

**EVALUASI EFISIENSI OPERASIONAL *E-WALLET* DALAM
MENDUKUNG TRANSAKSI DIGITAL DI SEKTOR UMKM
KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

ANASTASYA TIARA AZ - ZAHRA
2104020081

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

EVALUASI EFISIENSI OPERASIONAL *E-WALLET* DALAM MENDUKUNG TRANSAKSI DIGITAL DI SEKTOR UMKM KOTA PALOPO

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

ANASTASYA TIARA AZ - ZAHRA
2104020081

Pembimbing:

Abd. Kadir Arno, S.E., Sy. M.Si.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Anastasya Tiara az-zahra

Nim : 2104020081

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari karya/tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh Skripsi bagian dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik saya peroleh karenanya dibatalkan.

Kemudian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 11 Juli 2025

Y
yataan
ANASTASYA TIARA AZ-ZAHRA
2104020081

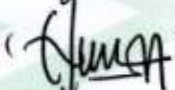
ANASTASYA TIARA AZ-ZAHRA
2104020081

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Evaluasi Efisiensi Operasional E-wallet dalam Mendukung Transaksi Digital di Sektor UMKM di Kota Palopo yang ditulis oleh Anastasya Tiara Az-zahra Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2104020081, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo, yang *dimunafasyahkan* pada hari Senin, tanggal 6 Oktober 2025 Miladiyah bertepatan dengan 14 Rabiul Akhir 1447 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 7 Oktober 2025

TIM PENGUJI

1. Dr.Hj.Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.	Ketua Sidang	()
2. Ilham, S.Ag., M.A.	Sekretaris Sidang	()
3. Andi Nurrahma Gaffar, S.E.,M.Ak.	Penguji I	()
4. Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E.	Penguji II	()
5. Abd.Kadir Arno, S.E.Sy., M.Si.	Pembimbing	()

Mengetahui:


 a.n Rektor UIN Palopo
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
 NIP 198201242009012006


 Ketua Program Studi
 Perbankan Syariah
 Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
 NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
 الْمَدِّدُ لِلرَّابِّ الْعَالَمِيِّ وَالصَّلَاةُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَائِلِينَ
 مُؤَدِّ وَعَلَّ إِلَهٍ وَأَصْحَابِهِ
 (اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Efisiensi Operasional E-Wallet Dalam Mendukung Transaksi Digital Di Sektor UMKM Kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Ekonomi Syariah pada Universitas Islam Negeri Palopo (UIN). Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan.

Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta yaitu bapak Muh. Nuralamsya dan ibu Ratna, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anaknya serta saudaraku yang selama ini membantu mendoakanku. Semoga Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor UIN Palopo, beserta Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr Takdir Ishak Pagga, M. H., M. Kes. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palopo, beserta Ilham S.Ag., M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Alia Lestari, S.Si., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan dan Muhammad Ilyas, S.Ag., MA. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi dan M. Ikhsan Purnama., SE. Sy, M.E. Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah di UIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Abd. Kadir Arno, S.E.Sy., M.Si. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Andi Nurrahma Gaffar, S.E., M.Ak. selaku Penguji I dan Nur Amal, S.E. Sy., M.E. selaku Penguji II yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen beserta seluruh staf pegawai UIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di UIN Palopo dan memberikan bantuan dalam

penyusunan skripsi ini.

7. Zainuddin S, SE, M.Ak. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup UIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepada semua teman seperjuangan dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Palopo angkatan 2021, yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semoga setiap bantuan Doa, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah swt. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah swt. Menuntun kearah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, Juni 2025

ANASTASYA TIARA AZ-ZAHRA

210402008

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasi nya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Kosonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya'	Y	Ye
---	-----	---	----

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوْ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : Kaifa
هَوْلَ : Haula

3. Maddah

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُ	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf

ا (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-)

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
 الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)
 الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*
 الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
 النَّوعُ : *al-nau'*
 شَيْءٌ : *syai'un*
 أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya,

kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan Munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-

Tūsī Nasr Hāmid

Abū Zayd Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = *Subhanahu Wa Ta'ala*

SAW. = *Sallallahu 'Alaihi Wasallam*

AS = *'Alaihi Al-Salam*

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W = Wafat Tahun

QS .../...: 4 = QS Al-Baqarah: 185

HR = Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR AYAT.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 22
A. Latar Belakang	22
B. Rumusan Masalah.....	27
C. Tujuan Penelitian.....	27
D. Manfaat Penelitian.....	28
 BAB II KAJIAN TEORI	 30
A. Penelitian Terhaduhulu yang Relevan.....	30
B. Landasan Teori.....	33
C. Kerangka Pikir.....	55
 BAB III METODE PENELITIAN	 57
A. Jenis Penelitian.....	57
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	58
C. Definisi Operasional.....	58
D. Populasi dan Sampel.....	58
E. Instrument Penelitian.....	59

61	F. Teknik Pengumpulan Data.....	
63	G. Teknik Analisis Data.....	
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
66	A. Hasil Penelitian.....	
81	B. Pembahasan.....	
BAB V	PENUTUP	99
99	A. Kesimpulan.....	
102	B. Saran.....	

DAFTAR PUSTAKAS
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Baqarah: 185.....	42
Kutipan Ayat 2 QS. Al-Qashash: 77.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pikir.....	56
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Efisiensi Penggunaan E-wallet Oleh UMKM di Kota Palopo.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Butir Pernyataan Kuensioner Untuk Responden	60
Tabel 3.2 Rencana Pengukuran Efisiensi Operasional E-wallet.....	65
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Jenis Usaha Responden.....	59
Tabel 4.3 Lama Usaha Responden.....	60
Tabel 4.4 Jenis E-wallet yang digunakan Responden.....	61
Tabel 4.5 Visualisasi Efisiensi Operasional Ewallet Di UMKM Kota Palopo.....	70

ABSTRAK

ANASTASYA TIARA AZ-ZAHRA, 2025. “*Evaluasi Efisiensi Operasional E-Wallet Dalam Mendukung Transaksi Digital Di Sektor UMKM Di Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Abd. Kadir Arno,

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi operasional e-wallet dalam mendukung transaksi digital di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Kota Palopo. Latar belakang penelitian berangkat dari meningkatnya digitalisasi transaksi keuangan serta kebutuhan UMKM untuk mengadopsi metode pembayaran non-tunai yang lebih efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 20 pelaku UMKM pengguna aktif e-wallet.

Analisis dilakukan dengan menghitung skor rata-rata, skor aktual, serta persentase efisiensi berdasarkan enam indikator utama, yaitu: kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, biaya operasional, keamanan transaksi, efisiensi administratif, serta kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua indikator, yaitu kecepatan transaksi (82%) dan kemudahan penggunaan (82,6%), masuk kategori *efisien*. Sementara empat indikator lainnya, yaitu biaya operasional (77,2%), keamanan transaksi (79,4%), efisiensi administratif (77,6%), dan kepuasan serta niat melanjutkan penggunaan (79%), berada pada kategori *cukup efisien*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mendorong percepatan adopsi e-wallet pada sektor UMKM, sekaligus menjadi rujukan bagi pemerintah, penyedia layanan, dan pelaku usaha dalam merumuskan strategi digitalisasi keuangan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Efisiensi Operasional, E-wallet, Kota Palopo, Transaksi Digital, UMKM.

ABSTRACT

ANASTASYA TIARA AZ-ZAHRA, 2025. “Evaluation of Operational Efficiency of E-Wallet in Supporting Digital Transactions in the MSME Sector in Palopo City.” Undergraduate Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic Institute of Palopo. Supervised by Abd. Kadir Arno,

This study aims to evaluate the operational efficiency of e-wallets in supporting digital transactions in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector in Palopo City. The research background stems from the increasing digitalization of financial transactions and the need for MSMEs to adopt more efficient non-cash payment methods. This study uses a descriptive quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 20 MSMEs who actively use e-wallets.

Analysis was conducted by calculating the average score, actual score, and efficiency percentage based on six main indicators: transaction speed, ease of use, operational costs, transaction security, administrative efficiency, and satisfaction and intention to continue using.

The results show that two indicators, namely transaction speed (82%) and ease of use (82.6%), fall into the efficient category. Meanwhile, the other four indicators, namely operational costs (77.2%), transaction security (79.4%), administrative efficiency (77.6%), and satisfaction and intention to continue using (79%), fall into the moderately efficient category. This research is expected to provide empirical contributions to accelerating e-wallet adoption in the MSME sector, while also serving as a reference for the government, service providers, and businesses in formulating more optimal financial digitalization strategies.

Keywords: Operational Efficiency, E-wallet, Palopo City, Digital Transactions, MSMEs.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi telah mengubah wajah perekonomian global, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memainkan peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.¹ Dalam era digital yang terus berkembang pesat, pergeseran paradigma dalam bertransaksi dan berbelanja semakin sangat adopsi teknologi pembayaran digital.² Salah satu UMKM yang menunjukkan daya saing usaha ialah yang terletak dipelabuhan tanjung Ringgit kota palopo. Pelabuhan tanjung ringgit telah disampaikan oleh para usaha khususnya usaha kuliner. Pariwisata telah lama dikenal sebagai kontributor penting bagi pembangunan ekonomi, terutama di daerah pedesaan di mana kegiatan ekonomi tradisional mungkin terbatas (Fattah, 2023). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenkraf) di Indonesia berada di garda terdepan dalam mempromosikan pariwisata untuk mendorong perekonomian lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan.³

Pelaku UMKM perlu memanfaatkan bermacam cara untuk melakukan promosi dan meningkatkan penjualan produk mereka salah satunya dengan memanfaatkan peluang yang ada yaitu melalui media sosial. Pelaku UMKM

¹ Megasari Megasari et al., "Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Digital

² Muh. Ginanjar Ginanjar et al., "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Diskon Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pascasarjana Iain Palopo," *Moneta: Jurnal Manajemen & Keuangan Syariah*, 2.2 (2024), 15–27 <<https://doi.org/10.35905/moneta.v2i2.8920>>.

³ Arzal Syah dan Muhammad Ginanjar, "Advances in Community Services Research Community Homestay Management Assistance," 2.2 (2024), 111–21.

belum memiliki keahlian dalam menyusun laporan keuangan yang baik sehingga sulit untuk mendapatkan pinjaman modal untuk mengembangkan usahanya. Karena itu sangat diperlukan usaha untuk meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam menyusun laporan keuangan.⁴ UMKM menyumbang sekitar 61,9% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja.⁵ Seiring dengan perkembangan teknologi, digitalisasi transaksi keuangan melalui layanan keuangan digital, termasuk e-wallet, menjadi salah satu inovasi utama yang dapat meningkatkan efisiensi operasional UMKM. E-wallet atau dompet digital memungkinkan pelaku usaha melakukan transaksi secara elektronik tanpa menggunakan uang tunai, sehingga dapat mempercepat transaksi, meningkatkan keamanan, serta mempermudah pencatatan keuangan.⁶

Namun, efektivitas e-wallet belum merata dirasakan oleh seluruh pelaku UMKM, terutama di wilayah yang belum memiliki infrastruktur digital yang memadai. Di Kota Palopo, dari 15.759 UMKM yang ada, banyak yang belum sepenuhnya beralih ke transaksi digital dan masih mengandalkan metode

⁴ Muhammad Syafruddin et al., "Pemanfaatan Media Sosial Untuk Peningkatan Daya Jual Produk UMKM," *Jurnal Pengabdian Bersama Masyarakat Indonesia*, 2.1 (2024), 102–6 <<https://doi.org/10.59031/jpbmi.v2i1.342>>.

⁵ "Perkembangan UMKM sebagai Critical Engine Perekonomian Nasional Terus Mendapatkan Dukungan Pemerintah," *Sumber ekon.go.id* <<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/4593/perkembangan-umkm-sebagai-critical-engine-perekonomian-nasional-terus-mendapatkan-dukungan-pemerintah>>.

⁶ Yuan Swastika, Nisrina Hamid, dan Inayah Abdillah Rabbani, "Penggunaan E-Wallet Sebagai Alat Pembayaran: Peluang dan Tantangan," *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 18.1 (2024), 1–11.

pembayaran konvensional.⁷ Hal ini menimbulkan kesenjangan antara potensi manfaat e-wallet dengan implementasi aktualnya di lapangan.⁸

Pemilihan Kota Palopo sebagai lokasi penelitian didasarkan pada sejumlah pertimbangan ilmiah. Kota Palopo memiliki jumlah UMKM yang besar dan berpotensi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Namun, tingkat adopsi e-wallet di kalangan UMKM masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala seperti belum meratanya akses internet, rendahnya literasi keuangan digital, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun peluang digitalisasi tersedia, implementasinya di lapangan masih belum optimal.

Namun, di daerah seperti Kota Palopo, di mana akses internet belum merata dan pemahaman pelaku UMKM terhadap teknologi keuangan digital masih terbatas, tingkat adopsi e-wallet masih belum optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait sejauh mana e-wallet dapat berkontribusi terhadap efisiensi operasional UMKM di Kota Palopo.⁹ Kecepatan transaksi menjadi salah satu faktor penting, di mana e-wallet memungkinkan proses pembayaran dilakukan dalam hitungan detik dibandingkan dengan transaksi tunai yang memerlukan penghitungan uang secara manual dan berpotensi menimbulkan kesalahan. Biaya operasional juga menjadi faktor

⁷ “Jumlah UMKM Capai 15 Ribu Kabar Baik, yang Kredit Macet akan Diputihkan,” *Redaksi Palopopos - News*, 2024 <<https://palopopos.fajar.co.id/2024/11/08/jumlah-umkm-capai-15-ribu-kabar-baik-yang-kredit-macet-akan-diputihkan>>.

⁸ Agung Dwi Nugroho Oktaviani Astriditia. (2023). “Analisis Penerapan Pembayaran Digital Qris Dalam Kemudahan UMKM Di Kota Surabaya,” *Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika*, 1.3.

⁹ Rodhiah Umaroh dan Dedy Sunaryo Nainggolan, (2023). “Determinan Penggunaan E-Wallet pada Rumah Tangga Indonesia,” *Jurnal Ekonomika dan Dinamika Sosial*, 2.1, 1–16.

krusial, karena beberapa layanan e-wallet mengenakan biaya tambahan pada transaksi tertentu, yang dapat menjadi beban bagi pelaku UMKM jika tidak dikelola dengan baik.¹⁰

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet dapat meningkatkan efisiensi operasional usaha. Penelitian oleh Teuku, dkk, mengungkapkan bahwa pelaku UMKM di sektor kuliner dan ritel mampu mempercepat transaksi serta mengurangi risiko kehilangan uang tunai setelah menggunakan e-wallet.¹¹ Penelitian lain oleh Mutia Fatma et al, juga mengungkapkan bahwa penggunaan e-wallet meningkatkan kecepatan layanan bagi pelanggan serta membantu UMKM dalam pengelolaan keuangan secara lebih efisien.¹²

Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di kota besar dengan infrastruktur digital yang relatif baik. Penelitian oleh Nurindah & Nurhudaini menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet secara signifikan meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan menurunkan biaya operasional pada usaha mikro.¹³ Sementara itu, studi oleh Mahmud et al. yang dilakukan di Pasar Tradisional Daya, Kota Makassar, menemukan bahwa e-wallet

¹⁰ Chusnul Maulidina Hidayat, Lina Fatimah Lishobrina, dan Maliana Puspa Arum, (2023) “Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas,” *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 1.2, 199–205 <<https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i2.963>>.

¹¹ Teuku Fahmi Teuku, Zuliana Zulkarnen, dan Zulkifli Taib, (2023). “Strategi Pengelolaan Keuangan Menggunakan Aplikasi E-Wallet Pada Pelaku Bisnis Coffee Shop Kota Medan Di Era Digitalisasi,” *Jii*, 8.1, 39–57 <<https://doi.org/10.32505/jii.v8i1.6142>>.

¹² Mutia Fatma et al., (2024). “Pengaruh Penggunaan E-Commerce Dan Digital Payment Terhadap Pendapatan UMKM (Studi Kasus Pada Umkm Sektor Kuliner Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru),” *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5.2, 3518–35 <<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>>.

¹³ Aliqila Nurhudaini dan Melani Nurindah, (2025). “Analisi Efektivitas E-Wallet Dalam Meningkatkan Kecepatan ,” 13, 85–97.

tidak hanya mempercepat transaksi dan mengubah perilaku konsumen menjadi lebih digital, tetapi juga mendukung keberlanjutan keuangan UMKM.¹⁴ Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada evaluasi efisiensi operasional e-wallet di Kota Palopo dengan mempertimbangkan aspek kecepatan transaksi, biaya operasional, kemudahan penggunaan, serta tingkat keamanan yang ditawarkan.¹⁵

Studi oleh Hermawan et al. juga menunjukkan adanya masalah keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan e-wallet, terutama terkait privasi dan risiko penipuan digital.¹⁶ Yuan Swastika et al. menyarankan agar penelitian ke depan mempertimbangkan aspek biaya dan kemudahan secara lebih mendalam. Dengan demikian, terdapat *research gap* antara keberhasilan penerapan e-wallet di daerah maju dengan tantangan implementasinya di daerah berkembang seperti Kota Palopo.¹⁷

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, digunakan metode kuantitatif deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran yang sistematis, faktual, serta akurat mengenai efisiensi operasional e-wallet pada sektor UMKM di Kota Palopo. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengukur indikator-indikator efisiensi seperti kecepatan transaksi, biaya operasional, kemudahan penggunaan, keamanan, efisiensi administratif, serta kepuasan dan niat melanjutkan

¹⁴ Dewi Natalia et al., (2025). "Pengaruh E-Wallet terhadap Perilaku Konsumen dan Keberlanjutan Keuangan UMKM di Pasar Tradisional Daya Kota Makassar," *YUME : Journal of Management*, 8.1, 803–8.

¹⁵ Hanif Khoti Annisa et al., (2024). "Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM): Literatur Review," 7.2, 380–83.

¹⁶ Hermawan, Arfindo, Angelica Cristy Gloria, Syahna Shinta Yunari, dan Maria Yovita R.Pandin, (2024). "Peran E-Wallet Dalam Pengambilan Keputusan Yang Efisien," 5.1, 355–64

¹⁷ Swastika, Yuan, Nisrina Hamid, dan Inayah Abdillah Rabbani, (2024). "Penggunaan E-Wallet Sebagai Alat Pembayaran: Peluang dan Tantangan," *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 18.1, 1–11

penggunaan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 20 pelaku UMKM yang dipilih dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria telah menggunakan e-wallet secara konsisten dalam kegiatan usahanya.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi operasional e-wallet dalam mendukung transaksi digital di sektor UMKM Kota Palopo, khususnya dari aspek kecepatan transaksi, biaya operasional, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris yang relevan dalam mendukung transformasi digital UMKM di daerah, serta memberikan rekomendasi kepada pihak terkait dalam mempercepat adopsi layanan keuangan digital secara efektif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efisiensi operasional e-wallet dalam mendukung transaksi digital di sektor UMKM?
2. Apa saja Pandangan yang dihadapi pelaku umkm dalam menggunakan E-wallet serta dampak terhadap efisiensi operasional?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas sehingga diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat efisiensi operasional e-wallet dalam mendukung transaksi digital di sektor UMKM.

