perniagaan, menjalankan perniagaan secara dalam talian dan menyediakan platform untuk pembayaran tanpa tunai. Sebagai contoh, usahawan tani membuat jualan secara dalam talian dengan menggunakan media sosial untuk memasarkan hasil tani. Usahawan juga membuat penghantaran kepada pelanggan mereka (Ammituh dan Abdullah, 2020; Abdul Rashid dan Hassan, 2020).

Demi memutuskan rantai jangkitan COVID-19, setiap rakyat perlu menerapkan norma baharu dan mematuhi prosedur operasi standard yang ditetapkan oleh kerajaan seperti menjaga jarak sosial dan mengelakkan daripada bersentuhan dengan orang lain. Setiap rakyat disarankan untuk menggunakan transaksi tanpa tunai seperti dompet digital, kad tanpa sentuh dan bayaran dalam talian supaya dapat mengurangkan risiko jangkitan COVID-19. Pengguna berasa tidak selesa dan sukar untuk membeli barangan di kedai fizikal. Secara tidak langsungnya, majoriti pengguna beralih untuk membeli barangan melalui dalam talian. Pengguna dapat memperoleh pelbagai faedah dari pembelian dalam talian seperti menjimatkan masa, mengurangkan risiko jangkitan COVID-19 dan mempunyai hak untuk membandingkan harga serta kualiti barang di antara peniaga secara dalam talian (Shari et al., 2020). Di samping itu, kebanyakan peruncit, penyedia pengangkutan dan peniaga makanan mendorong pengguna untuk membayar dengan menggunakan dompet digital (Aji et al., 2020).

Berdasarkan data daripada Bank Negara Malaysia (2022), Malaysia telah mencatatkan sebanyak 1.1 bilion transaksi dompet digital pada tahun 2021 berbanding dengan 0.6 bilion transaksi pada tahun 2020 iaitu mencapai pertumbuhan sebanyak 74.4%. Pembayaran melalui dompet digital adalah popular kerana ia lebih mudah dan lebih selamat. Selain itu, lebih ramai peniaga juga telah menerima pembayaran secara elektronik. Jumlah pendaftaran peniaga untuk perkhidmatan QR DuitNow juga meningkat sebanyak 59.4% kepada 1.1 juta pada tahun 2021 berbanding dengan 0.7 juta pada tahun 2020. COVID-19 dapat disebarkan dengan mudah jika virus berada di atas objek yang berdekatan dengan individu yang dijangkiti dan kemudiannya disentuh oleh individu yang lain (Ather et al., 2020). Wang fizikal yang sering bertukar tangan merupakan suatu medium untuk penyebaran COVID-19 apabila disentuh oleh orang yang dijangkiti oleh virus tersebut. Maka, World Health Organization mencadangkan penggunaan pembayaran tanpa tunai supaya dapat mengelakkan penyebaran COVID-19 (Hurst, 2020).

COVID-19 telah menyekat pergerakan masyarakat dan mempercepat penerimaan rakyat terhadap pembayaran tanpa tunai, seterusnya mendorong kepada perkembangan ekonomi digital yang pesat. Malahan, kerajaan Malaysia telah menyokong penggunaan dompet digital dengan memperkenalkan beberapa inisiatif seperti e-Tunai, ePenjana, e-Belia dan e-Pemula. Kerajaan Malaysia juga melancarkan Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia yang bertujuan untuk membangunkan strategi dan inisiatif untuk mewujudkan persekitaran holistik untuk penggunaan digital, termasuk sektor kewangannya. Bagi membantu mempercepatkan proses penghijrahan Malaysia kepada ekonomi tanpa tunai dalam masa terdekat, kajian ini menganalisis sama ada faktor termasuk persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, persepsi keselamatan, pengaruh sosial dan sokongan kerajaan dapat merangsang penggunaan dompet digital di Malaysia khususnya di kalangan penduduk di kawasan Lembah Klang semasa pandemik COVID-19. Dapatan kajian ini akan memberikan implikasi yang penting kepada ahli akademik, peniaga dan penggubal dasar untuk memahami kesan pandemik COVID-19 ke atas pengadoptasian dompet digital di kalangan pengguna. Dalam bahagian yang seterusnya, kajian literatur dibincangkan, diikuti dengan data dan metodologi, dapatan kajian serta kesimpulan.

## KAJIAN LITERATUR

Dalam satu kajian yang amat berpengaruh, Davis (1989) memperkenalkan Model Penerimaan Teknologi. Model Penerimaan Teknologi merupakan pengembangan berdasarkan kepada Teori Tindakan Beralasan yang telah disesuaikan dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi maklumat (Davis et al., 1989). Model tersebut telah digunakan secara meluas bagi meramalkan penggunaan teknologi maklumat di kalangan pengguna berdasarkan persepsi faedah penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Menurut Davis et al. (1989), persepsi faedah penggunaan merupakan tahap seseorang mempercayai bahawa prestasi pekerjaan dapat ditingkatkan dengan menggunakan sistem teknologi maklumat tersebut. Manakala, persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap sistem teknologi maklumat bahawa ia dapat digunakan dengan mudah dan bebas daripada masalah. Kedua-dua faktor tersebut ialah penting untuk mempengaruhi niat tingkah laku pengguna untuk menggunakan teknologi maklumat.

