

**DETERMINAN PENGGUNAAN E-WALLET DENGAN PENDEKATAN  
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)**

**Fibriani Ayu Safitri<sup>1</sup>, Shinta Permata Sari<sup>2</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Surakarta<sup>1,2</sup>  
sps274@ums.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* terhadap *behavioral intention* serta pengaruh *facilitating conditions* dan *behavioral intention* terhadap *use behavior* khususnya pengguna *e-wallet*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penggunaan instrumen berupa kuesioner yang diberikan kepada 275 responden untuk memperoleh hasil analisis data yang lebih akurat. Analisis data dilakukan menggunakan Smart-PLS (*Partial Least Square*) melalui pengujian *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention*, demikian pula dengan *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior*. Berdasarkan variabel determinan yang ada maka semuanya berpengaruh terhadap niat dan penggunaan *e-wallet* sebagai teknologi pembayaran digital.

**Kata Kunci:** *Behavioral Intention, Digital Payment, E-Wallet, Use Behavior, UTAUT*

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the influence of performance expectancy, effort expectancy, and social influence on behavioral intention, as well as the influence of facilitating conditions and behavioral intention on use behavior of e-wallet. The research method used is a quantitative approach with the use of a questionnaire distributed to 275 respondents to obtain more accurate data analysis results. Data analysis is conducted using Smart-PLS (Partial Least Squares) through testing the outer model, inner model, and hypothesis testing. The results show that performance expectancy, effort expectancy, and social influence have an effect on behavioral intention, as well as facilitating conditions and behavioral intention affecting use behavior. In conclusion, based on the existing determinant variables, all of them have an influence on the intention and use of e-wallets as digital payment technology.*

**Keywords:** *Keywords: Behavioral Intention, Digital Payment, E-Wallet, Use Behavior, UTAUT*

**PENDAHULUAN**

Salah satu alat pembayaran non-tunai yang populer di Indonesia adalah *e-wallet* (dompet digital). Penggunaan *e-wallet* dalam bisnis semakin meningkat karena efisiensi dan kemudahan yang ditawarkan. *E-wallet* mempermudah interaksi pelanggan dengan layanan keuangan, memungkinkan transaksi yang cepat, mudah, dan dapat dipercaya kapan saja dan di mana saja (Hidayat *et al.*, 2020). Temuan Databoks (2023), Gopay adalah *platform* dompet digital yang paling banyak digunakan, dengan 71% pengguna yang pernah mencoba dan 58% yang terus menggunakannya dalam tiga bulan terakhir. *Platform* lain seperti OVO, Dana, ShopeePay, dan LinkAja juga cukup populer, meskipun dengan pangsa pasar yang lebih kecil. Penggunaan dompet digital umumnya tertinggi untuk belanja *online* (79%), pembelian pulsa (78%), transfer uang (78%), cek histori

transaksi (70%), dan transfer antar bank (69%). Pandemi COVID-19 mempercepat transformasi digital di Indonesia karena masyarakat beralih ke platform digital untuk menghindari kontak fisik (Agustino, 2021). Penerimaan pengguna terhadap layanan keuangan digital dapat dinilai menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). UTAUT menggabungkan elemen-elemen penting dari delapan model penerimaan teknologi, menjelaskan bahwa perilaku pengguna dipengaruhi oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. *Behavioral Intention* merujuk pada niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku, sementara *Use Behavior* menggambarkan seberapa sering teknologi digunakan (Venkatesh, 2012).

Penelitian ini mengembangkan studi sebelumnya oleh Mooduto & Mariam (2020) dan Pangestu *et al.* (2022), dengan perbedaan pada populasi dan sampel. Penelitian ini melibatkan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menggunakan berbagai *e-wallet* seperti OVO, ShopeePay, Dana, dan Gopay. Sebaliknya, penelitian sebelumnya hanya fokus pada pengguna OVO dan QRIS. Penelitian ini berusaha menangkap fenomena menarik bahwa terdapat tren pengguna *e-wallet* memanfaatkan lebih dari satu jenis *e-wallet* untuk mendukung aktivitas finansial mereka.