2. Untuk mengetahui Pandangan yang dihadapi pelaku umkm dalam menggunakan E-wallet serta dampak terhadap efisiensi operasional.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keuangan digital dan efisiensi operasional UMKM. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai adopsi teknologi keuangan, seperti e-wallet, dalam meningkatkan efisiensi operasional bisnis. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat pemahaman terhadap teori difusi inovasi dan konsep efisiensi operasional, terutama dalam konteks implementasinya di sektor usaha kecil dan menengah di daerah yang tingkat adopsi digitalnya masih rendah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pelaku UMK

Memberikan wawasan mengenai efisiensi operasional e-wallet dalam mendukung transaksi digital, serta memberikan pemahaman tentang manfaat dan tantangan dalam penggunaannya.

b. Bagi Pengembang

E-Wallet Memberi masukan kepada perusahaan e-wallet tentang kebutuhan dan kendala UMKM, sehingga mereka dapat meningkatkan fitur yang sesuai.

c. Bagi Pemerintah

Menyediakan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang kebijakan dan regulasi terkait pembayaran digital serta dukungan bagi UMKM dalam beradaptasi dengan teknologi keuangan.

d. Bagi Akademik dan Peneliti

Menambah referensi penelitian di bidang keuangan digital dan UMKM, serta membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai dampak e-wallet terhadap keberlanjutan UMKM.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terhaduhulu yang Relevan

Peneliti mencari penelitian sebelumnya untuk menghindari duplikasi, penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa penelitian yang relevan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Arfindo Hermawan, dkk yang berjudul “Peran E-wallet dalam pengambilang keputusan yang efisien”. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner pada UMKM sektor kuliner di Yogyakarta. Hasil analisis mengemukakan bahwa e-wallet memudahkan pengelolaan keuangan dengan mencatat semua transaksi dengan posisi dimana tentu saja e-wallet akan memberikan efisiensi dalam pencatatan keuangan agar responden atau pengguna tidak perlu repot repot untuk menghitung kembali uang mereka secara manual. Namun, masih terdapat beberapai masalah privasi bahkan penipuan pada kalangan tertentu yang bisa menjadi pandangan untuk semua perusahaan e-wallet agar dapat mengantisipasi hal tersebut. Kemudahan dan kenyamanan yang diberikan dari pembayaran digital melalui e-wallet hadir dan dirasakan oleh konsumen dalam melakukan transaksi dan hal ini mampu menjadi kepuasan tersendiri untuk para pengguna.¹⁸

Adapun persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menyoroti efisiensi operasional, khususnya pada aspek kecepatan transaksi dan keamanan. Perbedaannya terletak pada

¹⁸ Arfindo Hermawan et al., (2023) “Peran e-wallet dalam pengambilan keputusan yang eifisien,” journal. Akutansi..

lokasi penelitian dan fokus objek, di mana penelitian ini dilakukan di Yogyakarta, sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada UMKM di Kota Palopo.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuan Swastika, dkk. yang berjudul "Penggunaan E-wallet sebagai alat pembayaran: peluang dan tantangan". Metode yang digunakan adalah kuantitatif survei dengan analisis regresi. Hasil dan pembahasan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kegunaan E-wallet, kemudahan, privasi dan keamanan serta kepercayaan terhadap perilaku pengguna. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yaitu menambahkan variabel biaya dalam penelitian, menunjukkan kesadaran terhadap aspek lain yang mungkin mempengaruhi perilaku pengguna dalam konteks E-Wallet.¹⁹

Adapun Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas kemudahan penggunaan dan biaya operasional sebagai indikator efisiensi. Perbedaannya adalah penelitian Swastika lebih fokus pada faktor perilaku pengguna, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada evaluasi efisiensi operasional UMKM.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Chrysilla Zada, dkk yang berjudul "Penggunaan E- Wallet atau Dompot Digital sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah". Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa UMKM mendorong

¹⁹ Yuan Swastika, (2024). "Penggunaan E-wallet sebagai alat pembayaran: peluang dan tantangan, Jurnal manajemen,.

perkembangan E-wallet atau Dompot Digital. Data menunjukkan bahwa penggunaan Dompot Digital mengalami peningkatan. Penemuan lain dalam penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan Dompot Digital sebagai alat pembayaran non-tunai bagi UMKM membantu mereka untuk tidak perlu menyediakan uang kembalian.²⁰

Adapun Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif deskriptif serta membahas kontribusi e-wallet terhadap efisiensi operasional UMKM. Perbedaannya adalah penelitian ini dilakukan di Banjarmasin, sementara penelitian sekarang berfokus di Kota Palopo dengan indikator efisiensi yang lebih luas.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sudianti, dkk yang berjudul “Manajemen Operasional bagi UMKM: Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas”. Metode yang digunakan adalah kualitatif studi kasus dengan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan manajemen berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas UMKM secara signifikan.²¹

Adapun Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menyoroti efisiensi operasional UMKM. Perbedaannya adalah penelitian Sudianti menekankan pada manajemen operasional secara umum, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada peran teknologi e-wallet sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi.

²⁰. Chrysilla Zada, dkk. (2021). Penggunaan E- Wallet atau Dompot Digital sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan* Vol. 4 No.1, hal 251-268

²¹ Dian Sudiantini, Wahyu Untoro, (2023) “Manajemen Operasional Bagi Umkm,” *Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, 1.1, 24–28.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Yang, dkk. Yang berjudul “*Cashless Transactions: A Study on Intention and Adoption of e-Wallet*”. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan kuesioner. Hasil studi ini berfungsi untuk memberikan informasi kepada para manajer dan pembuat kebijakan untuk merancang strategi yang menangkap niat konsumen untuk menggunakan dan pengalaman menggunakan e-wallet di tengah pasar yang bergejolak. Pada akhirnya, kebijakan yang disusun secara hati-hati ini dapat mendorong platform digital dan aplikasi berbasis web, selain juga mendorong tingkat adopsi e-wallet yang lebih tinggi di negara-negara berkembang.²²

Adapun Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menganalisis indikator kecepatan, biaya, serta kepuasan dalam efisiensi operasional. Perbedaannya adalah penelitian Mahmud dilakukan di Makassar dengan objek pasar tradisional, sedangkan penelitian ini dilakukan pada UMKM di Kota Palopo dengan cakupan sektor yang lebih beragam.

B. Landasan Teori

Pada bagian ini akan dibahas teori-teori yang relevan dan mendukung fokus penelitian, khususnya terkait dengan efisiensi operasional e-wallet dalam transaksi digital

1. Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi pertama kali dikembangkan oleh Everett M. Rogers pada tahun 1962 dan menjadi salah satu teori komunikasi yang paling

²² Marvello Yang et al., (2021). “Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets,” *Sustainability (Switzerland)*, 13.2, 1–18 <<https://doi.org/10.3390/su13020831>>.

berpengaruh dalam menjelaskan bagaimana suatu inovasi disebarluaskan dan diadopsi dalam masyarakat. Menurut Rogers, difusi adalah "proses di mana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota suatu sistem sosial." Inovasi sendiri didefinisikan sebagai ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok.

Dalam penelitian ini, teori difusi inovasi merujuk pada konteks adopsi e-wallet oleh UMKM di Kota Palopo. Proses adopsi tersebut dapat diamati mulai dari tahap pengetahuan hingga konfirmasi, serta melihat kategori adopter dari masing-masing pelaku UMKM. Teori ini penting karena dapat membantu menjelaskan sejauh mana UMKM memahami, menerima, dan memanfaatkan e-wallet dalam meningkatkan efisiensi operasional, sekaligus memetakan faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat proses difusi oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana inovasi disebarluaskan melalui proses difusi menjadi kunci untuk meningkatkan tingkat adopsi teknologi di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah.²³

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Tahap pertama dalam proses difusi inovasi adalah *pengetahuan*, yaitu ketika individu atau organisasi untuk pertama kalinya terpapar dengan keberadaan inovasi dan mulai memahami bagaimana inovasi tersebut berfungsi. Dalam hal ini, UMKM dihadapkan pada informasi mengenai e-wallet sebagai alat transaksi digital. Pengetahuan ini bisa bersumber dari media sosial, iklan digital, pelatihan, seminar, atau pengalaman pengguna lain. Pada tahap ini, pemilik UMKM belum

²³ Berliana Simanjuntak, Aura Permata Putri, dan Aisyah Wafa Syahidah, (2024). "Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Dalam Mendukung Penjualan Di Era Digital," 2.4, 332–40.

membentuk sikap terhadap inovasi tersebut, melainkan hanya sebatas mengetahui bahwa inovasi itu ada.

Menurut Rogers (dalam Nasution), pengetahuan sangat dipengaruhi oleh karakteristik sosial, pendidikan, dan akses terhadap informasi. Jika pelaku UMKM memiliki latar belakang pendidikan yang baik dan akses terhadap teknologi, mereka cenderung lebih cepat menyerap informasi dan memahami potensi e-wallet. Sebaliknya, kurangnya literasi digital bisa menjadi hambatan dalam tahap ini. Pengetahuan yang cukup menjadi dasar penting untuk menentukan sikap di tahap selanjutnya.²⁴

b. Persuasi (*Persuasion*)

Menurut Hidayat, Tahap persuasi merupakan fase ketika individu atau organisasi mulai membentuk sikap terhadap suatu inovasi, baik bersifat positif maupun negatif. Setelah mengenal adanya inovasi seperti e-wallet pada tahap pengetahuan, pelaku UMKM akan mengevaluasi manfaat dan risiko dari teknologi tersebut berdasarkan informasi yang diterima, pengalaman pribadi, maupun pengaruh sosial dari lingkungan sekitar.²⁵

Dalam konteks UMKM di Kota Palopo, tahap persuasi ini sangat penting karena menyangkut persepsi pelaku usaha terhadap *kemudahan penggunaan*, *keamanan transaksi*, dan *keuntungan ekonomis* dari penggunaan e-wallet. UMKM yang merasa bahwa e-wallet dapat mempermudah transaksi, mempercepat pelayanan, dan mengurangi risiko kehilangan uang tunai cenderung akan

²⁴ Hidayat, A., & Suhud, U. (2018). *The Role of Adoption Process in Shaping User Behavior Toward E-Wallet*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 11(2), 211–224.

²⁵ Nasution, M. D. T. P., Nurwahida, N., & Satria, M. (2020). *Analisis Adopsi E-Wallet Menggunakan Model Rogers' Diffusion of Innovations*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 23(1), 71–82.

membentuk sikap positif terhadap penggunaannya. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa sistem e-wallet membingungkan, berisiko, atau mahal dari segi biaya transaksi, maka sikap yang terbentuk bisa negatif, bahkan penolakan.

c. Keputusan (*Decision*)

Tahap *keputusan* terjadi ketika pelaku UMKM mulai mempertimbangkan apakah akan mengadopsi atau menolak e-wallet. Evaluasi pada tahap ini biasanya lebih rasional dan berdasarkan hasil dari pertimbangan sebelumnya. Keputusan untuk menerima e-wallet bisa dipengaruhi oleh pengalaman pengguna lain, rekomendasi dari mitra bisnis, atau kebutuhan akan efisiensi dalam transaksi. Misalnya, jika UMKM merasa pembayaran tunai terlalu lambat dan merepotkan, maka e-wallet bisa menjadi alternatif yang dipilih.

Namun, tidak semua keputusan berujung pada adopsi. Beberapa UMKM bisa saja memutuskan untuk menolak penggunaan e-wallet karena alasan teknis, biaya tambahan, atau belum melihat urgensinya. Menurut Nasution (2020), tahap ini adalah momen penting di mana semua informasi dan persepsi disatukan untuk menghasilkan keputusan yang memengaruhi kelanjutan proses adopsi.²⁶

d. Implementasi (*Implementation*)

Tahap implementasi dimulai setelah UMKM memutuskan untuk mengadopsi e-wallet dan mulai menggunakannya dalam praktik bisnis sehari-hari. Mereka mulai mendaftarkan diri ke platform e-wallet, menyiapkan sistem pembayaran digital di toko, hingga mengedukasi pelanggan mengenai metode pembayaran baru ini. Implementasi sering kali menjadi tantangan karena

²⁶ Nasution, M. D. T. P., Nurwahida, N., & Satria, M. (2020). *Analisis Adopsi E-Wallet Menggunakan Model Rogers' Diffusion of Innovations*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 23(1), 71–82.

memerlukan penyesuaian teknis dan perubahan pola kerja, termasuk bagaimana mencatat transaksi dan mengelola keuangan. Menurut Hidayat, pada tahap ini pengguna sering mengalami ketidakpastian karena mereka menghadapi penggunaan nyata dari inovasi tersebut. Oleh karena itu, dukungan teknis dan pelatihan dari penyedia e-wallet sangat penting agar UMKM tidak mengalami kesulitan dalam tahap ini. Sukses tidaknya tahap implementasi sangat menentukan apakah inovasi akan bertahan dalam jangka panjang atau tidak.²⁷

e. Konfirmasi (*Confirmation*)

Tahap terakhir adalah *konfirmasi*, yaitu ketika pengguna melakukan evaluasi atas pengalaman mereka dalam menggunakan inovasi. UMKM menilai apakah penggunaan e-wallet benar-benar memberikan manfaat seperti kemudahan, efisiensi, dan keamanan transaksi. Jika hasilnya sesuai harapan, maka mereka akan terus menggunakan e-wallet secara permanen dan bahkan merekomendasikannya kepada pelaku usaha lain.

Sebaliknya, jika ditemukan kendala seperti seringnya gangguan sistem, biaya tersembunyi, atau tidak diterima oleh sebagian besar konsumen, maka UMKM mungkin menghentikan penggunaan e-wallet dan kembali ke metode lama. Pada tahap ini, keputusan pengguna bisa diperkuat atau dibatalkan tergantung pada pengalaman nyata mereka. Roger menekankan bahwa proses

²⁷ Hidayat, A., & Suhud, U. (2018). *The Role of Adoption Process in Shaping User Behavior Toward E-Wallet*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 11(2), 211–224.

konfirmasi bisa berlangsung lama, karena dibutuhkan waktu untuk benar-benar mengevaluasi manfaat inovasi.²⁸

2. Transaksi *Digital*

Menurut Natitupulu (dalam Natalia), menjelaskan transaksi *digital* merupakan transaksi menggunakan uang elektronik melalui *platform digital* menggunakan metode transfer bank, scan QR, atau dompet elektronik tertentu. Singkatnya, ‘*digital*’ berarti dilakukan melalui internet dan tanpa uang secara fisik. Pembayaran melalui internet lebih cepat, efisien, dan aman.²⁹

Menurut Safar dan abdurrahman, menjelaskan transaksi *digital* adalah system pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai perantara. Metode ini sangat memudahkan penjual dan pembeli dengan memanfaatkan internet dan *smartphone* sehingga proses pembayaran dapat dilakukan dengan mudah, dimanapun dan kapanpun. Ada beberapa metode pembayaran *digital*, misalnya pembayaran *cash*, *QRIS*, *e-wallet*, debit, kredit dan lainnya.³⁰

Berikut adalah beberapa manfaat pembayaran digital bagi bisnis UMKM:

- a. Pembayaran lebih instan dan cepat. *System* pembayaran dilakukan secara online dengan menggunakan internet. Penjual dan pembeli bisa menyelesaikan pembayaran saat itu juga. Sehingga lebih praktis dan lebih cepat.

²⁸ Nasution, M. D. T. P., Nurwahida, N., & Satria, M. (2020). *Analisis Adopsi E-Wallet Menggunakan Model Rogers' Diffusion of Innovations*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 23(1), 71–82.

²⁹Desy Natalia Kristanty, (2024) .“Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan Qris dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital,” 5.10, 3923–33.

³⁰ Taufik Safar Hidayat dan Lukman Abdurrahman, (2023). “Keamanan Dan Privasi Teknologi Pembayaran Digital Pada Umkm Dengan Menggunakan Platform Blockchain Hyperledger Fabric,” *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 9.2, 214–21 <<https://doi.org/10.33197/jitter.vol9.iss2.2023.1012>>.

- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan pembayaran yang memudahkan para pengguna untuk melakukan transaksi.
- c. Menghemat biaya pemrosesan karena pembayaran bisa dilakukan langsung dari penjual dan pembeli.
- d. Lebih transparan dan minim kontak. Transparansi menjadi hal penting dalam menjalankan bisnis.
- e. Keamanan lebih baik. Pihak penyedia jasa pembayaran digital sudah membangun *system* yang sangat nyaman dan selalu dijaga keamanannya. Kehadiran metode pembayaran *digital* kian diandalkan sektor UMKM. Karena kemudahannya, para pelaku UMKM berbondong-bondong mengadopsi pembayaran *digital* sebagai metode pembayaran, misal menggunakan uang elektronik, *ewallet*, kartu kredit/debit, *QRIS* atau mesin EDC.

3. Konsep E-Wallet

a. Pengertian E-Wallet

Menurut Swastika, dkk, E-wallet (*electronic wallet*) adalah dompet digital berbasis teknologi yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan data keuangan secara elektronik, seperti uang digital, informasi kartu kredit/debit, atau *voucher*. E-wallet berfungsi sebagai alat pembayaran yang praktis untuk transaksi digital melalui perangkat elektronik seperti ponsel atau komputer.³¹

Menurut Hermawan, Pengertian E-wallet atau yang biasa disebut juga dengan dompet elektronik merupakan sebuah alat pembayaran digital yang menggunakan atau mengaplikasikan media elektronik berupa *server based*. Pada

³¹ Swastika, Hamid, dan Rabbani.

umumnya e-wallet berbentuk aplikasi yang berbasis di server dan dalam PBI/18/2016 dikatakan bahwa setiap pihak yang bertindak sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran wajib terlebih dahulu memperoleh izin dari Bank Indonesia.³²

b. Jenis-jenis E-Wallet

Terdapat beberapa jenis merek dagang aplikasi dompet digital yang ada di Indonesia sampai dengan saat ini, antara lain yaitu sebagai berikut:³³

1) Dana

Dana mulai dioperasikan pada 20 Juli 2016 oleh PT *Espay* Debit Indonesia Koe. Sebagai pendatang baru aplikasi dompet digital di Indonesia, Dana langsung menunjukkan kegigihannya sebagai pioneer aplikasi dompet digital di Indonesia. Dana merupakan aplikasi layanan dompet digital hasil kerjasama *Ant Financial* dan *Emtek group* yang secara resmi digunakan untuk transaksi di *e-commerce* Bukalapak melalui Buka Dompet.

2) Ovo

Ovo merupakan aplikasi layanan dompet digital yang didirikan oleh PT Visioner International dan mulai beroperasi pada 20 Juli 2016. ovo dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi, seperti transaksi offline di Matahari *Departement* dan Lippo Mall, transaksi transportasi di grab Indonesia, serta untuk transaksi *e-commerce* tokopedia. Hingga tahun 2020 jumlah pengguna yang

³²Arfindo Hermawan et al., (2024). "Peran E-Wallet Dalam Pengambilan Keputusan Yang Efisien," 5.1 (2024), 355–64.

³³ "Dompet Digital (E-Wallet) - Sistem, Jenis dan Penggunaan," 2022 <<https://www.kajianpustaka.com/2022/04/dompet-digital-e-wallet.html>>.

menggunakan secara berulang tercatat ada 53% dan pengguna yang memilih ovo sebagai pilihan utama sebesar 28%.

3) *Go-pay*

Go-Pay didirikan oleh PT. Dompot Anak Bangsa yang mulai dioperasikan pada 29 september 2014. *Go-Pay* yang merupakan produk *startupdecacrorn* pertama di Indonesia menjadi aplikasi layanan dompet digital dengan 90% pengguna aktif. *Go-pay* bisa melakukan *top up* dengan beberapa metode sekaligus, seperti *Internet Banking*, *mobile banking*, hingga ATM. *Go-pay* merupakan Dompet digital yang memudahkan dalam bertransaksi digital mulai dari transportasi online, pemesanan makanan, pengisian pulsa, pembayaran tagihan, hingga jasa pengiriman.

