

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP *INTENTION TO USE* E-MONEY PADA PENUMPANG
TRANSJAKARTA KORIDOR 10 (TANJUNG PRIOK – PGC)**

Arum Kusumawati, Kismartini Kismartini

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan dr. Antonius Suroyo Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

The rapid development of technology provides many benefits for human life. Technological advancements can make all human activities easier. The government presents an innovation in the form of a digital payment system called Electronic Money (E-Money) to assist in public service processes in the public transportation sector, namely Transjakarta. E-Money is issued to provide convenience to the public in the payment process, especially in the Transjakarta corridor 10 service. However, in its implementation, various complaints from users have still been found, such as slow tap machine responses, double deductions of balances, and frequently malfunctioning balance top-up machines. This research aims to analyze the influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on the Intention to Use E-Money among passengers of Transjakarta corridor 10. This research uses a quantitative approach with an explanatory research type. The sample obtained was 100 respondents using the Slovin formula. The data was collected thru the distribution of questionnaires using purposive sampling techniques and analyzed using the SPSS application, showing the results of data processing thru instrument tests, multiple linear regression analysis, descriptive statistical analysis, and hypothesis testing. The research results show that Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use have a positive and significant effect on Intention to Use, both partially and simultaneously. The coefficient of determination value obtained is 73.3%, which means that the variation in Intention to Use can explain Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. Meanwhile, the remaining 26.7% is influenced by other factors outside the study. These results indicate that the greater the perceived usefulness and ease of use felt by Transjakarta passengers when using E-Money, the higher the users' intention to use E-Money on the Transjakarta corridor 10 service.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use, Digital Payment System, E-Money, Transjakarta.

ABSTRAK

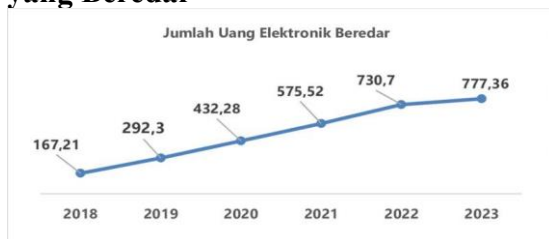
Perkembangan teknologi yang semakin pesat memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia. Perkembangan teknologi dapat membantu segala aktivitas manusia menjadi lebih mudah. Pemerintah menghadirkan inovasi berupa sistem pembayaran digital yang disebut sebagai *Electronic Money* (E-Money) dalam membantu proses pelayanan publik di sektor transportasi publik, yaitu Transjakarta. E-Money diterbitkan untuk memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam proses pembayaran terutama pada layanan Transjakarta koridor 10. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai keluhan dari pengguna, seperti respon mesin tap yang lambat, saldo terpotong dua kali, dan mesin *top-up* saldo yang sering terkendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Sampel yang didapat sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dengan menunjukkan hasil olahan data melalui uji instrumen, analisis regresi linier berganda, analisis statistik deskriptif dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*, secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 73,3% yang artinya variasi dari *Intention to Use* mampu menjelaskan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Sementara, sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dirasa oleh penumpang Transjakarta dalam menggunakan E-Money, maka semakin tinggi pula niat pengguna dalam menggunakan E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use, Sistem Pembayaran Digital, E-Money, Transjakarta.*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi di kehidupan dapat mendukung dan memudahkan seseorang dalam melakukan aktivitas, termasuk cara bertransaksi dalam mengakses layanan publik. Segala aktivitas yang dilakukan manusia telah bergantung terhadap teknologi, salah satu contohnya adalah perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran. Sistem pembayaran telah berkembang dari penggunaan uang tunai ke sistem pembayaran digital atau yang sering dikenal sebagai *Electronic Money* (E-Money). *Electronic Money* merupakan alat transaksi dan penyimpanan uang secara digital yang mudah dan efisien untuk digunakan (Tobing, *et.al.*, 2023).

Gambar 1. Jumlah Uang Elektronik yang Beredar



Sumber: OJK 2023

Pertumbuhan penggunaan E-Money mengalami peningkatan yang signifikan. Data pada grafik yang terdapat dalam penelitian menunjukkan bahwa jumlah E-Money dari tahun 2018 sampai 2023 mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah E-Money yang beredar menunjukkan bahwa uang elektronik mengalami

peningkatan yang stabil serta mengalami keberlanjutan yang konsisten dalam penggunaannya. Hal tersebut memperlihatkan bahwa E-Money membawa dampak besar dalam transformasi digital dan akan terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi.