Berdasarkan kepada lanjutan daripada Model Penerimaan Teknologi, Karim et al. (2020) telah melaksanakan kajian mengenai faktor yang mempengaruhi pengadoptasian dompet digital sebagai kaedah pembayaran di kalangan orang dewasa muda di Malaysia. Dalam kajian ini, data sebanyak 289 responden yang merupakan pengguna dompet digital telah dianalisis pada tahun 2020. Melalui kajian ini, ia adalah jelas menunjukkan persepsi faedah penggunaan adalah antara faktor yang terpenting dalam mempengaruhi niat tingkah laku pengguna terhadap penggunaan dompet digital kerana dompet digital banyak mendatangkan faedah seperti memudahkan proses pembayaran. Konsisten dengan hasil kajian yang lepas, Yang et al. (2021) menyatakan bahawa pengadoptasian dompet digital akan meningkat jika dompet digital adalah mudah digunakan oleh pengguna di mana ia dapat melakukan pembayaran dengan cekap dan berkesan serta menjimat masa dan kos. Tan et al. (2020) mengkaji penerimaan dompet digital di kalangan 100 pelajar universiti di Malaysia. Dalam kajian ini, persepsi faedah penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan didapati merangsang minat pelajar bagi menggunakan dompet digital. Hasil kajian juga menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan adalah faktor yang lebih penting untuk mempengaruhi penggunaan dompet digital berbanding dengan persepsi faedah penggunaan.

Ming et al. (2020) juga mengkaji faktor yang mempengaruhi penggunaan dompet digital dengan berdasarkan Model Penerimaan Teknologi di Sarawak, Malaysia. Dalam kajian ini, soal selidik telah diagihkan dari tempoh Jun 2019 hingga Februari 2020 dan berjaya mengumpulkan maklum balas daripada 450 responden. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pengguna akan menggunakan dompet digital apabila mereka berpendapat dompet digital mendatangkan faedah kepada mereka. Malahan, persepsi faedah penggunaan memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi niat tingkah laku pengguna secara langsung terhadap penerimaan dompet digital semasa pandemik COVID-19 (Aji et al., 2020). Niat tingkah laku pengguna untuk menerima dompet digital juga boleh ditingkatkan dengan memberi lebih banyak

maklumat mengenai nilai dompet digital kepada pengguna (Yang et al., 2021). Dengan itu, persepsi faedah penggunaan adalah signifikan untuk mengukur pengadoptasian dompet digital di kalangan pengguna.

Persepsi keselamatan merujuk kepada pandangan pengguna terhadap perlindungan diri mereka dari isu berkaitan dengan keselamatan apabila melakukan transaksi dalam talian (Mohd Razif et al., 2020). Kajian mengenai persepsi keselamatan sebagai salah satu kriteria untuk menerima dompet digital di kalangan generasi muda telah dijalankan dengan berdasarkan data daripada sebanyak 231 responden yang berumur 18 tahun hingga 30 tahun yang dikumpulkan untuk dianalisis. Dapatan kajian menunjukkan persepsi faedah penggunaan dan persepsi risiko mempunyai hubungan signifikan yang positif terhadap penerimaan platform dompet digital di kalangan pengguna dewasa muda. Menariknya, tiada hubungan yang signifikan wujud antara persepsi keselamatan dan penggunaan dompet digital. Selain itu, Chan et al. (2020) menjalankan kajian terhadap 233 pengguna yang melakukan pembayaran dalam talian telah menunjukkan penggunaan dompet digital masih berada pada tahap awal di mana pengguna telefon pintar baru menggunakan dompet digital ekoran dari pengumuman insentif oleh pihak kerajaan. Dengan itu, pengguna mungkin belum mengetahui sepenuhnya kelebihan dan keselamatan dompet digital semasa digunakan oleh mereka berbanding dengan kaedah pembayaran yang lain. Dengan itu, faedah penggunaan dan persepsi keselamatan tidak memberi impak yang signifikan kepada pengadoptasian dompet digital. Di samping itu, kemudahan penggunaan didapati merangsang penggunaan dompet digital.

Ahmad et al. (2021) menganalisis data sejumlah 120 responden dari empat universiti di Malaysia mengenai kesan persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keselamatan pengguna terhadap transaksi pembayaran tanpa tunai. Kajian menyatakan persepsi faedah penggunaan dan kemudahan penggunaan mempunyai impak yang positif kepada penerimaan transaksi tanpa tunai. Tambahan pula, dapatan kajian adalah seiring dengan hasil kajian oleh Mohd Razif et al. (2020) dan Chan et al. (2020) di mana persepsi keselamatan dan penerimaan transaksi tanpa tunai tidak mempunyai hubungan yang signifikan. Maka, persepsi keselamatan tidak memainkan peranan yang penting dalam penggunaan transaksi tanpa tunai berbanding dengan persepsi faedah penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Zhang et al. (2019) juga menjalankan kajian mengenai peranan pengguna terhadap persepsi keselamatan dalam menggunakan pembayaran mudah alih secara berterusan bagi 252 responden. Dapatan kajian menunjukkan bahawa persepsi keselamatan dari segi kewangan dan maklumat peribadi mempunyai kesan yang kuat terhadap penggunaan pembayaran mudah alih secara berterusan. Chong et al. (2020) menyokong Zhang et al. (2019) bahawa hubungan yang signifikan wujud antara persepsi keselamatan dengan niat untuk menggunakan teknologi digital. Di negara India, Undale et al. (2020) juga menyatakan faktor keselamatan adalah kritikal dalam mempengaruhi penggunaan dompet digital.