4) LinkAja

LinkAja adalah aplikasi layanan dompet digital gabungan berbagai BUMN yaitu *T-Cash* milik telkomsel, Mandiri *e-cash* milik Bank Mandiri, *UnikQu* milik BNI, *T-Money* milik Telkom dan T-Bank milik BRI. Didirikan oleh PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan mulai beroperasi pada 22 Februari 2019. linkAja juga mempunyai beragam fitur yang memudahkan transaksi digital mulai dari pembayaran tagihan hingga belanja online.

5) Isaku

Isaku menjadi salah satu aplikasi dompet digital yang merupakan bentuk kerjasama PT Inti Dana Sukses (IDS), Indomaret, Bank Mandiri dan mulai beroperasi pada 10 Oktober 2017. Tujuan dibentuknya iSaku adalah untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang masih *unbankable*. Sehingga mereka bisa

mengakses layanan keuangan tanpa memiliki rekening bank. Bukan hanya itu dompet digital isaku juga dilengkapi dengan berbagai fitur berbelanja online, transfer dan hingga tarik tunai.

6) Sakuku

Sakuku adalah dompet digital buah karya Bank Central Asia Tbk (BCA) yang mulai beroperasi sejak Juli 2009. Seperti halnya dompet digital yang lain, target pemasaran Sakuku adalah generasi millennial yang selalu mengikuti perkembangan teknologi.

7) Dokupay

Dokupay mulai dioperasikan sejak 25 Maret 2013 oleh PT Nusa Satu Inti Artha. Sampai dengan tahun 2015 *Dokupay* telah berhasil menggait lebih dari 1 juta pengguna dengan jumlah *merchant* lebih dari 22 ribu dan 15 mitra perbankan.

c. Kelebihan dan Kekurangan E-Wallet

1) Kelebihan E-Wallet

Munculnya E-Wallet ternyata memberikan berbagai kemudahan untuk memperlancar aktivitas manusia. Berikut kelebihan E-Wallet.³⁴

³⁴ Clean Qurrota Ayun, "Kelebihan E-Wallet," 2024 <<https://investbro.id/e-wallet/>>.

a) Lebih praktis, cepat dan efisien

Tentu saja daripada Anda repot-repot membawa dompet dan uang cash kemana-mana, akan lebih praktis, cepat dalam transaksi dan efisien menggunakan dompet digital yang sudah terintegrasi dalam aplikasi yang terpasang di ponsel Anda. Anda tidak perlu repot-repot karena semuanya sudah ada dalam genggamannya.

b) Terhindar dari kejahatan

Menggunakan dompet digital membuat Anda terhindar dari kejahatan seperti pencurian uang, penjabretan dompet dan lain sebagainya. Karena Anda tidak memegang uang dalam bentuk fisik, sehingga sulit orang untuk mencurinya.

c) Tidak akan menemukan uang palsu

Adanya uang palsu yang sering meresahkan masyarakat membuat cemas. Karena bisa jadi uang yang Anda punya merupakan uang palsu. Oleh karena itu, dengan menggunakan dompet digital Anda tidak akan menemukan uang palsu dalam melakukan transaksi dimanapun.

d) Ada banyak promo menarik tersedia

Selain berbagai kemudahan yang ditawarkan, biasanya E-Wallet menawarkan berbagai diskon menarik mulai dari potongan harga, *cashback*, hingga berbagai *voucher* cuma-cuma jika Anda melakukan transaksi dengannya. Hal ini bisa mendatangkan keuntungan untuk Anda.

2) Kekurangan *E-Wallet*

Tidak hanya kelebihan yang bisa didapatkan, *e-Wallet* juga memiliki kekurangan yang perlu kamu perhatikan sebelum benar-benar beralih menggunakan *e-Wallet*. Misalnya:³⁵

a) Biaya transaksi

Beberapa *e-Wallet* masih membebankan biaya administrasi untuk setiap kegiatan transaksinya. Bagi masing-masing *e-Wallet* memiliki nominal biaya transaksi yang berbeda.

b) Menjadi lebih konsumtif

Harus menjadi perhatian bahwa, dengan segala kemudahan bertransaksi ini, jelas akan mempercepat kamu untuk membelanjakan uangmu. Jika kamu tidak bisa mengatur dan menahan diri, adanya *e-Wallet* ini membuat penggunaanya lebih sering berbelanja dan lebih boros dari sebelumnya.

c) Saldo tidak bisa dicairkan

Pada beberapa jenis *e-Wallet* tidak menyediakan layanan untuk mencairkan saldo dompet digitalnya. Tentu saja tujuannya agar uang yang sudah dialokasikan ke dalam dompet digital tersebut digunakan untuk transaksi pembelian.

4. Efisiensi Operasional

a. Definisi Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional suatu perusahaan hanya dapat tercapai apabila suatu perusahaan mampu mengendalikan seluruh biaya yang dikeluarkan untuk

³⁵ Retna Kumalasari, “Macam-macam ewallet, definis, kelebihan dan kekurangannya,” (2022). <<https://majoo.id/solusi/detail/ewallet-adalah>>.

menghasilkan pendapatan. Efisiensi merupakan salah satu hal yang mesti menjadi target dalam setiap perusahaan Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar atau dalam pandangan matematika didefinisikan sebagai perhitungan rasio output (keluaran) dan atau input (masuk) atau jumlah keluaran yang dihasilkan dari satu input yang digunakan.³⁶

b. Indikator Efisiensi Operasional

Indikator efisiensi operasional dalam penggunaan e-wallet oleh UMKM dapat diukur melalui beberapa aspek utama:

1) Kecepatan Transaksi

Kecepatan transaksi merupakan indikator utama dalam mengukur efisiensi operasional e-wallet, karena semakin cepat proses transaksi dilakukan maka semakin tinggi tingkat efisiensi yang dirasakan oleh pelaku usaha. Sistem pembayaran digital mampu memangkas waktu tunggu dibandingkan dengan transaksi tunai yang membutuhkan proses penghitungan uang, pemberian kembalian, hingga pencatatan manual. Studi oleh Putra & Santoso, menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet secara signifikan mempercepat pelayanan kepada pelanggan, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan dan produktivitas UMKM. Dengan demikian, kecepatan transaksi menjadi salah satu faktor yang paling menonjol dalam mendukung efisiensi operasional.³⁷

2) Biaya Transaksi

³⁶Qonitah Bakhitah dan Muhammad Nafik Hadi Ryandono, (2020). “EFISIENSI OPERASIONAL SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA BMT (Studi Kasus: BMT UGT Sidogiri Cabang Lumajang),” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 6.6, 1287 <<https://doi.org/10.20473/vol6iss20196pp1287-1303>>.

³⁷ Putra, A. R. dan B Santoso, (2020) “Pengaruh Penggunaan E-Wallet terhadap Efisiensi Transaksi UMKM. *Jurnal Manajemen Bisnis*,” 14.2, 155–164.

Biaya Transaksi juga menjadi indikator penting karena penggunaan e-wallet seharusnya mampu mengurangi beban pengeluaran usaha, terutama dalam hal biaya administrasi dan transaksi. Menurut penelitian Mutia & Hidayat, UMKM yang mengadopsi e-wallet cenderung mengalami pengurangan biaya operasional, khususnya biaya pencatatan dan distribusi pembayaran. Namun, beberapa platform e-wallet masih menerapkan biaya tertentu yang dapat menurunkan efisiensi bila tidak diimbangi dengan manfaat yang lebih besar. Oleh karena itu, efisiensi pada aspek biaya sangat bergantung pada transparansi dan kebijakan tarif penyedia layanan.³⁸

3) Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi adalah aspek yang sangat krusial, karena berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Tingginya risiko kejahatan siber, seperti penipuan dan pencurian data, menjadikan keamanan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai efisiensi e-wallet. Studi oleh Hermawan & Nugroho, menegaskan bahwa tingkat keamanan yang memadai, melalui sistem enkripsi, autentikasi ganda, dan perlindungan privasi, berkontribusi langsung terhadap meningkatnya keyakinan pelaku UMKM dalam memanfaatkan e-wallet. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin efisien pula penggunaan teknologi tersebut dalam operasional bisnis.³⁹

4) Kemudahan Pengguna

³⁸ F. Mutia dan R. Hidayat, (2021) "Analisis Efisiensi Biaya Operasional UMKM melalui Adopsi E-Wallet. Jurnal Ekonomi dan Bisnis," 14.2, 87–99.

³⁹ A. Hermawan dan D. Nugroho, (2019). "Keamanan Sistem Pembayaran Digital dan Implikasinya terhadap Kepercayaan UMKM. Jurnal Keuangan Digital," 5.2, 44–56.

Kemudahan penggunaan e-wallet berhubungan dengan tingkat aksesibilitas, desain antarmuka, serta kemudahan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi. Penelitian Swastika dkk., menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor dominan yang mendorong adopsi e-wallet oleh UMKM, karena pelaku usaha cenderung memilih aplikasi yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memerlukan keterampilan teknis yang rumit. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin besar peluangnya untuk meningkatkan efisiensi operasional pelaku usaha kecil.⁴⁰

5) Efisiensi Administratif

Efisiensi administratif mengacu pada kemampuan e-wallet dalam mempermudah pencatatan transaksi, pengelolaan arus kas, dan penyusunan laporan keuangan usaha. Hal ini penting karena banyak UMKM masih menggunakan metode manual dalam pembukuan yang memerlukan waktu lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan. Menurut Fatmawati & Pratama, digitalisasi transaksi melalui e-wallet membantu UMKM dalam mengelola laporan keuangan lebih sistematis dan akurat. Dengan demikian, e-wallet tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana pencatatan keuangan yang meningkatkan efisiensi administratif pelaku usaha.⁴¹

6) Tingkat Adopsi dan Kepuasan Pengguna

Kepuasan dan niat lanjut penggunaan menggambarkan sejauh mana pelaku UMKM merasa puas terhadap manfaat e-wallet dan berkomitmen untuk terus

⁴⁰ Swastika, Y., dkk. (2020). *Kemudahan Penggunaan E-Wallet sebagai Faktor Dominan Adopsi UMKM*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 8(4), 221–229.

⁴¹ Fatmawati, N. dan R. Pratama, (2021). “Peran E-Wallet dalam Meningkatkan Efisiensi Administratif UMKM. Jurnal Ekonomi Kreatif,” 6.1, 33–41.

menggunakannya. Indikator ini penting karena keberlanjutan penggunaan akan memastikan tercapainya efisiensi jangka panjang. Penelitian Mahmud dkk., menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi terhadap kecepatan, keamanan, dan biaya yang rendah mendorong niat pelaku UMKM untuk tetap menggunakan e-wallet dalam kegiatan usaha mereka. Oleh karena itu, keberhasilan efisiensi operasional tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari keberlanjutan kepuasan pengguna.⁴²

Gagasan tentang masukan, keluaran, dan biaya dapat memperjelas apa arti efisiensi dan efektivitas, yang merupakan dua standar yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja pusat pertanggungjawaban. Kedua istilah ini selalu dianggap sebagai perbandingan, bukan absolut.

5. Perspektif Islam Terhadap Efisiensi Operasional

Islam memberikan perhatian yang sangat besar terhadap prinsip efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan ekonomi dan usaha. Efisiensi atau optimalisasi dalam bekerja merupakan bentuk tanggung jawab seorang Muslim kepada Allah SWT dan sesama manusia.⁴³ Dalam hal ini, konsep **الإتقان (itqān)** dalam Islam berarti bekerja dengan sungguh-sungguh, rapi, dan maksimal. Rasulullah SAW bersabda:

يُثِقُّهُ أَنْ عَمَلًا أَحَدُكُمْ عَمِلَ إِذَا يُحِبُّ اللَّهَ إِنَّ

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah mencintai apabila seseorang di antara kalian melakukan suatu pekerjaan, maka ia mengerjakannya dengan itqan

⁴² Listya Devi Junaidi, (2018) . “Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia (Bei),” *Jurnal Warta Edisi*, 53.9, 1689–99.

⁴³ Zainul Arifin, (2021). “Konsep Efisiensi dalam Perspektif Ekonomi Islam,” *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*.

(sungguh-sungguh dan profesional).” (HR. Al-Baihaqi dalam *Syu’ab al-Imān*, no. 5312)⁴⁴

Hadis ini menekankan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan dengan penuh ketelitian dan tanggung jawab. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan e-wallet oleh pelaku UMKM yang mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi biaya dan waktu, merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan nilai itqan tersebut dalam dunia usaha.

Islam juga menekankan prinsip kemudahan (التيسير) dalam bermuamalah. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah swt, dalam QS. Al-Baqarah: 185,

الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ

Terjemahnya:

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesulitan bagimu.”⁴⁵

Meskipun ayat ini turun dalam konteks ibadah puasa, tetapi para ulama menafsirkan bahwa ayat tersebut mencerminkan kaidah umum syariat Islam yaitu memudahkan, bukan menyulitkan. Dengan demikian, penerapan teknologi e-wallet yang mempermudah pelaku UMKM dalam bertransaksi merupakan bagian dari semangat syariat Islam untuk menghadirkan kemudahan dalam urusan dunia dan akhirat.

Dalam konteks efisiensi operasional, penggunaan e-wallet memberikan manfaat besar bagi pelaku UMKM, seperti percepatan layanan, pencatatan transaksi otomatis, serta pengurangan biaya administrasi. Ini menunjukkan bahwa

⁴⁴ Al-Baihaqi, Abu Bakr Ahmad bin al-Husain. *Syu’ab al-Iman*. Beirut: Dar al-Kutub al-‘Ilmiyyah, Cetakan ke-1, 1990. <https://www.scribd.com/document/709705454/Syarah-77-Cabang-Iman-Syu-Abul-Iman-Al-baihaqi>

⁴⁵ “Qur’an Kemenag.”

digitalisasi melalui e-wallet tidak hanya bernilai ekonomis, tetapi juga memiliki nilai ibadah jika diniatkan untuk kemaslahatan.

Islam mendorong umatnya untuk mengelola sumber daya dan teknologi secara optimal, termasuk dalam aktivitas ekonomi. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. Al-Qashash: 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

Terjemahnya:

“Carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia; dan berbuat baiklah sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu.”⁴⁶

Ayat ini menegaskan pentingnya memanfaatkan potensi duniawi seperti teknologi e-wallet untuk tujuan yang bermanfaat, baik secara ekonomi maupun sosial, tanpa melupakan tanggung jawab spiritual. Maka, efisiensi operasional dalam usaha melalui teknologi seperti e-wallet merupakan bentuk nyata dari implementasi nilai-nilai Islam dalam kehidupan modern.

6. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah)

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah:

a. Usaha Mikro

Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang ini. Usaha mikro umumnya memiliki modal yang sangat

⁴⁶ “Qur’an Kemenag.”

terbatas dan pangsa pasar yang kecil. Contoh usaha mikro meliputi pedagang kaki lima, warung kecil, serta pengrajin skala rumah tangga.

b. Usaha Kecil

Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.

c. Usaha Menengah

Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang ini. Dunia usaha adalah usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan usaha besar yang melakukan kegiatan ekonomi di Kudus dan berdomisili di Kudus.

d. Karakteristik UMKM

UMKM memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dari perusahaan besar sebagai berikut:

1) Modal Terbatas

UMKM sering kali mengandalkan dana pribadi atau pinjaman skala kecil dalam menjalankan operasional bisnisnya. Keterbatasan modal ini menyebabkan UMKM sulit untuk berkembang secara signifikan tanpa adanya dukungan dari lembaga keuangan atau program bantuan pemerintah. Selain itu, UMKM juga menghadapi kendala dalam mengakses sumber pendanaan yang lebih besar karena persyaratan yang ketat dan keterbatasan jaminan.

2) Manajemen yang Sederhana

Sebagian besar UMKM masih dikelola secara tradisional oleh pemilik usaha sendiri tanpa adanya sistem manajemen yang kompleks. Keputusan bisnis sering kali diambil berdasarkan pengalaman pribadi pemilik usaha, tanpa menggunakan analisis data yang mendalam atau sistem manajemen modern.

3) Pasar Terbatas

Produk dan layanan yang ditawarkan UMKM umumnya hanya menjangkau skala lokal atau regional, sehingga daya saing mereka di pasar yang lebih luas masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya strategi pemasaran digital, keterbatasan dalam distribusi produk, serta minimnya jaringan bisnis yang dapat mendukung ekspansi usaha mereka ke tingkat nasional atau internasional.

4) Tenaga Kerja terbatas

Sebagian besar UMKM hanya mempekerjakan anggota keluarga atau tenaga kerja dalam jumlah kecil, yang sering kali tidak memiliki keterampilan khusus dalam bidang manajemen bisnis atau teknologi. Keterbatasan ini menghambat UMKM dalam meningkatkan produktivitas dan daya saingnya di pasar yang lebih luas. Oleh karena itu, pelatihan tenaga kerja dan peningkatan

keterampilan digital menjadi aspek penting dalam pengembangan UMKM di era modern ini.

e. Pelaku Usaha

Pelaku Usaha adalah wirausahawan (*entrepreneuship*). Secara sederhana, wirausahawan (*entrepreneuship*) dapat diartikan sebagai pengusaha yang mampu melihat peluang dengan mencari dana serta sumber daya lain yang diperlukan untuk menggarap peluang tersebut, berani menanggung risiko yang berkaitan dengan pelaksanaan bisnis yang ditekuninya, serta menjalankan usaha tersebut dengan rencana pertumbuhan dan ekspansi.⁴⁷

Di Indonesia, Undang-undang yang mengatur tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah undang-undang Nomor 20 tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut UMKM dijelaskan sebagai “Sebuah perusahaan yang digolongkan sebagai UMKM adalah perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu.”

7. Peran Teknologi Dalam Pengembangan UMKM

Teknologi memainkan peran penting dalam pengembangan UMKM di era digital. Penggunaan teknologi, seperti *e-commerce*, pembayaran *digital (e-wallet)*, aplikasi manajemen keuangan, dan media sosial, memungkinkan UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas pasar, dan meningkatkan daya

⁴⁷Rida Ristiyana et al., (2022). *Usaha mikro, kecil dan menengah (umkm)*.

saing. Adapun beberapa peran teknologi dalam pengembangan UMKM sebagai berikut:⁴⁸

a. Perlawanan UMKM Terhadap Krisis Ekonomi

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran sentral dalam perekonomian Indonesia, menyerap sekitar 90 persen tenaga kerja di negara ini. Keberhasilan UMKM dalam menghadapi krisis ekonomi pada tahun 1998, 2012, dan 2015 telah terbukti, tetapi mereka tetap dihadapkan pada kesulitan bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Salah satu hambatan utama yang dihadapi UMKM adalah pengelolaan usaha yang masih bersifat konvensional.

b. Pemanfaatan Teknologi Digital Untuk Efisiensi dan Produktivitas

1) Aplikasi Perangkat Lunak sebagai Alat Pengelolaan UMKM

Teknologi *digital* dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas UMKM melalui pemanfaatan aplikasi perangkat lunak. Contohnya adalah penggunaan *software* untuk mengelola inventaris, menghitung keuntungan, dan memperoleh informasi pelanggan. Dengan penggunaan perangkat lunak ini, pengelolaan UMKM dapat berjalan lebih efisien, mengatasi kendala pencatatan manual yang seringkali menjadi masalah.

2) Mengakses Pasar Global melalui Platform E-Commerce

Selain meningkatkan efisiensi, teknologi *digital* juga memungkinkan UMKM untuk mengakses pasar global. *Platform e-commerce* seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan lainnya membuka peluang bagi UMKM untuk menjual produknya tidak hanya di seluruh Indonesia, tetapi juga ke luar negeri.