Penerapan sistem E-Money telah diadopsi di berbagai sektor, termasuk sektor transportasi publik. Penerapan sistem E-Money pada moda transportasi publik merupakan inovasi dalam perkembangan pelayanan publik. Penggunaan E-Money dalam transportasi publik menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan pembayaran dan memberikan kenyamanan, keamanan, serta keterjangkauan bagi masyarakat.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta

Jenis kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta (Per Tahun)	
	2022	2023
Mobil Penumpang	2.120.532	2.272.301
Bus	33.151	34.877
Truk	475.488	500.146
Sepeda Motor	8.550.413	8.889.450
Jumlah	11.179.584	11.696.774

Sumber: BPS 2022 & 2023

Berdasarkan data BPS di atas menunjukkan bahwa Provinsi DKI Jakarta memiliki jumlah kendaraan sebanyak 11.179.584 unit di tahun 2022 dan mengalami peningkatan pada tahun 2023

menjadi 11.696.774 unit. Penggunaan kendaraan pribadi yang tinggi dapat menyebabkan kemacetan di DKI Jakarta. Pemerintah kemudian melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kemacetan tersebut, salah satunya melalui peningkatan pelayanan transportasi publik dengan menambahkan jumlah bus Transjakarta serta pembangunan MRT dan LRT.

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Penumpang dan Jumlah Bus Transjakarta yang Beroperasi (unit), 2023-2025



Sumber: BPS Provinsi Dki Jakarta (2025)

Transjakarta merupakan transportasi publik yang disediakan pemerintah untuk masyarakat Jakarta melakukan perjalanan. Gambar 1.2 menunjukkan bahwa selama dua tahun berturut-turut, Transjakarta mengalami peningkatan jumlah penumpang dan jumlah bus yang beroperasi. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2025 di bulan Januari sebanyak 2.76% pada jumlah penumpang Transjakarta. Selain itu, jumlah bus Tranjakarta yang beroperasi di bulan Januari 2025 juga mengalami penurunan sebanyak 3,12% dibandingkan dengan Desember 2024. Jika dilihat per koridor,

koridor 10 di tahun 2024 cenderung mengalami peningkatan dalam pertumbuhan penumpang setiap bulannya. Meski demikian, selama setahun juga mengalami penurunan jumlah penumpang.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan Transjakarta Koridor 10 Tahun 2024 (Per Bulan)

Bulan	Jumlah Pelanggan Transjakarta
Januari	677.574
Februari	622.550
Maret	653.430
April	585.512
Mei	674.256
Juni	657.900
Juli	724.195
Agustus	718.598
September	714.134
Oktober	788.649
November	723.949
Desember	721.045

Sumber: PPID Transjakarta

Pada koridor 10, jumlah pelanggan pada tahun 2024 juga cenderung mengalami peningkatan setiap bulannya. Jumlah pelanggan tertinggi terjadi pada bulan Oktober 2024 dengan jumlah 788.649 pelanggan. Sementara itu, jumlah pelanggan Transjakarta di koridor 10 terendah terjadi di bulan April 2024 dengan pelanggan mencapai 585.512. Trend positif jumlah pelanggan Transjakarta di koridor 10 pada tahun 2024 menjadi sinyal yang positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik, khususnya Transjakarta. Pada tahun yang sama, sistem pembayaran uang elektronik mengalami peningkatan, menurut data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia

periode tahun 2024 besaran dari transaksi uang elektronik tercatat sebesar 21,67 miliar transaksi sehingga mengalami peningkatan sebanyak 6,19% dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa minat dalam menggunakan uang elektronik mengalami berkembang yang sangat pesat (Muzaki, et.al, 2025).

Penerapan sistem E-Money di transportasi publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara mudah kepada masyarakat, serta mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik agar mengurangi kemacetan di jalan. Menurut Abdul Sabarudin (2015) dalam Nurcahyanto (2022), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan administrasi negara yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan maupun kepentingan publik.

