

ANALISIS EFEKTIVITAS *E-WALLET* DALAM MENINGKATKAN KECEPATAN PELAYANAN USAHA MIKRO: STUDI KASUS DI CIWARUGA, BANDUNG

¹Aliqila Nurhudaini, ²Melani Nurindah

^{1,2}Politeknik Negeri Bandung, Indonesia

¹aliqila.nurhudaini.abs23@polban.ac.id ²melani.nurindah.abs23@polban.ac.id

ABSTRACT

In the digital era, e-wallet technology plays a crucial role in enhancing the operational efficiency of micro-enterprises, particularly in speeding up service delivery—a key factor in attracting and retaining customers. E-wallets, as digital payment tools, facilitate quick transactions that reduce wait times and improve customer satisfaction. This study aims to analyze the impact of e-wallet usage on service speed in micro-enterprises in Ciwaruga, Bandung, through a quantitative survey method involving 120 respondents. Data was collected using a Likert-scale questionnaire to measure ease of use, security, convenience, transaction speed, and acceptance of e-wallets in service delivery. The results show that e-wallets significantly improve service speed, with ease of use and transaction speed positively correlating with customer satisfaction. These findings support the idea that adopting e-wallets can be a key factor in strengthening the competitive edge of micro-enterprises in an increasingly competitive market, while also enhancing operational efficiency and supporting micro-enterprise growth in the digital age.

Keywords: *e-wallet, service speed, micro-enterprises, digital technology, customer satisfaction*

ABSTRAK

Dalam era digital, teknologi *e-wallet* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional usaha mikro (informal), khususnya dalam kecepatan pelayanan yang menjadi kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. *E-wallet*, sebagai alat pembayaran digital, memfasilitasi transaksi cepat yang mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan *e-wallet* terhadap kecepatan pelayanan usaha mikro di Ciwaruga, Bandung, melalui metode survei kuantitatif yang melibatkan 120 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert untuk mengukur kemudahan, keamanan, kenyamanan, kecepatan transaksi, dan penerimaan *e-wallet* dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-wallet* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kecepatan pelayanan, dengan kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi yang memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mendukung bahwa adopsi *e-wallet* dapat menjadi faktor kunci dalam memperkuat daya saing usaha mikro di pasar yang semakin kompetitif, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung pertumbuhan usaha mikro di era digital.

Kata Kunci: *e-wallet, kecepatan pelayanan, usaha mikro, teknologi digital, kepuasan pelanggan*

PENDAHULUAN

Teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk transaksi keuangan. Salah satu inovasi penting adalah *e-wallet* atau dompet digital, yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Dalam konteks usaha mikro, *e-wallet* berpotensi besar menjadi solusi atas tantangan pelayanan yang lambat dan kurang efisien. Usaha mikro, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, merupakan usaha produktif dengan kriteria aset dan omzet tertentu. Meski sering dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan regulasi yang kurang formal, usaha mikro tetap memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, terutama melalui penciptaan lapangan kerja dan kontribusi terhadap produk domestik bruto. Namun, di tengah persaingan era digital, usaha mikro harus beradaptasi untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan guna menjaga daya saing.

E-wallet muncul sebagai teknologi strategis yang dapat membantu usaha mikro dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat pelayanan. Menurut (Kee, 2022), *e-wallet* mendukung transformasi digital dengan fitur seperti program loyalitas, keamanan transaksi, dan analisis data yang mempermudah pengusaha memahami perilaku pelanggan. Sejalan dengan itu, (et al., 2023) menekankan pentingnya kecepatan dan kemudahan pelayanan dalam membangun kepuasan pelanggan. Meski begitu, seperti yang diungkapkan (Anne, 2024), adopsi *e-wallet* masih menghadapi tantangan terkait privasi dan keamanan data, yang dapat menghambat tingkat kepercayaan pengguna. Kecepatan pelayanan yang baik, didukung oleh strategi seperti penawaran harga kompetitif dan diskon menarik, dapat menjadi cara efektif untuk menarik perhatian konsumen dan mendorong pembelian ulang (Dewi, 2023).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami bagaimana *e-wallet* dapat membantu usaha mikro meningkatkan kecepatan pelayanan di tengah ekspektasi konsumen yang terus berkembang. Usaha mikro perlu mengatasi kendala seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses teknologi, dan kekhawatiran terkait keamanan data untuk dapat memanfaatkan potensi teknologi ini secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari pemerintah, penyedia teknologi, dan lembaga terkait dalam memberikan pelatihan dan pendampingan teknis bagi pengusaha mikro.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan *e-wallet* dalam mempercepat pelayanan di usaha mikro. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis bagaimana teknologi ini dapat meningkatkan kecepatan pelayanan tanpa mengorbankan aspek kepercayaan dan keamanan pengguna. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, diharapkan usaha mikro dapat lebih siap mengintegrasikan *e-wallet*, mengatasi tantangan, dan memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan daya saing, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta mendorong kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan strategis bagi pengusaha mikro dalam mengadopsi *e-wallet*, sekaligus mendorong transformasi digital yang lebih inklusif dan relevan di sektor UMKM. Hal ini penting untuk memastikan bahwa usaha mikro dapat tetap kompetitif di era digital dan terus memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional

LANDASAN TEORI

a. *E-Wallet*

Teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam transaksi keuangan, dengan *e-wallet* atau dompet digital menjadi inovasi utama. *E-wallet*, menurut

Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016, adalah layanan elektronik yang menyimpan data instrumen pembayaran seperti kartu kredit atau uang elektronik, serta memungkinkan transaksi digital. Ahli lain seperti (Putra et al., 2024) mengungkapkan bahwa *e-wallet* memfasilitasi transaksi online yang aman dan praktis, sementara (Ramli & Hamzah, 2021) menyatakan bahwa *e-wallet* meningkatkan efisiensi transaksi keuangan. Dengan teknologi digital, *e-wallet* menawarkan solusi non-tunai yang cepat, aman, dan efisien.

Adopsi *e-wallet* dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kemudahan penggunaan (*usability*). (Shrestha, 2021) menekankan bahwa antarmuka intuitif memungkinkan pengguna untuk bertransaksi tanpa kendala teknis. Keamanan juga menjadi prioritas, seperti yang dijelaskan oleh (Valencia & Layman, 2021), karena rasa aman terhadap data dan dana sangat memengaruhi keputusan pengguna. Selain itu, kenyamanan dalam bertransaksi, seperti pembayaran cepat dan akses mudah, menjadi faktor penting, sebagaimana disoroti oleh (Azeem et al., 2023). Kecepatan transaksi, yang menjadi keunggulan utama *e-wallet*, juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kepuasan pengguna, seperti yang ditemukan oleh Prasetyo dan Nugroho (2021).

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia semakin didorong oleh meluasnya akses terhadap ponsel pintar dan internet, yang memudahkan masyarakat beradaptasi dengan transaksi digital (Kee, 2022). Namun, meskipun *e-wallet* memberikan banyak manfaat, tantangan terkait keamanan dan kepercayaan terhadap teknologi tetap ada, sebagaimana diidentifikasi oleh (et al., 2023). Kesuksesan *e-wallet* dalam mendukung transaksi digital bergantung pada faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, kenyamanan, dan kecepatan transaksi. Dengan memenuhi indikator-indikator ini, *e-wallet* tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penggunanya, yang mendorong adopsi yang lebih luas di masyarakat.

b. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan memainkan peran krusial dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. (Anne, 2024) menegaskan bahwa kecepatan pelayanan mencakup waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, yang berhubungan langsung dengan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kecepatan ini memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan, dengan pelayanan yang cepat cenderung meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan (Putra et al., 2024). (Ramli & Hamzah, 2021) juga menekankan bahwa kecepatan pelayanan adalah salah satu komponen utama yang memengaruhi kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, yang dapat mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Sebaliknya, keterlambatan dalam pelayanan dapat menurunkan kepuasan dan bahkan mendorong pelanggan untuk beralih ke kompetitor. Oleh karena itu, menjaga kecepatan pelayanan yang optimal sangat penting untuk mempertahankan dan mengembangkan basis pelanggan, serta memastikan kesuksesan yang berkelanjutan bagi perusahaan. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Kualitas pelayanan turut mendukung tercapainya kecepatan pelayanan yang baik, menurut (Riady et al., n.d.) kualitas pelayanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam konteks penggunaan *e-wallet*, aspek kecepatan pelayanan juga sangat relevan. Salah satu indikator yang berhubungan dengan kecepatan ini adalah waktu proses transaksi, yang semakin cepat dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut (Shrestha, 2021), semakin cepat waktu proses transaksi, semakin tinggi tingkat

kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Selain itu, waktu tunggu pelanggan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif, sebagaimana dijelaskan oleh (Valencia & Layman, 2021), yang menunjukkan bahwa waktu tunggu yang singkat dapat mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan layanan. Efisiensi proses yang dihasilkan oleh penggunaan *e-wallet* juga berperan besar dalam meningkatkan kecepatan pelayanan, mengoptimalkan pengalaman pengguna, dan memperkuat posisi penyedia layanan di pasar yang kompetitif.

Dengan demikian, indikator-indikator yang mendasari penggunaan *e-wallet*, seperti waktu proses transaksi dan efisiensi, saling berkaitan dengan indikator kecepatan pelayanan. Peningkatan kecepatan dalam proses transaksi melalui *e-wallet* tidak hanya menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna tetapi juga memperkuat daya saing usaha mikro yang mengadopsinya. Kecepatan pelayanan yang optimal melalui teknologi ini berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mendorong loyalitas dan keberhasilan jangka panjang bagi penyedia layanan.

c. Usaha Mikro

Usaha mikro memiliki peran yang sangat signifikan dalam perekonomian, terutama di Indonesia, di mana mereka berkontribusi besar terhadap penciptaan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Usaha mikro mencakup berbagai kegiatan produktif yang biasanya dijalankan oleh individu atau badan usaha perorangan, dengan modal dan omset yang relatif kecil dibandingkan dengan usaha kecil, menengah, atau besar. Keberadaan usaha mikro sangat mendukung sektor ekonomi rakyat karena mereka dapat memperkuat daya saing ekonomi lokal dan mengurangi ketergantungan terhadap sektor formal atau besar.