⁴⁸ Teknokrat, 2021. "Peran Teknologi Digital Dalam Pengembangan UMKM," *feb.teknokrat.ac.id*, <<https://feb.teknokrat.ac.id/peran-teknologi-digital-dalam-pengembangan-umkm/>>.

c. Informasi Pasar dan Tantangan Penggunaan Teknologi *Digital*

1) Memperoleh Informasi Pasar melalui Media Sosial

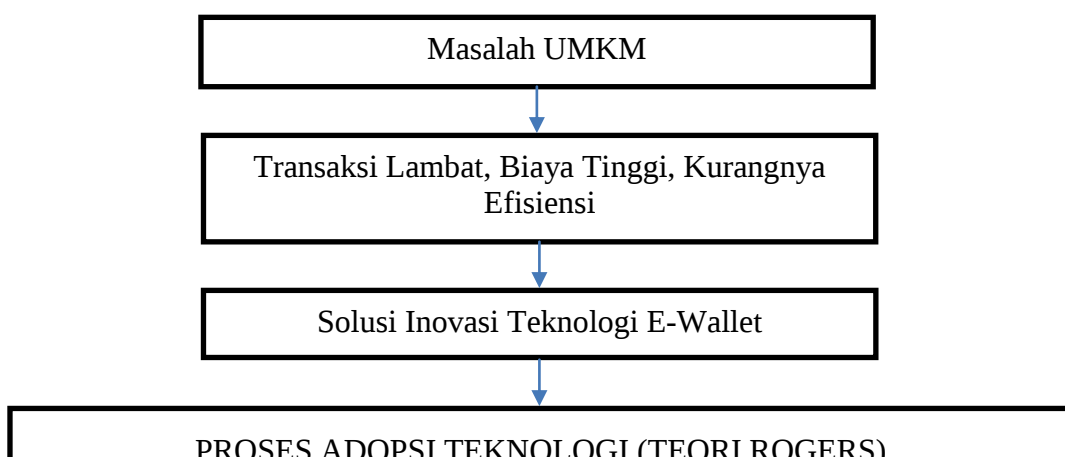
Teknologi digital juga menjadi kunci bagi UMKM untuk memperoleh informasi pasar yang berharga. Dengan adanya *platform* media sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, UMKM dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta tren pasar yang sedang berkembang. Informasi ini memungkinkan UMKM mengambil keputusan strategis dalam mengembangkan produk dan strategi pemasaran.

2) Tantangan Infrastruktur dan Literasi *Digital*

Meskipun memiliki banyak keuntungan, pemanfaatan teknologi *digital* juga membawa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah infrastruktur teknologi dan koneksi internet yang belum merata di seluruh Indonesia.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya efisiensi operasional UMKM di Kota Palopo, yang diharapkan dapat diatasi melalui adopsi e-wallet. Proses adopsi ini dianalisis menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yang mencakup lima tahap: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efisiensi e-wallet berdasarkan enam indikator utama serta menggali pandangan pelaku UMKM terhadap penggunaannya, sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.



Gambar 3.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yang merupakan cara untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, serta tepat mengenai fakta dan karakteristik dari populasi atau fenomena yang sedang diinvestigasi. Kajian ini berfokus pada pengukuran dan analisis seberapa efektif penggunaan e-wallet dalam mendukung transaksi digital untuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).⁴⁹

Metode ini dipilih karena mampu menyajikan informasi yang objektif dan terukur berdasarkan data numerik yang didapat dari responden, baik mereka yang menjalankan UMKM maupun pengguna e-wallet. Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengutamakan aspek deskriptif, tetapi juga berusaha untuk menilai kontribusi e-wallet terhadap perkembangan UMKM. Hal ini dilakukan dengan menganalisis data kuantitatif yang dikumpulkan melalui alat penelitian seperti kuesioner tertutup, yang dirancang berdasarkan indikator efisiensi operasional, seperti kecepatan transaksi, penurunan biaya operasional, kemudahan penggunaan, dan keamanan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai peran penting e-wallet dalam mendukung operasional UMKM dengan cara yang efisien dan berkelanjutan.

⁴⁹ Elma Dina Asofa dan Dewi Deniaty Sholihah, (2024). "Implementasi QRIS (QR Code Indonesian Standard) sebagai Media Pembayaran Elektronik bagi UMKM di Kelurahan Gunung Anyar Tambak," *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4.1, 42–48 <<https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.511>>.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo pada UMKM yang menggunakan e-wallet dalam transaksi usahanya. Kota ini dipilih karena menunjukkan adopsi teknologi pembayaran digital yang cukup tinggi di kalangan pelaku UMKM. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Januari hingga April 2025.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada penjelasan dari variabel penelitian yang diubah menjadi indikator-indikator yang bisa diukur secara empiris. Anisyah Dewi Syah Fitri (2025) menegaskan bahwa definisi tersebut harus berbasis karakteristik yang dapat diobservasi atau diukur agar penelitian dapat direplikasi secara valid.⁵⁰ Dalam studi ini, terdapat satu variabel inti, yaitu efisiensi operasional dalam penggunaan e-wallet di UMKM. Variabel ini dioperasionalkan menjadi beberapa indikator yang diukur dengan skala Likert melalui kuesioner yang disebarakan kepada para responden.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Palopo yang telah mengadopsi teknologi pembayaran digital melalui e-wallet. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palopo tahun 2025, jumlah UMKM tercatat sebanyak 15.759, unit usaha. Populasi tersebut mencakup berbagai jenis usaha, baik di bidang perdagangan, jasa, maupun produksi, dengan karakteristik utama telah

⁵⁰ A. D. S. Fitri, (2025) “Konsep definisi operasional variabel [Presentasi konferensi].,” 12.1, Poltekkes Kemenkes Surakarta.

menggunakan e-wallet sebagai salah satu sarana pendukung dalam aktivitas operasional. Dengan cakupan populasi yang luas, penelitian ini berfokus pada UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam transaksi bisnis sehari-hari guna memperoleh gambaran yang representatif mengenai efisiensi operasional yang dihasilkan.⁵¹

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi. Jika populasinya besar, dan peneliti tidak mempelajari semua yang ada pada populasi.⁵² Sampel dalam penelitian ini adalah 20 pelaku UMKM di Kota Palopo yang dipilih dari total populasi sebanyak 15.759, unit usaha pada tahun 2025. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang ditetapkan adalah UMKM yang telah menggunakan e-wallet secara konsisten selama minimal enam bulan terakhir, berlokasi di wilayah Kota Palopo, serta bersedia memberikan informasi terkait pengalaman penggunaan e-wallet dalam mendukung efisiensi operasional usaha. Dengan jumlah yang terbatas, sampel ini diharapkan tetap mampu memberikan gambaran mendalam mengenai pemanfaatan e-wallet oleh UMKM di Kota Palopo.

E. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian merupakan salah satu elemen penting dalam pelaksanaan penelitian, karena berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data

⁵¹ Ayyash Musadad At Taufiq dan Azfa Mutiara Ahmad Pabulo, (2023). "Pengaruh Literasi Keuangan dan Pembayaran Digital pada Kinerja UMKM Tahun 2023," *Ikraith Ekonomika*, 6.3, 293–301.

⁵² R Sarmila, (2022). "Pengaruh persepsi masyarakat desa laba terhadap minat menabung dengan peran kspps bakti huria sebagai variabel intervening," 200.

yang relevan sesuai dengan tujuan dan variabel yang dikaji. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket yang dirancang secara sistematis berdasarkan indikator-indikator dari variabel utama, yaitu efisiensi operasional e-wallet dalam mendukung transaksi digital pada sektor UMKM di Kota Palopo.

Penggunaan angket dipilih karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Instrumen berupa angket memberikan kemudahan dalam menjangkau banyak responden dalam waktu yang relatif singkat dan memungkinkan analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan. Selain itu, angket juga mampu menggambarkan persepsi dan tanggapan responden terhadap fenomena yang diteliti secara objektif, terutama bila disusun dengan kaidah yang tepat.

Instrumen disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Pemilihan skala ini dilakukan karena skala Likert memungkinkan peneliti mengukur intensitas atau derajat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan, sehingga memberikan data yang lebih kaya untuk dianalisis. Skala ini juga dinilai efektif dalam mengukur konstruk sosial seperti persepsi, efisiensi, dan sikap terhadap suatu inovasi, dalam hal ini e-wallet.

Tabel 3.1 Butir Pernyataan Kuensioner Untuk Responden

No.	Pernyataan
1	Penggunaan e-wallet mempermudah proses transaksi bisnis saya.
2	E-wallet yang saya gunakan dapat diakses dengan mudah
3	Saya sering mengalami masalah teknis saat menggunakan e-wallet untuk transaksi.
4	Layanan yang disediakan oleh e-wallet untuk transaksi UMKM sudah memadai.
5	Proses transaksi menggunakan e-wallet lebih cepat dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya.
6	Penggunaan e-wallet meningkatkan efisiensi operasional bisnis saya.
7	Biaya transaksi melalui e-wallet lebih rendah dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya.
8	E-wallet membantu meningkatkan arus kas bisnis saya
9	Saya merasa aman menggunakan e-wallet untuk transaksi bisnis.
10	Saya lebih memilih menggunakan e-wallet daripada metode pembayaran lainnya.
11	Saya merasa bahwa e-wallet lebih fleksibel dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional.
12	Proses verifikasi transaksi melalui e-wallet cepat dan efisien.
13	Saya lebih percaya menggunakan e-wallet daripada membawa uang tunai.
14	Layanan pelanggan dari penyedia e-wallet cukup responsif dan membantu jika terjadi masalah.
15	Saya merasa lebih mudah melakukan pembayaran dengan e-wallet dibandingkan dengan transfer bank.
16	Penggunaan e-wallet mempermudah bisnis saya dalam hal pencatatan dan pengelolaan transaksi.
17	Saya merasa biaya administrasi e-wallet yang dibebankan cukup wajar dan transparan.
18	Saya merasa transaksi e-wallet lebih aman dibandingkan dengan pembayaran menggunakan kartu kredit/debit.
19	Saya percaya bahwa penggunaan e-wallet dapat membantu bisnis saya berkembang lebih cepat.
20	Saya berencana untuk terus menggunakan e-wallet dalam menjalankan transaksi bisnis saya ke depannya.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang relevan, valid, dan mendalam terkait efisiensi operasional *e-wallet* dalam mendukung transaksi *digital* di sektor UMKM. Teknik yang digunakan meliputi:

1. Kuesioner

Kuesioner disusun untuk mengukur berbagai aspek efisiensi operasional *e-wallet* dalam mendukung transaksi *digital* di sektor UMKM.⁵³

- a. Frekuensi penggunaan *e-wallet* dalam operasional bisnis.
- b. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi menggunakan *e-wallet*.
- c. Biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan *e-wallet*, seperti biaya administrasi atau potongan transaksi.
- d. Tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna *e-wallet*.
- e. Persepsi pengguna terhadap dampak *e-wallet* terhadap kelancaran dan efisiensi operasional usaha mereka.

2. Wawancara Terstruktur

Wawancara dilakukan dengan pemilik atau pengelola UMKM yang menjadi sampel penelitian untuk menggali informasi mendalam. Wawancara ini mencakup pertanyaan tentang:

- a. Alasan adopsi *e-wallet* dalam operasional usaha.
- b. Manfaat utama yang dirasakan sejak menggunakan *e-wallet*.
- c. Kendala yang dihadapi dalam penggunaan *e-wallet*.
- d. Perubahan pada efisiensi operasional sebelum dan sesudah menggunakan *e-wallet*.

3. Dokumentasi

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi laporan transaksi, catatan biaya operasional, dan data penjualan UMKM sebelum dan sesudah menggunakan

⁵³ Asofa dan Sholihah.

e-wallet. Dokumentasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan yang terjadi akibat penggunaan teknologi pembayaran *digital*.

4. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mengamati langsung aktivitas penggunaan *e-wallet* dalam transaksi oleh UMKM. Hal ini membantu memberikan gambaran nyata tentang proses dan efisiensi operasional yang dihasilkan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan mengukur tingkat efisiensi operasional penggunaan *e-wallet* dalam mendukung transaksi digital di sektor UMKM Kota Palopo. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan distribusi frekuensi, perhitungan skor rata-rata, serta konversi skor ke dalam bentuk persentase efisiensi.

Tujuan utama dari teknik ini adalah untuk memberikan gambaran objektif mengenai seberapa besar manfaat penggunaan *e-wallet* dalam meningkatkan efisiensi operasional UMKM, berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam definisi operasional.

Langkah-langkah Analisis Data:

1. Pengumpulan dan Klasifikasi Data

Data diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden UMKM pengguna e-wallet. Setiap item dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator efisiensi operasional dan menggunakan skala Likert 1–5, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Jawaban responden kemudian direkap untuk masing-masing butir pernyataan dan dikelompokkan berdasarkan indikator yang relevan.

2. Penjumlahan Skor Maksimal

Total skor dari semua responden dihitung untuk setiap indikator. Selanjutnya, skor maksimal ditentukan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Maksimal} = \text{Jumlah Butir} \times \text{Jumlah Responden} \times 5$$

Di mana angka 5 merupakan skor tertinggi pada skala Likert.

3. Perhitungan Skor Aktual dan Persentase Efisiensi

Skor aktual diperoleh dengan menghitung skor rata-rata masing-masing indikator, lalu dikalikan dengan jumlah butir dan jumlah responden:

$$\text{Skor Aktual} = \text{Skor Rata-rata} \times \text{Jumlah Butir} \times \text{Jumlah Responden}$$

Selanjutnya dihitung tingkat efisiensi dalam bentuk presentasi:

$$\text{Tingkat Efisiensi (\%)} = (\text{Skor Aktual} / \text{Skor Maksimal}) \times 100\%$$

4. Interpretasi Hasil Analisis

Hasil persentase efisiensi diinterpretasikan menggunakan klasifikasi kategori sebagai berikut:

86–100% = Sangat Efisien

76–85% = Efisien

66–75% = Cukup Efisien

56–65% = Kurang Efisien

$\leq 55\%$ = Tidak Efisien

5. Visualisasi Hasil

Hasil analisis kemudian divisualisasikan dalam bentuk tabel dan grafik batang (bar chart) untuk memudahkan pemahaman terhadap perbedaan efisiensi antar indikator.

Tabel 3.2 Rencana Pengukuran Efisiensi Operasional E-wallet

No.	Indikator	Skor Rata-Rata	Skor Aktual	Skor Maksimal	Efisiensi (%)	Kategori
1	Kecepatan Transaksi	4.00	160	200	82%	Efisien
2	Kemudahan Penggunaan	4.20	252	300	82.6%	Efisien
3	Biaya Operasional	3.70	148	200	77.2%	Cukup Efisien
4	Keamana Transaksi	3.40	234	300	79.4%	Cukup Efisien
5	Efisiensi Administratif	3.70	231	300	77.6%	Cukup Efisien
6	Kepuasan dan Niat Lanjut	3.90	400	500	79%	Cukup Efisien

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Kondisi Objektif UMKM Kota Palopo

UMKM di Kota Palopo merupakan sektor ekonomi yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pembangunan daerah. Tercatat lebih dari 15.000 unit. UMKM tersebar di berbagai kecamatan, meliputi bidang perdagangan, makanan dan minuman, jasa, serta kerajinan. Keberadaan UMKM tidak hanya memberikan peluang kerja bagi masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam menjaga stabilitas ekonomi lokal. Seiring dengan perkembangan teknologi, pelaku UMKM di Kota Palopo mulai mengenal dan memanfaatkan layanan digital dalam operasional bisnis, khususnya penggunaan e-wallet sebagai alat pembayaran nontunai.

Meskipun demikian, tidak semua pelaku UMKM telah sepenuhnya mengadopsi penggunaan e-wallet secara optimal. Beberapa pelaku usaha masih menghadapi kendala seperti keterbatasan literasi digital, kurangnya pelatihan teknis, serta minimnya pemahaman terhadap manfaat jangka panjang dari digitalisasi transaksi. Di sisi lain, dukungan dari pemerintah daerah dan lembaga pendukung usaha kecil terus ditingkatkan melalui program pembinaan dan edukasi digital. Dengan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan evaluasi terhadap efisiensi operasional penggunaan e-wallet oleh UMKM, guna mengetahui sejauh mana teknologi ini memberikan dampak nyata terhadap efektivitas dan produktivitas transaksi di lingkungan usaha kecil di Kota Palopo.

2. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang memanfaatkan E-wallet sebagai metode transaksi digital di Kota Palopo. Sebanyak 20 responden dari pelaku UMKM berpartisipasi melalui teknik purposive sampling, dengan syarat utama bahwa mereka sudah memanfaatkan E-wallet selama enam bulan.

Dari data yang diperoleh melalui pengisian kuensioner, didapatkan karakteristik responden secara berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	6	30%
Perempuan	14	70%
Total	20	100%

Berdasarkan hasil kuensioner yang telah disebarkan kepada 20 pelaku UMKM di Kota Palopo, sebagian besar responden adalah laki-laki dengan jumlah mencapai 6 orang (30%), sementara perempuan sebanyak 14 orang (70%). Hal ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM perempuan di Kota Palopo lebih dominan dalam memanfaatkan layanan E-wallet dalam operasional usahanya.

b. Jenis Usaha Responden

Tabel 4.2 Jenis Usaha Responden

Jenis Usaha	Jumlah	Persentase
Minuman	7	35%
Makanan	5	25%
Sembako	2	10%
Kerajinan	2	10%
Fashion	2	10%
Jasa	1	5%
Buket Balon	1	5%
Total	20	100%

Berdasarkan jenis usahanya, mayoritas responden beroperasi disektor minuman dengan total 6 responden (30%), diikuti sektor makanan dengan total 5 responden (25%). Jenis usaha lainnya meliputi sembako, kerajinan, dan fashion yang masing masing 2 responden (10%), serta jasa dan buket balon memiliki 1 responden (5%). Ini menunjukkan bahwa UMKM yang bergerak disektor konsumsi harian paling aktif dalam memanfaatkan E-wallet.

c. Lama Usaha Responden

Tabel 4.3 Lama Usaha Responden

Lama Usaha	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	5	25%
2 tahun	5	25%
3 tahun	1	5%
4 tahun	2	10%
> 5 tahun	7	35%
Total	20	100%

Berdasarkan data lama usaha dari 20 responden UMKM di Kota Palopo, diketahui bahwa sebagian besar pelaku usaha telah menjalankan usahanya lebih dari 5 tahun, yaitu sebanyak 7 responden (35%). Sebanyak 5 responden (25%) lainnya memiliki lama usaha kurang dari 1 tahun, dan 5 responden (25%) telah menjalankan usaha selama 2 tahun. Sementara itu, 2 responden (10%) menjalankan usaha selama 4 tahun, dan hanya 1 responden (5%) yang memiliki lama usaha selama 3 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi e-wallet tidak hanya terbatas pada pelaku usaha baru, tetapi juga telah digunakan secara luas oleh pelaku usaha yang telah berpengalaman dan lama menjalankan bisnis mereka.

d. E-wallet yang digunakan

Tabel 4.4 Jenis E-wallet yang digunakan Responden

Jenis E-wallet	Jumlah	Persentase
Dana	14	70%
Ovo	6	30%
Total	20	100%

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 20 responden UMKM di Kota Palopo, diketahui bahwa jenis e-wallet yang paling banyak digunakan adalah Dana, dengan jumlah pengguna sebanyak 14 responden atau sebesar 70%. Sementara itu, Ovo digunakan oleh 6 responden atau 30%. Data ini menunjukkan bahwa Dana memiliki dominasi yang kuat sebagai pilihan utama e-wallet di kalangan pelaku UMKM, kemungkinan karena kemudahan penggunaan, fitur yang lengkap, serta promosi.