## **KAJIAN TEORI**

### ***Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah penggabungan delapan teori perilaku utama, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT), yang membentuk satu kerangka komprehensif untuk penerimaan teknologi (Dzakiyyah, 2023). UTAUT, yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003), menjelaskan bahwa *behavioral intention* (niat untuk berperilaku) dan *use behavior* (frekuensi penggunaan teknologi) dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

### ***E-Wallet***

*E-wallet* adalah layanan yang memfasilitasi transaksi antar pengguna, membuatnya lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat. *E-wallet* mendukung berbagai transaksi, seperti transfer uang dan pembelian, dengan batasan jumlah tertentu (Oktaviana *et al.*, 2023). Aplikasi *e-wallet* seperti OVO, ShopeePay, Dana, dan Gopay memudahkan pengguna untuk bertransaksi kapan saja dan di mana saja secara *online*, bahkan saat berada di rumah, melalui perangkat mereka (Idayanti & Ulandari, 2021).

### ***Use Behavior***

Penggunaan teknologi informasi oleh pengguna dapat diukur melalui intensitas atau frekuensi penggunaannya, yang dikenal sebagai *Use Behavior* atau perilaku penggunaan. Menurut Venkatesh *et al.* (2003), *use behavior* mencakup seberapa sering dan intens seseorang menggunakan teknologi atau sistem informasi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk aktivitas seperti berbelanja online, berinteraksi di media sosial, atau menggunakan aplikasi untuk pekerjaan dan pendidikan. Perilaku ini melibatkan frekuensi, konsistensi, dan integrasi teknologi dalam rutinitas pengguna. Venkatesh *et al.* (2003) mengembangkan instrumen pengukuran *Use Behavior* dengan tiga indikator utama, yaitu:

sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), pengaruh terhadap penggunaan (*affect toward use*), dan mempengaruhi (*affect*)

### **Behavioral Intention**

*Behavioral intention* mengacu pada harapan atau keinginan pengguna untuk menggunakan sistem baru seperti *e-wallet*, yang dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan teknologi tersebut. Apabila pengguna merasa nyaman dan terbiasa dengan antarmuka serta fitur *e-wallet*, niat mereka untuk menggunakannya akan meningkat. Sebaliknya, ketidaknyamanan atau kesulitan dalam penggunaan akan mengurangi niat tersebut, menjadikan pengalaman pengguna faktor kunci dalam adopsi teknologi baru (Hidayat *et al.*, 2020).

### **Performance Expectancy**

*Performance Expectancy* mengacu pada keyakinan bahwa penggunaan *e-wallet* membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien dan produktif. Dalam konteks ini, pengguna melihat *e-wallet* sebagai alat yang aman, mudah digunakan, dan andal untuk berbagai transaksi, seperti belanja, pembayaran tagihan, dan pengelolaan keuangan (Hidayat *et al.*, 2020). Beberapa variabel yang membangun konsep ini meliputi: persepsi terhadap penggunaan (*perceived usefulness*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi terhadap hasil (*outcome expectations*). Dengan memahami *performance expectancy* atau ekspektasi kinerja, organisasi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi baru, memastikan bahwa teknologi tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kinerja pengguna dalam pekerjaan mereka (Dzakiyyah, 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu *et al.* (2022) serta Mooduto & Mariam (2020) menunjukkan bukti empiris bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

### **Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)**

*Effort Expectancy* menurut Venkatesh *et al.* (2012) adalah sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu sistem. Persepsi terhadap tingkat kesulitan yang dihadapi saat menggunakan teknologi memengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi sistem tersebut. Semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi kemungkinan adopsi oleh pengguna. Faktor-faktor yang memengaruhi *Effort Expectancy* meliputi antarmuka intuitif, dukungan teknis, dan akses informasi yang mudah. Beberapa variabel utama dalam *Effort Expectancy*, yaitu: persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Memahami konsep ini membantu pengembang merancang teknologi yang lebih *user-friendly* dan meningkatkan tingkat adopsi pengguna. UTAUT membantu organisasi menilai dan mengatasi hambatan, serta merancang strategi implementasi yang meningkatkan kemudahan penggunaan teknologi baru (Dzakiyyah, 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aransyah & Auliya (2023) serta Pangestu *et al.* (2022) menunjukkan bukti empiris bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