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008, usaha mikro didefinisikan sebagai usaha produktif yang memiliki kekayaan bersih tidak lebih dari Rp 50 juta, tanpa menghitung nilai tanah dan bangunan yang digunakan dalam kegiatan usaha tersebut. Selain itu, usaha mikro juga memiliki batasan omset tahunan yang tidak lebih dari Rp 300 juta. Kriteria ini memberikan panduan yang jelas untuk membedakan usaha mikro dengan usaha skala lainnya, seperti usaha kecil, menengah, dan besar, yang memiliki modal dan omset yang lebih tinggi. Definisi ini sangat penting karena memberikan dasar hukum untuk pemberian bantuan, pelatihan, atau kebijakan yang mendukung pengembangan usaha mikro di Indonesia.

Dalam konteks ini, usaha mikro tidak hanya sekadar bisnis kecil, tetapi juga merupakan pilar penting dalam perekonomian nasional. Mereka memainkan peran kunci dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mempercepat pertumbuhan ekonomi di daerah-daerah yang lebih terpencil. Dengan batasan yang jelas pada modal dan omset, usaha mikro bisa mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah dalam hal pendampingan, pembiayaan, serta akses pasar yang lebih luas, sehingga memberikan kesempatan yang lebih besar bagi pengusaha mikro untuk berkembang dan berkontribusi pada perekonomian secara keseluruhan.

d. Pengaruh Penggunaan *E-Wallet* Peningkatan Terhadap Kecepatan Pelayanan di Usaha Mikro

Penggunaan *e-wallet* memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kecepatan pelayanan usaha mikro, dengan memungkinkan transaksi diselesaikan secara instan tanpa memerlukan uang tunai. Penelitian yang dilakukan oleh (Azeem et al., 2023) menunjukkan bahwa *e-wallet* dapat meningkatkan efisiensi operasional usaha kecil dengan mengurangi waktu tunggu dan mempercepat pemrosesan transaksi. Hal ini berdampak positif pada pengalaman pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan ketekunan mereka. Dengan kecepatan layanan yang lebih

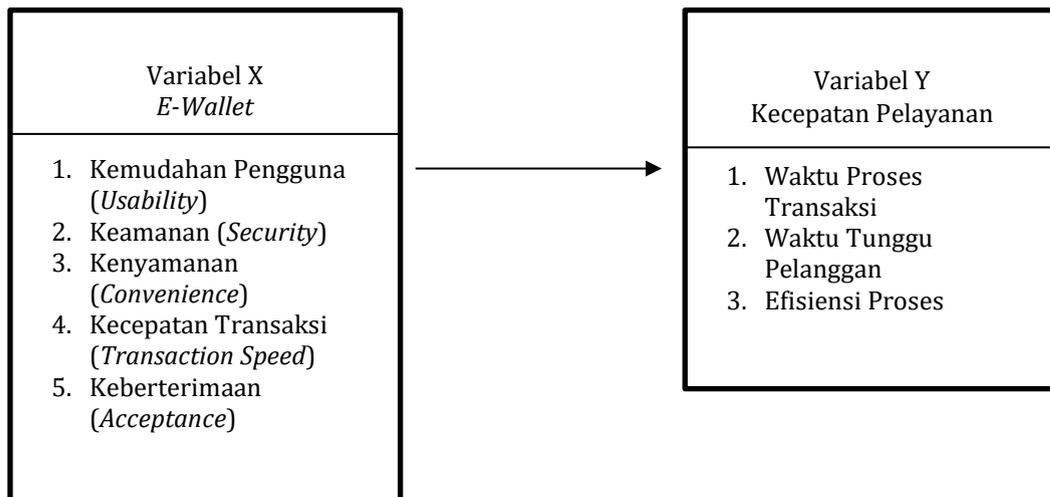
baik, usaha mikro dapat melayani lebih banyak pelanggan, yang berpotensi meningkatkan produktivitas dan pendapatan. Perubahan ini menegaskan bagaimana teknologi digital, terutama *e-wallet*, telah mentransformasi transaksi keuangan, mengurangi ketergantungan pada uang fisik, dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan.

Selain meningkatkan efisiensi transaksi, *e-wallet* juga berperan penting dalam memperkuat kepercayaan pengguna berkat fitur keamanan yang terus berkembang dan kemudahan penggunaannya. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh *e-wallet* berkontribusi pada kepuasan pelanggan, yang merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas dan reputasi usaha mikro. Dalam dunia bisnis yang semakin digital, kecepatan layanan menjadi kunci untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan. Usaha mikro, yang merupakan tulang punggung perekonomian nasional, diuntungkan dengan adopsi teknologi ini karena dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat posisi mereka di pasar digital.