3. Analisis Efisiensi Operasional E-Wallet

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari 20 responden UMKM di Kota Palopo, efisiensi operasional e-wallet dianalisis melalui enam indikator utama, yaitu kecepatan transaksi, biaya operasional, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, efisiensi administratif, serta kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan.

a. Menghitung efisiensi pada masing-masing indikator

1) Kecepatan Transaksi

Indikator pertama yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kecepatan transaksi, yang menggambarkan sejauh mana penggunaan e-wallet dapat

mempercepat proses transaksi di kalangan pelaku UMKM. Untuk mengukur aspek ini, digunakan dua butir pernyataan dalam kuesioner, yaitu:

- a) Proses transaksi menggunakan e-wallet lebih cepat dibandingkan metode lain (P5)
- b) Proses verifikasi transaksi melalui e-wallet cepat dan efisien (P12).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang pelaku UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam kegiatan transaksi bisnis mereka.

Hasil rekap menunjukkan bahwa skor rata-rata dari kedua pernyataan tersebut adalah:

$$\text{Skor Rata-Rata} = (4.05 + 4.15) / 2 = 4.10$$

Skor ini menunjukkan bahwa secara umum, responden setuju bahwa transaksi melalui e-wallet tergolong cepat.

Untuk mengukur efisiensinya, digunakan rumus perhitungan berikut:

$$\text{Skor Aktual} = 4.10 \times 2 \times 20 = 164$$

$$\text{Skor Maksimal} = 2 \times 20 \times 5 = 200$$

$$\text{Tingkat Efisiensi (\%)} = (164 / 200) \times 100 = 82\%$$

Berdasarkan kategori tingkat efisiensi yang telah ditetapkan sebelumnya, hasil sebesar **82%** berada pada kategori "Efisien". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan bahwa penggunaan e-wallet memberikan percepatan yang signifikan dalam proses transaksi mereka dibandingkan dengan metode konvensional, seperti pembayaran tunai atau transfer manual.

2) Kemudahan Penggunaan

Indikator kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana aplikasi e-wallet dapat digunakan dengan mudah oleh pelaku UMKM dalam menjalankan aktivitas transaksi digital. Aspek ini sangat penting karena keterjangkauan teknologi secara fungsional menjadi salah satu penentu keberhasilan adopsi sistem digital dalam operasional usaha kecil. Untuk mengukur indikator ini, digunakan tiga butir pernyataan dalam kuesioner, yaitu:

- a) Penggunaan e-wallet mempermudah proses transaksi bisnis saya (P1),
- b) E-wallet yang saya gunakan dapat diakses dengan mudah (P2),
- c) Saya merasa lebih mudah melakukan pembayaran dengan e-wallet dibandingkan transfer bank (P15).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang pelaku UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam kegiatan transaksi bisnis mereka.

Hasil rekap menunjukkan bahwa skor rata-rata dari kedua pernyataan tersebut adalah:

$$\text{Skor Rata-Rata} = (4.20 + 4.15 + 4.05) / 3 = 4.13$$

Skor ini menunjukkan bahwa responden merasa e-wallet mudah digunakan dan tidak menyulitkan dalam operasional usaha sehari-hari.

Untuk mengukur efisiensinya, digunakan rumus perhitungan berikut:

$$\text{Skor Aktual} = 4.13 \times 3 \times 20 = 247.8$$

$$\text{Skor Maksimal} = 3 \times 20 \times 5 = 300$$

$$\text{Tingkat Efisiensi (\%)} = (247.8 / 300) \times 100 = 82.6\%$$

Dengan efisiensi sebesar 82.6%, maka indikator kemudahan penggunaan masuk dalam kategori “Efisien”. Artinya, mayoritas pelaku UMKM menilai

bahwa penggunaan e-wallet sangat memudahkan aktivitas transaksi mereka, baik dari segi aksesibilitas, tampilan antarmuka, maupun kenyamanan dalam bertransaksi. Hasil ini menunjukkan bahwa desain dan fitur aplikasi e-wallet telah cukup sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha kecil, sehingga menjadi salah satu pendorong utama keberhasilan transformasi digital di sektor UMKM.

3) Biaya Operasional

Biaya operasional merupakan indikator yang menggambarkan seberapa besar pengeluaran yang dikeluarkan oleh pelaku UMKM dalam menggunakan e-wallet untuk bertransaksi. E-wallet yang efisien seharusnya mampu menekan biaya administrasi atau biaya layanan yang memberatkan pelaku usaha kecil. Untuk mengukur indikator ini, digunakan dua pernyataan, yaitu:

- a) Biaya transaksi melalui e-wallet lebih rendah dibandingkan metode lain (P7)
- b) Saya merasa biaya administrasi e-wallet cukup wajar dan transparan (P17).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang pelaku UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam kegiatan transaksi bisnis mereka.

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa skor rata-rata kedua pernyataan tersebut adalah:

$$\text{Skor Rata-Rata} = (3.80 + 3.91) / 2 = 3.86$$

Skor ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa biaya penggunaan e-wallet masih cukup terjangkau, meskipun ada sebagian yang menganggap potongan atau biaya admin cukup terasa dalam pengeluaran usaha.

Untuk mengukur efisiensinya, digunakan rumus perhitungan berikut:

$$\text{Skor Aktual} = 3.86 \times 2 \times 20 = 154.4$$

$$\text{Skor Maksimal} = 2 \times 20 \times 5 = 200$$

$$\text{Tingkat Efisiensi} = (154.4/200) \times 100\% = 77.2\%$$

Dengan nilai 77.2%, indikator biaya operasional berada dalam kategori “Cukup Efisien”. Artinya, e-wallet telah mampu memberikan penghematan biaya transaksi, namun masih terdapat sebagian pelaku UMKM yang menilai adanya potongan atau biaya layanan yang perlu diperbaiki atau disederhanakan.

4) Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi menjadi aspek krusial dalam penggunaan e-wallet. Pelaku UMKM tentu menginginkan sistem pembayaran yang aman dari penipuan, kesalahan teknis, dan perlindungan terhadap data pribadi. Tiga pernyataan digunakan untuk mengukur indikator ini, yaitu:

- a) Saya sering mengalami masalah teknis saat menggunakan e-wallet untuk transaksi (P3)
- b) Saya lebih percaya menggunakan e-wallet daripada membawa uang tunai (P13)
- c) Saya merasa transaksi e-wallet lebih aman dibandingkan dengan pembayaran kartu kredit/debit (P18).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang pelaku UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam kegiatan transaksi bisnis mereka.

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa skor rata-rata kedua pernyataan tersebut adalah:

$$\text{Skor Rata-rata} = (4.00 + 3.95 + 3.97) / 3 = 3.97$$

Skor ini menunjukkan bahwa responden cukup percaya terhadap sistem keamanan yang ditawarkan e-wallet, meskipun beberapa di antaranya tetap mengkhawatirkan risiko teknis atau gangguan layanan.

Untuk mengukur efisiensinya, digunakan rumus perhitungan berikut:

$$\text{Skor Aktual: } 3.97 \times 3 \times 20 = 238.2$$

$$\text{Skor Maksimal: } 3 \times 20 \times 5 = 300$$

$$\text{Tingkat Efisiensi} = (238.2/300) \times 100\% = 79.4\%$$

Dengan nilai efisiensi sebesar 79.4%, indikator keamanan transaksi masuk dalam kategori “Cukup Efisien”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM merasa aman menggunakan e-wallet, meskipun masih ada sebagian kecil yang mengalami kendala teknis atau belum sepenuhnya percaya terhadap sistem keamanannya.

5) Efisiensi Administratif

Efisiensi administratif berkaitan dengan kemudahan dalam mencatat, mengelola, dan memantau transaksi secara otomatis melalui e-wallet. Aplikasi yang efisien akan membantu pelaku UMKM mengelola keuangan dengan lebih rapi dan cepat. Untuk menilai hal ini, digunakan tiga pernyataan:

- a) Penggunaan e-wallet meningkatkan efisiensi operasional bisnis saya (P6),
- b) E-wallet membantu meningkatkan arus kas bisnis saya (P8), dan
- c) Penggunaan e-wallet mempermudah pencatatan dan pengelolaan transaksi (P16).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang pelaku UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam kegiatan transaksi bisnis mereka.

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa skor rata-rata kedua pernyataan tersebut adalah:

$$\text{Skor Rata-rata: } (3.85 + 3.92 + 3.88) / 3 = 3.88$$

Skor ini menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat e-wallet dalam membantu pencatatan transaksi, pengelolaan kas, serta efisiensi dalam pengaturan keuangan usaha secara umum.

Untuk mengukur efisiensinya, digunakan rumus perhitungan berikut:

$$\text{Skor Aktual: } 3.88 \times 3 \times 20 = 232.8$$

$$\text{Skor Maksimal: } 3 \times 20 \times 5 = 300$$

$$\text{Tingkat Efisiensi} = (232.8/300) \times 100\% = 77.6\%$$

Dengan efisiensi sebesar 77.6%, indikator efisiensi administratif juga berada dalam kategori “Cukup Efisien”. Ini menunjukkan bahwa e-wallet sudah cukup membantu pelaku UMKM dalam mengelola transaksi dan pencatatan keuangan, meskipun masih bisa ditingkatkan dari sisi fitur pelaporan atau integrasi dengan sistem pembukuan usaha.

6) Kepuasan dan Niat Lanjut

Kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan e-wallet menunjukkan tingkat penerimaan dan kepercayaan pelaku UMKM terhadap manfaat teknologi ini dalam mendukung operasional usaha. Kepuasan yang tinggi biasanya berkorelasi dengan niat untuk terus menggunakan layanan tersebut. Indikator ini diukur menggunakan lima pernyataan, yaitu:

- a) Saya lebih memilih menggunakan e-wallet daripada metode lain (P10),
- b) Saya merasa e-wallet lebih fleksibel daripada metode tradisional (P11),
- c) Layanan pelanggan dari e-wallet cukup responsif jika terjadi masalah (P14),
- d) Saya percaya penggunaan e-wallet dapat membantu bisnis berkembang lebih cepat (P19),
- e) Saya berencana terus menggunakan e-wallet dalam transaksi bisnis ke depannya (P20).

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang pelaku UMKM yang aktif menggunakan e-wallet dalam kegiatan transaksi bisnis mereka.

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa skor rata-rata kedua pernyataan tersebut adalah:

$$\text{Skor Rata-rata: } (3.90 + 4.05 + 3.80 + 3.95 + 4.05) / 5 = 3.95$$

Skor ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas menggunakan e-wallet dan memiliki kecenderungan untuk terus menggunakannya sebagai alat transaksi utama dalam kegiatan usaha mereka ke depan.

Untuk mengukur efisiensinya, digunakan rumus perhitungan berikut:

$$\text{Skor Aktual: } 3.95 \times 5 \times 20 = 395$$

$$\text{Skor Maksimal: } 5 \times 20 \times 5 = 500$$

$$\text{Tingkat Efisiensi} = (395/500) \times 100\% = 79\%$$

Dengan nilai sebesar 79%, indikator ini juga berada pada kategori “Cukup Efisien”. Artinya, pelaku UMKM merasa cukup puas dengan layanan e-wallet dan memiliki kecenderungan untuk terus menggunakannya di masa depan, walau

mungkin masih ada aspek yang perlu ditingkatkan seperti dukungan teknis atau variasi fitur.

b. Interpretasi Hasil

Interpretasi hasil dilakukan dengan mengacu pada skor aktual dan skor maksimal dari setiap indikator, kemudian dikonversi dalam bentuk persentase efisiensi.

Penafsiran kategori efisiensi didasarkan pada kriteria berikut:

86–100% = Sangat Efisien

76–85% = Efisien

66–75% = Cukup Efisien

56–65% = Kurang Efisien

$\leq 55\%$ = Tidak Efisien

Berikut adalah interpretasi masing-masing indikator:

1) Kecepatan Transaksi (82,0%) – Efisiensi

Alasannya E-wallet mampu memangkas waktu transaksi dibandingkan pembayaran tunai atau transfer manual. Proses pembayaran cukup dengan scan QR atau klik aplikasi sehingga mempercepat pelayanan kepada pelanggan. Dalam konteks UMKM, efisiensi waktu berarti dapat melayani lebih banyak pelanggan dengan cepat, mengurangi antrean, serta meningkatkan kepuasan konsumen.

2) Kemudahan Penggunaan (82,6%) – Efisiensi (Nilai Tertinggi)

Alasannya Mayoritas responden menilai tampilan aplikasi e-wallet sederhana dan mudah dipahami. Fitur yang user friendly membuat pelaku usaha tidak memerlukan pelatihan teknis khusus untuk mengoperasikannya. Kemudahan

ini penting karena sebagian besar UMKM memiliki keterbatasan literasi digital, sehingga aplikasi yang praktis langsung mendorong efisiensi operasional.

3) Biaya Operasional (77,2%) – Cukup Efisiensi

Alasannya beberapa e-wallet masih mengenakan potongan biaya, misalnya untuk penarikan dana atau transfer ke rekening bank. Bagi UMKM dengan margin keuntungan yang tipis, biaya ini dianggap cukup memberatkan. Meskipun secara umum lebih murah dibandingkan metode pembayaran lain (misalnya kartu debit/kredit dengan biaya merchant fee), transparansi biaya dan edukasi terkait struktur tarif perlu ditingkatkan agar efisiensi biaya lebih optimal.

4) Keamanan Transaksi (79,4%) – Cukup Efisiensi

Alasannya sebagian besar pelaku usaha merasa aman karena adanya enkripsi data, notifikasi real-time, serta autentikasi ganda (PIN/OTP). Namun, kekhawatiran masih ada, terutama terkait gangguan jaringan, error sistem, dan potensi penipuan digital (phishing, akun palsu). Hal ini menurunkan kepercayaan penuh pengguna. Artinya, penyedia layanan e-wallet perlu terus meningkatkan perlindungan data dan literasi keamanan digital bagi UMKM.

5) Efisiensi Administratif (77,6%) – Cukup Efisiensi

Alasannya e-wallet menyediakan histori transaksi otomatis yang sebenarnya sangat membantu pencatatan keuangan UMKM. Namun, belum semua pelaku usaha terbiasa menggunakan fitur laporan digital ini secara maksimal karena keterbatasan pengetahuan dan kebiasaan manual. Oleh karena itu, nilai efisiensinya belum maksimal, meskipun potensinya besar untuk meningkatkan akurasi laporan keuangan.

6) Kepuasan dan Niat Lanjut (79,0%) – Cukup Efisiensi

Alasannya UMKM merasa cukup puas dengan manfaat e-wallet, seperti transaksi yang lebih cepat, aman, dan praktis. Mayoritas juga berniat melanjutkan penggunaannya karena dinilai mendukung kelancaran usaha. Namun, faktor biaya dan kekhawatiran keamanan menjadi penghambat kepuasan penuh. Artinya, keberlanjutan penggunaan e-wallet sangat dipengaruhi oleh sejauh mana penyedia layanan mampu menekan biaya dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

c. Visualisasi Data

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat efisiensi operasional e-wallet pada UMKM di Kota Palopo, berikut disajikan visualisasi data dalam bentuk tabel dan diagram batang berdasarkan hasil perhitungan enam indikator efisiensi:

Tabel 4.5 Visualisasi Efisiensi Operasional Ewallet Di UMKM Kota Palopo

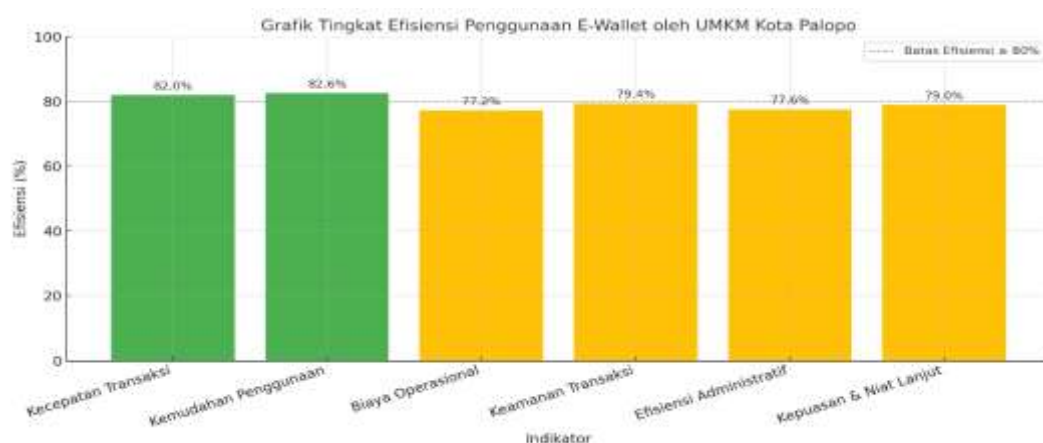
No.	Indikator	Skor Rata-Rata	Skor Aktual	Skor Maksimal	Efisiensi (%)	Kategori
1	Kecepatan Transaksi	4.10	164	200	82%	Efisien
2	Kemudahan Penggunaan	4.13	247.8	300	82.6%	Efisien
3	Biaya Operasional	3.86	154.4	200	77.2%	Cukup Efisien
4	Keamanan Transaksi	3.97	238.2	300	79.4%	Cukup Efisien
5	Efisiensi Administratif	3.88	232.8	300	77.6%	Cukup Efisien
6	Kepuasan dan Niat Lanjut	3.95	395	500	79%	Cukup Efisien

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari enam indikator yang dianalisis, terdapat dua indikator yang berada dalam kategori

"Efisien", yaitu kecepatan transaksi (82.0%) dan kemudahan penggunaan (82.6%). Hal ini menunjukkan bahwa e-wallet telah memberikan manfaat yang signifikan dalam mempercepat dan mempermudah proses transaksi di kalangan pelaku UMKM. Sementara itu, empat indikator lainnya yaitu biaya operasional (77.2%), keamanan transaksi (79.4%), efisiensi administratif (77.6%), dan kepuasan serta niat lanjut penggunaan (79.0%) berada pada kategori "Cukup Efisien". Ini menunjukkan bahwa meskipun manfaat e-wallet sudah dirasakan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti penurunan biaya transaksi, peningkatan keamanan teknis, dan optimalisasi fitur administrasi. Secara keseluruhan, hasil rekapitulasi ini mengindikasikan bahwa penggunaan e-wallet pada UMKM di Kota Palopo telah berkontribusi secara positif terhadap efisiensi operasional usaha, meskipun upaya pengembangan dan pendampingan teknis masih perlu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi yang optimal di semua aspek.

Gambar 4.1 Grafik Tingkat Efisiensi Penggunaan E-wallet Oleh UMKM di Kota Palopo



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 20 pelaku UMKM di Kota Palopo, ditemukan bahwa penggunaan e-wallet memberikan pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional, khususnya dalam aspek kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, biaya operasional, keamanan, efisiensi administratif, serta kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan.

1. Efisiensi Kecepatan Transaksi Menggunakan E-Wallet

Penggunaan e-wallet dalam aktivitas transaksi UMKM di Kota Palopo terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap percepatan proses pembayaran. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kecepatan transaksi memperoleh skor efisiensi sebesar 82%, yang menunjukkan bahwa mayoritas pelaku UMKM merasa proses transaksi berjalan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional seperti tunai atau transfer bank. Proses verifikasi transaksi melalui e-wallet yang dilakukan dalam hitungan detik membuat pelaku usaha dapat melayani konsumen dengan lebih cepat, mengurangi antrian, serta meningkatkan produktivitas harian.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Teuku, dkk, yang menyatakan bahwa penggunaan e-wallet di sektor UMKM kuliner dan ritel mampu mempercepat proses pembayaran dan mengurangi waktu tunggu pelanggan. Tidak hanya mempercepat layanan, penggunaan e-wallet juga mengurangi potensi kesalahan hitung yang sering terjadi dalam transaksi tunai, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap efisiensi waktu kerja. Dalam konteks UMKM di Kota Palopo yang mayoritas bergerak di sektor konsumsi seperti

makanan dan minuman, kecepatan layanan menjadi faktor penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan menghadapi persaingan usaha.