### **Pengaruh Sosial (Social Influence)**

Hidayat *et al.* (2020) menunjukkan bahwa fenomena *social influence* membuat individu cenderung mengadopsi *e-wallet* karena pengaruh dari lingkungan sosial mereka. Rekomendasi dari teman, keluarga, dan tokoh publik memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan *e-wallet*. Selain itu, melihat orang lain menggunakan *e-wallet*

dapat meningkatkan persepsi individu terhadap keamanan, kenyamanan, dan kemudahan teknologi ini, sehingga memperkuat adopsinya dalam pembayaran elektronik. Konsep *social influence* dibangun dari beberapa variabel, antara lain: norma subjektif (*subjective norm*) dan faktor sosial (*social factor*) yang mengacu pada *social influence* dari kelompok, individu dengan status tertentu, atau budaya dalam suatu organisasi. Pengaruh sosial menjadi sangat penting karena manusia cenderung dipengaruhi oleh opini dan perilaku orang-orang di sekitar mereka. Jika seseorang merasa bahwa teknologi baru dianggap bermanfaat dan penting oleh lingkungannya, maka individu tersebut lebih mungkin untuk mengadopsi teknologi tersebut secara efektif (Aransyah & Auliya, 2023). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mooduto & Mariam (2020) menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh terhadap *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aransyah & Auliya (2023) menunjukkan bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

### **Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

*Facilitating Conditions*, menurut Venkatesh (2012), mencakup keyakinan individu terhadap kemampuan infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan sistem tertentu. Konsep ini menyoroti pentingnya persepsi bahwa lingkungan kerja dan alat teknis yang memadai dapat memfasilitasi penggunaan sistem. Keberhasilan adopsi teknologi bergantung pada sejauh mana pengguna merasa bahwa infrastruktur yang ada dapat mendukung kebutuhan mereka secara efektif. Faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya teknis, dukungan manajemen, dan kemudahan akses memengaruhi persepsi ini secara signifikan. Dua variabel utama dalam *Facilitating Conditions* adalah: persepsi terhadap kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Kondisi yang memfasilitasi dapat meningkatkan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan teknologi dengan efektif, mendukung produktivitas dan efisiensi organisasi. *Facilitating Conditions* juga berfungsi sebagai prediktor penting dalam penggunaan teknologi secara berkelanjutan, karena pengguna cenderung merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk menggunakan teknologi ketika mereka tahu bahwa mereka dapat mengandalkan dukungan yang ada (Pangestu *et al.*, 2022). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat *et al.* (2020), menunjukkan bahwa variabel *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *use behavior*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri & Suardikha (2020) menunjukkan bahwa variabel *facilitating conditions* dan berpengaruh terhadap *use behavior*.

### ***Behavioral Intention dengan Use Behavior***

Niat perilaku merupakan besaran niat dalam diri seorang individu ketika menggunakan teknologi yang berkaitan dengan tujuan yang diharapkan untuk dicapai dikenal sebagai niat perilaku (Venkatesh *et al.*, 2012). Menurut penelitian Hidayat *et al.* (2020), menunjukkan bahwa variabel *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior*.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian ini membutuhkan data untuk mengungkap fakta sehingga penelitian dapat berhasil dan sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif strata 1 Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yang tercatat sampai dengan semester genap tahun 2023/2024 dan sedang atau pernah menggunakan

aplikasi *e-wallet* seperti OVO, Go-Pay, Link Aja, DANA dan Shopee Pay lebih dari satu tahun. Sampel ditentukan menggunakan metode *purporsive sampling*, yaitu teknik penentuan pengambilan sampel dengan kriteria atau pertimbangan tertentu. Sampel penelitian berjumlah 275 responden, dihitung menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 6%, untuk memastikan hasil yang representatif (Parulian, 2018).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh langsung dari pihak pertama serta sesuai dengan tujuan penelitian (Sekaran, 2016). Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik berupa *Google Form* yang dapat diakses oleh mahasiswa UMS yang menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, dengan variabel dependen *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna *e-wallet*. Analisis data dilakukan menggunakan prosedur statistik untuk menguji hubungan antar variabel yang mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior e-wallet*, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang adopsi teknologi pembayaran digital di kalangan mahasiswa.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan profil responden untuk keduabelas fakultas di UMS diketahui bahwa semua responden yang mengisi adalah mahasiswa aktif UMS hingga semester gasal 2024/2025. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar reponden adalah perempuan 80,7% dan sisanya laki-laki 19,3%. Berdasarkan usia, responden terbanyak adalah usia 21 tahun 27,6%, 20 tahun 26,2%, 19 tahun 20,7%, 18 tahun 10,5%, 22 tahun 8,7%, 23 tahun 3,3%, 17 tahun 2,2% dan 24 tahun 0,7% . Lama menggunakan aplikasi *e-wallet*, paling banyak adalah 1-2 tahun 51,6%, 3-4 tahun 33,1%, dan > 4 tahun 15,3%. Deskripsi profil responden ditampilkan pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1.**  
**Deskripsi Profil Responden**

