

## PENGARUH INTEGRASI UTAUT DAN D&M IS SUCCESS MODEL TERHADAP NIAT PERILAKU PENGGUNAAN E-WALLET GOPAY PADA GENERASI Z DI KOTA SEMARANG

Sauzan Zahra Izdiar, Wahyu Meiranto<sup>1</sup>

Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl.Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +6282135240978

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that influence behavioral intention to use GoPay on Generation Z in Semarang. This study integrates the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model by Venkatesh et al. (2003) with The DeLone and McLean IS Success Model (D&M IS Success Model) by DeLone & McLean (2003). There are four factors in the UTAUT model, namely performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. Meanwhile, the D&M IS Success Model has three factors, namely information quality, system quality, and service quality.*

*The population in this study was a GoPay user in Indonesia and took a sample on Generation Z who used GoPay in Semarang. The study obtained a sample of 310 respondents. The data was collected using survey methods through the distribution of online questionnaires consisting of 31 statements representing 8 variables. The data obtained was analyzed using the PLS-SEM method in the SmartPLS 3 software.*

*The results of the study show that five hypotheses are accepted. Performance expectancy, social influence, information quality, system quality, and service quality have significant positive influences on the behavioral intention to use GoPay. Meanwhile, effort expectancy and facilitating conditions are rejected so that they do not influence the behavioral intention to use GoPay. The results also show that social influence becomes the strongest predictor in influencing the behavioral intention to use GoPay.*

*Keywords: UTAUT, D&M IS Success Model, behavioral intention, GoPay.*

### PENDAHULUAN

Indonesia telah mengalami kemajuan teknologi yang signifikan, terutama dalam bidang inovasi digital beberapa tahun terakhir (Junarsin et al., 2023). Perkembangan ini memengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan dengan munculnya *Financial Technology* (Fintech). Fintech menghadirkan layanan keuangan yang mudah diakses dan fleksibel, membuat transaksi keuangan lebih mudah dan efisien. Penyelenggaraan Fintech dalam sistem pembayaran Indonesia telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Transformasi digital ini tidak hanya mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, tetapi juga menawarkan peluang besar untuk masa depan ekonomi Indonesia.

Sistem pembayaran digital, termasuk *e-wallet*, telah menjadi salah satu jenis Fintech yang paling populer di Indonesia. *E-wallet* merupakan struktur transaksi di mana program atau layanan internet memungkinkan pengguna untuk mengelola data di satu tempat pusat terkait dengan pembelian, afiliasi, loyalitas, dan informasi keuangan (Alam et al., 2021). Popularitas *e-wallet* meningkat pesat, terutama selama pandemi Covid-19, ketika aktivitas masyarakat beralih ke *platform online*. Berdasarkan data dari *website* Bank Indonesia, riset Neuroseum Indonesia mengungkapkan bahwa sekitar 44% pengguna baru menggunakan *e-wallet* pada tahun 2020 setelah terjadinya pandemi Covid-19.

GoPay menjadi *e-wallet* yang paling banyak diminati oleh Masyarakat Indonesia (Hoque et al., 2023; Tan & Renata, 2023). Pada *website* resmi GoPay juga ditampilkan hasil riset yang dilakukan oleh LPEM FEB UI (2023) yang mengungkapkan bahwa mayoritas konsumen sebanyak

---

<sup>1</sup> Corresponding author

83% memanfaatkan GoPay untuk bertransaksi secara nontunai. GoPay pertama kali hadir untuk memfasilitasi pembayaran layanan GoJek pada tahun 2016. Kemudian, pada tahun 2023 aplikasi GoPay diluncurkan untuk memperluas jangkauan ke seluruh lapisan Masyarakat.

Penggunaan *e-wallet* semakin populer karena kepraktisan dan kecepatan dalam transaksi, tetapi kekhawatiran tentang penipuan dan keamanan *cyber* sering mengurangi kepercayaan pengguna terhadap metode pembayaran digital ini (Chetioui et al., 2022; Sobti, 2019). Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan *e-wallet* untuk fokus pada peningkatan keamanan guna menjaga kepercayaan pengguna dan memastikan keberlanjutan layanan. Selain itu, analisis mendalam mengenai niat perilaku pengguna *e-wallet* dapat membantu dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan adopsi dan mempertahankan penggunaan layanan ini di masa depan (Alkhwaldi et al., 2023). Dengan demikian, dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi beberapa faktor penerimaan teknologi dari pandangan masyarakat Indonesia khususnya Generasi Z. Hal ini dikarenakan bahwa bidang akuntansi tidak hanya memperhatikan transaksi dan pelaporan keuangan, melainkan juga penting untuk menyelidiki perilaku atau tanggapan terhadap sistem informasi yang merupakan komponen penting dalam pengambilan keputusan (Hunton, 2002).

Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al. (2003) dan mengintegrasikannya dengan *The DeLone and McLean Information Systems Success Model* (D&M IS Success Model) oleh DeLone & McLean (2003). Mustafa & Mansour (2020) menyatakan bahwa integrasi antara UTAUT dan D&M IS Success Model dinilai tepat untuk menyelidiki niat perilaku pengguna terhadap adopsi pembayaran digital. Beberapa penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya menghasilkan hasil yang tidak konsisten. Selain itu, Rahi et al. (2019) mengungkapkan bahwa penelitian yang mengintegrasikan UTAUT dan D&M IS Success Model kebanyakan baru dikembangkan di kawasan Asia Selatan sehingga peneliti tertarik untuk mengadopsi integrasi model tersebut untuk dilakukan di negara berkembang, khususnya Indonesia. Penelitian ini mengisi kesenjangan penelitian dengan mengembangkan model adopsi teknologi dengan mengintegrasikan faktor-faktor model UTAUT dengan D&M IS Success Model. Penelitian ini juga dapat menambah literatur dalam memahami niat perilaku pengguna terhadap GoPay.