Lebih lanjut, studi oleh Nurindah & Nurhudaini turut memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa adopsi e-wallet secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan dan menurunkan waktu tunggu di kalangan UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Kota Palopo belum termasuk wilayah dengan infrastruktur digital paling maju, adopsi e-wallet tetap mampu membawa manfaat nyata dalam mempercepat proses transaksi. Dengan demikian, percepatan transaksi yang diberikan oleh e-wallet mendukung peningkatan efisiensi operasional dan merupakan langkah awal penting dalam transformasi digital sektor UMKM di daerah.

2. Kemudahan Penggunaan Aplikasi E-Wallet oleh UMKM

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang mendorong adopsi e-wallet oleh pelaku UMKM di Kota Palopo. Dari hasil penelitian, indikator ini memperoleh skor efisiensi sebesar 82,6%, yang berarti pengguna merasa aplikasi e-wallet cukup mudah digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Mayoritas responden menyebut bahwa fitur-fitur yang tersedia dapat diakses tanpa memerlukan pelatihan khusus, dan aplikasi e-wallet seperti Dana dan Ovo menyediakan antarmuka pengguna yang sederhana dan intuitif, sehingga memudahkan pelaku usaha dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia.

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian oleh Yuan Swastika, dkk., yang menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan e-wallet, termasuk

aksesibilitas dan antarmuka yang ramah pengguna, sangat berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam bertransaksi digital. Kemudahan ini menjadi sangat penting bagi pelaku UMKM yang umumnya memiliki waktu terbatas untuk mempelajari teknologi baru. Tidak hanya itu, fitur notifikasi transaksi dan pencatatan otomatis juga memberikan nilai tambah dalam mendukung pengelolaan keuangan usaha secara praktis dan efisien.

3. Biaya Operasional yang Ditimbulkan oleh Penggunaan E-Wallet

Biaya operasional adalah aspek yang cukup penting dalam menentukan efisiensi suatu teknologi, terutama bagi pelaku usaha mikro dan kecil yang memiliki keterbatasan modal. Dalam penelitian ini, indikator biaya operasional mendapatkan skor efisiensi sebesar 77,2%, tergolong dalam kategori “Cukup Efisien”. Sebagian besar responden menyatakan bahwa meskipun terdapat potongan biaya transaksi atau biaya administrasi, nominalnya masih dianggap wajar dan tidak terlalu membebani. Namun, beberapa pelaku UMKM menyebut bahwa pada transaksi dalam jumlah kecil, potongan biaya menjadi terasa cukup signifikan.

Hasil ini memperkuat rekomendasi dari penelitian Yuan Swastika, dkk., yang menyoroti pentingnya memasukkan variabel biaya dalam evaluasi layanan e-wallet. Mereka menyatakan bahwa kesadaran terhadap struktur biaya sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna, terutama dalam konteks UMKM. Dengan demikian, penyedia layanan e-wallet perlu meninjau ulang kebijakan biaya layanan untuk menyesuaikan dengan kapasitas dan kebutuhan pelaku usaha kecil yang masih berada pada tahap awal digitalisasi.

4. Keamanan Transaksi E-Wallet di Kalangan UMKM

Keamanan transaksi menjadi aspek vital dalam penggunaan teknologi digital seperti e-wallet, terutama dalam menghindari risiko penipuan, kebocoran data, dan kesalahan teknis. Berdasarkan hasil penelitian, skor efisiensi pada indikator ini mencapai 79,4% yang tergolong “Cukup Efisien”. Mayoritas pelaku UMKM merasa aman menggunakan e-wallet karena telah tersedia fitur seperti PIN, OTP (One-Time Password), serta sistem enkripsi data yang memberikan rasa tenang selama melakukan transaksi. Namun, sebagian kecil responden masih menyatakan pernah mengalami kendala teknis atau keraguan terhadap perlindungan data pribadi mereka.

Penemuan ini konsisten dengan hasil studi oleh Hermawan, dkk., yang mengemukakan bahwa meskipun e-wallet memberikan efisiensi dalam pencatatan transaksi, masih terdapat kekhawatiran terhadap isu privasi dan risiko penipuan digital. Dalam konteks UMKM Kota Palopo, kekhawatiran ini kemungkinan diperkuat oleh keterbatasan literasi digital dan kurangnya edukasi keamanan siber di kalangan pelaku usaha. Oleh karena itu, meskipun secara umum e-wallet dianggap aman, perlu ada peningkatan edukasi dan pendampingan terkait perlindungan data dan praktik keamanan digital.

5. Efisiensi Administratif Melalui Digitalisasi Transaksi

Efisiensi administratif dalam penggunaan e-wallet dinilai cukup penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran pencatatan dan pengelolaan transaksi harian usaha. Berdasarkan data yang diperoleh, indikator ini memperoleh skor efisiensi sebesar 77,6%, tergolong “Cukup Efisien”. Responden

menyebut bahwa penggunaan e-wallet membantu mereka dalam mencatat transaksi secara otomatis, menghindari pencatatan manual yang berisiko salah, serta memudahkan rekap laporan penjualan harian. Hal ini sangat membantu pelaku UMKM yang umumnya tidak memiliki sistem akuntansi formal.

Temuan ini mendukung penelitian Arfindo Hermawan, dkk., yang menyatakan bahwa e-wallet berperan penting dalam mendukung efisiensi pengelolaan keuangan melalui pencatatan otomatis yang terintegrasi. Bagi UMKM dengan keterbatasan sumber daya, efisiensi administratif ini memberikan nilai tambah dalam mengelola keuangan secara sederhana namun akurat.

6. Kepuasan dan Niat Berkelanjutan dalam Menggunakan E-Wallet

Kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan e-wallet oleh UMKM Kota Palopo memperoleh skor efisiensi sebesar 79%, tergolong dalam kategori “Cukup Efisien”. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka puas dengan pengalaman penggunaan e-wallet dan berencana untuk terus menggunakannya sebagai metode utama pembayaran digital. Hal ini menunjukkan bahwa e-wallet telah memenuhi ekspektasi dasar pelaku usaha dari segi kecepatan, kenyamanan, dan fungsionalitas.

Penemuan ini sejalan dengan hasil studi oleh Yang, dkk., yang menekankan pentingnya pengalaman positif dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan e-wallet dalam jangka panjang, terutama di negara berkembang. Dalam konteks UMKM, kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan penerimaan teknologi, tetapi juga menjadi faktor pendorong utama dalam difusi inovasi digital. Jika pengalaman penggunaan tetap positif, maka

adopsi e-wallet akan berkembang secara organik melalui rekomendasi antar pelaku usaha.

7. Analisis Keterkaitan Antar Indikator Efisiensi

Jika ditinjau secara menyeluruh, kecepatan transaksi dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang mendorong efisiensi operasional. Kedua aspek ini saling mendukung satu sama lain: aplikasi yang mudah digunakan mempercepat proses transaksi, dan proses transaksi yang cepat meningkatkan kepuasan pengguna.

Sementara itu, biaya operasional, keamanan, dan efisiensi administratif berperan sebagai faktor pendukung. Ketiganya dapat menjadi tantangan atau peluang tergantung pada sejauh mana pelaku UMKM mampu mengelola risiko dan memahami teknologi yang digunakan. Adapun kepuasan dan niat lanjutan menjadi hasil akhir dari pengalaman pengguna terhadap semua indikator lainnya. Hal ini menegaskan bahwa efisiensi operasional bukanlah hasil dari satu aspek saja, melainkan gabungan dari berbagai faktor yang saling terkait.

8. Perbandingan Temuan dengan Penelitian Sebelumnya

Temuan ini sejalan dengan penelitian Teuku, dkk, yang menyebutkan bahwa penggunaan e-wallet mempercepat transaksi dan mengurangi risiko pencurian⁵⁴. Penelitian oleh Mutia Fatma juga mendukung bahwa e-wallet membantu dalam pengelolaan keuangan dan meningkatkan layanan pelanggan⁵⁵. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan mengevaluasi secara kuantitatif enam indikator efisiensi operasional secara spesifik pada

⁵⁴ Teuku, Zuliana Zulkarnen, dan Zulkifli Taib.

⁵⁵ Fatma et al.

konteks UMKM di Kota Palopo, yang sebelumnya belum banyak dibahas dalam literatur.

9. Pandangan Pelaku UMKM Terhadap Penggunaan E-wallet dan Dampaknya Terhadap Efisiensi Operasional

Selain melalui penyebaran kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara dengan 20 pelaku UMKM di Kota Palopo untuk mendapatkan informasi mendalam terkait penggunaan e-wallet.

Hal ini dijelaskan oleh Dhesma Widianti, pelaku usaha kuliner, sebagai berikut:

“Saya sudah menggunakan e-wallet selama dua tahun dalam menjalankan usaha saya. Menurut saya, e-wallet ini sangat membantu karena praktis, cepat, dan aman. Hampir setiap hari saya menggunakannya, dan pelanggan, khususnya kalangan milenial dan Gen Z, lebih menyukai metode ini. Dengan e-wallet, transaksi jadi lebih cepat, biaya operasional berkurang, dan pencatatan keuangan jadi lebih mudah. Saya juga bisa lebih fokus melayani pelanggan karena tidak lagi repot mengurus uang tunai. Memang ada kendala seperti aplikasi error atau sinyal internet lambat, tapi menurut saya manfaatnya jauh lebih besar dibanding hambatannya. Saya berharap ada fitur laporan otomatis, dan saya sangat menyarankan UMKM lain untuk menggunakan e-wallet.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, pelaku UMKM diharapkan mampu memahami konsep transaksi digital agar dapat diterapkan secara optimal dalam pengelolaan usaha sehari-hari.

Hal ini dijelaskan oleh Indah Kamila, pelaku usaha aksesoris HP di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Saya sudah menggunakan e-wallet selama empat tahun sejak memulai usaha saya. Saya memilih e-wallet karena banyak pelanggan yang lebih suka pembayaran non-tunai. Menurut saya, e-wallet praktis, cepat, mudah digunakan, dan langsung mencatat transaksi secara otomatis. Saya juga merasa nyaman karena tidak perlu lagi repot menyiapkan uang kembalian. E-wallet sangat membantu efisiensi operasional usaha saya, transaksi jadi

lebih cepat terutama saat kondisi ramai, dan biaya operasional menurun karena tidak perlu cetak struk atau mencari uang kecil. Pencatatan keuangan juga lebih tertib karena semua transaksi otomatis tercatat di aplikasi. Saya bisa lebih fokus melayani pelanggan tanpa terganggu urusan pembayaran tunai. Memang pernah ada kendala teknis seperti aplikasi error, jaringan lambat, atau gagal scan QR code, tapi saya tetap yakin dengan keamanan e-wallet karena ada OTP dan notifikasi langsung. Saya berharap ada fitur unduh laporan otomatis, dan saya menyarankan UMKM lain segera menggunakan e-wallet karena terbukti memudahkan usaha.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mengefisienkan proses transaksi sekaligus menjaga ketertiban pencatatan keuangan dalam operasional sehari-hari.

Hal ini disampaikan oleh Irmawati, pelaku usaha aneka minuman dan ayam geprek di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Saya sudah menggunakan e-wallet selama dua tahun. Saya memilih e-wallet karena praktis, mempercepat transaksi, dan tidak perlu repot menyediakan uang kembalian. Aplikasinya simpel dan mudah digunakan, apalagi banyak panduan yang tersedia. Saya hampir setiap hari memakainya, terutama kalau ada pelanggan yang tidak membawa uang tunai. E-wallet ini sangat membantu efisiensi usaha saya. Transaksi jadi lebih cepat, pencatatan keuangan lebih rapi, dan biaya operasional menurun karena tidak perlu lagi cetak struk. Saya juga bisa lebih fokus pada pelayanan karena tidak sibuk menghitung kembalian. Bahkan jumlah transaksi ikut meningkat karena pelanggan merasa lebih nyaman bertransaksi digital. Memang pernah ada kendala seperti jaringan lemot, aplikasi error, atau server down, yang kadang bikin antrean saat toko ramai. Tapi saya tetap puas karena e-wallet aman dengan sistem verifikasi dan notifikasi langsung. Saya berharap ada fitur laporan otomatis dan sistem tanpa biaya admin. Saya juga menyarankan UMKM lain untuk menggunakan e-wallet karena sangat membantu.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, pelaku UMKM dapat meningkatkan efisiensi layanan sekaligus menjaga kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi.

Hal ini dijelaskan oleh Kurnia Eka Putri, pelaku usaha kuliner di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Saya sudah menggunakan e-wallet selama dua tahun. Alasannya supaya usaha saya lebih praktis dan kekinian, juga untuk menyesuaikan dengan kebiasaan pelanggan. Menurut saya, e-wallet ini mudah digunakan karena banyak panduan tersedia dalam aplikasi. Hampir setiap hari saya memakainya, terutama saat melayani pesanan makanan dan minuman. Dengan e-wallet, transaksi jadi lebih cepat dan hemat waktu, pencatatan keuangan lebih rapi, serta biaya operasional berkurang karena tidak perlu cetak struk atau mencari uang kembalian. Saya juga bisa lebih fokus pada pelayanan pelanggan. Sejak pakai e-wallet, transaksi meningkat karena pelanggan merasa lebih nyaman. Memang ada kendala seperti sinyal buruk, QR code tidak terbaca, atau sistem error saat ramai. Itu kadang mengganggu pelayanan, tapi saya tetap yakin dengan keamanan e-wallet karena ada OTP dan riwayat transaksi yang bisa langsung dicek. Saya sangat menyarankan UMKM lain menggunakan e-wallet karena manfaatnya besar dan sesuai kebutuhan pelanggan saat ini.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat meningkatkan efisiensi usaha sekaligus memberikan pelayanan yang lebih cepat dan modern bagi pelanggan.

Hal ini disampaikan oleh Nailla Istianna, pelaku usaha minuman di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Saya menggunakan e-wallet sejak empat tahun lalu. Alasannya karena pelanggan, khususnya pelajar dan anak muda, lebih nyaman dengan metode pembayaran digital. Menurut saya, e-wallet ini mudah digunakan dan hampir setiap hari saya memakainya dalam transaksi. Penggunaan e-wallet sangat membantu karena mempercepat proses pembayaran dan membuat usaha lebih efisien. Biaya operasional juga berkurang karena tidak perlu cetak struk atau menyediakan uang receh. Pencatatan transaksi otomatis sehingga memudahkan pengelolaan keuangan. Memang pernah ada kendala seperti gangguan sinyal, aplikasi lemot, atau notifikasi yang terlambat, tapi saya tetap yakin terhadap keamanan e-wallet karena sistemnya sudah canggih dan real-time. Saya menyarankan UMKM lain untuk menggunakan e-wallet karena manfaatnya besar dan bisa mendukung pertumbuhan usaha.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat meningkatkan kecepatan layanan sekaligus menekan biaya operasional usaha.

Hal ini dijelaskan oleh Sri Lestari, pelaku usaha makanan di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, penggunaan e-wallet sangat membantu usaha karena mempercepat proses pembayaran dan memudahkan pelanggan yang tidak membawa uang tunai. Saya memilih e-wallet karena banyak pelanggan sekarang lebih nyaman menggunakan metode digital. E-wallet ini sangat mudah dipakai, bahkan bagi pelaku usaha yang tidak terlalu paham teknologi, dan banyak disukai anak muda maupun pegawai karena aman dan cepat. Dalam kegiatan sehari-hari, transaksi cukup dengan scan QR atau transfer ke nomor, sehingga lebih praktis. Pencatatan keuangan jadi lebih rapi karena bisa dilihat langsung di aplikasi, baik harian maupun mingguan. Biaya operasional juga berkurang karena tidak perlu cetak struk manual atau menyediakan uang receh. Secara keseluruhan, usaha saya jadi lebih efisien dan tertata berkat pencatatan otomatis. Memang pernah ada kendala seperti aplikasi yang tidak bisa dibuka atau jaringan internet lambat. Gangguan sinyal dan error sistem kadang membuat transaksi tertunda, apalagi saat jam ramai, sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama. Tapi meskipun begitu, saya tetap merasa e-wallet sangat membantu kelancaran usaha, dan saya menyarankan UMKM lain untuk menggunakannya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mempercepat proses transaksi sekaligus menata pencatatan keuangan secara lebih praktis dan efisien.

Hal ini dijelaskan oleh Sri Irawati, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, penggunaan e-wallet sangat membantu karena bisa mengurangi risiko kehilangan uang tunai dan semua transaksi langsung tercatat otomatis. Saya memilih e-wallet karena banyak pelanggan lebih suka pembayaran digital, jadi saya tidak perlu repot menyiapkan uang kembalian. Aplikasinya juga mudah dipakai karena tampilannya sederhana dan cepat dipahami. Pelanggan saya memberi tanggapan positif karena merasa transaksi jadi lebih praktis dan efisien. Dengan e-wallet, transaksi jadi lebih cepat karena pelanggan cukup scan atau transfer. Semua pencatatan keuangan juga tercatat otomatis dan bisa saya pantau kapan saja melalui aplikasi. Saya tidak perlu lagi cetak struk atau menyediakan uang kecil, jadi biaya operasional lebih ringan. Memang pernah ada kendala seperti saldo yang tidak langsung ter-update atau aplikasi sedang maintenance. Gangguan sinyal, sistem error, dan keterlambatan update

saldo juga kadang terjadi sehingga transaksi tertunda dan pelanggan harus menunggu. Tapi meskipun begitu, saya tetap merasa e-wallet sangat membantu kelancaran usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mengurangi risiko transaksi tunai sekaligus mengefisienkan pencatatan keuangan usaha.

Hal ini dijelaskan oleh Abudzar Alfarizi, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat membantu usaha karena mempermudah proses transaksi harian. Saya memilih metode ini karena lebih praktis dan banyak pelanggan yang sudah terbiasa dengan pembayaran digital. E-wallet mudah digunakan karena tampilannya sederhana dan gampang dipahami. Pelanggan juga merespons positif, bahkan sering langsung bertanya apakah bisa membayar dengan e-wallet. Bagi saya, penggunaan e-wallet membuat transaksi jadi lebih cepat dan semua data otomatis tercatat di aplikasi, sehingga pencatatan keuangan lebih mudah. Biaya operasional juga berkurang karena saya tidak perlu lagi mencetak struk atau menyediakan uang kecil. Dengan e-wallet, usaha saya terasa lebih efisien dan saya bisa melayani pelanggan lebih praktis. Memang ada kendala, seperti aplikasi error atau saldo yang tidak langsung ter-update. Gangguan sinyal, error sistem, dan keterlambatan saldo cukup sering terjadi, sehingga transaksi kadang tertunda dan pelanggan harus menunggu. Tapi secara keseluruhan, e-wallet tetap sangat membantu kelancaran usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus menjaga kenyamanan pelanggan dalam kegiatan usaha sehari-hari.