Pengaruh sosial juga digunakan untuk menilai keinginan pengguna untuk menggunakan pembayaran tanpa tunai. Antara pihak berpengaruh yang berpotensi dalam penggunaan dompet digital adalah ahli keluarga, rakan, rakan sekerja dan jiran. Maka, pengaruh sosial menunjukkan kesan faktor persekitaran yang mendorong pengguna melakukan transaksi pembayaran secara dompet digital. Yang et al. (2021) telah menjalankan kajian terhadap 501 responden di Indonesia menunjukkan bahawa pengaruh sosial mempunyai kesan positif yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan dompet digital. Konsisten dengan kajian yang lepas, Chua et al. (2020) menganalisis maklumat daripada 350 responden dan telah mendapati bahawa pengaruh sosial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tingkah laku pengguna bagi menerima dompet digital di Malaysia.

Bauer (1960) mendefinisikan persepsi risiko sebagai tingkah laku pengguna membawa risiko disebabkan oleh tindakan pengguna yang menghasilkan ketidakpastian dan situasi tidak menyenangkan dalam penerimaan teknologi baru. Teoh et al. (2020) telah menjalankan kajian mengenai hubungan antara persepsi risiko dengan niat tingkah laku bagi menggunakan dompet digital dengan maklumat daripada 210 responden. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tiada hubungan yang signifikan antara persepsi risiko dengan niat tingkah laku bagi menggunakan dompet digital. Responden daripada kajian tersebut mungkin berpendapat bahawa risiko bukan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan dompet digital kerana kira-kira separuh daripada responden adalah Generasi Z yang cenderung untuk mencuba teknologi baru tanpa rasa takut dan bimbang. Generasi muda di Malaysia juga tidak terlalu risau akan risiko dengan teknologi baru dan bersedia menggunakan dompet digital untuk

menikmati kelebihan sedia ada termasuk memudahkan diri, cepat dan cekap semasa membeli barangan dan menggunakan bayaran tanpa tunai.

Menurut Aji et al. (2020), persepsi risiko memainkan peranan yang signifikan dalam mempengaruhi niat pengguna dalam pengadoptasian dompet digital. Sejumlah 466 responden berjaya dikumpulkan di mana 259 responden dari Indonesia dan 207 responden dari Malaysia. Semasa pandemik COVID-19, masyarakat menitikberatkan risiko mengenai COVID-19 kerana bimbang akan penyebaran virus melalui pembayaran secara wang fizikal. Dapatan kajian dari Hungary oleh Daragmeh (2021) juga menyatakan bahawa persepsi risiko mempunyai hubungan yang positif dengan tingkah laku pengguna untuk menggunakan dompet digital di kalangan 1120 responden yang merupakan Generasi X. Generasi X adalah antara golongan yang berisiko tinggi untuk dijangkiti COVID-19 disebabkan oleh umur generasi tersebut dan peranan mereka dalam keluarga dan masyarakat. Responden berpendapat bahawa tunai fizikal adalah suatu medium penyebaran virus semasa pandemik COVID-19. Oleh itu, Generasi X lebih mempertimbangkan untuk membuat pembayaran tanpa tunai untuk mengurangkan risiko dijangkiti oleh COVID-19.

Pengadoptasian pengguna terhadap sistem teknologi terkini dipengaruhi oleh sokongan pihak kerajaan. Dalam konteks dompet digital, sokongan kerajaan dapat dikategorikan sebagai rangkaian infrastruktur, pakej polisi, kelajuan akses dan jaminan keselamatan dalam transaksi digital. Semasa pandemik COVID-19, sokongan dari kerajaan telah meningkat kerana transaksi pembayaran dompet digital adalah berguna untuk memutuskan rantai COVID-19. Oleh itu, pengguna akan menggunakan dompet digital dengan lebih kerap apabila mereka memperoleh sokongan dari kerajaan (Aji et al., 2020). Tanpa insentif yang mencukupi dari kerajaan, ia amat sukar untuk mendorong pelanggan dan peniaga untuk menerima dompet digital dalam aktiviti perniagaan.

Aziz (2022) melaporkan bahawa kerajaan Malaysia telah mendorong penggunaan tanpa tunai dengan melaksanakan pelbagai program seperti e-Tunai, ePenjana, e-Belia dan e-Pemula yang memanfaatkan pengguna secara pemberian wang tunai melalui dompet digital termasuk Touch 'n Go, Grab dan Boost untuk menggalakkan pengadoptasian dompet digital di kalangan rakyat. Malahan, kerajaan telah memperkenalkan Pelan Tindakan Sektor Kewangan Malaysia 2022-2026 yang menggariskan keperluan strategik untuk memanfaatkan kepesatan pendigitalan dalam sektor kewangan. Dalam Pelan Tindakan tersebut, Bank Negara Malaysia memberikan mandat kepada agensi-agensi kerajaan di peringkat persekutuan dan negeri untuk bekerjasama memupuk anjakan tingkah laku rakyat ke arah menerima pembayaran tanpa tunai terutamanya dompet digital. Usaha-usaha daripada semua pihak juga disokong dengan strategi dan inisiatif dalam Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia yang bertujuan membangunkan persekitaran digital untuk rakyat, industri dan kerajaan. Malaysia juga semakin bergerak ke arah Fintech 4.0 yang diukur dengan kemunculan pengguna yang banyak dalam konteks platformisasi kewangan. Dengan peningkatan dalam penggunaan dompet digital, perdagangan elektronik dan perkhidmatan kewangan digital yang lain, syarikat Fintech, bank dan penyedia perkhidmatan pembayaran akan mendapat akses dan maklumat berkaitan dengan gelagat pembelian dan demografi pelanggan dan seterusnya mendorong rakyat mengutamakan pembayaran secara digital dalam normal baharu.