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

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

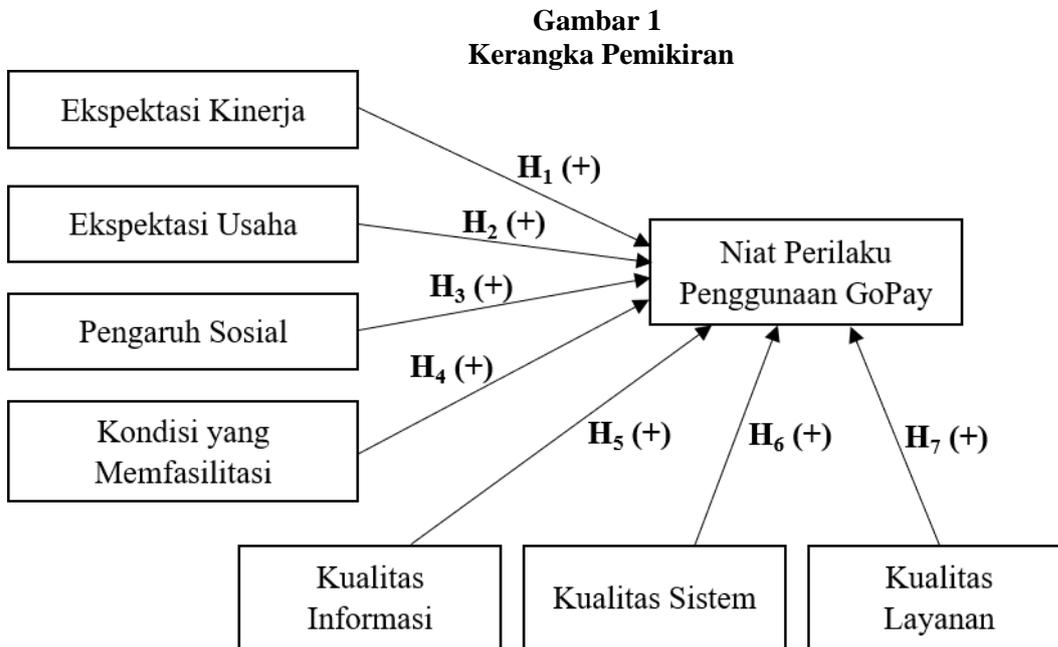
*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah sebuah model mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003). Model tersebut merupakan perkembangan dari delapan teori sebelumnya mengenai harapan terhadap teknologi, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (DIT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Dibandingkan dengan teori lain, UTAUT lebih efektif menjelaskan variasi hingga 70% dalam niat penggunaan teknologi. Terdapat empat konstruk dalam UTAUT yang berkaitan dengan niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan dalam penggunaan menjadi empat variabel moderasinya.

### *The DeLone and McLean Information Systems Success Model*

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengembangkan sebuah model yang dikenal sebagai *The DeLone and McLean Information Systems Success Model* (D&M IS Success Model) untuk mengevaluasi dan menilai keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 1992). Model ini dikenalkan pertama kali tahun 1992 dan disempurnakan pada tahun 2003 (DeLone & McLean, 1992, 2003). D&M IS Success Model ini dinilai sebagai salah satu teori paling kuat dalam penelitian sistem informasi kontemporer dan umum yang digunakan di beberapa bidang, yaitu *e-services*, *e-commerce*, dan *m-banking* (Chetioui et al., 2022). Model yang telah disempurnakan memiliki tiga konstruk, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) yang mengukur pengaruhnya terhadap penggunaan sistem informasi serta kepuasan pengguna. Banyak penelitian yang mengintegrasikan model ini dengan model UTAUT

untuk menjelaskan niat perilaku dan kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi (Chetioui et al., 2022; Mustafa & Mansour, 2020; Okonkwo et al., 2022; Tarhini et al., 2019).

### Kerangka Pemikiran



#### Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay

Ekspektasi kinerja mencakup sejauh mana teknologi akan membantu penggunaannya dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dengan lebih efektif dan efisien. Berdasarkan model UTAUT, ekspektasi kinerja menjadi salah satu variabel yang memberikan pengaruh pada niat perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Ekspektasi kinerja yang tinggi cenderung akan meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Gupta & Arora (2019) mendukung argumen tersebut yang mengungkapkan bahwa penggunaan sistem *m-payment* meningkatkan produktivitas pengguna dan mempercepat transaksi yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut secara fleksibel sehingga kinerjanya dapat meningkat. Tarhini et al. (2019) juga mengemukakan bahwa terdapat hubungan statistik antara ekspektasi kinerja dan niat perilaku. Konsumen di Oman lebih tertarik pada *m-commerce* dan merasa bahwa penggunaan sistem tersebut lebih bermanfaat dalam rutinitas mereka (Tarhini et al., 2019). Beberapa penelitian juga mendukung argumentasi ini, diantaranya Munikrishnan et al. (2024); Alkhwalidi et al. (2023); Dieu et al. (2023); Nandru et al. (2023); Widyanto et al. (2022); Lisana (2021); dan Rahi et al. (2019). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H1: Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

#### Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay

Ekspektasi usaha mengacu pada usaha yang dikeluarkan untuk menggunakan suatu teknologi yang mencerminkan persepsi pengguna mengenai kemudahan untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam UTAUT, ekspektasi usaha memiliki pengaruh pada niat perilaku pengguna teknologi (Venkatesh et al., 2003). Niat pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut akan semakin tinggi jika teknologi mudah untuk digunakan.

