

## ABSTRAK

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) akan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk konsumen. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan cara melakukan pembayaran transformasi digital yang sudah merebak ke berbagai penjuru di dunia. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *e-wallet* yang dilakukan oleh pelaku UMKM di Kota Bandung yang mengacu pada tujuh fokus penelitian yaitu ketersediaan menggunakan *e-wallet* (*personal innovativeness*), kemudahan penggunaan *e-wallet* (*Perceived Ease of Use (EAS)*), kesesuaian inovasi baru *e-wallet* (*Perceived Compatibility*), kegunaan pemahaman *e-wallet* (*Perceived Usefulness*), keamanan dari *e-wallet* (*Perceived Security*), hadiah yang didapat ketika menggunakan *e-wallet* (*Rewards*) dan pengaruh sosial sebelum menggunakan *e-wallet* (*Social Influence*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengetahui penerapan dari *e-wallet* tanpa membuat suatu perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan empat informan kunci dari pelaku UMKM di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-wallet* oleh pelaku UMKM di Kota Bandung dapat dikatakan sangat berguna dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian setiap variabel pada *focus* penelitian, yaitu pada *personal innovativeness* dikatakan bahwa hasilnya telah memudahkan pengguna dalam bertransaksi meskipun ada beberapa kendala yang dirasakan akan tetapi hal tersebut sudah efektif dan efisien. Pada *perceived easy of use* dikatakan bahwa hasilnya sangat mampu mengurangi transaksi tunai, frekuensi penggunaan dan interaksi antar system dan pengguna mampu menunjukkan kemudahan. Pada *perceived compatibility* dikatakan bahwa hasilnya inovasi yang diberikan sudah sangat cocok dengan perkembangan jaman. Pada *perceived usefulness* dikatakan bahwa hasilnya tingkat pemahaman individu tinggi yang berarti akan meningkatkan kinerja secara nyata. Pada *rewards* dikatakan bahwa hasilnya telah menerima hadiah yang diberikan developer kepada pengguna sesuai dengan kondisi tertentu dan pada *social influence* dikatakan bahwa hasilnya rekomendasi merupakan hal yang sering terjadi pada pengaruh sosial.

Kata Kunci : UMKM, *e-wallet*, *personal innovativeness*, *Perceived Ease of Use (EAS)*, *Perceived Compatibility*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security*, *Rewards* dan *Social Influence*.

## **ABSTRACT**

*Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) will try to improve the quality of service for consumers. One of the efforts to improve the quality of service is by making digital transformation payments that have spread to various parts of the world. Therefore, the purpose of this study is to determine the application of e-wallet carried out by MSME actors in the city of Bandung which refers to seven research focuses, namely availability of using e-wallet (personal innovativeness), ease of use of e-wallet (Perceived Ease of Use (EAS)), suitability of new e-wallet innovations (Perceived Compatibility), usefulness of understanding e-wallet (Perceived Usefulness), security of e-wallet wallet (Perceived Security), rewards obtained when using e-wallet (Rewards) and social influence before using e-wallet (Social Influence).*

*This research is a qualitative descriptive study aimed to determine the application of e-wallet without making a comparison or connecting with other variables. The data used in this study were interviews with four key informants from MSMEs in the city of Bandung. The results of the study indicate that the application of e-wallet by SMEs in Bandung can be said to be very useful and efficient. This can be seen from the research results of each variable in the research focus, namely on personal innovativeness it is said that the results have made it easier for users to transact even though there are some perceived obstacles, but these have been effective and efficient. In the perceived easy of use it is said that the results are very able to reduce cash transactions, the frequency of use and interaction between the system and the user is able to show ease. On perceived compatibility, it is said that the results of the innovation provided are very suitable with the times. In perceived usefulness, it is said that the result is a high level of individual understanding which means it will significantly improve performance. In rewards it is said that the result has received a gift given by the developer to the user according to certain conditions and on social influence it is said that the result is a recommendation that often occurs in social influence.*

*Keywords: MSMEs, e-wallet, personal innovativeness, Perceived Ease of Use (EAS), Perceived Compatibility, Perceived Usefulness, Perceived Security, Rewards and Social Influence*