## METODOLOGI KAJIAN

Kaedah persampelan rawak telah digunakan untuk menjalankan kajian ini. Ini kerana kaedah persampelan rawak adalah sesuai untuk pengedaran soal selidik dan mudah untuk digunakan. Lokasi persampelan adalah Lembah Klang kerana Lembah Klang adalah enjin ekonomi negara yang merupakan salah satu penyumbang terbesar kepada pembangunan ekonomi negara serta mempunyai kuasa beli pengguna yang tinggi. Hal ini meningkatkan penggunaan dompet digital bagi penduduk di kawasan tersebut. Sebanyak 220 responden yang berumur 18 tahun dan ke atas telah menjawab borang soal selidik yang diedarkan kepada mereka. Di samping itu, kajian rintis juga dilaksanakan dengan menggunakan saiz sampel sebanyak 30 responden untuk memastikan kebolehlaksanaan kajian yang lebih besar.

Borang soal selidik adalah dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu Bahagian A, B dan C. Soalan dalam Bahagian A terdiri daripada soalan mengenai demografi responden. Manakala, soalan dalam Bahagian B adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna bagi menerima dompet digital iaitu persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keselamatan, pengaruh sosial, persepsi risiko dan juga sokongan kerajaan. Soalan dalam Bahagian C pula adalah mengenai niat tingkah laku terhadap penerimaan dompet digital. Di samping itu, Bahagian B dan C mengandungi antara tiga hingga enam soalan serta menggunakan skala Likert 5 poin termasuk sangat tidak setuju, tidak setuju, neutral, setuju dan sangat setuju.

Data yang dikumpul akan dianalisis dengan perisian Statistical Package for the Social Sciences. Dalam kajian ini, analisis data kuantitatif termasuk analisis statistik deskriptif untuk mengetahui taburan kekerapan demografi responden akan dilaksanakan. Di samping itu, ujian kebolehpercayaan Cronbach alpha juga dijalankan untuk mengukur konsistensi dalaman nilai koefisien bagi setiap faktor yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna untuk menerima dompet digital dalam soal selidik. Di samping itu, ujian korelasi Pearson juga dilakukan untuk mengukur kekuatan dan arah antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar. Seterusnya, regresi linear berganda dilakukan untuk menganalisis hubungan antara persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keselamatan, pengaruh sosial, persepsi risiko dan sokongan kerajaan dengan niat tingkah laku pengguna bagi menerima dompet digital sebagai kaedah penerimaan dan pembayaran tanpa tunai. Spesifikasi regresi ialah seperti berikut:

$$DWALLET = \beta_0 + \beta_1BENEF + \beta_2EASE + \beta_3SAFE + \beta_4SOCIAL + \beta_5RISK + \beta_6GOVT + \varepsilon \quad (1)$$

Di mana DWALLET ialah tingkah laku pengguna untuk menggunakan dompet digital, BENEF ialah persepsi faedah penggunaan, EASE ialah persepsi kemudahan penggunaan, SAFE ialah persepsi keselamatan, SOCIAL ialah pengaruh sosial, RISK ialah persepsi risiko, GOVT ialah sokongan kerajaan dan  $\varepsilon$  ialah ralat piawai.

## DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Jadual 1 menunjukkan statistik deskriptif bagi demografi responden untuk 220 responden yang dikumpul daripada borang soal selidik. Kebanyakan responden ialah perempuan iaitu sebanyak 144 orang (65.45%) manakala 76 orang (34.55%) adalah responden lelaki. Majoriti responden adalah berumur 18-24 tahun iaitu sebanyak 154 orang (70.0%), diikuti oleh responden berumur 25-29 tahun sebanyak 21 orang (9.55%) manakala baki 45 responden (20.45%) adalah berumur 30 dan ke atas. Bagi tahap pendidikan, majoriti responden berpendidikan Ijazah Sarjana Muda iaitu sebanyak 151 orang (68.64%), diikuti oleh STPM, Matrikulasi atau A-Level sebanyak 29 orang (13.18%), Ijazah Sarjana sebanyak 16 orang (7.27%), SPM sebanyak 12 orang (5.45%), Diploma sebanyak enam orang (2.73%), tiada pendidikan rasmi sebanyak empat orang (1.82%) serta terdapat 2 orang responden (0.91%) mempunyai Ijazah Kedoktoran.