Penggunaan sistem E-Money di moda transportasi publik merupakan bukti bahwa perkembangan teknologi semakin meningkat pesat dari tahun ke tahun. Penggunaan sistem E-Money ini sudah diterapkan di moda transportasi publik di Jakarta, yaitu Transjakarta. Upaya pemerintah dengan menerapkan E-Money dalam bertransaksi pembayaran di Transjakarta merupakan sebuah pengalihan dari uang tunai menjadi uang elektronik agar memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Berikut jenis-jenis kartu E-

Money yang digunakan pada Transjakarta, yaitu: JakLingko, JakCard, TapCash, BRIZZI, E-Money Mandiri, dan BCA Flazz (smartcity jakarta, 2022).

Tujuan dari penggunaan E-Money di Transjakarta adalah untuk mengurangi antrian panjang di loket dalam pembelian tiket Transjakarta dan memberikan percepatan proses transaksi penumpang. Penggunaan E-Money juga memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menggunakan Transjakarta, sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran tiket tanpa harus menggunakan uang tunai.

Penerapan sistem pembayaran *Electronic Money* (E-Money) pada Transjakarta berpengaruh terhadap pandangan kegunaan & persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat penumpang. Oleh karena itu, semakin penumpang merasakan bahwa sistem pembayaran uang elektronik mampu memberikan kemanfaatan serta kemudahan dalam penggunaannya, maka niat penumpang untuk penggunaan akan tinggi. Migueli, et.al. (2024) dan Yuwono, et.al. (2023) menjabarkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dalam suatu teknologi, sehingga selaras dengan penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat kemanfaatan dan kemudahan penggunaan E-Money menjadi

hal krusial untuk meningkatkan niat penumpang dalam menggunakannya. Transportasi publik, penerimaan teknologi menjadi faktor yang sangat penting mengingat jumlah penumpang Transjakarta yang terus berkembang.

Sistem pembayaran non-tunai berbasis E-Money pada Transjakarta dilakukan dengan cara tapping kartu ke alat tap on yang ada di halte busway Transjakarta. Namun, dalam penggunaan E-money masih terdapat kendala yang dihadapi, seperti mesin tap yang memiliki masalah teknis, sehingga mengakibatkan antrian panjang untuk masuk ke koridor halte busway dan kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan E-Money. Masalah yang dihadapi tersebut dapat menurunkan tingkat minat dan penggunaan layanan Transjakarta. Permasalahan tersebut dapat dilihat dengan keluhan-keluhan, sebagai berikut:

Gambar 2. Keluhan Penumpang Terhadap Respon Mesin Tap yang Lambat

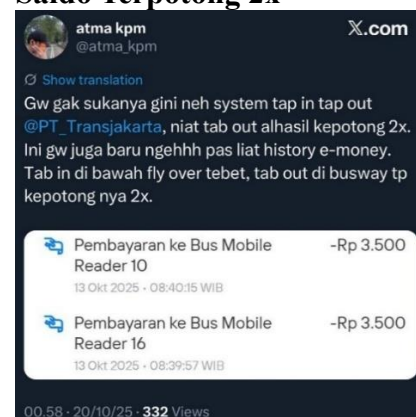


Sumber: Twitter.com (X)

Penumpang mengeluhkan terkait mesin tap yang lambat dalam merespons

dan sering tidak dapat membaca kartu pada saat di tap. Dengan adanya kondisi tersebut, dapat menimbulkan antrean dan memperlambat proses masuknya penumpang ke dalam bus. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa adanya kendala dalam aspek kemudahan penggunaan sistem pembayaran e-money. Ketika mesin tap tidak berfungsi dengan baik, maka pengguna dapat melihat bahwa sistem pembayaran tersebut kurang efektif dan tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan mobilitas penumpang. Sehingga dapat berpengaruh kepada persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem dan kemudahan penggunaan yang berakibatkan kepada penurunan niat penumpang dalam menggunakan Electronic Money sebagai alat pembayaran dalam layanan tersebut.