Penelitian oleh (Kee, 2022) mengungkapkan bahwa *e-wallet* tidak hanya memfasilitasi dan mempercepat transaksi, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional usaha mikro secara signifikan. Teknologi ini turut berperan dalam meningkatkan keamanan transaksi dan mendukung pertumbuhan ekonomi UMKM. *E-wallet*, dengan kombinasi kemudahan penggunaan, kecepatan, dan keamanan, menjadi faktor kunci dalam keberhasilan usaha mikro di era digital. Melalui pemanfaatan *e-wallet*, usaha mikro dapat mengoptimalkan operasional dan memperkuat daya saing mereka, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan ekonomi dan transisi menuju ekonomi digital.

e. Kerangka Pemikiran

Gambar berikut menunjukkan bagaimana penelitian ini akan mengaitkan indikator-indikator ini untuk menilai dampak *e-wallet* terhadap kecepatan pelayanan



METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di wilayah Bandung Raya antara September hingga November 2024 dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei untuk mengukur hubungan antara penggunaan *e-wallet* dan kecepatan pelayanan pada usaha mikro. Sampel penelitian terdiri dari 120 responden yang dipilih secara *purposive* dan *stratified*, dengan kriteria pemilik atau karyawan usaha mikro yang telah menggunakan *e-wallet* minimal enam bulan, dan dikelompokkan berdasarkan jenis usaha (retail, makanan, atau

jasa). Metode ini memungkinkan pengumpulan data terstruktur yang dapat dianalisis secara statistik untuk menemukan pola dan korelasi antar variabel, dengan tujuan memperoleh gambaran representatif tentang dampak penggunaan *e-wallet* pada kecepatan pelayanan di wilayah tersebut.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan. Kuesioner tersebut mencakup 5 indikator untuk variabel X (*E-wallet*) dan 3 indikator untuk variabel Y (Kecepatan Pelayanan). Untuk memastikan bahwa pelaku usaha mikro memahami pertanyaan, metode pengumpulan data primer melibatkan pembacaan kuesioner kepada mereka. Dalam kuesioner, setiap pertanyaan diberi skala Likert dari 1 hingga 5; skala 1 menunjukkan "tidak setuju", sedangkan skala 5 menunjukkan "sangat setuju". Dua kategori pengujian instrumen digunakan untuk memastikan kualitas kuesioner:

1. Uji Validitas: Untuk memastikan bahwa kuesioner benar-benar mengukur variabel yang diteliti.
2. Uji Reliabilitas: Untuk memastikan konsistensi instrumen dalam memberikan hasil yang stabil ketika digunakan kembali dalam kondisi yang serupa.

Instrumen yang valid dan reliabel ini diharapkan mampu memberikan data yang akurat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
<i>E-wallet</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>) (et al., 2023) - Keamanan (<i>Security</i>) (Anne, 2024) - Kenyamanan (<i>Convenience</i>) (Putra et al., 2024) - Kecepatan Transaksi (<i>Transaction Speed</i>) (Ramli & Hamzah, 2021) - Keberterimaan (<i>Acceptance</i>) (Shrestha, 2021) 	Poin keseluruhan dari pertanyaan adalah untuk menilai sejauh mana penggunaan <i>e-wallet</i> mempengaruhi efektivitas transaksi melalui aspek kemudahan penggunaan, keamanan, kenyamanan, kecepatan transaksi, dan keberterimaan, serta dampaknya terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan.
Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu Proses Transaksi (Valencia & Layman, 2021) - Waktu Tunggu Pelanggan (Azeem et al., 2023) - Efisiensi Proses 	Poin keseluruhan dari pertanyaan adalah untuk menilai bagaimana penggunaan <i>e-wallet</i> mempengaruhi kecepatan pelayanan melalui waktu proses transaksi, waktu tunggu pelanggan, dan efisiensi proses, serta dampaknya terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Sumber: Studi Literatur 2024

Data akan diolah menggunakan alat bantu Excel, SPSS, dan AMOS dengan metode analisis yang terdiri dari deskriptif dan regresi berganda. Pertama, analisis deskriptif akan

digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik data dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) dan statistik dasar lainnya untuk setiap variabel yang diteliti. Selanjutnya, analisis regresi berganda akan digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Kesimpulan akan ditarik berdasarkan temuan dari kedua analisis tersebut.