Pernyataan Alkhwalidi et al. (2023) mendukung argumentasi tersebut jika konsumen percaya bahwa sistem JoMoPay mudah digunakan dan dipahami serta menghemat waktu dan tenaga mereka. Selain itu, Lisana (2021) juga mengemukakan bahwa tingkat kemudahan yang dirasakan oleh konsumen Gen Z ketika menggunakan *m-payment* akan meningkatkan kecenderungan untuk mengadopsi sistem tersebut. Beberapa penelitian juga mendukung argumentasi ini, antara lain Dieu

et al. (2023); Chetioui et al. (2022); Gupta & Arora (2019); dan Rahi et al. (2019). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H2: Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

### **Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Tingkat kepercayaan seseorang kepada orang lain yang berkaitan dengan penggunaan teknologi baru merupakan definisi dari pengaruh sosial. Hal itu merujuk pada pengaruh dari orang yang dianggap penting oleh seseorang terhadap keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi. Model UTAUT mengemukakan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh pada niat perilaku terhadap penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Apabila melihat orang lain menggunakan suatu teknologi dan orang-orang yang dianggap penting mengharapkan atau mendukungnya, pengguna cenderung lebih ingin mengadopsinya.

Widyanto et al. (2022) mengungkapkan bahwa pengaruh sosial memengaruhi niat perilaku penggunaan *m-payment* di Indonesia. Semakin tinggi pengaruh orang lain terhadap pengguna, maka semakin besar kemungkinan mereka dalam menggunakan layanan *m-payment*. Pernyataan Alkhwaldi et al. (2023) turut mendukung argumentasi tersebut yang mengungkapkan bahwa pendapat orang lain seperti teman dan rekan kerja terkait penggunaan sistem yang bermanfaat dapat memberikan pengaruh dalam penerimaan suatu sistem. Beberapa penelitian juga mendukung argumentasi ini, antara lain Chetioui et al. (2022); Lisana (2021); Rahi et al. (2019); dan Giovanis et al. (2018). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H3: Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

### **Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Kondisi yang memfasilitasi merujuk pada pandangan pengguna mengenai ketersediaan sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi. Model UTAUT menyatakan kondisi yang memfasilitasi memengaruhi niat perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi dengan memengaruhi persepsi pengguna tentang kontrol mereka atas penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaannya (Venkatesh et al., 2003). Pengguna cenderung memiliki pandangan yang lebih baik tentang kemudahan penggunaan teknologi jika sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan untuk memanfaatkan teknologi tersedia dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan niat perilaku mereka untuk menggunakannya.

Konsumen di Vietnam cenderung mengadopsi pembayaran nontunai jika bantuan real-time, sumber daya keuangan, sumber daya teknologi, perangkat keras, jaringan aman, perangkat lunak dan infrastruktur yang terintegrasi dengan baik dapat dipastikan sebagai faktor yang memfasilitasi niat untuk menggunakan layanan pembayaran nontunai (Dieu et al., 2023). Pernyataan Nandru et al. (2023) juga mendukung argumentasi ini yang mengemukakan bahwa persepsi pengguna mengenai ketersediaan sumber daya dan dukungan teknologi akan memudahkan penggunaan teknologi dan memungkinkan mereka memperoleh manfaat dari transaksi keuangan digital. Beberapa penelitian juga mendukung argumentasi ini, antara lain Chetioui et al. (2022); Gupta & Arora (2019); Rahi et al. (2019); dan Tarhini et al. (2019). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H4: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Kualitas informasi mengukur seberapa berhasil informasi menyampaikan makna yang dimaksudkan. Hal ini mencakup konten yang terdapat di dalam suatu sistem. Konten harus dipersonalisasi, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman agar kepuasan pengguna dapat tercapai dan memiliki keinginan untuk menggunakan sistem tersebut secara berulang-ulang (DeLone & McLean, 2003). D&M IS Success Model mengemukakan bahwa kualitas informasi memengaruhi niat untuk menggunakan suatu sistem.

Untuk menarik perhatian pengguna, *m-wallet* harus menyertakan informasi berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan mereka (Okonkwo et al., 2022). Tarhini et al. (2019) juga mengemukakan bahwa jika informasi disajikan dengan baik dan mudah mengarahkan, pelanggan akan cenderung mendapatkan pengalaman dan persepsi positif bahwa teknologi ini bermanfaat, dapat diandalkan, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pelanggan akan lebih tertarik untuk menggunakan teknologi

tersebut. Penelitian Mustafa & Mansour (2020) dan Sharma & Sharma (2019) juga mendukung argumentasi ini. Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H5: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

#### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Kualitas sistem mengacu pada fitur teknis yang membuat keberhasilan suatu layanan. Kualitas sistem mengukur fitur yang dibutuhkan sistem terkait kegunaan, ketersediaan, waktu respons, kemampuan beradaptasi, dan keandalan (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan D&M IS *Success Model*, kualitas sistem memberikan pengaruh pada niat untuk menggunakan suatu sistem. Ketika sistem mudah digunakan, responsif, memiliki kinerja yang baik, maka pengguna cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Menurut penelitian Okonkwo et al. (2022), jika kualitas sistem *m-wallet* memenuhi harapan pelanggan, maka mereka tidak akan ragu untuk menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, Baabdullah et al. (2019) juga mengungkapkan bahwa pelanggan di Arab Saudi lebih mungkin menjadi pengguna *mobile banking* jika mereka merasa sistem *mobile banking* dapat dinikmati dengan tingkat kegunaan, ketersediaan, waktu respons, kemampuan beradaptasi, dan keandalan yang tinggi. Oleh karena itu, perlu untuk memperhatikan beberapa karakteristik tersebut agar pelanggan memiliki niat untuk menggunakan sistem tersebut. Argumentasi ini juga didukung oleh penelitian Mustafa & Mansour (2020) dan Ghobakhloo & Fathi (2019). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H6: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

#### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dan tanggapan penggunanya terhadap penggunaan sistem. Hal ini mengacu pada tingkat bantuan seperti daya tanggap yang memadai, kebenaran, ketergantungan, dan keterampilan teknis yang diberikan kepada pengguna sistem (Petter et al., 2008). D&M IS *Success Model* mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan suatu sistem. Ketika pengguna merasa mendapat bantuan teknis yang memadai dan merasakan bahwa penyedia layanan responsif terhadap kebutuhan mereka, maka mereka cenderung akan menggunakan teknologi tersebut.