Hal ini dijelaskan oleh Salwa, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, penggunaan e-wallet dalam usaha sangat memudahkan proses transaksi. Saya memilih e-wallet karena lebih praktis dibanding metode pembayaran lainnya. E-wallet ini sangat mudah dipahami dan digunakan, bahkan sejak pertama kali mencobanya. Tanggapan pelanggan juga sangat baik, mereka lebih menyukai pembayaran digital karena lebih cepat dan efisien. Penggunaan e-wallet benar-benar membantu efisiensi usaha saya. Transaksi jadi lebih cepat, pencatatan keuangan otomatis, dan

biaya operasional berkurang karena tidak perlu lagi menyediakan uang kembalian atau mencetak struk manual. Secara keseluruhan, usaha saya jadi lebih efisien dan pengelolaan harian lebih ringan. Selama ini saya tidak pernah mengalami kendala teknis maupun non-teknis dalam menggunakan e-wallet. Tidak ada gangguan berarti yang menghambat transaksi, sehingga pelayanan kepada pelanggan selalu lancar. Menurut saya, e-wallet sangat mendukung kegiatan usaha secara menyeluruh.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat merasakan manfaat nyata berupa kelancaran transaksi dan pengelolaan usaha yang lebih sederhana tanpa kendala berarti.

Hal ini dijelaskan oleh Sutirni Hesman, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat praktis, aman, dan mudah digunakan. Saya tidak perlu lagi membawa uang tunai, cukup pakai ponsel saja. Aplikasinya sederhana, jadi gampang dipahami. Pelanggan, terutama anak muda, juga merespons positif karena lebih praktis. Dengan e-wallet, proses transaksi jadi lebih cepat, pelanggan cukup scan, dan semua transaksi tercatat otomatis di aplikasi. Biaya operasional juga berkurang karena tidak perlu cetak struk. Usaha saya jadi lebih efisien dan saya bisa lebih fokus melayani pelanggan. Kendala yang sering saya alami yaitu aplikasi tidak bisa dibuka atau sinyal lemah. Gangguan jaringan dan error sistem kadang membuat transaksi tertunda, sehingga pelanggan harus menunggu atau kembali ke pembayaran tunai. Walaupun begitu, saya tetap merasa e-wallet sangat membantu usaha saya. Saya menyarankan UMKM lain juga memakainya, dan berharap fitur laporan keuangan bisa diperbaiki. Secara keseluruhan, saya akan terus menggunakan e-wallet dalam usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat merasakan manfaat efisiensi yang nyata meski masih menghadapi kendala teknis.

Hal ini disampaikan oleh Rina, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat membantu karena mempermudah transaksi. Saya memilih e-wallet karena lebih cepat dan praktis dibanding uang tunai. Aplikasinya mudah diakses dan dipahami. Pelanggan juga merespons positif karena merasa lebih nyaman dan efisien. Dari sisi operasional, saya bisa melayani lebih banyak pelanggan karena transaksi lebih cepat, tidak perlu menghitung uang atau

memberi kembalian. Semua transaksi tercatat otomatis, sehingga pencatatan keuangan jadi lebih tertib. Biaya operasional pun berkurang karena tidak perlu cetak nota. Memang saya sering mengalami kendala teknis seperti aplikasi error atau jaringan tidak stabil. Kalau server padat, transaksi bisa tertunda dan pelanggan harus menunggu. Meski begitu, menurut saya e-wallet tetap sangat bermanfaat bagi usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM memperoleh kemudahan dalam transaksi sekaligus ketertiban pencatatan keuangan.

Hal ini diungkapkan oleh Mardiaty, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, penggunaan e-wallet sangat membantu usaha karena mempermudah transaksi. Saya memilih e-wallet karena prosesnya cepat dan praktis dibanding pembayaran tunai. Aplikasi yang saya pakai juga mudah diakses dan dipahami. Pelanggan senang karena tidak perlu repot membawa uang tunai. Dari sisi operasional, manfaatnya sangat terasa. Transaksi cukup dengan scan dan langsung selesai. Semua data tercatat otomatis di aplikasi, jadi pencatatan keuangan lebih mudah. Biaya operasional juga berkurang karena tidak perlu cetak struk atau menyiapkan uang kecil. Memang ada kendala teknis, seperti aplikasi tidak responsif dan jaringan lambat. Itu membuat transaksi tertunda dan pelanggan harus menunggu. Tapi meskipun ada kendala, saya tetap merasa e-wallet sangat membantu usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mempercepat pelayanan sekaligus mengurangi beban biaya operasional.

Hal ini dijelaskan oleh Rini, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, penggunaan e-wallet sangat membantu karena mempermudah proses transaksi dalam usaha saya. Saya memilih e-wallet karena prosesnya cepat dan memudahkan pelanggan saat bertransaksi. Aplikasi yang dipakai juga mudah diakses tanpa hambatan. Pelanggan pun menanggapi positif karena mereka menyukai kemudahan dan kecepatan pembayaran digital. Dengan e-wallet, transaksi lebih cepat cukup dengan scan, dan semua tercatat otomatis dalam aplikasi sehingga pencatatan keuangan harian jadi lebih mudah. Biaya operasional juga menurun karena tidak perlu lagi mencetak nota atau menyediakan uang kembalian. Secara keseluruhan, usaha saya lebih efisien dengan proses transaksi yang lancar.

Memang ada kendala teknis seperti gangguan aplikasi atau koneksi jaringan yang lambat, terutama saat sinyal lemah atau sistem error. Tapi menurut saya e-wallet tetap sangat membantu.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mempercepat proses transaksi sekaligus menjaga kelancaran pelayanan.

Hal ini disampaikan oleh Kiki, pelaku usaha minuman di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat membantu karena membuat transaksi lebih praktis dan modern. Saya memilih e-wallet karena pelanggan, terutama anak muda, lebih suka pembayaran digital. Aplikasi ini cukup mudah digunakan selama ada jaringan internet. Pelanggan juga menanggapi positif karena tidak perlu lagi membawa uang tunai. Dengan e-wallet, proses transaksi lebih cepat karena cukup dengan scan, dan riwayat transaksi otomatis tercatat di aplikasi sehingga pencatatan keuangan jadi lebih mudah. Biaya operasional juga lebih hemat karena tidak perlu cetak struk atau siapkan uang kecil. Memang ada kendala teknis seperti aplikasi maintenance atau sinyal lemah. Beberapa pelanggan juga masih bingung menggunakan e-wallet, dan kadang ini menghambat saat toko ramai. Tapi bagi saya, e-wallet tetap sangat membantu usaha.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM mampu meningkatkan kepraktisan transaksi meskipun masih ada kendala teknis.

Hal ini diungkapkan oleh Sri Subyarningsih, pelaku usaha di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat memudahkan transaksi dan membuat usaha lebih tertib. Saya memilih e-wallet karena lebih aman dan tidak perlu repot menyiapkan uang kembalian. Aplikasinya juga mudah dipahami. Pelanggan menanggapi positif, bahkan sering bertanya lebih dulu apakah bisa membayar dengan e-wallet. Dari sisi operasional, transaksi jadi lebih cepat karena cukup scan dan langsung selesai. Pencatatan keuangan juga praktis karena bisa dicek harian lewat aplikasi. Biaya operasional ikut berkurang karena tidak perlu cetak nota atau buku catatan. Saya juga bisa lebih fokus melayani pelanggan. Memang pernah ada kendala seperti jaringan lemot atau aplikasi yang harus diperbarui. Kadang transaksi tertunda, apalagi kalau pelanggan sedang terburu-buru. Meski begitu, saya tetap merasa e-wallet sangat membantu usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat menjaga ketertiban administrasi usaha sekaligus memberi kenyamanan lebih bagi pelanggan.

Hal ini disampaikan oleh Rudi Saharuddin, pelaku usaha bakso di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat praktis untuk transaksi usaha bakso saya. Saya memilih e-wallet karena sekarang lebih banyak pelanggan yang menggunakan pembayaran digital. Aplikasi ini mudah dipelajari sendiri dan tidak ribet. Pelanggan juga merespons positif, terutama mereka yang terbiasa dengan transaksi online. Dengan e-wallet, proses pembayaran hanya butuh hitungan detik dan semua tercatat otomatis di aplikasi, sehingga pencatatan keuangan lebih rapi. Saya tidak perlu lagi menyediakan uang kembalian atau nota cetak. Memang ada kendala seperti sinyal hilang atau aplikasi update otomatis. Gangguan jaringan dan delay sistem kadang terjadi saat pelanggan ramai, sehingga transaksi tertunda dan beberapa pelanggan harus menunggu atau kembali ke pembayaran tunai. Tapi secara keseluruhan, e-wallet sangat membantu kelancaran usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mempercepat proses transaksi sekaligus menjaga ketertiban pencatatan keuangan.

Hal ini diungkapkan oleh Marlina, pelaku usaha minuman di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat berguna karena aman dan saya tidak perlu menyentuh uang fisik. Bagi usaha minuman, ini lebih higienis dan praktis. Pelanggan juga senang karena pembayaran cepat tanpa repot mencari uang pas. Dari segi operasional, transaksi jadi lebih cepat terutama saat ramai. Saya terbantu karena pencatatan keuangan otomatis di aplikasi, dan biaya operasional berkurang karena tidak perlu beli nota atau uang kecil. Meski begitu, saya pernah mengalami kendala seperti sinyal lemah atau aplikasi tiba-tiba keluar. Gangguan jaringan dan update aplikasi cukup sering terjadi, sehingga kadang mengganggu pelayanan, apalagi saat pelanggan terburu-buru. Tapi secara keseluruhan, e-wallet tetap sangat membantu usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat menghadirkan layanan yang lebih higienis, cepat, dan praktis bagi pelanggan.

Hal ini dijelaskan oleh Sulistiani, pelaku usaha online di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat membantu jualan online karena transaksi cepat dan praktis. Saya memilih e-wallet karena cocok untuk pembeli jarak jauh, bisa dipakai kapan saja, dan pelanggan juga lebih suka karena lebih mudah dibanding transfer bank. Transaksi cepat karena notifikasi langsung masuk tanpa harus cek manual, dan pengelolaan keuangan lebih mudah dengan riwayat otomatis. Saya juga hemat waktu dan biaya karena tidak perlu ke ATM atau cetak bukti transfer. Memang ada kendala seperti saldo tidak langsung muncul atau notifikasi terlambat. Gangguan koneksi dan error aplikasi juga cukup sering, jadi kadang saya harus konfirmasi ulang ke pelanggan secara manual. Meski ada kendala, e-wallet tetap sangat membantu usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mempercepat transaksi sekaligus menghemat waktu dalam pengelolaan usaha online.

Hal ini disampaikan oleh Nabil, pelaku usaha minuman di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Bagi saya, e-wallet sangat memudahkan karena tidak perlu lagi menyediakan uang tunai. Saya memilih e-wallet karena prosesnya cepat, bersih, dan bisa mengurangi kesalahan saat memberikan kembalian. Aplikasinya mudah digunakan karena banyak panduan tersedia, dan pelanggan juga lebih senang karena praktis tanpa perlu membuka dompet. Dari segi operasional, transaksi hanya butuh hitungan detik dan langsung tercatat di aplikasi. Saya juga tidak perlu lagi mencatat manual atau menggunakan alat kasir tambahan. Memang pernah ada kendala seperti aplikasi error atau tidak bisa menerima pembayaran. Jaringan lambat dan update aplikasi juga sering terjadi, membuat transaksi tertunda dan pelanggan harus menunggu. Tapi secara keseluruhan, e-wallet sangat membantu usaha saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat meminimalisasi kesalahan transaksi tunai serta mempercepat pelayanan.

Hal ini dijelaskan oleh Aulia Rahmi, pelaku usaha online di Kota Palopo, dalam wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya, e-wallet sangat memudahkan jualan online karena tidak perlu toko fisik. Saya memilih e-wallet karena fleksibel dan pembayaran langsung terkonfirmasi tanpa perlu cek manual. Pelanggan juga senang karena bisa langsung kirim lewat dompet digital mereka. Dari sisi efisiensi, transaksi jadi lebih cepat karena pembayaran langsung masuk ke aplikasi. Pengelolaan keuangan lebih mudah karena semua riwayat bisa dilihat dan diunduh. Saya juga hemat biaya karena tidak perlu cetak nota atau keluar rumah untuk transaksi. Memang pernah ada kendala seperti aplikasi tidak bisa dibuka atau butuh update saat digunakan. Gangguan jaringan dan error sistem juga sering muncul, sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama, terutama saat jam sibuk. Tapi tetap saja, e-wallet sangat membantu kelancaran usaha online saya.”

Dengan adanya pembayaran digital tersebut, UMKM dapat mengelola transaksi online dengan lebih praktis dan efisien meskipun masih menghadapi kendala teknis.

10. Implikasi Penelitian

Implikasi dari penelitian ini dapat dilihat dari tiga aspek:

a. Praktis

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada pelaku UMKM bahwa penggunaan e-wallet tidak hanya soal tren digital, tetapi juga strategi efisiensi biaya dan waktu.

b. Teknologis

Penyedia e-wallet dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai masukan dalam meningkatkan fitur layanan, khususnya pada aspek keamanan dan transparansi biaya.

c. Kebijakan Publik

Pemerintah daerah atau instansi terkait dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk merancang program literasi digital dan subsidi biaya transaksi bagi UMKM pengguna e-wallet.

11. Keterbatasan dan Arah Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah responden dan cakupan wilayah, yakni hanya melibatkan 20 pelaku UMKM di Kota Palopo. Selain itu, variabel yang digunakan masih terbatas pada efisiensi operasional tanpa mempertimbangkan aspek eksternal seperti infrastruktur digital dan dukungan regulasi.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah dan populasi responden, serta mengevaluasi dampak e-wallet terhadap profitabilitas usaha secara lebih komprehensif. Analisis kualitatif juga dapat diperdalam untuk memahami pengalaman pengguna secara lebih mendalam.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “*Evaluasi Efisiensi Operasional E-Wallet dalam Mendukung Transaksi Digital di Sektor UMKM Kota Palopo*”, dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-wallet telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap efisiensi operasional pelaku UMKM, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

1. Tingkat Efisiensi Operasional E-Wallet dalam Mendukung Transaksi Digital di Sektor UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-wallet memiliki peran yang cukup signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional pelaku UMKM di Kota Palopo. Berdasarkan hasil analisis dari enam indikator utama—kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, biaya operasional, keamanan transaksi, efisiensi administratif, serta kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan—diperoleh hasil bahwa dua indikator yaitu kecepatan transaksi (82%) dan kemudahan penggunaan (82,6%) berada pada kategori efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet benar-benar mampu mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrian, serta meminimalkan waktu tunggu pelanggan. Proses transaksi yang sebelumnya membutuhkan penghitungan uang tunai dan pencatatan manual kini dapat dilakukan hanya dalam hitungan detik melalui pemindaian QRIS.

Sementara itu, empat indikator lainnya yaitu biaya operasional (77,2%), keamanan transaksi (79,4%), efisiensi administratif (77,6%), serta kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan (79%) termasuk dalam kategori cukup efisien. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun e-wallet telah memberikan dampak positif terhadap pengelolaan operasional, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi biaya operasional, sebagian pelaku UMKM menganggap adanya potongan biaya transaksi dan administrasi menjadi penghambat dalam memperoleh efisiensi penuh. Pada aspek keamanan, meskipun sebagian besar responden merasa terlindungi oleh sistem keamanan berlapis seperti PIN, verifikasi OTP, dan notifikasi real-time, masih ada kekhawatiran terhadap potensi kejahatan siber seperti penipuan digital atau akses ilegal terhadap akun pengguna.

Dari sisi efisiensi administratif, e-wallet telah membantu pelaku UMKM dalam pencatatan transaksi dan penyusunan laporan keuangan yang lebih terstruktur. Hal ini mengurangi potensi kesalahan pembukuan yang sering terjadi ketika menggunakan sistem manual. Penggunaan e-wallet juga mendorong pelaku usaha untuk lebih disiplin dalam mencatat arus kas, karena setiap transaksi terekam secara otomatis di sistem aplikasi. Efisiensi ini pada akhirnya mempercepat proses evaluasi keuangan dan mempermudah pengambilan keputusan bisnis. Dengan demikian, secara umum e-wallet telah terbukti mendukung efisiensi operasional UMKM di Kota Palopo, terutama dalam aspek kecepatan dan kemudahan transaksi, walaupun masih diperlukan optimalisasi dalam hal biaya dan keamanan sistem.

2. Pandangan Pelaku UMKM terhadap Penggunaan E-Wallet serta Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional

Pandangan pelaku UMKM terhadap penggunaan e-wallet pada umumnya bersifat positif. Sebagian besar responden menganggap e-wallet sebagai inovasi keuangan yang memberikan banyak manfaat, terutama dalam mempercepat transaksi, mengurangi risiko kesalahan uang kembalian, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan. Para pelaku UMKM juga merasakan bahwa penggunaan e-wallet membantu mereka dalam memperluas jangkauan pelanggan, karena banyak konsumen kini lebih memilih pembayaran digital dibandingkan tunai. Selain itu, e-wallet memberikan citra modern terhadap usaha mereka, sehingga lebih kompetitif di era digital.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah pandangan kritis yang menjadi tantangan dalam penerapan e-wallet secara menyeluruh. Pertama, sebagian pelaku UMKM mengeluhkan adanya biaya administrasi dan potongan setiap transaksi yang dinilai menambah beban operasional, terutama bagi usaha mikro dengan margin keuntungan kecil. Kedua, literasi digital yang masih terbatas menyebabkan sebagian pelaku usaha kesulitan memahami fitur-fitur e-wallet seperti pengelolaan laporan keuangan otomatis atau promosi digital. Ketiga, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan risiko penipuan online masih menjadi faktor yang menurunkan tingkat kepercayaan pengguna.

Meskipun terdapat kendala tersebut, para pelaku UMKM tetap memiliki niat yang tinggi untuk melanjutkan penggunaan e-wallet karena manfaatnya

dinilai lebih besar dibandingkan risikonya. Penggunaan e-wallet membantu efisiensi waktu kerja, mengurangi beban administrasi manual, serta meningkatkan kecepatan pelayanan kepada pelanggan. Bahkan beberapa pelaku UMKM mengakui bahwa pendapatan mereka meningkat setelah menerima pembayaran digital karena pelanggan merasa lebih praktis dan nyaman bertransaksi tanpa uang tunai.

Secara keseluruhan, penggunaan e-wallet telah membawa perubahan positif terhadap efisiensi operasional UMKM di Kota Palopo. E-wallet tidak hanya berperan sebagai alat pembayaran digital, tetapi juga menjadi sarana pendukung dalam manajemen keuangan usaha, transparansi transaksi, dan pencatatan administrasi. Dampak ini terlihat dari meningkatnya kecepatan transaksi, kemudahan pencatatan arus kas, dan meningkatnya kepuasan pelanggan. Walaupun masih terdapat kendala biaya, keamanan, dan literasi digital, mayoritas pelaku UMKM menyadari bahwa e-wallet merupakan kebutuhan yang tak terhindarkan di era digital saat ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa e-wallet berkontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi operasional UMKM di Kota Palopo. Untuk mencapai efisiensi yang lebih optimal, diperlukan sinergi antara pelaku usaha, penyedia layanan e-wallet, dan pemerintah daerah dalam memberikan edukasi digital, peningkatan keamanan sistem, serta kebijakan biaya transaksi yang lebih bersahabat bagi pelaku usaha kecil.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Pelaku UMKM

Pelaku UMKM diharapkan terus memanfaatkan e-wallet secara optimal tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai alat pencatatan transaksi dan pengelolaan keuangan. UMKM juga perlu meningkatkan literasi digital mereka agar dapat memaksimalkan fitur-fitur e-wallet yang tersedia. Jika perlu, pelaku usaha dapat mengikuti pelatihan atau workshop digital yang diselenggarakan oleh komunitas usaha, pemerintah daerah, atau penyedia aplikasi.