Gambar 3. Keluhan Penumpang Terkait Saldo Terpotong 2x

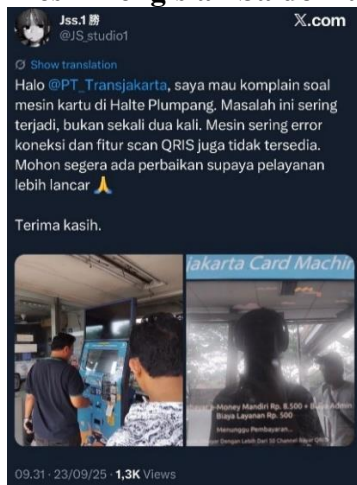


Sumber: Twitter.com (X)

Gambar 4 menunjukkan bahwa permasalahan lain yang dihadapi oleh penumpang Transjakarta, yaitu permasalahan saldo pembayaran yang

terpotong 2x ketika *tapping in-out*. Permasalahan tersebut terjadi di koridor 10 yang mendapat keluhan dari penumpang Transjakarta, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa adanya kendala dalam kinerja mesin tapping in out sehingga terdapat indikasi penurunan pengaruh persepsi pengguna terhadap sistem pembayaran E-Money. Keadaan tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam aspek keandalan dan kemudahan penggunaan dalam sistem pembayaran. Sehingga dari hal tersebut bisa menjadi suatu tantangan yang dihadapi oleh Transjakarta.

Gambar 4. Keluhan Penumpang Terkait Mesin Pengisian Saldo Kartu E-Money



Sumber: Twitter.com (X)

Mesin pengisian saldo E-Money yang disediakan oleh pihak Transjakarta juga mengalami kendala. Salah satu permasalahan yang ditemukan penumpang yaitu ketika mengisi saldo E-Money di mesin yang telah disediakan di Halte Transjakarta terdapat kendala, seperti saldo

yang tidak bertambah padahal pembayaran sudah berhasil, error koneksi dan fitur scan QRIS yang terkendala atau tidak tersedia. Keluhan tersebut menjadi salah satu indikasi bahwa pelayanan sistem pembayaran digital yang disediakan oleh Transjakarta belum optimal sehingga berdampak kepada niat penumpang untuk menggunakan layanan Transjakarta.

Penerimaan sistem pembayaran E-Money di Transjakarta dianalisis dengan TAM yang memiliki dua faktor penting, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Kemanfaatan mencerminkan pandangan penumpang mengenai tingkat kemanfaatan E-Money dalam mendukung efisiensi dan efektivitas proses pembayaran, seperti mempercepat pembayaran, mengurangi antrean, dan mempermudah akses layanan Transjakarta. Selain itu, *perceived ease of use* menggambarkan terkait seberapa besar penumpang merasa sistem pembayaran E-Money dengan mudah dapat digunakan tanpa adanya kendala teknis yang dihadapi.

Keberhasilan sistem pembayaran E-Money pada Transjakarta dapat ditunjukkan dari seberapa pengaruh persepsi penumpang terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Apabila penumpang merasa bahwa sistem pembayaran tersebut mampu dalam mempercepat proses pembayaran serta dengan mudah digunakan tanpa mengalami

kendala, maka semakin tinggi pula niat penumpang untuk terus menggunakan sistem pembayaran tersebut. Dengan menggunakan pendekatan TAM, faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dapat diidentifikasi, sehingga dari hal tersebut pihak Transjakarta dapat melakukan perbaikan dengan tepat untuk mengoptimalkan penggunaan sistem pembayaran E-Money.

KAJIAN TEORI

A. Administrasi Publik

Administrasi publik mengkaji tentang penyusunan, pengimplementasian, dan melakukan evaluasi kebijakan publik di suatu birokrasi. Selain itu, ada administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, dan *good governance* yang dikaji di dalam administrasi publik (Panjaitan dan Pardede, 2021).

Administrasi publik adalah bidang yang berkaitan dengan pengelolaan dan organisasi SDM dan juga peralatan yang digunakan dalam mencapai tujuan pemerintah (Waldo dalam Anto, et.al. 2026). Fokus utama administrasi publik adalah menata ranah publik dan melakukan berbagai tugas yang diberikan oleh pemerintah (Waldo dalam Rodiyah, et.al. 2022).