Okonkwo et al. (2022) mengungkapkan bahwa para pengguna layanan *m-wallet* yakin untuk mengadopsi dan menggunakan *m-wallet* jika diberi dukungan layanan yang diperlukan. Selain itu, Chetioui et al. (2022) juga mengungkapkan jika kualitas layanan juga berpengaruh terhadap penggunaan aktual yang artinya semakin baik layanan yang ditawarkan untuk mendukung penggunanya, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan aktual suatu sistem. Argumentasi ini juga didukung oleh penelitian Mustafa & Mansour (2020); Baabdullah et al. (2019); Sharma & Sharma (2019); dan Tarhini et al. (2019). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis berikut:

**H7: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan GoPay.**

### **METODE PENELITIAN**

#### **Variabel Penelitian**

Dua variabel digunakan dalam penelitian ini, yakni variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yang digunakan adalah niat perilaku penggunaan GoPay yang diukur menggunakan tiga pertanyaan adaptasi dari penelitian Venkatesh et al. (2003) yang dimodifikasi oleh Mustafa & Mansour (2020). Sementara itu, variabel independen yang digunakan antara lain ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diukur menggunakan empat pertanyaan adopsi dari penelitian Venkatesh et al. (2003) dan DeLone & McLean (2003) yang dimodifikasi oleh Chetioui et al. (2022); Mustafa & Mansour (2020); dan Rahi et al. (2019). Data-data terkait variabel penelitian dikumpulkan dengan data primer menggunakan metode survei melalui kuesioner tertutup yang menyediakan opsi jawaban dalam Skala Likert 1-5.

#### **Populasi dan Sampel**

Sugiyono (2020) mendefinisikan populasi sebagai suatu wilayah umum berisikan objek atau subjek dengan atribut serta kuantitas khusus yang dipilih untuk dipelajari serta diambil kesimpulan tentangnya. Populasi yang diambil pada penelitian ini yaitu pengguna e-wallet GoPay di Indonesia.

Sampel adalah bagian populasi yang terdiri atas sekelompok individu yang telah ditentukan (Sekaran & Bougie, 2017). Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *purposive sampling*, artinya terdapat kriteria yang digunakan untuk mengambil dan menentukan sampel. Pemilihan sampel didasarkan pada kriteria berikut:

1. Responden adalah Generasi Z yang lahir antara tahun 1997 sampai 2012 di Kota Semarang; dan
2. Responden memiliki akun GoPay dan pernah menggunakan GoPay sebagai alat transaksi keuangan selama minimal 6 bulan terakhir.

Jumlah sampel minimum dihitung menggunakan perhitungan Hair et al. (2010) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= 5 \text{ sampai } 10 \times \text{jumlah indikator yang digunakan} \\ &= 10 \times 31 = 310 \end{aligned}$$

Menurut perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimum yang perlu dikumpulkan adalah sebanyak 310 sampel.

### Metode Analisis Data

*Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) diterapkan sebagai metode analisis penelitian ini dengan menggunakan software SmartPLS 3. Hair et al. (2016) mengungkapkan bahwa jika tujuan penelitian adalah pengembangan teori, maka metode PLS mungkin cocok untuk SEM. PLS juga dikenal sebagai metode analisis data yang kuat karena tidak membutuhkan berbagai asumsi, seperti uji normalitas dan uji lainnya, dan memungkinkan untuk menemukan kesalahan pengukuran pada variabel yang tidak diukur secara langsung.

Pengujian penelitian menggunakan metode PLS terdiri dari tiga bagian, yaitu analisis statistik deskriptif, pengujian model pengukuran, dan pengujian model struktural. Model pengukuran melalui dua proses pengujian, yaitu uji reliabilitas dan uji validitas. Sementara itu, pengujian model struktural dimaksudkan untuk menyelidiki korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Selanjutnya, pengujian tersebut akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah diusulkan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

Pengumpulan data memperoleh 310 responden Gen Z pengguna GoPay di Kota Semarang yang memenuhi kriteria dan bersedia menjadi subjek penelitian. Berikut ini disajikan secara rinci mengenai beberapa karakteristik responden penelitian:

**Tabel 1**  
**Demografi Responden**

Demografi	Kategori	Jumlah	Rasio
Jenis Kelamin	Laki-laki	86	28%
	Perempuan	224	72%
Usia	17 tahun	1	0,3%
	18 tahun	41	13,2%
	19 tahun	71	22,9%
	20 tahun	57	18,4%
	21 tahun	79	25,5%
	22 tahun	37	11,9%
	23 tahun	8	2,6%
	24 tahun	6	1,9%
	25 tahun	6	1,9%
	26 tahun	3	1,0%
27 tahun	1	0,3%	
Jangka Waktu Pengalaman Menggunakan GoPay	< 1 tahun	54	17%
	1-3 tahun	116	37%
	3-5 tahun	92	30%
	> 5 tahun	48	15%

Sumber: data primer diolah, 2024

**Uji Non Response Bias**

Uji *non response bias* bertujuan untuk menguji karakteristik jawaban responden yang mengumpulkan jawaban kuesioner sebelum tenggat waktu dan yang mengumpulkan jawaban setelah tenggat waktu. Pengujian *non response bias* dilakukan menggunakan *uji independent sample t test* pada SPSS. Jika nilai signifikan yang ditunjukkan *Levene's Test* > 0,05, maka tidak terdapat perbedaan pada rata-rata jawaban kedua kelompok responden. Berikut ini disajikan hasil *uji non response bias*:

**Tabel 2**  
**Uji Non Response Bias**

Jawaban Responden	N	Rata-Rata	Levene's Test		t-test	
			F	Sig	t	Sig (2-tailed)
Sebelum Tenggat	286	125,47	1,251	0,264	0,577	0,564
Setelah Tenggat	24	127,63			0,661	0,514

Sumber: data primer diolah, 2024

Hasil uji menunjukkan tidak adanya perbedaan antara jawaban responden yang mengumpulkan kuesioner secara tepat waktu dan yang mengumpulkan melebihi tenggat waktu yang ditentukan. Hal tersebut ditunjukkan pada nilai signifikansi *Levene's Test* sebesar 0,264 (> 0,05).

