

**ADVANCED INTERNATIONAL JOURNAL OF
BUSINESS, ENTREPRENEURSHIP AND SMES
(AIJBES)**www.aijbess.com**KEPERCAYAAN TERHADAP E-WALLET DALAM KALANGAN
PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI DI MALAYSIA***TRUST IN E-WALLETS AMONG STUDENTS OF HIGHER EDUCATION
INSTITUTIONS IN MALAYSIA*Zauridah Abdul Hamid^{1*}, Yok Jum Wei², Zhamri Che Ani³¹ Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Malaysia
Emel: zauree@uum.edu.my² Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Malaysia
Emel: yok_jum_wei@smmte.uum.edu.my³ Pusat Pengajian Pengkomputeran, Universiti Utara Malaysia, Malaysia
Emel: zhamri@uum.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:**Article history:**

Received date: 30.09.2025

Revised date: 20.10.2025

Accepted date: 30.11.2025

Published date: 24.12.2025

To cite this document:

Abdul Hamid, Z., Yok, J. W., & Che Ani, Z. (2025). Kepercayaan Terhadap E-Wallet Dalam Kalangan Pelajar Institusi Pengajian Tinggi Di Malaysia. *International Journal of Business Entrepreneurship and SMEs*, 7 (26), 457-467.

DOI: 10.35631/AIJBES.726031

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**Abstrak:**

Perbincangan dalam penulisan ini akan memberikan tumpuan khusus kepada hubungan antara kebolegunaan, kemudahan penggunaan dengan kepercayaan terhadap sistem e-wallet dan niat untuk menggunakan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama berdasarkan kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM). Walaupun penggunaan e-wallet telah meningkat dengan ketara sejajar dengan pertumbuhan ekonomi digital dan pelaksanaan pelbagai inisiatif kerajaan bagi menggalakkan transaksi tanpa tunai, tahap penerimaan masih berbeza dalam kalangan belia. Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif, di mana soal selidik *Google Form* telah diedarkan kepada responden melalui platform media sosial. Saiz sampel terdiri daripada 304 orang pelajar dari pelbagai universiti awam dan swasta di Malaysia. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perisian SPSS, melibatkan statistik deskriptif dan analisis korelasi. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kebolegunaan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan dengan niat untuk menggunakan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama. Kesimpulannya, kajian ini menonjolkan potensi positif penggunaan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia. Kajian ini menawarkan pandangan yang bernilai kepada pembuat dasar, penyedia perkhidmatan e-wallet bagi menambah baik aspek dan merangka strategi bersasar bagi menyokong pembangunan pembayaran digital sepenuhnya di Malaysia.

Kata Kunci:

E-Wallet, Kepercayaan, Penerimaan, Kebolegunaan, Kemudahan Penggunaan, Niat Mengguna.

Abstract:

The discussion in this paper will focus specifically on the relationship between usability, ease of use with trust in e-wallet systems and intention to use e-wallets as a primary payment method based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework. Although the use of e-wallets has increased significantly in line with the growth of the digital economy and the implementation of various government initiatives to promote cashless transactions, the level of acceptance still varies among youth. This study is quantitative in nature, where a Google Form questionnaire was distributed to respondents via social media platforms. The sample size consisted of 304 students from various public and private universities in Malaysia. The data collected was analyzed using SPSS software, involving descriptive statistics and correlation analysis. The results of the study showed that there was a strong and significant positive relationship between usability, ease of use and trust with the intention to use e-wallets as a primary payment method. In conclusion, this study highlights the positive potential of using e-wallets as a primary payment method among students in higher education institutions in Malaysia. This study offers valuable insights to policy makers, e-wallet service providers to improve aspects and formulate targeted strategies to support the development of fully digital payments in Malaysia.

Keywords:

E-Wallet, Trust, Acceptance, Usability, Ease of Use, Intention to Use

Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital telah mengubah landskap transaksi kewangan global, termasuk di Malaysia. E-wallet merujuk kepada aplikasi elektronik yang membolehkan pengguna telefon pintar dan peranti digital melakukan transaksi kewangan secara dalam talian tanpa menggunakan wang tunai. Dengan ciri penyimpanan wang digital yang selamat serta kaedah pembayaran berasaskan kod response pantas (*QR code*) dan integrasi sistem perbankan, e-wallet menawarkan pengalaman transaksi yang cepat, mudah dan selamat (Hoo dan rakan-rakan, 2023). Di Malaysia, e-wallet popular seperti Touch 'n Go eWallet, Alipay, GrabPay, FavePay, ShopeePay dan Boost semakin menjadi pilihan dalam kalangan pengguna (Haroon, 2020).