**Jadual 1.** Statistik Deskriptif

<b>Demografi Responden</b>		<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus (%)</b>
Jantina	Lelaki	76	34.55
	Perempuan	144	65.45
Umur	18-24 tahun	154	70.00
	25-29 tahun	21	9.55
	30-39 tahun	19	8.64
	40-49 tahun	14	6.36
	50-59 tahun	7	3.18
	60 tahun dan ke atas	5	2.27
Tahap pendidikan	Tiada pendidikan rasmi	4	1.82
	SPM	12	5.45
	STPM/ Matrikulasi/ A-Level	29	13.18
	Diploma	6	2.73
	Ijazah Sarjana Muda	151	68.64
	Ijazah Sarjana	16	7.27
	Ijazah Kedoktoran	2	0.91
Pekerjaan	Pelajar	141	64.09
	Penganggur	4	1.82
	Bekerja sendiri	13	5.91
	Kakitangan kerajaan	12	5.45
	Pekerja sektor swasta	43	19.55
	Suri rumah/ Pesara	7	3.18
	Tiada pendapatan	118	53.64
Tahap pendapatan	RM2,000 dan ke bawah	36	16.36
	RM2,001 - RM3,000	16	7.27
	RM3,001 - RM4,000	21	9.55
	RM4,001 - RM5,000	18	8.18
	RM5,001 dan ke atas	11	5.00
	Tiada pendapatan	118	53.64
Pengalaman dalam penggunaan dompet digital	Ya	212	96.36
	Tidak	8	3.64
Jenama dompet digital yang kerap digunakan	GrabPay	105	49.53
	Touch 'n Go eWallet	197	92.92
	Boost	33	15.57
	WeChat Pay	5	2.36
	ShopeePay	155	73.11
	Lazada Wallet	72	33.96
	Lain-lain	27	12.74
	Tiada dompet digital	27	12.74
Tempoh penggunaan dompet digital	Bawah 1 tahun	23	10.85
	1-2 tahun	102	48.11
	2 tahun ke atas	87	41.04
	1-3 kali	92	43.40

Kekerapan purata penggunaan dompet digital dalam sebulan	4-7 kali	45	21.23
	8-10 kali	20	9.43
	11 kali dan ke atas	55	25.94
Amaun purata dalam setiap transaksi dompet digital	Bawah RM50	107	50.47
	RM50 - 99	75	35.38
	RM100 - 499	27	12.74
	RM500 - 999	2	0.94
	RM1000 dan ke atas	1	0.47

Selain itu, kebanyakan responden ialah pelajar sebanyak 141 orang (64.09%), seterusnya diikuti oleh pekerja sektor swasta iaitu 43 orang (19.55%), bekerja sendiri sebanyak 13 orang (5.91%), kakitangan kerajaan sebanyak 12 orang (5.45%), suri rumah dan pesara sebanyak tujuh orang (3.18%) manakala penganggur sebanyak empat orang (1.82%). Lebih separuh daripada responden tidak mempunyai pendapatan sebanyak 118 orang (53.64%), diikuti dengan RM2,000 dan ke bawah sebanyak 36 orang (16.36%), dari RM3,001 hingga RM4,000 sebanyak 21 orang (9.55%), dari RM4,001 hingga RM5,000 sebanyak 18 responden (8.18%), dari RM2,001 hingga RM3,000 sebanyak 16 orang (7.27%), serta RM5,001 dan ke atas sebanyak 11 orang (5.0%).

Berdasarkan kepada maklumat mengenai pengalaman dalam penggunaan dompet digital di kalangan responden, 212 orang (96.36%) adalah berpengalaman dalam menggunakan dompet dan lapan orang (3.64%) tidak mempunyai pengalaman dalam menggunakan dompet digital. Touch 'n Go eWallet adalah dompet digital paling kerap digunakan iaitu sebanyak 197 orang (92.92%) menggunakan dompet tersebut, diikuti oleh ShopeePay sebanyak 155 orang (73.11%), GrabPay sebanyak 105 orang (49.53%), Lazada Wallet sebanyak 72 orang (33.96%), Boost sebanyak 33 orang (15.57%), WeChat Pay sebanyak lima orang (2.36%) manakala 27 orang (12.74%) menggunakan jenama dompet digital yang lain. Selain itu, hampir separuh daripada responden iaitu sebanyak 102 orang (48.11%) yang berpengalaman dalam menggunakan dompet digital telah mengadaptasikan dompet digital selama 1 hingga 2 tahun, diikuti oleh 2 tahun ke atas sebanyak 87 orang (41.04%) serta bawah 1 tahun sebanyak 23 orang (10.85%).

Bagi kekerapan purata menggunakan dompet digital dalam sebulan, majoriti responden menggunakan 1 hingga 3 kali sebulan iaitu sebanyak 92 orang (43.40%), diikuti oleh 11 kali dan ke atas sebanyak 55 orang (25.94%), 4 hingga 7 kali sebanyak 45 orang (21.23%) serta 8 hingga 10 kali sebanyak 20 orang (9.43%). Secara puratanya, majoriti responden menjalankan setiap transaksi dompet digital di bawah RM50 iaitu sebanyak 107 responden (50.47%), diikuti oleh RM50 hingga RM99 sebanyak 75 orang (35.38%), RM100 hingga RM499 sebanyak 27 orang (12.74%), RM500 hingga RM999 sebanyak dua orang (0.94%) manakala RM1000 dan ke atas hanya seorang responden (0.47%). Di kalangan 8 responden yang tidak berpengalaman dalam menggunakan dompet digital, 6 orang mempertimbangkan pengadaptasian dompet digital pada masa depan manakala 2 orang tidak berniat untuk menggunakan dompet digital pada masa depan.