2. Untuk Penyedia Layanan E-Wallet

Penyedia layanan e-wallet disarankan untuk meningkatkan transparansi dalam struktur biaya, menyediakan layanan yang lebih fleksibel untuk segmen UMKM, serta memperluas fitur yang mendukung kebutuhan operasional usaha kecil, seperti integrasi laporan keuangan, manajemen stok, dan loyalty program.

Selain itu, perusahaan e-wallet juga perlu menyediakan program edukasi atau pendampingan digital secara langsung kepada UMKM, baik secara daring maupun luring, terutama di daerah yang belum sepenuhnya terpapar transformasi digital. Hal ini penting agar pengguna tidak hanya dapat menggunakan aplikasi secara teknis, tetapi juga memahami manfaat strategisnya.

3. Untuk Pemerintah Daerah dan Regulator

Pemerintah daerah, khususnya di Kota Palopo, dapat berperan lebih aktif dalam mendukung adopsi teknologi digital bagi UMKM. Hal ini bisa dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan literasi digital secara berkala, memberikan

insentif atau subsidi biaya transaksi e-wallet bagi pelaku UMKM, serta memfasilitasi kerja sama antara UMKM dan penyedia e-wallet.

Pemerintah juga dapat mengintegrasikan sistem pembayaran e-wallet ke dalam kebijakan pengembangan UMKM lokal, misalnya dengan memberikan kemudahan akses modal atau insentif pajak bagi usaha yang menggunakan teknologi keuangan digital. Selain itu, regulasi perlindungan konsumen digital juga perlu diperkuat agar pelaku UMKM merasa lebih aman dalam menggunakan e-wallet.

4. Untuk Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian dengan populasi yang lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas agar hasilnya dapat digeneralisasi secara nasional. Selain itu, penelitian juga dapat mengeksplorasi dampak e-wallet terhadap aspek profitabilitas, loyalitas pelanggan, dan ketahanan usaha dalam jangka panjang. Pendekatan campuran (mixed-method) yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif juga direkomendasikan agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

Penelitian di masa depan juga dapat mempertimbangkan pengaruh variabel eksternal seperti infrastruktur internet, peran komunitas digital, dan integrasi e-wallet dengan sistem manajemen usaha, agar gambaran efisiensi operasional dapat dikaji secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Leo, Latifah Nuraini, Viola Clara, Citra Pramesti, Ilham Jiwandaru, Iqlima Raihanul Jannah, et al., “Implementasi Pembayaran Digital QRIS Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Transaksi UMKM di Banyuwangi,” <https://ejournal.jurnalpengabdiansosial.com/index.php/jps>, 1.11 (2024), 1980–84
- Annisa, Hanif Khoti, Annisa Nurbaiti, Wiwik Sundari, dan Shella Permata Sari, “Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM): Literatur Review,” 7.2 (2024), 380–83
- Arifin, Zainul, “Konsep Efisiensi dalam Perspektif Ekonomi Islam,” *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 2021
- Asafa, Elma Dina, dan Dewi Deniaty Sholihah, “Implementasi QRIS (QR Code Indonesian Standard) sebagai Media Pembayaran Elektronik bagi UMKM di Kelurahan Gunung Anyar Tambak,” *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4.1 (2024), 42–48 <<https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.511>>
- Bakhitah, Qonitah, dan Muhammad Nafik Hadi Ryandono, “EFISIENSI OPERASIONAL SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA BMT (Studi Kasus: BMT UGT Sidogiri Cabang Lumajang),” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 6.6 (2020), 1287 <<https://doi.org/10.20473/vol6iss20196pp1287-1303>>
- Chusnul Maulidina Hidayat, Lina Fatimah Lishobrina, dan Maliana Puspa Arum, “Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas,” *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 1.2 (2023), 199–205 <<https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i2.963>>
- Clean Qurrota Ayun, “Kelebihan E-Wallet,” 2024 <<https://investbro.id/e-wallet/>>
- “Dompot Digital (E-Wallet) - Sistem, Jenis dan Penggunaan,” 2022 <<https://www.kajianpustaka.com/2022/04/dompot-digital-e-wallet.html>>
- Fatma, Mutia, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, dan Universitas Riau, “Pengaruh Penggunaan E-Commerce Dan Digital Payment Terhadap Pendapatan UMKM (Studi Kasus Pada Umkm Sektor Kuliner Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru),” *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5.2 (2024), 3518–35 <<http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>>
- Fatmawati, N., dan R. Pratama, “Peran E-Wallet dalam Meningkatkan Efisiensi

- Administratif UMKM. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 6.1 (2021), 33–41.
- Fitri, A. D. S., “Konsep definisi operasional variabel [Presentasi konferensi].,” 12.1 (2025), Poltekkes Kemenkes Surakarta.
- Ginanjari, Muh. Ginanjari, Muh. Rasbi, Fasiha, Atika Tahir, dan Linda A. Ali, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Diskon Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pascasarjana Iain Palopo,” *Moneta: Jurnal Manajemen & Keuangan Syariah*, 2.2 (2024), 15–27 <<https://doi.org/10.35905/moneta.v2i2.8920>>
- Hermawan, A., dan D. Nugroho, “Keamanan Sistem Pembayaran Digital dan Implikasinya terhadap Kepercayaan UMKM. *Jurnal Keuangan Digital*,” 5.2 (2019), 44–56.
- Hermawan, Arfindo, Angelica Cristy Gloria, Syahna Shinta Yunari, dan Maria Yovita R.Pandin, “Peran E-Wallet Dalam Pengambilan Keputusan Yang Efisien,” 5.1 (2024), 355–64
- Hidayat, Taufik Safar, dan Lukman Abdurrahman, “Keamanan Dan Privasi Teknologi Pembayaran Digital Pada Umkm Dengan Menggunakan Platform Blockchain Hyperledger Fabric,” *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 9.2 (2023), 214–21 <<https://doi.org/10.33197/jitter.vol9.iss2.2023.1012>>
- “Jumlah UMKM Capai 15 Ribu Kabar Baik, yang Kredit Macet akan Diputihkan,” *Redaksi Palopopos - News*, 2024 <https://palopopos.fajar.co.id/2024/11/08/jumlah-umkm-capai-15-ribu-kabar-baik-yang-kredit-macet-akan-diputihkan/?utm_source=chatgpt.com>
- Junaidi, Listya Devi, “Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia (Bei),” *Jurnal Warta Edisi*, 53.9 (2018), 1689–99
- Kristanty, Desy Natalia, “Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan Qris dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital,” 5.10 (2024), 3923–33
- Kumalasari, Retna, “Macam-macam ewallet, definis, kelebihan dan kekurangannya,” 2022 <<https://majoo.id/solusi/detail/ewallet-adalah>>
- Megasari, Megasari, Hamida Ambas, Muh. Ginanjari, Aqidah Aqidah, Suci Suci, Hatimah Hatimah, et al., “Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Digital Berbasis Android Pada Pelaku Umkm Kelurahan Kambo,” *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, 1.2 (2023), 182–90 <<https://doi.org/10.59407/jpki2.v1i2.29>>
- Muhammad Syafruddin, Syiar Rinaldi, Ishak Ishak, Andi Pattiware, dan Annas Lalo, “Pemanfaatan Media Sosial Untuk Peningkatan Daya Jual Produk

- UMKM,” *Jurnal Pengabdian Bersama Masyarakat Indonesia*, 2.1 (2024), 102–6 <<https://doi.org/10.59031/jpbmi.v2i1.342>>
- Muslimawati, Misfah, “Analisis Penggunaan Aplikasi Qris Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Unruk Mempermudah Transaksi Bagi Pelaku Usaha UMKM Di Kecamatan Abepura, Kota Jayapura,” *Lajagoe Journal Management And Business*, 2.1 (2024), 185–96
- Mutia, F., dan R. Hidayat, “Analisis Efisiensi Biaya Operasional UMKM melalui Adopsi E-Wallet. Jurnal Ekonomi dan Bisnis,” 14.2 (2021), 87–99
- Natalia, Dewi, Andi Sutomo, Mahmud, dan Amal, “Pengaruh E-Wallet terhadap Perilaku Konsumen dan Keberlanjutan Keuangan UMKM di Pasar Tradisional Daya Kota Makassar,” *YUME : Journal of Management*, 8.1 (2025), 803–8
- Nurhudaini, Aliqila, dan Melani Nurindah, “ANALISIS EFEKTIVITAS E-WALLET DALAM MENINGKATKAN KECEPATAN,” 13 (2025), 85–97
- Oktaviani Astridtia, Agung Dwi Nugroho, “Analisis Penerapan Pembayaran Digital Qris Dalam Kemudahan UMKM Di Kota Surabaya,” *Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika*, 1.3 (2023)
- “Perkembangan UMKM sebagai Critical Engine Perekonomian Nasional Terus Mendapatkan Dukungan Pemerintah,” *Sumber ekon.go.id* <<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/4593/perkembangan-umkm-sebagai-critical-engine-perekonomian-nasional-terus-mendapatkan-dukungan-pemerintah>>
- Putra, A. R., dan B Santoso, “Pengaruh Penggunaan E-Wallet terhadap Efisiensi Transaksi UMKM. Jurnal Manajemen Bisnis,” 14.2 (2020), 155–164.
- “Qur’an Kemenag”
- Ristiyana, Rida, Ani Mekaniwati, Budi Harto, dan Annisa Ilmi Faried, *Usaha mikro, kecil dan menengah (umkm)*, 2022
- Sarmila, R, “Pengaruh persepsi masyarakat desa laba terhadap minat menabung dengan peran kspps bakti huria sebagai variabel intervening,” 2022, 200
- Simanjuntak, Berliana, Aura Permata Putri, dan Aisyah Wafa Syahidah, “Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Dalam Mendukung Penjualan Di Era Digital,” 2.4 (2024), 332–40
- Sudiantini, Dian, Wahyu Untoro, dan Riwayat Artikel, “Manajemen Operasional Bagi Umkm,” *Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, 1.1 (2023), 24–28
- Swastika, Yuan, Nisrina Hamid, dan Inayah Abdillah Rabbani, “Penggunaan E-

- Wallet Sebagai Alat Pembayaran: Peluang dan Tantangan,” *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 18.1 (2024), 1–11
- Syah, Arzal, dan Muhammad Ginanjar, “Advances in Community Services Research Community Homestay Management Assistance,” 2.2 (2024), 111–21
- Taufiq, Ayyash Musadad At, dan Azfa Mutiara Ahmad Pabulo, “Pengaruh Literasi Keuangan dan Pembayaran Digital pada Kinerja UMKM Tahun 2023,” *Ikraith Ekonomika*, 6.3 (2023), 293–301
- Teknokrat, “Peran Teknologi Digital Dalam Pengembangan UMKM,” *feb.teknokrat.ac.id*, 2021 <<https://feb.teknokrat.ac.id/peran-teknologi-digital-dalam-pengembangan-umkm/>>
- Teuku, Teuku Fahmi, Zuliana Zulkarnen, dan Zulkifli Taib, “Strategi Pengelolaan Keuangan Menggunakan Aplikasi E-Wallet Pada Pelaku Bisnis Coffee Shop Kota Medan Di Era Digitalisasi,” *Jii*, 8.1 (2023), 39–57 <<https://doi.org/10.32505/jii.v8i1.6142>>
- Umaroh, Rodhiah, dan Dedy Sunaryo Nainggolan, “Determinan Penggunaan E-Wallet pada Rumah Tangga Indonesia,” *Jurnal Ekonomika dan Dinamika Sosial*, 2.1 (2023), 1–16
- Yang, Marvello, Abdullah Al Mamun, Muhammad Mohiuddin, Noorshella Che Nawi, dan Noor Raihani Zainol, “Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets,” *Sustainability (Switzerland)*, 13.2 (2021), 1–18 <<https://doi.org/10.3390/su13020831>>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Wawancara

ANGKET WAWANCARA

Judul: Evaluasi Efisiensi Operasional E-Wallet Dalam Mendukung Transaksi
Digital Disektor UMKM Kotap Palopo

Topik: Pandangan Pelaku UMKM terhadap Penggunaan E-Wallet dan
Dampaknya terhadap Efisiensi

A. Identitas Responden:

Nama :

Jenis Usaha :

Lama Usaha Berjalan :

Lama Menggunakan E-Wallet :

B. Pandangan Terhadap Penggunaan E-Wallet

1. Bagaimana pendapat Anda secara umum mengenai penggunaan e-wallet dalam kegiatan usaha??

Jawab:.....

.....

2. Apa alasan Anda memilih untuk menggunakan e-wallet dibandingkan metode pembayaran lainnya?

Jawab:.....

.....

3. Menurut Anda, apakah penggunaan e-wallet itu mudah atau sulit? Mengapa?

Jawab:.....

.....

4. Bagaimana tanggapan pelanggan Anda terhadap metode pembayaran menggunakan e-wallet?

Jawab:.....

.....

.....

C. Dampak Terhadap Efisiensi Operasional

1. Apakah menurut Anda penggunaan e-wallet membuat proses transaksi di usaha Anda menjadi lebih cepat?

Jawab:.....

.....

2. Bagaimana pengaruh e-wallet terhadap pengelolaan keuangan usaha Anda, seperti pencatatan atau laporan?

Jawab:.....

.....

3. Apakah biaya operasional usaha Anda berkurang setelah menggunakan e-wallet?

Jawab:.....

.....

4. Apakah Anda merasa usaha Anda menjadi lebih efisien secara keseluruhan sejak menggunakan e-wallet?

Jawab:.....

.....

.....

D. Kendala Terhadap Penggunaan E-Wallet

1. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan saat menggunakan e-wallet dalam usaha Anda? Jika ya, seperti apa?

Jawab:.....

.....

.....

2. Menurut Anda, apa saja kendala teknis atau non-teknis yang paling sering terjadi saat menggunakan e-wallet?

Jawab:.....

.....

.....

3. Apakah kendala yang Anda alami memengaruhi kelancaran transaksi atau pelayanan kepada pelanggan?

Jawab:.....
.....
.....

Responden

Peneliti,

Anastasya Tiara Az-zahra

Lampiran 2. Daftar Identitas Responden Wawancara

Daftar Identitas Responden Wawancara

No.	Nama Responden	Jenis Usaha	Lama Usaha	Lama Menggunakan E-Wallet
1	Dhesma Widiанти	Buket Balon	2 Tahun	2 Tahun
2	Indah Kamila	Aksesoris HP	4 Tahun	4 Tahun
3	Irmawati	Minuman & Ayam Geprek	2 Tahun	2 Tahun
4	Kurnia Eka Putri	Kuliner	2 Tahun	2 Tahun
5	Nailla Istianna	Minuman	4 Tahun	4 Tahun
6	Sri Lestari	Sembako	5 Tahun	5 Tahun
7	Sri Irawati	Kue Bagea	6 Tahun	3 Tahun
8	Abudzar Alfarizi	Elektronik	1 Tahun	1 Tahun
9	Sutrini Hesman	Jual Kue (Kiki Cakes)	6 Tahun	3 Tahun
10	Salwa	Es Teler 88 Kuah Creamy	1 Tahun	1 Tahun
11	Rina	Minuman	1 Tahun	1 Tahun
12	Rini	Pakaian	5 Tahun	3 Tahun
13	Marlina	Kaboo Drink	2 Tahun	2 Tahun
14	Rudi Saharuddin	Bakso	15 Tahun	3 Tahun
15	Mardiati	Babea Baruasa	20 Tahun	4 Tahun
16	Kiki	Barang Campuran	2 Tahun	2 Tahun
17	Sulistiani	Dagang Online	5 Bulan	5 Bulan
18	Sri Subyarningsih A. Mq	Warkop	6 Tahun	3 Tahun
19	Nabil	Minuman	2 Tahun	2 Tahun
20	Aulia Rahma	Jualan Online	2 Tahun	2 Tahun

Lampiran 3. Angket Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

**EVALUASI EFISIENSI OPERASIONAL E-WALLET DALAM
MENDUKUNG TRANSAKSI DIGITAL DI SEKTOR UMKM KOTA
PALOPO**

Instruksi:

1. Kuisisioner ini ditujukan kepada pelaku UMKM yang menggunakan e-wallet sebagai salah satu metode transaksi.
2. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian akademik.
3. Mohon isi seluruh pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan kondisi Anda

Identitas Responden:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jenis Usaha :

Lama Usaha Beroperasi :

E-wallet yang digunakan :

Petunjuk Pengisian:

Keterangan:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat Anda.

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Penggunaan e-wallet mempermudah proses transaksi bisnis saya.					
2	E-wallet yang saya gunakan dapat diakses dengan mudah					
3	Saya sering mengalami masalah teknis saat menggunakan e-wallet untuk transaksi.					
4	Layanan yang disediakan oleh e-wallet untuk transaksi UMKM sudah memadai.					
5	Proses transaksi menggunakan e-wallet lebih cepat					

	dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya.						
6	Penggunaan e-wallet meningkatkan efisiensi operasional bisnis saya.						
7	Biaya transaksi melalui e-wallet lebih rendah dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya.						
8	E-wallet membantu meningkatkan arus kas bisnis saya						
9	Saya merasa aman menggunakan e-wallet untuk transaksi bisnis.						
10	Saya lebih memilih menggunakan e-wallet daripada metode pembayaran lainnya.						
11	Saya merasa bahwa e-wallet lebih fleksibel dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional.						
12	Proses verifikasi transaksi melalui e-wallet cepat dan efisien.						
13	Saya lebih percaya menggunakan e-wallet daripada membawa uang tunai.						
14	Layanan pelanggan dari penyedia e-wallet cukup responsif dan membantu jika terjadi masalah.						
15	Saya merasa lebih mudah melakukan pembayaran dengan e-wallet dibandingkan dengan transfer bank.						
16	Penggunaan e-wallet mempermudah bisnis saya dalam hal pencatatan dan pengelolaan transaksi.						
17	Saya merasa biaya administrasi e-wallet yang dibebankan cukup wajar dan transparan.						
18	Saya merasa transaksi e-wallet lebih aman dibandingkan dengan pembayaran menggunakan kartu kredit/debit.						
19	Saya percaya bahwa penggunaan e-wallet dapat membantu bisnis saya berkembang lebih cepat.						
20	Saya berencana untuk terus menggunakan e-wallet dalam menjalankan transaksi bisnis saya ke depannya.						

Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
R1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
R2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
R3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
R4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R8	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R11	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R15	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R17	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4
R18	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
R19	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4
R20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Total	88	89	76	86	88	78	80	84	83	83	81	84	83	83	83	82	82	84	84	84

Sumber:

Diolah

oleh

peneliti

Lampiran 5. Dokumentasi









RIWAYAT HIDUP



Anastasya Tiara Az-zahra, lahir di Cilallang pada tanggal 28 juni 2002, penulis merupakan anak pertama dari 5 bersaudara anak dari pasangan seorang ayah Muh. Nur Alamsya, S.Pd. dan ibu bernama Ratna, S.Pd. saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Tabbaja Kecamatan Kamanre Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar di selesaikan pada tahun 2014 di SD 249 Turungan Datu, Kemudian di tahun yang sama menempuh Pendidikan di SMPN 2 Belopa hingga tahun 2017, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas Di SMAN 12 Luwu dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun berikutnya penulis melanjutkan Pendidikan Tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Febi).

Akhirnya studi penulis menulis skripsi dengan judul **“Evaluasi Efisiensi Operasional E-wallet Dalam Mendukung Transaksi Digital Di Sektor UMKM Kota Palopo.**

Contact Person Penulis: anastasyatiaraazzahra28@gmail.com