Pandemik COVID-19 yang bermula pada tahun 2019 turut mempercepatkan peralihan masyarakat kepada kaedah pembayaran tanpa tunai. Di Malaysia, penggunaan e-wallet meningkat dengan ketara sehingga negara mencapai kadar penggunaan dompet mudah alih sebanyak 63% pada tahun 2024, meletakkannya antara peneraju global dalam pembayaran digital (Adyen, 2024). Golongan belia merupakan penyumbang terbesar kepada penggunaan e-wallet kerana mereka lebih terdedah kepada teknologi digital serta lebih menerima inovasi kewangan baharu. Kajian menunjukkan bahawa penggunaan e-wallet dalam kalangan belia dipengaruhi oleh faktor kecekapan, keselamatan, kemudahan, dan persepsi nilai terhadap teknologi (Aziz & Bakri, 2021). Selain itu, peningkatan kebergantungan kepada peranti mudah

alih serta pendedahan kepada transaksi digital harian turut mengukuhkan kecenderungan belia menggunakan e-wallet (Janteng & Dino, 2022).

Namun begitu, isu kepercayaan kepada aplikasi e-wallet masih menjadi cabaran utama. Pengguna masih bimbang mengenai perlindungan data peribadi, risiko penipuan, serangan siber, dan kestabilan sistem (Hoo dan rakan-rakan, 2023). Kajian terkini oleh Tasnim dan rakan-rakan (2023) menunjukkan bahawa kepercayaan terhadap keselamatan e-wallet merupakan faktor penentu niat penggunaan berterusan dalam kalangan pengguna muda. Hal ini menunjukkan bahawa penerimaan e-wallet tidak hanya bergantung kepada kebolehgunaan dan kemudahan penggunaan, tetapi juga kepada tahap kepercayaan terhadap sistem e-wallet itu sendiri. Secara keseluruhannya, perkembangan e-wallet di Malaysia menuju kepada peralihan masyarakat ke arah ekonomi digital yang lebih maju. Namun, terdapat keperluan untuk memahami dengan lebih mendalam faktor-faktor yang menyumbang kepada kepercayaan terhadap penggunaan e-wallet dalam kalangan generasi muda kerana merekalah yang akan mempengaruhi perkembangan penggunaan e-wallet di masa depan.

Permasalahan Kajian

Penggunaan e-wallet dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia semakin meningkat dan memerlukan penyelidikan yang lebih mendalam. Data menunjukkan kadar penggunaan e-wallet oleh pelajar meningkat daripada 59% pada tahun 2022 kepada 88% pada tahun 2024 (Asha, 2024), selaras dengan perkembangan gaya hidup tanpa tunai dalam masyarakat Malaysia. Pada tahun 2024, penggunaan e-wallet mencapai kemuncak, didorong oleh sambungan yang meluas antara aplikasi e-wallet dengan perniagaan tempatan serta peningkatan keyakinan pengguna terhadap transaksi digital.

Kerajaan Malaysia juga turut memperkenalkan pelbagai inisiatif untuk merangsang penggunaan e-wallet khususnya dalam kalangan belia. Program Belia e-Cash menawarkan kredit RM50 hingga RM100 kepada pengguna berumur 18 hingga 25 tahun (Helmy dan rakan-rakan, 2024). Bajet 2023 Malaysia Madani turut memperuntukkan RM200 kepada golongan belia menerusi program e-Tunai (Awang, 2023). Terbaru pada tahun 2025, kerajaan mengumumkan kredit RM100 e-wallet untuk semua rakyat Malaysia sebagai sebahagian usaha memperkukuh ekonomi digital negara (Nabilah Khaleeda, 2025). Kepelbagai insentif ini jelas menunjukkan komitmen kerajaan dalam mempercepatkan peralihan masyarakat ke arah ekonomi tanpa tunai serta meningkatkan literasi kewangan digital dalam kalangan generasi muda.

Namun demikian, walaupun galakan daripada kerajaan ini berjaya menarik lebih ramai pengguna mencuba e-wallet, ia tidak semestinya menjamin penerimaan jangka panjang sekiranya isu kepercayaan tidak ditangani secara menyeluruh. Tambahan pula, kajian lepas menunjukkan bahawa keselamatan transaksi dan pendedahan digital harian turut menjadi pendorong utama penggunaan pembayaran digital dalam kalangan belia (Malik dan rakan-rakan, 2025). Selain itu Hoo dan rakan-rakan (2023) mendapati bahawa kebimbangan terhadap keselamatan seperti risiko kecurian identiti, akses tidak sah, dan kelemahan sistem telah menjadi penghalang utama kepada penerimaan e-wallet.