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 120 orang, yang terdiri dari 41 responden laki-laki (34,2%) dan 79 responden perempuan (65,8%). Dari segi usia, mayoritas responden berusia 20-30 tahun sebanyak 51 orang (42,5%), diikuti oleh 38 orang berusia 30 tahun (31,7%), 22 orang berusia 30-40 tahun (18,3%), dan 9 orang berusia lebih dari 40 tahun (7,5%). Terkait dengan lama menjalankan usaha, sebagian besar responden (55 orang atau 45,8%) sudah menjalankan usaha selama 1-3 tahun, 30 orang (28,4%) telah menjalankan usaha kurang dari 1 tahun, 22 orang (18,3%) menjalankan usaha selama 4-6 tahun, dan 9 orang (7,5%) menjalankan usaha lebih dari 6 tahun. Dalam hal penggunaan *e-wallet*, 118 orang (98,33%) responden menggunakannya dalam usaha mereka, sementara 2 orang (1,67%) tidak menggunakan *e-wallet*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memastikan bahwa kuesioner dapat mengukur variabel-variabel yang diinginkan secara akurat, kami mengujinya terlebih dahulu dengan 20 responden sebelum mendistribusikannya kepada responden yang sebenarnya. Sebuah instrumen dianggap sah jika korelasi totalnya lebih dari 0,3, seperti yang dinyatakan oleh (Chaniago et al., 2023). Dua pernyataan, khususnya pada item pernyataan X4 dan X6, memiliki korelasi total kurang dari 0,3, sesuai dengan hasil pengujian. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua pernyataan tersebut tidak valid dan harus dihilangkan dari kuesioner. Setelah itu, kami menggunakan dua metode untuk menemukan responden: pertama, kami membacakan kuesioner kepada mereka secara pribadi; kedua, kami menyebarkan kuesioner secara online melalui media sosial *WhatsApp* untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	No Items
<i>E-wallet</i> (X)	0,743	10
Kecepatan Pelayanan (Y)	0,843	6

Sumber Data: Diolah di Aplikasi SPSS

Sebelum data diolah, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan data tersebut layak digunakan. Chaniago dkk. (2023) menyatakan bahwa data dari responden dianggap layak untuk diteliti jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 sampai 0,7. Variabel *E-Wallet* dan Kecepatan Layanan dalam penelitian ini memiliki hasil uji reliabilitas masing-masing sebesar 0,743 dan 0,843. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dikumpulkan dari responden adalah valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Deskriptif

Berdasarkan panduan dari (Valencia & Layman, 2021), Statistik Deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang data penelitian melalui berbagai metode

penyajian, seperti tabel, grafik, distribusi frekuensi, dan pengukuran statistik seperti mean, median, modus, dan variasi lainnya. Salah satu indikator yang digunakan adalah standar deviasi, dengan batas maksimal deviasi yang dianjurkan adalah 20%. Jika deviasi melebihi batas tersebut, menunjukkan keberagaman jawaban responden, sementara deviasi di bawah 20% mengindikasikan jawaban yang lebih seragam. Penelitian ini awalnya fokus pada dua variabel, yaitu *E-Wallet* dan Kecepatan Pelayanan, namun variabel baru muncul dan turut dianalisis.

Penilaian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan skala Likert 1-5, dengan angka 1 berarti sangat tidak setuju dan angka 5 berarti sangat setuju. Nilai rata-rata yang diperoleh kemudian diklasifikasikan dalam rentang kelas tertentu untuk interpretasi hasil. Berdasarkan Tabel 9, penilaian rata-rata dikategorikan sebagai berikut: 1,00–1,80 berarti tidak baik, 1,81–2,60 berarti kurang baik, 2,61–3,40 berarti cukup, 3,41–4,20 berarti baik, dan 4,21–5,00 berarti sangat baik. Untuk memperoleh gambaran lebih mendalam, analisis deskriptif dilakukan menggunakan SPSS, dengan hasil yang mencakup jumlah responden, rentang, nilai minimum dan maksimum, rata-rata (*mean*), standar deviasi, *skewness*, dan *kurtosis* dari data yang dianalisis.

Tabel 3. Hasil *Descriptive Statistics*

Variabel	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
Kemudahan Penggunaan <i>E-Wallet</i> (X1)	120	2	3	5	3,7083	0,50868	-0,330	-0,637
Kecepatan Transaksi <i>E-Wallet</i> (X2)	120	3	2	5	4,0917	0,66099	-0,278	-0,030
Kecepatan Pelayanan (Y)	120	2	3	5	3,9833	0,60784	0,008	-0,232

Sumber Data: Diolah di Aplikasi SPSS

Berdasarkan tabel *Descriptive Statistics*, pada variabel Kemudahan Penggunaan *E-Wallet* (X1), terdapat 120 responden dengan rentang nilai 2, nilai minimum 3, dan maksimum 5. Rata-rata sebesar 3,7083 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan *E-Wallet* tergolong baik. Standar deviasi sebesar 0,50868 mencerminkan variasi jawaban yang kecil, menunjukkan konsistensi di antara responden. Nilai *skewness* sebesar -0,330 menunjukkan distribusi data sedikit miring ke kiri, namun tidak signifikan, sedangkan nilai *kurtosis* -0,637 menunjukkan distribusi data yang lebih datar dibandingkan distribusi normal.