**Analisis Statistik Deskriptif**

**Tabel 3**  
**Analisis Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Deviasi Standar
PE	310	4	20	15,91	2,959
EE	310	8	20	17,36	2,559
SI	310	4	20	14,15	3,520
FC	310	8	20	17,05	2,409
IQ	310	8	20	17,12	2,466
SYQ	310	8	20	16,61	2,627
SRQ	310	8	20	15,69	2,945
BI	310	4	15	11,75	2,436

Sumber: data primer diolah, 2024

\*Keterangan: PE = Ekspektasi Kinerja; EE = Ekspektasi Kinerja; SI = Pengaruh Sosial; FC = Kondisi yang Memfasilitasi; IQ = Kualitas Informasi; SYQ = Kualitas Sistem; SRQ = Kualitas Layanan; BI = Niat Perilaku.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan deviasi standar setiap variabel penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel memiliki nilai deviasi standar di bawah nilai rata-rata yang menunjukkan tidak adanya variasi data atau penyimpangan data.

**Pengujian Model Pengukuran**

Langkah pertama dalam pengujian model pengukuran adalah menguji *outer loadings*. Nilai yang dapat diterima untuk *outer loadings* harus 0,7 atau lebih tinggi yang menunjukkan keandalan konstruk yang memadai (Esawe, 2022; Hair et al., 2016). Ghazali & Latan (2015) mengemukakan bahwa selama tahap penelitian nilai *outer loadings* 0,5 – 0,6 masih dalam kategori diterima. Pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa 31 indikator memiliki nilai *outer loadings* > 0,5 sehingga seluruh indikator dapat dikatakan andal dan tidak ada yang dieliminasi.

Setelah menguji nilai *outer loadings*, dilakukan pengujian reliabilitas konsistensi internal dengan *Composite Reliability* (CR) dan *cronbach's alpha*. Namun, nilai CR lebih diutamakan dalam pengujian ini karena nilai yang dihasilkan dinilai lebih tepat. Agar konstruk memadai, nilai CR dan *cronbach's alpha* harus lebih dari 0,7 (Hair et al., 2016). Hasil pengujian menunjukkan nilai CR keseluruhan variabel nilainya > 0,7 sehingga dapat dikatakan tidak terdapat masalah pada model. Kemudian, dilakukan pengujian validitas konvergen menggunakan nilai *Average Variance Extracted*

(AVE). Nilai AVE > 0,5 menunjukkan bahwa struktur dapat digunakan (Hair et al., 2016). Nilai AVE yang dihasilkan seluruh variabel > 0,5 sehingga model telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat dikatakan lolos uji.

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas Konsistensi Internal dan Uji Validitas Konvergen**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<b>BI</b>	0,897	0,935	0,829
<b>PE</b>	0,872	0,913	0,723
<b>EE</b>	0,864	0,907	0,709
<b>SI</b>	0,894	0,928	0,764
<b>FC</b>	0,788	0,864	0,615
<b>IQ</b>	0,906	0,934	0,780
<b>SYQ</b>	0,838	0,891	0,672
<b>SRQ</b>	0,899	0,929	0,767

Sumber: data primer diolah, 2024

Pengujian terakhir dalam model pengukuran adalah uji validitas diskriminan. Untuk menilai konstruk validitas diskriminan, dapat digunakan metode kriteria *Fornell-Larcker* dan rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT). Pengujian validitas diskriminan dengan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dalam penelitian ini diterima. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai akar AVE masing-masing variabel yang lebih besar daripada nilai korelasi variabel dengan variabel laten lainnya.

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Diskriminan (Kriteria Fornell-Larcker)**

	<b>BI</b>	<b>EE</b>	<b>FC</b>	<b>IQ</b>	<b>PE</b>	<b>SI</b>	<b>SRQ</b>	<b>SYQ</b>
<b>BI</b>	<b>0,910</b>							
<b>EE</b>	0,599	<b>0,842</b>						
<b>FC</b>	0,590	0,702	<b>0,784</b>					
<b>IQ</b>	0,640	0,663	0,741	<b>0,883</b>				
<b>PE</b>	0,641	0,689	0,610	0,621	<b>0,850</b>			
<b>SI</b>	0,569	0,437	0,471	0,464	0,556	<b>0,874</b>		
<b>SRQ</b>	0,582	0,558	0,587	0,673	0,537	0,440	<b>0,876</b>	
<b>SYQ</b>	0,667	0,686	0,714	0,750	0,661	0,491	0,695	<b>0,820</b>

Sumber: data primer diolah, 2024

Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT). Rasio ini lebih dianjurkan karena nilai yang dihasilkan lebih mewakili dibandingkan dengan nilai kriteria *Fornell-Larcker*. Hasil rasio HTMT menunjukkan bahwa tidak terdapat nilai yang melebihi ambang batas pengujian, yaitu 0,9 sehingga dapat dikatakan jika uji validitas diskriminan sudah terpenuhi.