Kajian ini mengaplikasikan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), dengan menggunakan faktor kebolehgunaan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor kepada peningkatan kepercayaan pelajar terhadap sistem e-wallet itu sendiri bagi

meningkatkan penerimaan penggunaan e-wallet dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia.

Objektif kajian

Objektif umum kajian ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem e-wallet serta bagaimana kepercayaan tersebut membentuk niat penggunaan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama dalam kehidupan seharian di kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia.

Manakala objektif khusus kajian adalah seperti berikut:

1. Mengetahui hubungan antara kebolegunaan e-wallet dan kepercayaan pelajar terhadap sistem e-wallet.
2. Mengetahui hubungan antara kemudahan penggunaan e-wallet dan kepercayaan pelajar terhadap sistem e-wallet.
3. Mengetahui hubungan antara kepercayaan pelajar terhadap sistem e-wallet dan niat untuk menggunakan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama dalam kehidupan mereka seharian.

Kajian Literatur

E-Wallet

Di Malaysia, penggunaan e-wallet berkembang pesat dalam beberapa tahun kebelakangan ini disebabkan faktor kemudahan, kelajuan dan sokongan kerajaan terhadap pembayaran digital (New Straits Times, 2023). E-wallet merujuk kepada aplikasi digital yang membolehkan pengguna mengurus kewangan secara elektronik melalui telefon pintar atau peranti digital. Melalui e-wallet, pengguna boleh menyimpan maklumat pembayaran, memindahkan wang, membayar bil, serta melakukan transaksi tanpa penggunaan wang tunai atau kad fizikal. Aplikasi seperti Touch 'n Go eWallet, Boost, GrabPay dan ShopeePay menjadi popular kerana antara muka yang mudah digunakan serta rangkaian peniaga yang luas. Asha (2024) melaporkan peningkatan ketara penggunaan e-wallet daripada 59% pada tahun 2022 kepada 88% pada tahun 2024, menunjukkan penerimaan yang semakin kukuh dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Penyelidikan terdahulu menunjukkan bahawa penggunaan e-wallet berkait rapat dengan faktor kepuasan pengguna, kebolehcapaian, persepsi keselamatan dan niat tingkah laku pengguna (Abu Bakar dan rakan-rakan, 2022). Bukti empirikal daripada kajian-kajian ini mendapati bahawa e-wallet mempercepatkan transaksi, meningkatkan kemudahan pembayaran, serta menyediakan pengalaman pengguna yang lebih baik, khususnya dalam kalangan generasi celik digital. Secara keseluruhannya, e-wallet dijangka terus menjadi faktor penting dalam memodenkan sistem kewangan Malaysia berikutan cirinya yang selamat, mudah dan disokong oleh kesedaran digital yang semakin meningkat.

Inisiatif Kerajaan Terhadap Penggunaan E-Wallet

Kerajaan telah melaksanakan pelbagai inisiatif untuk menggalakkan penggunaan e-wallet, khususnya dalam kalangan golongan belia. Salah satu inisiatif utama ialah projek Belia e-Cash oleh Kementerian Belia dan Sukan, yang menawarkan insentif digital sebanyak RM50 kepada 100,000 pengguna pertama berumur 18 hingga 20 tahun, dan RM100 kepada 100,000 pengguna pertama berumur 20 hingga 25 tahun (Helmy dan rakan-rakan, 2024). Program ini

disasarkan kepada golongan muda bagi mendorong mereka mencuba dan membiasakan diri dengan transaksi tanpa tunai.

Selain itu, kerajaan turut memperkenalkan program e-Tunai Rakyat, yang menyediakan kredit e-wallet sebanyak RM100 kepada rakyat yang layak sebagai usaha memperkukuh ekonomi digital (New Straits Times, 2023). Belanjawan 2023 di bawah inisiatif Malaysia Madani turut memperuntukkan RM200 dalam bentuk kredit digital kepada belia berumur 18 hingga 20 tahun (Awang, 2023). Kesemua inisiatif ini menunjukkan kesungguhan kerajaan dalam memacu penggunaan pembayaran digital dan memastikan generasi muda terlibat secara aktif dalam ekosistem ekonomi tanpa tunai negara. Kerjasama strategik antara kerajaan dan penyedia perkhidmatan e-wallet seperti Touch 'n Go eWallet, Boost dan GrabPay turut memastikan pelaksanaan pembayaran digital berjalan lancar dan selamat, di samping meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap teknologi kewangan (Hoo dan rakan-rakan, 2023).