Pada variabel Kecepatan Transaksi *E-Wallet* (X2), terdapat 120 responden dengan rentang nilai 3, nilai minimum 2, dan maksimum 5. Rata-rata sebesar 4,0917 menunjukkan persepsi yang sangat baik terhadap kecepatan transaksi *E-Wallet*. Standar deviasi sebesar 0,66099 mencerminkan variasi yang sedikit lebih besar dibandingkan variabel lainnya,

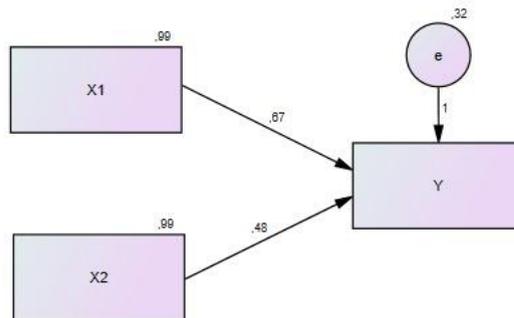
namun tetap konsisten. Nilai *skewness* sebesar -0,278 menunjukkan distribusi data sedikit miring ke kiri, sedangkan nilai *kurtosis* -0,030 menunjukkan distribusi yang hampir mendekati distribusi normal.

Pada variabel Kecepatan Pelayanan (Y), sebanyak 120 responden memberikan jawaban dengan rentang nilai 2, nilai minimum 3, dan maksimum 5. Rata-rata sebesar 3,9833 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kecepatan pelayanan. Standar deviasi sebesar 0,60784 menunjukkan variasi jawaban yang sedikit lebih besar dibandingkan Kemudahan Penggunaan *E-Wallet*, namun tetap dalam batas wajar. Nilai *skewness* sebesar 0,008 menunjukkan distribusi data yang hampir simetris, dan nilai *kurtosis* -0,232 mengindikasikan distribusi data yang sedikit lebih datar dibandingkan distribusi normal.

Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap Kemudahan Penggunaan *E-Wallet* (X1), Kecepatan Transaksi *E-Wallet* (X2), dan Kecepatan Pelayanan (Y) sangat positif, dengan rata-rata mendekati nilai maksimum dan variasi jawaban yang kecil, menandakan konsistensi yang baik di antara responden.

Analisis Regresi

Menurut (Ramli & Hamzah, 2021), dalam analisis kausalitas atau uji regresi, pendekatan ini digunakan untuk memeriksa dan menguji hubungan satu arah antara variabel, dengan membedakan variabel independen sebagai faktor yang memengaruhi variabel dependen. Analisis regresi membantu mengidentifikasi dan mengukur kekuatan hubungan tersebut secara spesifik, sesuai dengan teori kausalitas. Berdasarkan pemahaman ini, model penelitian dapat dirancang dengan menggunakan variabel independen yang relevan dengan topik penelitian, seperti faktor-faktor yang memengaruhi variabel dependen utama. Model ini juga dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram, di mana variabel independen digambarkan dengan panah yang mengarah ke variabel dependen, menekankan asumsi hubungan satu arah dan peran prediktif variabel independen.



Gambar 5. Permodelan Analisis Regresi Berganda Menggunakan AMOS

Model yang digunakan dalam ilustrasi ini adalah model regresi berganda, di mana beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Tujuan model ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel tanpa bergantung pada hipotesis tertentu. Model ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana variabel independen berfungsi sebagai prediktor variabel dependen dan untuk memeriksa kekuatan dan kelemahan hubungan mereka. Dalam ilustrasi ini, variabel independen terdiri dari Kemudahan Penggunaan *E-Wallet* (X1) dan Kecepatan Transaksi *E-Wallet* (X2), yang masing-masing memiliki koefisien 0,67 dan 0,48 terhadap variabel dependen Kecepatan Pelayanan (Y).

Variabel residual (kesalahan), yang ditentukan oleh e , memiliki nilai sebesar 0,32. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Kemudahan Penggunaan *E-Wallet* (X1) dan Kecepatan Transaksi *E-Wallet* (X2) mempengaruhi Kecepatan Pelayanan (Y) baik secara individu maupun kolektif, membantu peneliti dalam memeriksa efek dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Uji Kelayakan Model

No	Kriteria	Cut Of Value	Model Result
1	Cr	$\leq 2,58$	0,199 (X2); -0.652 (X1); -1.061 (Y)
2	CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,000
3	GFI	$\geq 0,90$	1,000
4	RMSEA	$\leq 0,08$	0,000
5	AGFI	$\geq 0,90$	1,000
6	TLI	$\geq 0,90$	1,023
7	CFI	$\geq 0,90$	1,000

Sumber Data: Diolah di Aplikasi AMOS

Menurut (Anne, 2024), dalam analisis regresi dan *Structural Equation Modeling* (SEM), pengujian kelayakan model dilakukan menggunakan beberapa kriteria fit untuk memastikan bahwa model sesuai dengan data. Statistik *Chi-Square* (χ^2) diharapkan bernilai kecil dan tidak signifikan ($p\text{-value} \geq 0,05$), yang menunjukkan bahwa model tidak berbeda secara signifikan dari data observasi. Selain itu, *Critical Ratio* (Cr) yang $\leq 2,58$, rasio *Chi-Square* terhadap derajat kebebasan (CMIN/DF) ≤ 2 , dan nilai RMSEA $\leq 0,08$ menunjukkan model yang baik. Indikator *Goodness of Fit Index* (GFI) dan *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI) yang $\geq 0,9$, serta nilai *Tucker-Lewis Index* (TLI) dan *Comparative Fit Index* (CFI) $\geq 0,9$, juga menunjukkan kecocokan model yang sangat baik dengan data. Dengan memenuhi kriteria ini, model dapat dievaluasi keandalan dan validitasnya.