Keterangan	Frekuensi	(%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	53	19,3
Perempuan	222	80,7
Total	275	100,0
<b>Usia</b>		
17	6	2,2
18	29	10,5
19	57	20,7
20	72	26,2
21	76	27,6
22	24	8,7
23	9	3,3
24	2	0,7
Total	275	100,0
<b>Lama Menggunakan e-wallet</b>		
< 1 Tahun	0	0,0

Keterangan	Frekuensi	(%)
1 Tahun - 2 Tahun	142	51,6
3 Tahun - 4 Tahun	91	33,1
> 4 Tahun	42	15,3
Total	275	100,0

**Tabel 2.**  
**Pengujian Statistik Deskriptif**

Indikator	Mean	Minimum	Maximum	Standard Deviation
UB1	4,455	1,000	5,000	0,672
UB2	4,320	3,000	5,000	0,708
UB3	4,407	2,000	5,000	0,683
UB4	4,462	3,000	5,000	0,650
BI1	4,473	3,000	5,000	0,605
BI2	4,240	2,000	5,000	0,754
BI3	4,451	3,000	5,000	0,627
PE1	4,665	3,000	5,000	0,509
PE2	4,604	3,000	5,000	0,559
PE3	4,309	2,000	5,000	0,705
PE4	4,509	2,000	5,000	0,663
EE1	4,484	3,000	5,000	0,593
EE2	4,480	3,000	5,000	0,605
EE3	4,629	3,000	5,000	0,533
EE4	4,538	3,000	5,000	0,560
SI1	4,135	3,000	5,000	0,729
SI2	4,087	2,000	5,000	0,763
SI3	4,298	2,000	5,000	0,728
SI4	4,407	3,000	5,000	0,667
FC1	4,589	3,000	5,000	0,541
FC2	4,458	3,000	5,000	0,622
FC3	4,524	3,000	5,000	0,593
FC4	4,371	3,000	5,000	0,661

Hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 2, menunjukkan variabel *use behavior* memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator UB4 sebesar 4,462, nilai rata-rata terkecil pada indikator UB2 sebesar 4,320, nilai minimum 1, 2, dan 3, nilai maksimum 5. Variabel *behavioral intention* memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator BI1 sebesar 4,473, nilai rata-rata terkecil pada indikator BI2 sebesar 4,240, nilai minimum 2 dan 3, nilai maksimum 5. Variabel *performance expectancy* memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator PE1 sebesar 4,665, nilai rata-rata terkecil pada indikator PE3 sebesar 4,309, nilai minimum 2 dan 3, nilai maksimum 5. Variabel *effort expectancy* memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator EE3 sebesar 4,629, nilai rata-rata terkecil pada indikator EE2 sebesar 4,480, nilai minimum 3, nilai maksimum 5. Variabel *social influence* memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator SI4 sebesar 4,407, nilai rata-rata terkecil pada indikator SI2 sebesar 4,087, nilai minimum 2 dan 3, nilai maksimum 5. Variabel *facilitating conditions* memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator FC1 sebesar 4,589, nilai rata-rata terkecil pada indikator FC4 sebesar 4,371, nilai minimum 3, nilai maksimum 5. Semua data memiliki nilai standar deviasi < nilai rata-rata.