Secara ringkasnya, inisiatif kerajaan seperti Belia e-Cash, e-Tunai Rakyat dan kredit digital di bawah Belanjawan 2023 telah memainkan peranan besar dalam menggalakkan penggunaan e-wallet dalam kalangan pelajar dan belia Malaysia. Skim-skim ini bukan sahaja memupuk penerimaan teknologi kewangan, malah membantu membina generasi yang lebih bersedia menghadapi ekonomi digital, sekaligus menyumbang kepada pembangunan ekonomi negara secara lebih seimbang dan berdaya saing.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan Kepercayaan

TAM merupakan teori yang digunakan untuk menerangkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sesuatu teknologi baharu (Davis, 1989). Model ini telah digunakan secara meluas oleh para sarjana sistem maklumat untuk memahami faktor-faktor yang mendorong organisasi dan individu menerima sistem maklumat yang baharu (Liu dan rakan-rakan, 2015).

TAM mengenal pasti dua pembolehubah utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna, iaitu kebolegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Prinsip asasnya ialah semakin pengguna merasakan teknologi dapat meningkatkan prestasi mereka dan semakin mudah teknologi itu digunakan, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menerimanya. Sejak diperkenalkan, model ini telah diperluas dengan memasukkan pembolehubah tambahan seperti kepercayaan, sikap dan pengaruh sosial (Venkatesh dan rakan-rakan, 2012).

Kajian oleh Abu Bakar dan rakan-rakan (2022) yang menggunakan TAM mendapati bahawa kepercayaan dan persepsi keselamatan memainkan peranan yang sama pentingnya dengan pembolehubah utama TAM dalam mempengaruhi niat penggunaan e-wallet. Kajian tersebut menegaskan bahawa walaupun e-wallet dilihat mudah dan memudahkan, pengguna tidak akan menggunakannya jika mereka tidak yakin terhadap keselamatan data dan ketelusan transaksi. Oleh itu, bagi memastikan penggunaan e-wallet terus berkembang, pembangun teknologi dan penyedia perkhidmatan perlu memberi perhatian bukan sahaja kepada reka bentuk dan fungsi aplikasi, tetapi juga kepada mekanisme keselamatan, ketelusan transaksi, dan perlindungan data bagi membina kepercayaan yang kukuh dalam kalangan pengguna.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif sebagai pendekatan utama penyelidikan dengan populasi kajian terdiri daripada pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia, yang dianggarkan melebihi satu juta pelajar. Berdasarkan jadual penentuan sampel Krejcie dan Morgan (1970),

saiz sampel bagi populasi besar adalah 384 responden. Namun, kajian ini berjaya memperoleh 304 responden, iaitu jumlah yang mencukupi untuk menjalankan analisis deskriptif dan inferensi dalam kajian kuantitatif. Sampel dipilih menggunakan kaedah persampelan tidak rawak dan melalui teknik persampelan mudah memandangkan soal selidik telah diedarkan secara terbuka kepada pelajar universiti pengguna e-wallet yang bersedia untuk mengambil bahagian. Dari segi lokasi kutipan data, kajian ini merangkumi pelajar daripada pelbagai institusi pengajian tinggi di seluruh Malaysia, termasuk universiti awam dan swasta.

Pengumpulan data dijalankan menggunakan soal selidik berstruktur melalui platform *Google Form*, yang membolehkan penyebaran soal selidik secara cepat dengan kos yang efektif. Penggunaan *Google Form* memudahkan capaian kepada responden dan meningkatkan kecekapan dalam proses pengumpulan dan penyimpanan data. Pautan soal selidik telah diedarkan melalui pelbagai saluran media sosial seperti *WhatsApp*, *Telegram*, *Instagram*, *Facebook* dan *Discord* bagi memastikan capaian yang lebih meluas dalam kalangan pelajar universiti.

Dari segi instrumen kajian, borang soalselidik ini dibahagikan kepada beberapa bahagian, iaitu, pertama: demografi responden, kedua: kebolegunaan, ketiga: kemudahan penggunaan, keempat: kepercayaan terhadap sistem e-wallet dan kelima: niat untuk menggunakan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama. Setiap konstruk diukur menggunakan skala Likert 5 mata (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Proses kutipan data berlangsung selama sebulan, dan pada akhir tempoh tersebut sebanyak 304 responden berjaya dikumpulkan. Semua data yang diterima dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis deskriptif digunakan untuk menghuraikan profil demografi responden, manakala analisis korelasi digunakan untuk menilai hubungan antara kebolegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan dan niat penggunaan.