Administrasi publik, juga memiliki tujuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di publik dengan

melakukan penyempurnaan, seperti di bidang organisasi, Sumber Daya Manusia dan keuangan (Amane, et.al. 2023). Administrasi publik juga mencakup banyak hal, seperti perencanaan dan penganggaran hingga pelaksanaan program dan layanan publik. Administrasi publik juga melibatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta (Bryson, Croby, dan Bloomberg, 2014 dalam Sarjito, 2024).

B. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah bidang yang berfokus pada pengelolaan sumber daya dan penyediaan layanan publik oleh pemerintah. Tujuan utama manajemen publik adalah menjamin penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien (Akbar dan Tjenreng, 2025).

Manajemen publik dapat didefinisikan sebagai seorang profesional dan sebagai manajer yang praktisi. Mereka berpendapat manajemen publik adalah proses pemanfaatan dan penggerakan sumber daya manusia maupun non-manusia. Pandangan tersebut dalam kebijakan publik sebagai otak dan sistem saraf tubuh, sedangkan manajemen publik dianalogikan sebagai jantung dan sistem peredaran darah (Pasolong, 2007 dalam Ambas, et.al. 2022).

Manajemen publik harus dapat beradaptasi dengan perubahan di era

globalisasi dan kemajuan teknologi informasi. Penyampaian layanan publik, seperti e-government, membutuhkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi (Fikri dan Tjenreng, 2025). Teknologi memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, manajemen publik merupakan proses yang rumit dan berubah-ubah yang mengikutsertakan berbagai komponen untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Dengan mengutamakan efisiensi, transparansi, dan inovasi, manajemen publik berupaya memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi harapan publik.

C. Pelayanan Publik

Kinerja di sektor publik tidak dapat dilepaskan dari standar pelayanan publik. Selama tidak ada standar pelayanan publik yang membantu manajemen bertindak, manajemen sektor publik masih belum lengkap. Menurut Nugraha (2018) dalam Ramdhan dan Hafni (2024), standar pelayanan publik adalah standar kinerja minimum yang perlu dilaksanakan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan di sektor publik. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan wajib menetapkan standar pelayanan minimum untuk melengkapi pelaksanaan standar pelayanan publik.

Rasdiana dan Ramadani (2021) menjelaskan bahwa saat ini pelayanan publik menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Menurut Dewi dan Tobing (2021) dalam Ramdhan dan Hafni (2024), penyediaan pelayanan publik memiliki beberapa asas yang perlu dipatuhi oleh instansi yang terdiri atas:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Tidak diskriminatif
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Standar pelayanan dalam prosesnya juga dapat diatur, tetapi dalam pembuatannya harus dilakukan dengan hati-hati supaya standar dalam proses pelayanan tidak mencengah terjadinya kreativitas lokal dalam melaksanakan layanan publik (Widanti, 2022 dalam Ramdhan dan Hafni, 2024).

D. *Technology Acceptance Model*

TAM menurut Wicaksono (2022) merupakan pendekatan yang berfungsi memperkirakan dan mengetahui adopsi teknologi terhadap pengguna. Menurut Davis (1989) dalam Naufaldi dan Tjokrosaputro (2020) model ini umum dipakai untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam penerimaan inovasi, terutama memahami bagaimana individu menerima dan menggunakan suatu

teknologi. Fatmawati (2015) dalam Azkiya dan Labibah (2023), TAM memiliki tujuan untuk menelaah serta memahami faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Penerimaan teknologi dalam TAM mempunyai dua faktor yang memengaruhinya, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* Wicaksono (2022:30). Davis dalam Oktafiani, *et.al.*, (2021), menyebut kemanfaatan dan kemudahan penggunaan bisa mempengaruhi sikap ketika menggunakan teknologi. TAM dapat dipakai untuk memperkirakan sikap berdasarkan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *intention to use*.

E. *Perceived Usefulness*

Menurut Hussein, *et.al.* (2019) dalam Rosyad & Harsono (2021), *perceived usefulness* adalah suatu kepercayaan individu atau kelompok terhadap suatu sistem yang dapat memberikan fasilitas pekerjaannya. Jika individu tidak mempercayai bahwa sistem mampu membantu untuk menjalankan pekerjaannya, maka seseorang atau kelompok tersebut tidak memiliki niat untuk memakai teknologi tersebut.