**Jadual 2.** Statistik Kebolehpercayaan

Pembolehubah	Cronbach Alpha	Bilangan Item
DWALLET	0.8539	3
BENEF	0.9031	5
EASE	0.9396	6
SAFE	0.8964	4
SOCIAL	0.8406	4
RISK	0.8436	3
GOVT	0.8624	3



**Nota:** DWALLET adalah tingkah laku pengadoptasian dompet digital; BENEFF adalah persepsi faedah penggunaan; EASE adalah persepsi kemudahan penggunaan; SAFE adalah persepsi keselamatan; SOCIAL adalah pengaruh sosial; RISK adalah persepsi risiko; dan GOVT adalah sokongan kerajaan.

Jadual 2 memaparkan dapatan kajian bagi ujian kebolehppercayaan untuk pembolehubah bersandar dan tidak bersandar berdasarkan kepada item dalam pembolehubah tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai nilai kebolehppercayaan yang tertinggi iaitu 0.9396, diikuti oleh persepsi faedah penggunaan (0.9031), persepsi keselamatan (0.8964), sokongan kerajaan (0.8624), pengaruh sosial (0.8406) serta persepsi risiko (0.8436). Oleh itu, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi faedah penggunaan merupakan pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai kebolehppercayaan yang cemerlang kerana mempunyai nilai Cronbach Alpha yang lebih tinggi daripada 0.9 manakala persepsi keselamatan, pengaruh sosial, persepsi risiko serta sokongan kerajaan mempunyai kebolehppercayaan yang baik kerana mempunyai nilai Cronbach Alpha yang lebih tinggi daripada 0.8. Di samping itu, pembolehubah bersandar yang dikaji iaitu niat tingkah laku pengadoptasian dompet digital juga menunjukkan nilai kebolehppercayaan yang baik kerana mempunyai nilai Cronbach Alpha yang lebih tinggi daripada 0.8 iaitu 0.8539.

Jadual 3 menunjukkan hasil ujian korelasi Pearson untuk niat tingkah laku menggunakan dompet digital, persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, persepsi keselamatan, pengaruh sosial serta sokongan kerajaan. Umumnya, hubungan di antara semua pembolehubah ialah signifikan pada tahap 1%. Persepsi faedah penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan mempunyai korelasi yang kuat dengan tingkah laku pengadoptasian dompet digital iaitu 0.6816 dan 0.6925 masing-masing. Persepsi keselamatan, pengaruh sosial, persepsi risiko dan sokongan kerajaan pula mempunyai korelasi yang sederhana dengan tingkah laku untuk menerima dompet digital iaitu 0.5325, 0.5635, 0.5838 serta 0.5720 masing-masing. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa multikolineariti antara pembolehubah tidak bersandar adalah tidak wujud.

**Jadual 3.** Koefisien Korelasi Pearson

	DWALLET	BENEFF	EASE	SAFE	SOCIAL	RISK	GOVT
DWALLET	1.0000						
BENEFF	0.6816	1.0000					
EASE	0.6925	0.7086	1.0000				
SAFE	0.5325	0.3774	0.5066	1.0000			
SOCIAL	0.5635	0.4203	0.4660	0.4789	1.0000		
RISK	0.5838	0.4769	0.5083	0.4800	0.5129	1.0000	
GOVT	0.5720	0.5536	0.5557	0.3689	0.4550	0.4731	1.0000

**Nota:** DWALLET adalah tingkah laku pengadoptasian dompet digital; BENEFF adalah persepsi faedah penggunaan; EASE adalah persepsi kemudahan penggunaan; SAFE adalah persepsi keselamatan; SOCIAL adalah pengaruh sosial; RISK adalah persepsi risiko; dan GOVT adalah sokongan kerajaan.

Jadual 4 memaparkan dapatan kajian bagi model regresi linear berganda yang mengkaji niat tingkah laku untuk menggunakan dompet digital di kalangan penduduk di Lembah Klang. Berdasarkan Jadual 4, nilai adjusted R-squared adalah 0.6382 menunjukkan bahawa kesemua enam pembolehubah tidak bersandar iaitu persepsi faedah penggunaan, persepsi keselamatan, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, persepsi risiko dan sokongan kerajaan dapat menjelaskan sebanyak 63.82% daripada variasi pembolehubah bersandar iaitu niat tingkah laku untuk menerima dompet digital. Selain itu, ujian faktor inflasi varian (VIF) telah mengesahkan bahawa tiada multikolineariti antara pembolehubah tidak bersandar dalam model regresi. Nilai faktor inflasi varian adalah dalam julat antara 1.5692 dan 2.4847.