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Jadual 1: Demografi Responden (n=304)

	Bil	Peratus %
Jantina		
Lelaki	152	50
Perempuan	152	50
Umur (tahun)		
18-20	66	21.7
21-23	196	64.5
>24	42	13.8
Institusi Pengajian		
Universiti Utara Malaysia	54	17.8
University of Malaya	29	9.5
Universiti Sains Malaysia	25	8.2
Universiti Putra Malaysia	24	7.9
Universiti Teknologi Malaysia	23	7.6
Universiti Malaysia Sabah	22	7.2
Universiti Kebangsaan Malaysia	21	6.9
Universiti Malaysia Perlis	20	6.6

Universiti Pendidikan Sultan Idris	16	5.3
Universiti Tunku Abdul Rahman	15	4.9
Universiti Malaysia Sarawak	14	4.6
Universiti Teknologi MARA	12	3.9
Universiti Teknologi Petronas	11	3.6
Sunway University	10	3.3
Taylor's University	8	2.6

Kajian ini melibatkan seramai 304 orang responden daripada pelbagai universiti di Malaysia. Analisis demografi merangkumi jantina, umur dan institusi pengajian dipaparkan dalam Jadual 1. Daripada Jadual 1, dapat dilihat bilangan responden yang seimbang, antara lelaki dan perempuan iaitu seramai 152 orang lelaki (50%) dan 152 orang perempuan (50%). Manakala dari segi umur, majoriti responden berada dalam lingkungan 21 hingga 23 tahun iaitu merangkumi 196 orang (64.5%), diikuti oleh kelompok berumur 18 hingga 20 tahun sebanyak 66 orang (21.7%), dan 42 orang (13.8%) berumur 24 tahun dan ke atas.

Dari segi institusi pengajian pula, Jadual 1 memaparkan responden datang daripada pelbagai universiti awam dan swasta. Penyumbang tertinggi responden adalah Universiti Utara Malaysia seramai 54 orang (17.8%), diikuti Universiti Malaya seramai 29 orang (9.5%), Universiti Sains Malaysia seramai 25 orang (8.2%), Universiti Putra Malaysia seramai 24 orang (7.9%), Universiti Teknologi Malaysia seramai 22 orang (7.6%), Universiti Malaysia Sabah seramai 22 orang (7.2%), Universiti Kebangsaan Malaysia seramai 21 orang (6.9%) dan Universiti Malaysia Perlis seramai 20 orang (6.6%). Selebihnya adalah dari universiti lain seperti Universiti Pendidikan Sultan Idris, Universiti Tunku Abdul Rahman, Universiti Malaysia Sarawak, Universiti Teknologi MARA, Universiti Teknologi Petronas, Sunway University dan Taylor University. Kepelbagaian institusi pengajian menunjukkan bahawa sampel kajian merangkumi latar belakang akademik yang pelbagai, sekali gus memberikan gambaran lebih menyeluruh mengenai corak penggunaan e-wallet dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia.

Jadual 2: Pengalaman Penggunaan E-Wallet (n=304)

Tempoh	Bil	Peratus %
<1 Tahun	24	13.8
1-2 Tahun	100	32.9
>3 Tahun	162	53.3

Jadual 2 memaparkan dapatan kajian mengenai pengalaman penggunaan e-wallet, di mana majoriti responden telah menggunakan e-wallet melebihi 3 tahun, merangkumi 162 orang (53.3%). Ini diikuti oleh responden yang mempunyai pengalaman penggunaan antara 1 hingga 2 tahun seramai 100 orang (32.9%), manakala 24 orang (13.8%) mempunyai pengalaman penggunaan kurang daripada setahun.