Hasil analisis *Goodness of Fit* menunjukkan kecocokan model yang sangat baik dengan data. Nilai *Chi-Square* (CMIN) yang sangat kecil dengan rasio CMIN/DF = 0 serta $p\text{-value}$ sebesar 1 mengindikasikan tidak ada perbedaan signifikan antara model dan data observasi. Nilai RMSEA yang mendekati nol menunjukkan bahwa model memiliki tingkat ketidaksesuaian yang sangat rendah. Selain itu, GFI dan AGFI yang bernilai sempurna, serta nilai NFI, IFI, TLI, dan CFI yang melebihi 0,9, menandakan bahwa model memiliki kecocokan yang sangat baik dibandingkan model dasar. Nilai RMR yang mendekati nol semakin mempertegas bahwa model sangat sesuai dengan data penelitian.

Dalam analisis regresi, kedua variabel independen terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Koefisien regresi untuk hubungan antara Y dan X1 menunjukkan nilai estimasi sebesar 0,669 dengan C.R. sebesar 12,902 dan nilai $p < 0,001$, yang menandakan hubungan signifikan antara keduanya. Hal yang sama juga ditemukan pada hubungan antara Y dan X2, dengan koefisien estimasi 0,481, C.R. sebesar 9,277, dan $p\text{-value} < 0,001$. Hasil ini sesuai dengan pedoman (Kee, 2022) yang menyarankan nilai C.R. lebih besar dari 2 sebagai indikator signifikansi. Analisis ini menegaskan bahwa model yang diuji dapat secara efektif menggambarkan hubungan antar variabel sesuai dengan tujuan penelitian.

PEMBAHASAN

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara usaha mikro beroperasi, khususnya dalam mempercepat pelayanan kepada pelanggan. Teknologi *e-wallet* muncul sebagai solusi strategis yang menawarkan kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan efisiensi biaya, sebagaimana didukung oleh berbagai penelitian dalam tinjauan pustaka. (et al., 2023) menyatakan bahwa *e-wallet* memungkinkan transaksi cepat, aman, dan efisien, sementara (Putra et al., 2024) menekankan pentingnya antarmuka yang intuitif untuk memudahkan pengguna tanpa kendala teknis. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kemudahan penggunaan *e-wallet* memiliki pengaruh signifikan sebesar 66,9% terhadap kecepatan pelayanan usaha mikro. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas yang baik dan intuitif menjadi faktor utama yang mendorong efektivitasnya.

Kecepatan transaksi juga menjadi variabel penting yang memengaruhi kecepatan pelayanan, dengan pengaruh sebesar 48,1%. Sejalan dengan (Shrestha, 2021), transaksi yang instan mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi *e-wallet* memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, yang secara tidak langsung mendorong loyalitas pelanggan terhadap layanan usaha mikro. Loyalitas ini juga didukung oleh (Azeem et al., 2023), yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan adalah elemen kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Selain itu, penelitian ini menemukan temuan baru berupa efisiensi biaya, yang tidak direncanakan sebelumnya. Responden mengungkapkan bahwa *e-wallet* tidak hanya mempercepat transaksi tetapi juga mengurangi biaya operasional, seperti pengelolaan uang tunai fisik dan pencatatan manual. Temuan ini mendukung pandangan (Putra et al., 2024) tentang bagaimana teknologi digital, termasuk *e-wallet*, dapat membantu optimalisasi operasional usaha mikro. Efisiensi biaya ini sangat relevan bagi usaha mikro dengan keterbatasan modal, sehingga memberikan peluang untuk pengelolaan sumber daya yang lebih efektif.

E-wallet juga terbukti meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap keamanan transaksi digital. Menurut (Kee, 2022), keamanan merupakan faktor utama yang memengaruhi adopsi teknologi digital. Responden dalam penelitian ini merasa nyaman menggunakan *e-wallet* karena risiko kehilangan uang tunai dapat diminimalkan. Kepercayaan ini, bersama dengan kecepatan pelayanan, turut mendorong adopsi teknologi *e-wallet* di berbagai jenis usaha mikro.