**Jadual 4.** Koefisien Regresi Linear

	Koefisien	VIF
BENEF	0.3448 (4.6760)***	2.2154
EASE	0.2376 (3.4547)***	2.4847
SAFE	0.0894 (2.5670)**	1.5692
SOCIAL	0.1328 (3.0565)***	1.6155
RISK	0.1143 (2.6988)***	1.7041
GOVT	0.1112 (1.9724)**	1.7000
Konstan	-0.0870 (-0.3495)	
Adjusted R-squared	0.6382	
Saiz Sampel	220	

**Nota:** Pembolehubah bersandar adalah DWALLET iaitu tingkah laku pengadoptasian dompet digital. Pembolehubah tidak bersandar merupakan BENEF iaitu persepsi faedah penggunaan; EASE adalah persepsi kemudahan penggunaan; SAFE adalah persepsi keselamatan; SOCIAL adalah pengaruh sosial; RISK adalah persepsi risiko; dan GOVT adalah sokongan kerajaan. t-statistik adalah dalam parentesis. \*\*\*, \*\* dan \* adalah aras signifikan pada tahap 1, 5 dan 10% masing-masing.

Hasil daripada regresi linear berganda menunjukkan bahawa wujud hubungan positif dan signifikan antara persepsi faedah penggunaan dengan niat tingkah laku untuk menerima dompet digital pada tahap signifikan 1%. Persepsi faedah penggunaan juga mempunyai pengaruh yang paling kuat atas penerimaan dompet digital di kalangan 220 penduduk di Lembah Klang. Maka, pengguna akan menerima dompet digital apabila pengadoptasian dompet digital mendatangkan manfaat kepada pengguna dalam transaksi pembayaran, penerimaan dana serta memperlicinkan urusan harian mereka. Dapatan kajian yang diperoleh ini adalah konsisten dengan hasil kajian daripada Yang et al. (2021), Ming et al. (2020), Karim et al. (2020), Tan et al. (2020) dan juga Ahmad et al. (2021). Persepsi kemudahan penggunaan juga memberikan impak yang signifikan dan positif kepada penggunaan dompet digital pada tahap signifikan 1%. Dompet digital yang mudah digunakan akan meningkatkan pengadoptasian dompet digital. Dapatan ini menyokong hasil kajian yang lepas oleh Ahmad et al. (2021), Tan et al. (2020), Aji et al. (2020), antara lain. Malahan, persepsi keselamatan juga memainkan peranan yang signifikan dalam meningkatkan pengadoptasian dompet digital. Pengguna cenderung untuk terus menggunakan dompet digital yang selamat. Ini adalah konsisten dengan dapatan kajian daripada Undale et al. (2020), Mohd Razif et al. (2020) dan Chong et al. (2020).

Selain itu, terdapat hubungan positif dan signifikan di antara pengaruh sosial dengan niat tingkah laku untuk menerima dompet digital pada tahap signifikan 1%. Maka, pengaruh daripada ahli keluarga, rakan serta rakan sekerja berupaya mempengaruhi pengguna untuk menggunakan dompet digital. Dapatan kajian ini menyokong hasil kajian daripada Yang et al. (2021) dan Chua et al. (2020). Persepsi risiko juga amat penting bagi meningkatkan penggunaan dompet digital. Pengguna menggunakan dompet digital kerana risau dengan penyebaran virus jika melakukan transaksi pembayaran dengan wang fizikal semasa pandemik COVID-19 dan pengadoptasian dompet digital dapat mengurangkan risiko dijangkiti oleh COVID-19. Hasil kajian adalah setara dengan Daragmeh (2021), Teoh et al. (2020) dan Aji et al. (2020). Sokongan kerajaan terbukti memainkan peranan yang positif dan penting dalam pengadoptasian dompet digital di kalangan pengguna pada aras signifikan 5%. Maka, segala inisiatif, insentif dan polisi kerajaan mampu membantu negara Malaysia untuk merealisasikan matlamat masyarakat tanpa tunai pada masa depan. Hasil kajian ini adalah konsisten dengan kajian oleh Aji et al. (2020) dan Aziz (2022).

## PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Kajian ini bertujuan mengkaji persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, persepsi keselamatan, pengaruh sosial dan sokongan kerajaan bagi penduduk di Lembah Klang semasa pandemik COVID-19 dalam usaha bagi mempercepatkan penghijrahan Malaysia kepada ekonomi tanpa tunai pada masa depan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa persepsi faedah penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keselamatan, pengaruh sosial, persepsi risiko dan sokongan kerajaan terbukti memainkan peranan yang signifikan bagi memotivasikan pengguna untuk menggunakan dompet digital. Melalui dapatan kajian ini, ahli akademik, peniaga dan penggubal dasar dapat melaksanakan pelbagai strategi yang sesuai dan berkesan dengan memberi tumpuan kepada faktor-faktor pendorong iaitu dompet digital yang memberikan faedah kepada pengguna, mudah digunakan, mengurangkan risiko, meningkatkan keselamatan, mempunyai pengaruh sosial serta sokongan kerajaan yang mencukupi untuk menggalakkan penerimaan dompet digital di kalangan masyarakat.

## PENGHARGAAN

Pihak penyelidik merakamkan penghargaan kepada Universiti Kebangsaan Malaysia kerana membiayai kajian ini di bawah Geran Inovasi Pengajaran dan Pembelajaran (EP-2022-052).