**Tabel 6**  
**Uji Validitas Diskriminan (Rasio HTMT)**

	<b>BI</b>	<b>EE</b>	<b>FC</b>	<b>IQ</b>	<b>PE</b>	<b>SI</b>	<b>SRQ</b>	<b>SYQ</b>
<b>BI</b>								
<b>EE</b>	0,674							
<b>FC</b>	0,697	0,841						
<b>IQ</b>	0,704	0,747	0,875					
<b>PE</b>	0,724	0,790	0,731	0,696				
<b>SI</b>	0,631	0,490	0,552	0,508	0,625			
<b>SRQ</b>	0,636	0,617	0,689	0,733	0,597	0,485		
<b>SYQ</b>	0,761	0,809	0,883	0,863	0,770	0,556	0,785	

Sumber: data primer diolah, 2024

**Pengujian Model Struktural**

Pengujian model struktural dimaksudkan untuk mengkaji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pada pengujian ini dilakukan uji kolinearitas menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji menunjukkan keseluruhan variabel memiliki nilai VIF < 5 yang menunjukkan tidak ada masalah kolinearitas antar variabel penelitian yang artinya model terbebas dari masalah kolinearitas dan pengujian model struktural dapat dilanjutkan.

**Tabel 7**  
**Uji Kolinearitas (VIF)**

BI	
BI	
PE	2,460
EE	2,677
SI	1,545
FC	2,881
IQ	3,156
SYQ	3,320
SRQ	2,190

Sumber: data primer diolah, 2024

Selanjutnya dilakukan uji nilai kekuatan penjelas ( $R^2$ ) dan uji nilai kekuatan prediktif ( $Q^2$ ). Nilai  $R^2$  terhadap niat perilaku memperoleh hasil sebesar 0,570 yang artinya berada pada kategori moderat menuju kuat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen penelitian dinilai dapat memberikan pengaruh kepada niat perilaku sebesar 57% dan 43% sisa pengaruh diberikan oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model penelitian. Pengujian  $Q^2$  menunjukkan nilai 0,466 yang artinya model memiliki *predictive relevance* yang baik. Nilai  $Q^2$  berada pada kategori *predictive relevance* moderat menuju kuat.

**Tabel 8**  
**Nilai  $R^2$**

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
BI	0,580	0,570

Sumber: data primer diolah, 2024

**Tabel 9**  
**Nilai  $Q^2$**

$Q^2$	
BI	0,466

Sumber: data primer diolah, 2024

**Pengujian Hipotesis**

**Tabel 10**  
**Uji Hipotesis**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>	<b>Ket</b>
PE -> BI	0,181	0,178	0,067	2,699	0,004	Diterima
EE -> BI	0,084	0,084	0,068	1,236	0,109	Ditolak
SI -> BI	0,218	0,219	0,049	4,453	0,000	Diterima
FC -> BI	0,010	0,013	0,065	0,157	0,438	Ditolak
IQ -> BI	0,151	0,143	0,073	2,062	0,020	Diterima
SYQ -> BI	0,192	0,196	0,075	2,543	0,006	Diterima
SRQ -> BI	0,100	0,103	0,053	1,894	0,029	Diterima

Sumber: data primer diolah, 2024

Tabel pengujian hipotesis menggunakan t-statistik menunjukkan bahwa lima hipotesis diterima, sedangkan dua hipotesis lainnya ditolak. Hipotesis yang diterima adalah H1, H3, H5, H6, dan H7. Sementara itu, hipotesis yang ditolak adalah H2 dan H4.

### **Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hipotesis pertama diterima yang artinya ekspektasi kinerja memengaruhi niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang secara positif signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik 2,699 ( $> 1,64$ ) dengan nilai *path coefficient* positif dan signifikansi *p-value* sebesar 0,004 ( $< 0,05$ ).

Saat ini Gen Z lebih memilih untuk menggunakan *e-wallet* seperti GoPay untuk melakukan transaksi keuangan dibandingkan menggunakan uang cash. Fitur-fitur seperti QRIS, riwayat transaksi, pengelolaan anggaran, promo, dan *cashback* dapat meningkatkan efisiensi dan keefektifan penggunaan GoPay bagi mereka. Kemampuan serta fitur-fitur yang disediakan GoPay yang dapat membantu melakukan pembayaran dengan cepat dan tanpa kesulitan membuat GoPay menjadi pilihan yang sangat disukai Gen Z. Temuan ini didukung beberapa temuan sebelumnya, antara lain Munikrishnan et al. (2024); Alkhwalidi et al. (2023); Dieu et al. (2023); Esawe (2022); dan Mustafa & Mansour (2020).

### **Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Hasil uji hipotesis menunjukkan hipotesis kedua penelitian ditolak yang menunjukkan ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik 1,236 ( $< 1,64$ ) dan *p-value* 1,109 ( $> 0,05$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang terlibat tidak merasa bahwa tingkat kemudahan GoPay akan membuat mereka menggunakannya. Gen Z cenderung memiliki kepercayaan diri untuk mengadopsi suatu teknologi baru dan dapat menyesuaikannya dengan cepat sehingga mereka tidak terlalu memperlumahkan kemudahan penggunaan GoPay untuk menggunakannya. Gen Z dinilai sudah terbiasa dengan *e-wallet* dan mereka dapat dengan mudah menghadapi kesulitan saat menggunakan GoPay. Temuan ini selaras dengan temuan Munikrishnan et al. (2024) dan Tarhini et al. (2019).

### **Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Pengujian hipotesis menunjukkan hipotesis ketiga diterima, artinya pengaruh sosial memberikan pengaruh positif signifikan pada niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik 4,453 ( $> 1,64$ ) dan nilai *path coefficient* positif serta *p-value* 0,000 ( $< 0,05$ ).

Responden Gen Z di Kota Semarang lebih mengandalkan saran dan rekomendasi dari orang di sekelilingnya dalam meningkatkan niat mereka untuk menggunakan GoPay. Gen Z memiliki niat untuk menggunakan GoPay yang tinggi karena orang-orang di sekitarnya mengharap dan mendukung mereka untuk menggunakannya. Selain mendapat rekomendasi orang di sekitarnya, responden juga memiliki dorongan untuk menggunakan GoPay karena adanya orang penting seperti selebriti dan iklan di media sosial yang mempromosikan GoPay. Temuan ini searah dengan temuan Alkhwalidi et al. (2023); Chetioui et al. (2022); Esawe (2022); Widyanto et al. (2022); Lisana (2021); Mustafa & Mansour (2020); dan Rahi et al. (2019).