**Tabel 3.**  
**Pengujian Outer Model (Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas)**

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	PE1	0,803	0,802	0,871	0,628
	PE2	0,828			
	PE3	0,766			
	PE4	0,772			
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	EE1	0,859	0,899	0,930	0,769
	EE2	0,906			
	EE3	0,839			
	EE4	0,902			
<i>Social Influence</i> (SI)	SI1	0,819	0,836	0,890	0,670
	SI2	0,858			
	SI3	0,802			
	SI4	0,793			
<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	FC1	0,829	0,846	0,897	0,687
	FC2	0,883			
	FC3	0,875			
	FC4	0,717			
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	BI1	0,903	0,860	0,915	0,782
	BI2	0,843			
	BI3	0,906			
<i>Use Behavior</i> (UB)	UB1	0,805	0,886	0,921	0,746
	UB2	0,878			
	UB3	0,892			
	UB4	0,876			

Hasil pengujian validitas konvergen pada Tabel 3, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70 dan nilai AVE > 0,50, maka seluruh indikator dalam variabel dinyatakan valid konvergen karena telah memenuhi syarat nilai yang ditentukan. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,70, artinya seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.**  
**Pengujian Outer Model (Uji Validitas Diskriminan)**

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI	0,884					
EE	0,655	0,877				
FC	0,777	0,809	0,829			
PE	0,656	0,703	0,725	0,793		
SI	0,678	0,601	0,661	0,581	0,818	
UB	0,793	0,694	0,743	0,665	0,687	0,864

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 4, diskriminan menggunakan *Fornell-Larcker criterion* menunjukkan akar AVE pada setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, sehingga seluruh variabel dalam penelitian pada kondisi valid diskriminan.

**Tabel 5.**  
**Pengujian Inner Model (R-Square)**

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	0,589	0,585
<i>Use Behavior</i> (UB)	0,670	0,667

Hasil pengujian *R-Square* menunjukkan *R-Square Adjusted* dari *behavioral intention* sebesar 0,585, artinya *behavioral intention* dapat dijelaskan oleh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* secara moderat sebesar 58,5%, sedangkan sisanya 41,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. *R-Square Adjusted* variabel *use behavior* sebesar 0,667, artinya variabel *use behavior* dapat dijelaskan oleh variabel *facilitating conditions* dan *behavioral intention* secara moderat sebesar 66,7%, sedangkan sisanya 33,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

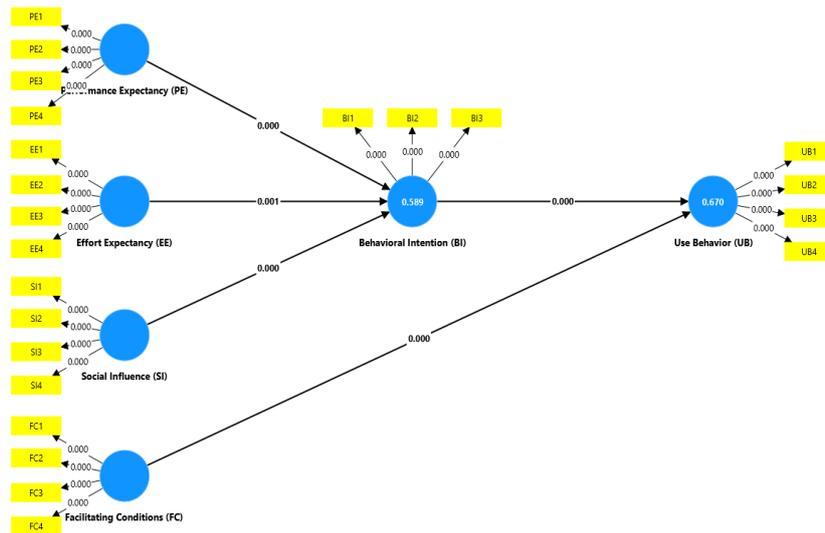
**Tabel 6.**  
**Inner Model (F-Square)**

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI						0,356
EE	0,062					
FC						0,123
PE	0,082					
SI	0,205					
UB						

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian *F-Square* diperoleh nilai *F-Square* variabel *performance expectancy* terhadap variabel *behavioral intention* sebesar 0,082, sehingga memiliki pengaruh sedang. Nilai *F-Square* variabel *effort expectancy* terhadap variabel *behavioral intention* sebesar 0,062, sehingga memiliki pengaruh kecil. Nilai *F-Square* variabel *social influence* terhadap variabel *behavioral intention* sebesar 0,205, sehingga memiliki pengaruh sedang. Nilai *F-Square* variabel *facilitating conditions* terhadap variabel *use behavior* sebesar 0,123, sehingga memiliki pengaruh kecil. Nilai *F-Square* variabel *behavioral intention* terhadap variabel *use behavior* sebesar 0,356, sehingga memiliki pengaruh besar.