Jadual 3: Hubungan di Antara Kebolehgunaan dan Kemudahan Penggunaan dengan Kepercayaan Terhadap Sistem E-Wallet (n=304)

Items	r value	p value	Kekuatan hubungan
Kebolehgunaan	0.765**	<.001	Kuat
Kemudahan penggunaan	0.761**	<.001	Kuat

Jadual 3 memaparkan hubungan antara kebolegunaan, kemudahan penggunaan dengan kepercayaan terhadap sistem e-wallet. Hasil Analisis korelasi dalam Jadual 3 menunjukkan terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kebolegunaan dengan kepercayaan terhadap sistem e-wallet dengan nilai $r = 0.765$ dan nilai $p < .001$. Dapatan ini menjelaskan bahawa e-wallet mudah dikendalikan, jelas dan mudah difahami, serta tidak memerlukan usaha mental yang tinggi maka tahap kepercayaan mereka terhadap sistem e-wallet turut meningkat. Dalam konteks TAM, kebolegunaan ialah konstruk utama yang menentukan penerimaan teknologi. Davis (1989) menyatakan bahawa pengguna cenderung mempercayai dan menerima teknologi apabila mereka melihat teknologi tersebut memberikan manfaat yang jelas dalam kehidupan mereka. Dapatan kajian ini mengukuhkan model TAM tersebut, kerana pelajar yang merasakan kebolegunaan e-wallet memudahkan urusan kewangan seharian mereka akan membentuk kepercayaan yang lebih kukuh terhadap sistem e-wallet.

Hubungan ini turut konsisten dengan dapatan kajian Hoo rakan-rakan (2023) serta Abu Bakar dan rakan-rakan (2022) yang menegaskan bahawa persepsi terhadap kebolegunaan menyumbang secara signifikan terhadap pembentukan kepercayaan pengguna. Kajian Seng rakan-rakan (2023) juga mendapati bahawa pelajar universiti yang melihat e-wallet sebagai platform yang membantu meningkatkan keberkesanan transaksi harian lebih cenderung menganggapnya sebagai sistem yang boleh dipercayai dan selamat. Oleh yang demikian kebolegunaan e-wallet benar-benar menyumbang secara langsung kepada pembentukan kepercayaan responden bahawa e-wallet adalah sistem yang boleh dipercayai dan berfungsi secara konsisten.

Jadual 3 juga memaparkan hasil analisis korelasi antara kemudahan penggunaan e-wallet dengan kepercayaan terhadap sistem e-wallet. Hasil analisis menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan nilai $r = 0.761$ dan nilai $p < 0.001$. Ini menunjukkan apabila pengguna merasakan bahawa aplikasi tidak memerlukan usaha mental yang tinggi dan mudah dioperasikan, persepsi risiko mereka terhadap ralat teknikal atau ancaman keselamatan menjadi lebih rendah, sekaligus meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem e-wallet. Selari dengan Model TAM yang menyatakan kemudahan penggunaan mempengaruhi kesediaan pengguna untuk mempercayai dan menerima teknologi baharu.

Dapatan ini sejajar dengan kajian Janteng dan Dino (2022) yang mendapati bahawa kemudahan penggunaan e-wallet secara signifikan meningkatkan kepercayaan pengguna. Begitu juga, kajian oleh Malik dan rakan-rakan (2023) yang melaporkan bahawa antaramuka pengguna yang jelas dan pengalaman penggunaan yang lancar mengurangkan kebimbangan pengguna terhadap risiko teknikal. Selain itu, Abu Bakar dan rakan-rakan (2022) turut melaporkan bahawa kemudahan penggunaan adalah antara faktor utama yang meningkatkan keyakinan pengguna untuk melakukan transaksi tanpa tunai. Kemudahan penggunaan memberi kesan kepada peningkatan kepercayaan bahawa sistem adalah stabil, boleh diandalkan, dan tidak membebankan.

Secara keseluruhannya, hasil kajian ini mengesahkan bahawa kedua-dua konstruk utama TAM iaitu kebolegunaan dan kemudahan penggunaan mempunyai peranan penting dalam membentuk kepercayaan terhadap sistem e-wallet. Dengan kata lain, apabila teknologi menawarkan manfaat yang jelas, mudah digunakan dan tidak membebankan pengguna, tahap kepercayaan terhadap teknologi tersebut meningkat secara signifikan.

Jadual 4 : Hubungan di Antara Kepercayaan Terhadap Sistem E-Wallet Dengan Niat Menggunakan E-Wallet Sebagai Kaedah Pembayaran Utama (n=304)

Items	r value	p value	Kekuatan hubungan
Kepercayaan terhadap sistem e-wallet	.812**	<.001	Sangat Kuat

Manakala untuk hasil analisis korelasi hubungan antara kepercayaan dan niat untuk menjadikan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama dalam kehidupan mereka ditunjukkan oleh Jadual 4. Hasil kajian menunjukkan hubungan positif dan sangat kuat antara keduanya dengan nilai $r = 0.812$ dan nilai $p < 0.001$. Dapatan ini menunjukkan bahawa kepercayaan terhadap sistem e-wallet memainkan peranan besar dalam mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan e-wallet. Apabila pengguna yakin bahawa e-wallet adalah selamat, boleh dipercayai, melindungi maklumat peribadi dan kewangan mereka, serta berfungsi tanpa masalah, mereka lebih cenderung untuk meneruskan penggunaan e-wallet tersebut sebagai kaedah pembayaran utama dalam kehidupan seharian mereka.