### **Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Berdasarkan uji hipotesis sebelumnya, hipotesis keempat ditolak yang artinya kondisi yang memfasilitasi tidak memengaruhi niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Hal ini ditunjukkan pada nilai t-statistik 0,157 ( $< 1,64$ ) dan *p-value* 0,438 ( $> 0,05$ ).

Dalam penelitian ini, responden sebagian besar memiliki sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan GoPay berupa *smartphone*, kuota, dan internet. Namun, hal tersebut tidak menjadi faktor Gen Z memiliki niat untuk menggunakan GoPay karena pada dasarnya Gen Z memiliki sumber daya tersebut untuk membantu kebutuhan sehari-hari mereka. Infrastruktur sumber daya elektronik dan pengetahuan yang dimiliki Gen Z bukan menjadi penghalang mereka untuk menggunakan GoPay. Mereka merasa bahwa penggunaan GoPay memang sudah mudah tanpa mereka harus mempelajarinya dulu. Temuan ini sejalan dengan temuan Alkhwalidi et al. (2023); Hammouri et al. (2023); dan Raihan & Indira Rachmawati (2019).

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Uji hipotesis menghasilkan bahwa hipotesis kelima diterima, artinya kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-statistik 2,062 ( $> 1,64$ ) dan *p*-value 0,020 ( $< 0,05$ ). Hubungan positif ditunjukkan pada nilai *path coefficient* positif.

Informasi yang akurat dapat menumbuhkan kepercayaan Gen Z terhadap penggunaan GoPay. Mereka membutuhkan informasi mengenai fitur, keamanan, dan manfaat penggunaan GoPay yang terkini dan lengkap. Keberhasilan informasi dalam menyampaikan maksudnya yang mudah dipahami, lengkap, terkini, dan relevan mendorong pengambilan keputusan Gen Z di Kota Semarang untuk menggunakan GoPay. Temuan Okonkwo et al. (2022); Mustafa & Mansour (2020); dan Tarhini et al. (2019) mendukung temuan ini.

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Hasil uji hipotesis menemukan bahwa hipotesis keenam diterima yang artinya kualitas sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Hal ini ditunjukkan pada nilai *t*-statistik 2,543 ( $> 1,64$ ), *path coefficient* yang menunjukkan angka positif dan *p*-value sebesar 0,006 ( $< 0,05$ ).

Gen Z cenderung memprioritaskan pengalaman untuk menggunakan teknologi yang lancar, cepat, dan sesuai dengan harapan mereka. Sistem yang memiliki kecepatan untuk bertransaksi, *interface* yang ramah bagi penggunanya, dan keamanan yang kuat memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan GoPay. Selain itu, integrasi GoPay dengan aplikasi Tokopedia dan *platform* lain yang sering digunakan oleh Gen Z dapat membuat penggunaan GoPay menjadi lebih mudah dan nyaman bagi mereka. Temuan ini didukung oleh penelitian Okonkwo et al. (2022) dan Mustafa & Mansour (2020).

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Perilaku Penggunaan GoPay**

Menurut pengujian hipotesis, hipotesis ketujuh diterima yang berarti kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan pada niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-statistik ( $> 1,64$ ) dan nilai positif dari *path coefficient* serta *p*-value 0,029 ( $< 0,05$ ).

Sebagai pengguna, Gen Z menginginkan layanan yang selalu tersedia dan dapat diakses kapanpun ketika mereka membutuhkannya. *Customer service* yang cepat dan tanggap untuk membantu ketika pengguna mengalami masalah sangatlah dibutuhkan. Dengan *customer service* yang responsif dan selalu membantu akan menambah kepercayaan Gen Z untuk terus menggunakan GoPay. Gen Z menjadi yakin untuk terus menggunakan GoPay jika diberikan dukungan layanan yang mereka butuhkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, antara lain Chetioui et al. (2022); Okonkwo et al. (2022); Mustafa & Mansour (2020); dan Tarhini et al. (2019).

## **KESIMPULAN DAN KETERBATASAN**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap niat perilaku penggunaan GoPay pada Gen Z di Kota Semarang. Sementara itu, ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi tidak menunjukkan adanya pengaruh pada niat perilaku penggunaan GoPay. Hal ini menandakan bahwa pengguna GoPay lebih tertarik untuk menggunakan GoPay karena peningkatan kinerja dan persepsi orang lain dibandingkan dengan kemudahan dan ketersediaan sumber daya untuk menggunakan GoPay. Selain itu, pengguna cenderung menggunakan GoPay jika mereka percaya GoPay memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat, memiliki sistem yang handal dan mudah digunakan serta memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Selama penelitian peneliti mengalami beberapa keterbatasan atau kendala. Pertama, jawaban yang diberikan responden tidak bersungguh-sungguh dan mengisi seadanya karena pengisian kuesioner dilakukan secara *online* dan peneliti tidak dapat mendampingi pengisian secara langsung. Kedua, terdapat responden yang mengumpulkan jawaban terlambat setelah tenggat waktu yang ditentukan. Berdasarkan keterbatasan tersebut, maka penelitian di masa mendatang dapat melakukan pendistribusian kuesioner secara langsung didampingi oleh peneliti sehingga jika terdapat pertanyaan dan pernyataan yang kurang dipahami oleh responden maka dapat langsung ditanyakan

kepada peneliti. Selain itu, perlu untuk mengoptimalkan pedistribusi kuesioner kepada responden agar seluruh jawaban responden dapat dikumpulkan sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