**Tabel 8.**  
**Pengujian Hipotesis**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>	<b>Ket</b>
H1 PE → BI	0,269	4,560	0,000	Diterima
H2 EE → BI	0,239	3,402	0,001	Diterima
H3 SI → BI	0,378	6,955	0,000	Diterima
H4 FC → UB	0,320	4,278	0,000	Diterima
H5 BI → UB	0,544	7,059	0,000	Diterima



**Gambar 1.** Path Diagram Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan seluruh hipotesis yang diajukan diterima. Hipotesis 1 diterima yaitu *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $4,569 > 1,96$ . Hipotesis 2 diterima, yaitu *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dengan *p-value*  $0,001 < 0,05$  dan *t-value*  $3,402 > 1,96$ . Hipotesis 3 diterima yaitu *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $6,955 > 1,96$ . Hipotesis 4 diterima yaitu *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *use behavior* dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $4,278 > 1,96$ . Hipotesis 5 diterima yaitu *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior* dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $7,059 > 1,96$ .

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Performance Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian deskriptif statistik deskriptif *performance expectancy* terdapat nilai tertinggi pada indikator PE1 (*E-wallet* sangat bermanfaat untuk melakukan transaksi keuangan) untuk nilai *mean* 4,665 dan standar deviasi 0,509 dan nilai terendah pada indikator PE3 (*E-wallet* meningkatkan produktivitas) untuk nilai *mean* 4,309 dan nilai standar deviasi 0,705. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $4,569 > 1,96$ , dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu *et al.* (2022) serta Mooduto & Mariam (2020) menunjukkan bukti empiris bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

### Pengaruh *Effort Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian deskriptif statistik deskriptif *effort expectancy* terdapat nilai tertinggi pada indikator EE3 (*E-wallet* mudah untuk digunakan) untuk nilai *mean* 4,629 dan nilai standar deviasi 0,533 dan nilai terendah pada indikator EE2 (Mudah bagi saya untuk mahir dalam menggunakan *e-wallet*) untuk nilai *mean* 4,480 dan nilai standar deviasi 0,605. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value*  $0,001 < 0,05$  dan *t-value*  $3,402 > 1,96$ , dengan tingkat

kesalahan 0,05 (5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Aransyah & Auliya (2023) serta Pangestu *et al.* (2022) menunjukkan bukti empiris bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *e-wallet*.

### **Pengaruh *Social Influence* Terhadap *Behavioral Intention***

Hasil pengujian deskriptif statistik deskriptif *social influence* terdapat nilai tertinggi pada indikator SI4 (Secara umum lingkungan di sekitar saya mendukung saya untuk menggunakan *e-wallet*) untuk nilai *mean* 4,407 dan nilai standar deviasi 0,667 dan nilai terendah pada indikator SI2 (Orang-orang di sekeliling saya berpikir bahwa saya harus menggunakan *e-wallet*) untuk nilai *mean* 4,087 dan nilai standar deviasi 0,763. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $6,955 > 1,96$ , dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mooduto & Mariam (2020) menunjukkan bahwa *social influence* mempunyai pengaruh terhadap *behavioral intention* pada penggunaan *e-wallet*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aransyah & Auliya (2023) menunjukkan bahwa variabel *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan QRIS.

### **Pengaruh *Facilitating Conditions* Terhadap *Use Behavior***

Hasil pengujian deskriptif statistik deskriptif *facilitating conditions* terdapat nilai tertinggi pada indikator FC1 (Saya memiliki sumber daya (*smartphone/internet/aplikasi*) yang diperlukan untuk menggunakan *e-wallet*) untuk nilai *mean* 4,589 dan nilai standar deviasi 0,541 dan nilai terendah pada indikator FC4 (Terdapat icon khusus (*helpdesk/layanan bantu*) yang membantu saya jika terdapat kendala dalam penggunaan *e-wallet*) untuk nilai *mean* 4,371 dan nilai standar deviasi 0,661. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *use behavior*. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $4,278 > 1,96$ , dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat *et al.* (2020), menunjukkan bahwa variabel *Facilitating Conditions* dan berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri & Suardikha (2020) juga menunjukkan bahwa variabel *Facilitating Conditions* dan berpengaruh terhadap *Use Behavior*.