Hasil kajian ini disokong oleh Tasnim dan rakan-rakan (2023) yang mendapati bahawa kepercayaan terhadap keselamatan dan integriti sistem merupakan penentu utama niat penggunaan berterusan dalam kalangan pelajar universiti. Hoo rakan-rakan (2023) turut menekankan bahawa pengguna tidak akan meneruskan penggunaan e-wallet jika mereka tidak percaya kepada tahap keselamatan, perlindungan data dan kebolehpercayaan sistem. Selain itu, Malik rakan-rakan (2023) menunjukkan bahawa kepercayaan ialah faktor moderasi penting yang mengukuhkan hubungan antara kebolehgunaan, kemudahan penggunaan dan niat penggunaan.

Dapatan kajian ini memperlihatkan kepercayaan itu sendiri terbukti mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan niat untuk menjadikan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama. Pengguna yang percaya bahawa sistem e-wallet adalah selamat mereka lebih cenderung untuk meneruskan penggunaan secara konsisten. Kepercayaan muncul sebagai faktor penentu utama tingkah laku pengguna serta menjadi penghubung penting antara kebolehgunaan, kemudahan penggunaan dan niat penggunaan e-wallet.

Kesimpulan

Kajian ini meneliti hubungan antara kebolehgunaan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap sistem e-wallet terhadap niat penggunaan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia. Analisis ke atas data daripada 304 responden menunjukkan bahawa kebolehgunaan dan kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan kepercayaan terhadap sistem e-wallet. Seterusnya, kepercayaan didapati mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan niat untuk menggunakan e-wallet secara berterusan.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa apabila e-wallet mudah digunakan, tidak membebankan dan memberikan manfaat yang jelas, tahap kepercayaan pelajar terhadap sistem tersebut akan meningkat. Kepercayaan ini seterusnya mendorong kecenderungan untuk menjadikan e-wallet sebagai kaedah pembayaran utama dalam kehidupan seharian. Penemuan kajian ini menyokong Model Penerimaan Teknologi (TAM) dengan mengesahkan peranan kebolehgunaan dan kemudahan penggunaan dalam pembentukan kepercayaan terhadap teknologi kewangan digital. Selain itu, kajian ini juga mencadangkan agar penyedia

perkhidmatan e-wallet menumpukan kepada penambahbaikan reka bentuk aplikasi, pengalaman pengguna dan aspek keselamatan bagi meningkatkan kepercayaan serta penggunaan berterusan.

Bagi kajian masa hadapan, penyelidikan boleh menumpukan kepada perbezaan penerimaan dan tahap kepercayaan terhadap e-wallet merentasi generasi pengguna, seperti Generasi Z, Generasi Y dan Generasi X, bagi mengenal pasti variasi corak tingkah laku serta faktor penentu penggunaan berdasarkan peringkat umur. Selain itu, kajian lanjutan dicadangkan untuk membuat perbandingan antara platform e-wallet yang berbeza, seperti Touch 'n Go eWallet, GrabPay dan ShopeePay, bagi menilai pengaruh ciri aplikasi, pengalaman pengguna dan strategi keselamatan terhadap pembentukan kepercayaan pengguna. Di samping itu, penyelidikan masa hadapan juga boleh meneliti perbezaan penerimaan e-wallet antara kawasan bandar dan luar bandar, bagi mengenal pasti jurang dari segi akses teknologi, infrastruktur digital dan tahap kepercayaan terhadap sistem pembayaran elektronik.

Penghargaan

Penulis merakamkan penghargaan yang setulusnya kepada semua pihak yang telah menyumbang kepada pelaksanaan dan penyempurnaan kajian ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada para responden daripada pelbagai institusi pengajian tinggi di Malaysia yang telah memberikan kerjasama dalam melengkapkan soal selidik yang digunakan sebagai asas pengumpulan data kajian. Penghargaan turut diberikan kepada rakan-rakan akademik atas pandangan profesional dan input ilmiah yang telah membantu memperkukuh kualiti keseluruhan artikel ini. Segala sumbangan, secara langsung atau tidak langsung, amat dihargai dan dianggap sebagai penyumbang penting kepada kejayaan artikel ini.