Menurut Wicaksono (2022) manfaat kegunaan adalah pandangan seseorang dalam menilai seberapa besar teknologi dapat membantu seseorang dalam

mencapai tujuan mereka. Menurut Robey (1979) dalam Marikyan, D.& Papagiannidis, S. (2025), kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dalam pelaksanaannya berdasarkan bukti yang menunjukkan bahwa pengaruh ekspektasi kinerja sistem terhadap penggunaan sistem. Menurut Wicaksono (2022) terdapat 4 indikator dari *perceived usefulness*, sebagai berikut: 1) Efektivitas teknologi; 2) Keuntungan teknologi; 3) Keterkaitan teknologi dengan tugas; 4) Relevansi teknologi.

F. *Perceived Ease of Use*

Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan adalah persepsi seseorang tentang seberapa jauh teknologi memberikan kemudahan ketika digunakan. Hasan (2022) dalam Migueli *et al.* (2024) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dapat diungkapkan sebagai suatu tingkat kepercayaan dari pengguna terkait penggunaan teknologi yang terlepas dari usaha yang berlebihan.

Menurut Wimbo Raksadigiri & Wahyuni (2020) dalam Migueli, *et.al.* (2024), konsep kemudahan penggunaan menjelaskan bahwa apabila suatu sistem memiliki kemudahan dalam mekanisme, maka pengguna akan mulai memutuskan untuk memakai terus-menerus. Hal ini akan menimbulkan niat untuk menggunakan teknologi (Wicaksono, 2022). Menurut

Wicaksono (2022) terdapat 4 indikator dari *perceived ease of use*, sebagai berikut: 1) Kemudahan Belajar; 2) Kemudahan Penggunaan; 3) Ketersediaan Dukungan Teknis; 4) Ketersediaan Sumber Daya.

G. *Intention to Use*

Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa *intention to use* bisa dipandang sebagai langkah pertama dalam proses penerapan teknologi. Menurut Harsanto, et.al. (2023) dalam Migueli, et.al. (2024) bahwa aspek manfaat dianggap memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan suatu variabel. Adapun dalam konteks penerapan teknologi, niat penggunaan merupakan kecenderungan dari sikap yang selalu dimanfaatkan dalam teknologi. Artinya, kebiasaan sikap dapat memberikan manfaat teknologi yang disebut sebagai niat dalam menggunakan.

Oktaviana et al. (2023) dalam (Migueli et al., 2024) berpendapat bahwa niat penggunaan berkembang dari ketertarikan positif terhadap suatu teknologi yang meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan produk tersebut. Menurut A. A.-T. Hasan (2020) dalam (Migueli et al, 2024) bahwa terdapat 3 indikator dalam *intention to use*, dibawah ini: 1) *Intention to Continue* (Niat Berkelanjutan); 2) *Use in Daily Life* (Penggunaan Sehari-hari); 3) *Frequent Usage* (Penggunaan yang Sering).

H. Hipotesis

Ha1: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* E-Money di Transjakarta.

Ha2: *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use* E-Money di Transjakarta.

Ha3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara bersamaan terhadap *intention to use* E-Money di Transjakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori digunakan untuk mengkaji keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dengan *intention to use*. Penelitian berlokasi di Koridor 10 Transjakarta dan berfokus pada pengguna layanan Transjakarta yang berada di beberapa halte pada koridor tersebut.

Menurut Muin (2023) teknik pengambilan sampel dalam penelitian kuantitatif dibagi atas *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan

teknik *purposive sampling*. Kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penumpang layanan Transjakarta Koridor 10 (Tanjung Priok-PGC).
2. Pengguna E-Money sebagai metode pembayaran di Transjakarta.
3. Minimal telah menggunakan E-Money lebih dari satu kali.
4. Berusia minimal 15 tahun.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah pengguna Transjakarta Koridor 10 setiap hari sebanyak 22. 635 penumpang dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, situs web, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Transjakarta. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan menggunakan skala pengukuran 1 sampai 4, yang kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menilai kemampuan kuesioner penelitian dalam mengukur variabel yang

seharusnya diukur sesuai tujuan penelitian dengan kriteria $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dengan nilai $\text{sig} < 0,05$, maka dapat dinyatakan valid (Putra, 2025). pengujian validitas ini menggunakan sampel sebanyak 30 orang dari populasi yang diambil untuk mengukur sejauh mana data diambil dapat dinyatakan valid (Muin, 2023).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Intention to Use* (Y)