### **Pengaruh *Behavioral intention* Terhadap *Use Behavior***

Hasil pengujian deskriptif statistik deskriptif *behavioral intention* terdapat nilai tertinggi pada indikator BI1 (Saya bermaksud untuk menggunakan *e-wallet* di masa yang akan datang) untuk nilai *mean* 4,473 dan nilai standar deviasi 0,605 dan nilai terendah pada indikator BI2 (Saya memperkirakan untuk menggunakan *e-wallet* secara intens dalam kehidupan sehari-hari) untuk nilai *mean* 4,240 dan nilai standar deviasi 0,754. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior*. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value*  $0,000 < 0,05$  dan *t-value*  $7,059 > 1,96$ , dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aransyah & Auliya (2023) menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*. Menurut penelitian Fikri *et al.* (2023), Nursafitri & Chaidir (2024) juga menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa konstruk dalam model UTAUT, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan *e-wallet*. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna memandang *e-wallet* sebagai alat yang dapat meningkatkan produktivitas mereka. Desain aplikasi *e-wallet* yang sederhana dan mudah digunakan mendorong individu untuk lebih tertarik dalam memanfaatkan teknologi ini dalam aktivitas sehari-hari. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior* dalam penggunaan *e-wallet*. Faktor lingkungan di sekitar pengguna, termasuk dukungan teknis dan ketersediaan sumber daya, memainkan peran penting dalam memotivasi pengguna untuk menggunakan *e-wallet*. Dengan fasilitas yang memadai, pengguna merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan teknologi ini, yang pada akhirnya meningkatkan frekuensi penggunaan *e-wallet* dalam kehidupan mereka. Hal ini menegaskan pentingnya infrastruktur pendukung dan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan dalam mendorong adopsi teknologi secara lebih luas. Penelitian berikutnya dapat dilakukan pada berbagai generasi pengguna *e-wallet* pada periode yang lebih konsisten agar digitalisasi finansial semakin berkembang dengan memahami perilaku penggunaanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet. *Jurnal KINDAI*, 17(3), 401–422. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/631>
- Aransyah, M. F., & Auliya, P. N. (2023). Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen dalam Penggunaan QRIS. *Ekonomi Keuangan Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 885–892. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/2808>
- Databoks. (2023). *Survei Pengguna Dompot Digital: Gopay dan OVO Bersaing Ketat*. Diakses pada 25 Juni 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Dzakiyyah, N. (2023). UTAUT Model Analysis on E-Wallet Usage of Vocational School Students. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 11(2), 86–98. <https://doi.org/10.26740/jpap.v11n2.p86-98>
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus). *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 9(3), 239–247.
- Idayanti, R., & Ulandari, P. (2021). Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan. *Islamic Banking and Finance Journal*, 3(2), 429–441.
- Mooduto, W. P. A., & Mariam, I. (2020). Penerimaan dan Penggunaan OVO Paylater dengan Menggunakan Model. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(02), 8–15. <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/JAP/article/view/3659>
- Oktaviana, I., Nursal, M. F., & Wulandari, D. S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Shopeepay Di Kota Bekasi. *Jurnal Economina*, 2(10), 2806–2822. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.905>

- Pangestu, M. G., Paul, J., & Pasaribu, K. (2022). *Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ( UTAUT )*. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(1), 271-274. <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.1.23>
- Parulian, T. (2018). *Metode Sampling*. Diakses pada 13 Juli 2024, dari tohapparulian.blog.uma.ac.id: <http://tohapparulian.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/156/2018/04/BAB-4-METODE-SAMPLING-1.pdf>
- Putri, N. K. R. D., & Suardikha, I. M. S. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(2), 540–555.
- Safitri, R., & Andriansyah, M. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Keuangan (Fintech) Terhadap Penggunaan Aplikasi Fintech Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 538–549. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i4.369>
- Sekaran, U. (2016). *Research Methods or Business 7th edition*. Wiley, United Kingdom.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- 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. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>