## RUJUKAN

- Abdul Rashid, S.M.R. & Hassan, F. 2020. Amalan dan penglibatan peniaga kecil melalui perniagaan digital semasa pandemik COVID-19 di Malaysia. *Geografi*, 8(2), 1-20.
- Ahmad, K., Arifuzzaman, A., Al Mamun, A. & Md Khaled Bin Oalid, J. 2021. Impact of consumer's security, benefits and usefulness towards cashless transaction within Malaysian university student. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(2), 238-250.
- Aji, H.M., Berakon, I. & Md Husin, M. 2020. COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1-16.
- Ammituh, R. & Abdullah, B. 2020. Kesan pandemik Covid-19 terhadap sumber pendapatan isi rumah: Kajian kes Semporna Sabah. Diakses dari [http://oer.ums.edu.my/handle/oer\\_source\\_files/1293](http://oer.ums.edu.my/handle/oer_source_files/1293)
- Ather, A., Patel, B., Ruparel, N.B., Diogenes, A. & Hagreaves, K.M. 2020. Coronavirus disease 19 (COVID-19): Implications for clinical dental care. *Journal of Endodontics*, 46(5), 584-595.
- Aziz, M. 2022. MDEC tech trends: Pandemic-induced growth of digital payments propel Malaysia into next fintech wave. Diakses dari <https://mdec.my/news/mdec-tech-trends-pandemic-induced-growth-of-digital-payments-propel-malaysia-into-next-fintech-wave/>
- Bank Negara Malaysia. 2022. Promoting safe and efficient payment services. Diakses dari <https://www.bnm.gov.my/documents/20124/6458991/e-remittance.pdf>
- Bauer, R.A. 1960. Consumer behavior as risk taking. In: Hancock, R.S.(Ed.), *Dynamic marketing for a changing world*. Proceedings of the 43rd Conference of the American Marketing Association, Chicago: 389-398.
- Chan, K.L., Leong, C.M. & Bibiana Lim, C.Y. 2020. Sharing economy through e-wallet: Understanding the determinants of user intention in Malaysia. *Journal of Marketing Advances and Practices*, 2(2), 1-18.
- Chong, T.P., Choo, W.K.S., Yip, Y.S., Chan, P.Y., Julian Teh, H.L. & Ng, S.S. 2019. An adoption of fintech service in Malaysia. *South East Asia Journal of Contemporary Business*, 18(5), 134-147.
- Chua, C.J., Lim, C.S. & Khin, A.A. 2020. Consumers' behavioural intention to accept of the mobile wallet in Malaysia. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(1), 1-13.
- Daragmeh, A., Lentner, C. & Sagi, J. 2021. FinTech payments in the era of COVID-19: Factors influencing behavioral intentions of "Generation X" in Hungary to use mobile payment. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 32, 1-12.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R. 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Davis, F.D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

- Hurst, S. 2020. WHO encourages using contactless payments to avoid spread of the coronavirus. Diakses dari <https://www.crowdfundinsider.com/2020/03/158319-who-encourages-using-contactless-payments-to-avoid-spread-of-the-coronavirus/>
- Karim, M.W., Haque, A., Ulfy, M.A., Hossain, M.A. & Anis, M.Z. 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.
- 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), 244-256.
- Lee, S. 2022. Best e-Wallet guide in Malaysia 2021. Diakses dari <https://ewhallet.com/blog/post/top-ewallets-in-malaysia>
- Mohd Razif, N.N., Misiran, M., Sapiri, H. & Md Yusof, Z. 2020. Perceived risk for acceptance of E-wallet platform in Malaysia among youth: Sem approach. *Management Research Journal*, 9, 1-24.
- Ray, A. 2021. What are the different types of e-commerce payment systems? Diakses dari <https://sell.amazon.in/seller-blog/different-types-of-e-commerce-payment-systems>
- Shari, M.G., Tawang, M.Y. & Othman, M.E. 2020. Keselamatan data peribadi semasa pembelian atas talian ketika pandemik COVID-19. *Prosiding International Conference on Education Research*, 1, 1-8.
- Statista. 2021. Major e-payment services used among respondents in Malaysia in 2020. Diakses dari <https://www.statista.com/statistics/1106239/malaysia-leading-e-payment-services/>
- Tan, O.K., Abdul Aziz, F., Ong, C.H., Goh, C.F., Lim, K.Y., Saadon, M.S.I. & Choi, S.L. 2020. E-wallet acceptance among undergraduates in Malaysia. *TEST Engineering and Management*, 83, 12990-12998.
- Tee, L.-T. & Kew, S.-R. 2022. COVID-19 cases, deaths, vaccinations and Malaysian Islamic stock market returns. *Journal of International Business, Economics and Entrepreneurship*, 7(1), 12-18.
- Teoh, T.T., Hoo, M.C.Y. & Lee, T.H. 2020. E-wallet adoption: A case in Malaysia. *International Journal of Research In Commerce and Management Studies*, 2(2), 216-233.
- Undale, S., Kulkarni, A. & Patil, H. 2020. Perceived ewallet security: Impact of COVID-19 pandemic. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*, 18(1), 89-104.
- World Health Organization. 2022. WHO coronavirus (COVID-19) dashboard. Diakses dari <https://covid19.who.int/>
- Yang, M., Mamun, A.A., Mohiuddin, M., Nawari, N.C. & Zainol, N.R. 2021. Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability*, 13(2), 1-18.
- Zhang, J., Luximon, Y. & Song, Y. 2019. The role of consumers' perceived security, perceived control, interface design features and conscientiousness in continuous use of mobile payment services. *Sustainability*, 11(23), 1-16.