Rujukan

- Abu Bakar, A. R., Wan Muhd Rahimi, W. N. A., Tarmazi, S. A. A., & Fudzali, F. A. (2022). Malaysian intention to use e-wallet: Forthcoming expectation in cashless transactions. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(6). <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i6.1537>
- Adyen. (2024). *Adyen Index: Retail Report 2024*. Diakses dari <https://www.adyen.com/index-reports>
- Asha. (2024, Januari 30). *Malaysian e-wallet usage in 2023: Peaking and here to stay*. *Oppotus*. Diakses dari <https://www.oppotus.com/malaysian-e-wallet-usage-in-2023-peaking-and-here-to-stay/>
- Awang, A. H. C. (2023, May 24). *E-Tunai Belia Rahmah akan dibayar bulan depan- PM Anwar*. *Astro Awani*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/etunai-belia-rahmah-akan-dibayar-bulan-depan-pm-anwar-421023>
- Aziz, N., & Bakri, M. (2021). Determinants of E-Wallet Acceptance Among Consumer in Malaysia. *International Journal of Human and Technology Interaction (IJHaTI)*, 5(2 October), 15–22. Diakses dari <https://ijhati.utem.edu.my/ijhati/article/view/6097>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Haroon, R. (2020, July 4). *E-wallet gaining traction in Malaysia*. *New Straits Times*. <https://www.nst.com.my/opinion/columnists/2020/07/605958/e-wallet-gaining-traction-malaysia>
- Helmy, H. H. R., Azran, A. R., Lai, W. S., & Mohd, K. B. K. (2024). Exploring the impact of government incentive programs on e-wallet adoption among Malaysian youth.

International Journal of Advances in Engineering and Management, 6(7), 686–702.
DOI: 10.35629/5252-0607686702

- Hoo, W. C., Yee, Y. F., Chan, A. H. A., Mubaarique, A. R., Shina, A., & Khan, M. S. (2023). Factors influencing the adoption of E-Wallet among the general public in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(7), 1221–1234. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i7/17313>
- Janteng, J., & Dino, N. F. N. (2022). Investigating the determinants of e-wallet adoption intention in Malaysia: An empirical study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(6), 561–575. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i6/13855>
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. (2021). *Galak peniaga penggunaan e-wallet*. <https://www.kpdn.gov.my/en/media-kpdn/kpdn-news/latest-news/berita-2021/465-galak-peniaga-penggunaan-e-wallet>
- Liu, L., Dedehayir, O., & Katzy, B. R. (2015). Technology adoption at the business model level: A TAM-TOE framework. *Technology Innovation Management Review*, 5(12), 52–60. <https://doi.org/10.22215/timreview/951>
- Malik, A. N. A., Annuar, S. N. S., Yacob, Y., Pakasa, U. I., Ali, J. K., Gregory, M., Enchas, C. A., Shamsuddin, N. E., & Nyandang, J. (2023). The effect of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk and reward towards e-wallet usage intention: A moderating role of trust. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(9), 1699–1714. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i9/17879>
- Nabilah Khaleeda. (2025, July 23). *Tebus bantuan SARA RM100 guna 'IC': Ini apa anda perlu buat*. Astro Awani. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/tebus-bantuan-sara-rm100-guna-ic-ini-apa-anda-perlu-buat-530786>
- New Straits Times. (2023, October 18). *RM100 e-wallet credit to be distributed in December*. <https://www.nst.com.my/news/nation/2023/10/968912/rm100-e-wallet-credit-be-distributed-december-steven-sim>
- Seng, N. D., Ibrahim, N. F., Yin, L. S., & Maiyus, M. B. (2023). An empirical study on acceptance of e-wallet among Malaysian university students. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(1), 1099–1112. https://hrmars.com/papers_submitted/15728/an-empirical-study-on-acceptance-of-e-wallet-among-malaysian-university-students.pdf
- Tasmin, R., Azmir, A., & Jaafar, I. (2023). Determining factors that influence continuous intention to use e-wallet among students in Malaysian university. *Communications of International Proceedings*, 2023, Article ID 4115823. <https://doi.org/10.5171/2023.4115823>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Wan Nawang, W. R., Amin Mohd Abdillih, M. A., & Mursidi, A. (2025). Embracing e-wallet applications among Generation Z in Malaysia: The mediating role of trust. *Journal of Nusantara Studies*, 10(1), 373–398. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol10iss1pp373-398>