## REFERENSI

- Alam, M. M., Awawdeh, A. E., & Muhamad, A. I. Bin. (2021). Using E-wallet for Business Process Development: Challenges and Prospects in Malaysia. *Business Process Management Journal*, 27(4), 1142–1162. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0528>
- Alkhwaldi, A. F., Al-Qudah, A. A., Al-Hattami, H. M., Al-Okaily, M., Al-Adwan, A. S., & Abu-Salih, B. (2023). Uncertainty Avoidance and Acceptance of the Digital Payment Systems: A Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Approach. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2022-0161>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer Use of Mobile Banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an Integrated Model. *International Journal of Information Management*, 44, 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Chetioui, Y., Lebdaoui, H., & Hafid, N. (2022). Mobile Banking Usage in the Postpandemic Era: Demystifying the Disparities Among Divergent User Segments in a Majority-Muslim Country. *Journal of Islamic Marketing*, 14(12), 3053–3084. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2022-0232>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dieu, H. T. M., Al Mamun, A., Nguyen, T. L. H., & Naznen, F. (2023). Cashless Vietnam: A Study on Intention and Adoption of Cashless Payment. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-02-2022-0031>
- Esawe, A. T. (2022). Understanding Mobile E-wallet Consumers' Intentions and User Behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Ghobakhloo, M., & Fathi, M. (2019). Modeling the Success of Application-based Mobile Banking. *Economies*, 7(4). <https://doi.org/10.3390/economies7040114>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanis, A., Assimakopoulos, C., & Sarmaniotis, C. (2018). Adoption of Mobile Self-service Retail Banking Technologies: The Role of Technology, Social, Channel and Personal Factors. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 47(9), 894–914. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-05-2018-0089>
- Gupta, K., & Arora, N. (2019). Investigating Consumer Intention to Accept Mobile Payment Systems through Unified Theory of Acceptance Model: An Indian Perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88–114. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037>
- Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th Edition). Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, Marko. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hammouri, Q., Aloqool, A., Saleh, B. A., Aldossary, H., Al Frejat, S. Y., Halim, M., Almajali, D. A., Al-Gasawneh, J. A., & Darawsheh, S. D. R. (2023). An empirical investigation on acceptance of e-wallets in the fintech era in Jordan: Extending UTAUT2 model with perceived trust. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1249–1258. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.4.013>
- Hoque, M. E., Susanto, P., Shah, N. U., Khatimah, H., & Mamun, A. Al. (2023). Does Perceived Behavioral Control Mediate Customers' Innovativeness and Continuance Intention of E-money? The Moderating Role of Perceived Risk and E-security. *International Journal of Emerging Markets*. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-06-2022-0914>

- Hunton, J. E. (2002). The Impact of Digital Technology on Accounting Behavioral Research. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 5, 3–17. [https://doi.org/10.1016/s1474-7979\(02\)05035-4](https://doi.org/10.1016/s1474-7979(02)05035-4)
- Junarsin, E., Hanafi, M. M., Iman, N., Arief, U., Naufa, A. M., Mahastanti, L., & Kristanto, J. (2023). Can Technological Innovation Spur Economic Development? The Case of Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(1), 25–52. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-12-2020-0169>
- Lisana, L. (2021). Understanding the Key Drivers in Using Mobile Payment among Generation Z. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 15(1), 122–141. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-08-2021-0118>
- Munikrishnan, U. T., Mamun, A. Al, Xin, N. K. S., Chian, H. S., & Naznen, F. (2024). Modelling the Intention and Adoption of Cashless Payment Methods among the Young Adults in Malaysia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 15(2), 374–395. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-04-2022-0077>
- Mustafa, M., & Mansour, O. (2020). Acceptance of Mobile Banking in Islamic Banks: Integration of DeLone and McLean IS Model and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. In *Int. J. Business Excellence* (Vol. 21, Issue 4).
- Nandru, P., Chendragiri, M., & S.A, S. (2023). Factors Affecting the Adoption of Mobile Payment Services during the COVID-19 Pandemic: An Application of Extended UTAUT2 Model. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2023-0044>
- Okonkwo, C. W., Amusa, L. B., Twinomurizi, H., & Fosso Wamba, S. (2022). Mobile Wallets in Cash-based Economies During COVID-19. *Industrial Management and Data Systems*, 123(2), 653–671. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2022-0029>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT Model in Internet Banking Adoption Context: The Mediating Role of Performance Expectancy and Effort Expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(3), 411–435. <https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032>
- Raihan, T., & Indira Rachmawati, I. S. (2019). Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Wallet Adoption Using UTAUT 2 Model (A Case Study of DANA in Indonesia). *E-Proceeding of Management*, 6(2).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian: Vol. Buku 1* (Edisi 6). Salemba Empat.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the Role of Trust and Quality Dimensions in the Actual Usage of Mobile Banking Services: An Empirical Investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sobti, N. (2019). Impact of Demonetization on Diffusion of Mobile Payment Service in India: Antecedents of Behavioral Intention and Adoption Using Extended UTAUT Model. *Journal of Advances in Management Research*, 16(4), 472–497. <https://doi.org/10.1108/JAMR-09-2018-0086>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Tan, V., & Renata, V. N. (2023). The Effect of Promotion, Expenditure Budgeting, and Consumptive Behavior on Indonesians' Intention of Using GoPay or ShopeePay. *E3S Web of Conferences*, 426. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342602060>
- Tarhini, A., Alalwan, A. A., Shammout, A. B., & Al-Badi, A. (2019). An Analysis of the Factors Affecting Mobile Commerce Adoption in Developing Countries: Towards an Integrated Model. *Review of International Business and Strategy*, 29(3), 157–179. <https://doi.org/10.1108/RIBS-10-2018-0092>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. In *Quarterly* (Vol. 27, Issue 3).



Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Yohanes, H. (2022). Safety First: Extending UTAUT to better Predict Mobile Payment Adoption by Incorporating Perceived Security, Perceived Risk and Trust. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 13(4), 952–973. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0058>