Lebih jauh lagi, penelitian ini menegaskan bahwa *e-wallet* berperan dalam mendorong inklusi digital. Sebagaimana (et al., 2023) ungkapkan, teknologi ini membantu usaha mikro mengadopsi platform digital lainnya, seperti pencatatan keuangan dan pemasaran daring, yang memperkuat transformasi digital di sektor usaha mikro. Dengan demikian, *e-wallet* tidak hanya memberikan solusi instan tetapi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya saing usaha mikro dalam era digital yang semakin kompetitif. Adopsi teknologi ini memungkinkan usaha mikro mempertahankan pelanggan, meningkatkan efisiensi, dan memanfaatkan peluang di pasar digital yang berkembang pesat.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa *e-wallet* memiliki pengaruh signifikan terhadap kecepatan pelayanan usaha mikro. Variabel kemudahan penggunaan berkontribusi sebesar 66,9%, sedangkan kecepatan transaksi memberikan kontribusi sebesar 48,1% terhadap peningkatan kecepatan pelayanan. Kombinasi kedua variabel ini menunjukkan bahwa *e-wallet* mempercepat proses transaksi sekaligus meningkatkan efisiensi operasional usaha mikro. Selain itu, hubungan antar variabel juga mengungkapkan bahwa percepatan pelayanan yang dihasilkan *e-wallet* secara langsung meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan terhadap keamanan *e-wallet* turut memperkuat hubungan ini, memberikan peluang strategis bagi usaha mikro untuk menjaga daya saing di pasar.

Penelitian ini juga menemukan dua temuan baru yang signifikan. Pertama, penggunaan *e-wallet* berdampak pada efisiensi biaya, seperti pengurangan pengeluaran untuk pengelolaan uang tunai dan pencatatan manual. Kedua, *e-wallet* mendorong inklusi digital, membantu usaha mikro mengenal teknologi lain seperti pencatatan keuangan digital dan pemasaran daring. Temuan ini mempertegas bahwa *e-wallet* bukan hanya alat transaksi tetapi juga solusi strategis untuk transformasi digital usaha mikro. Dengan manfaat berupa kecepatan pelayanan, efisiensi biaya, dan potensi adopsi teknologi lainnya, *e-wallet* menjadi elemen penting dalam mendukung keberlanjutan usaha mikro di era digital.

Saran

Usaha mikro harus dapat mengintegrasikan *e-wallet* ke dalam sistem pembayaran mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memungkinkan transaksi yang lebih cepat dan operasi yang efisien. Untuk memastikan penggunaan yang luas, baik konsumen maupun pemilik usaha mikro membutuhkan pelatihan tentang penggunaan *e-wallet* yang aman dan praktis. Penyedia *e-wallet* juga harus memprioritaskan penyediaan layanan yang mudah digunakan dan aman untuk membangun kepercayaan konsumen dan mendorong penggunaan *e-wallet*. Selain itu, pelaku usaha mikro harus secara rutin meninjau kinerja *e-wallet* untuk memastikan bahwa *e-wallet* tetap berguna, meningkatkan kecepatan transaksi dan efisiensi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Anne, G. (2024). E-Commerce Growth and Digital Payments in the Philippines. *International Journal of Technology and Systems*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.47604/ijts.2817>
- Azeem, K., Sheikh, S. M., & Rahman, S. U. (2023). Perceived Usefulness, Experience and FinTech Acceptance in Pakistan: An Economic Analysis. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(4), 4333–4348. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1104.0670>
- Chaniago, H., Muharam, H., & Efawati, Y. (2023). *Metode Riset Bisnis Dan Permodelan* (Vol. 1). <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/311/jbtpolban-gdl-harmonchan-15510-1-metoder-n.pdf>
- Kee, D. M. H. (2022). Do You Have a Digital Wallet? A Study of E-Wallet during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Accounting Finance in Asia Pasific*, 5(1), 24–38. <https://doi.org/10.32535/ijafap.v5i1.1413>
- Niti Widari, D. A. P., Pulawan, I. M., & Setini, M. (2023). Financial Literacy Moderation on the Influence of E-Wallet Usage and Locus of Control on Consumptive Behavior of Generation Z in Denpasar City. *International Journal of Management and Economics Invention*, 09(11), 3160–3168. <https://doi.org/10.47191/ijmei/v9i11.04>

- Putra, A. N. M., Rahma, F., & Wahyuni, E. G. (2024). Kajian Literatur: Kesadaran Keamanan Siber pada Pengguna E-Wallet. ... *Elektro, Sistem Informasi ...*, 404–411.
- Ramli, F. A. A., & Hamzah, M. I. (2021). Mobile payment and e-wallet adoption in emerging economies: A systematic literature review. *Journal of Emerging Economies and Islamic Research*, 9(2), 1. <https://doi.org/10.24191/jeeir.v9i2.13617>
- Riady, R. P., Sudrartono, T., Bisnis, M., Ganesha, P., & -Indonesia, B. (n.d.). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Teh Botol Sosro dalam Kemasan Botol di PT Sinar Sosro Cabang Bandung*. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i6.1063>
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71–80. <https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>
- Valencia, D., & Layman, C. V. (2021). E-Wallet Service Innovation, Service Delivery, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Within ShopeePAY in Indonesia. *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 23–46. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v13i1.1929>