Indikator	Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
<i>Intention to Continue</i>	Y.1	0,853	0,361	0,000	Valid
	Y.2	0,926	0,361	0,000	Valid
	Y.3	0,778	0,361	0,000	Valid
<i>Use in Daily Life</i>	Y.4	0,780	0,361	0,000	Valid
	Y.5	0,895	0,361	0,000	Valid
	Y.6	0,656	0,361	0,000	Valid
	Y.7	0,849	0,361	0,000	Valid
<i>Frequent Usage</i>	Y.8	0,831	0,361	0,000	Valid
	Y.9	0,752	0,361	0,000	Valid
	Y.10	0,780	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis (2026)

Hasil dari uji validitas variabel *intention to use* dengan 10 butir pernyataan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS menghasilkan nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, yakni 0,361 yang didapat dari $df=N-2$ dengan jumlah sampel 30 responden dikurangi 2 sehingga df yang didapat 28 dengan nilai signifikansi $< 0,05$ dan dapat dikatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Usefulness* (X1)

Indikator	Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Efektivitas Teknologi	X1.1	0,382	0,361	0,037	Valid
	X1.2	0,611	0,361	0,000	Valid
	X1.3	0,789	0,361	0,000	Valid
Keuntungan Teknologi	X1.4	0,807	0,361	0,000	Valid
	X1.5	0,717	0,361	0,000	Valid
	X1.6	0,770	0,361	0,000	Valid
Keterkaitan Teknologi dengan Tugas	X1.7	0,755	0,361	0,000	Valid
	X1.8	0,762	0,361	0,000	Valid
	X1.9	0,777	0,361	0,000	Valid
Relevansi Teknologi	X1.10	0,744	0,361	0,000	Valid
	X1.11	0,799	0,361	0,000	Valid
	X1.12	0,632	0,361	0,000	Valid
	X1.13	0,804	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis (2026)

Hasil dari uji validitas variabel *perceived usefulness* dengan 13 butir pernyataan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS menghasilkan nilai r hitung > r tabel, yakni 0,361 yang didapat dari $df=N-2$ dengan jumlah sampel 30 responden dikurangi 2 sehingga df yang didapat 28 dengan nilai signifikansi < 0,05 dan dapat dikatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *Perceived Ease of Use* (X2)

Indikator	Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Kemudahan Belajar	X2.1	0,527	0,361	0,003	Valid
	X2.2	0,638	0,361	0,000	Valid
Kemudahan Penggunaan	X2.3	0,722	0,361	0,000	Valid
	X2.4	0,623	0,361	0,000	Valid
Ketersediaan Dukungan Teknis	X2.5	0,661	0,361	0,000	Valid
	X2.6	0,627	0,361	0,000	Valid
	X2.7	0,797	0,361	0,000	Valid
Ketersediaan Sumber Daya	X2.8	0,664	0,361	0,000	Valid
	X2.9	0,470	0,361	0,009	Valid
	X2.10	0,677	0,361	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis (2026)

Hasil dari uji validitas variabel *perceived ease of use* dengan 10 butir pernyataan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS menghasilkan nilai r hitung > r tabel, yakni 0,361 yang didapat dari $df=N-2$ dengan

jumlah sampel 30 responden dikurangi 2 sehingga df yang didapat 28 dengan nilai signifikansi < 0,05 dan dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Ketetapan	Keterangan
Intention of Use (Y)	10	0,939	0,60	Reliabel
Perceived Usefulness (X1)	13	0,919	0,60	Reliabel
Perceived Ease of Use (X2)	10	0,837	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah penulis (2026)

Menurut Forester, *et.al.* (2024) nilai *Cronbach's Alpha* dapat digunakan dalam pengukuran uji reliabilitas dengan kriteria yang ditetapkan, yakni nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dapat dikatakan reliabel dalam pengukuran. Variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *intention to use* menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi 0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 7. Rekapitulasi Variabel *Intention to Use* (Y)

Item Pernyataan	Frekuensi & Skor	Tanggapan Responden				Jumlah	Mean	Kategori
		SS	S	TS	STS			
		4	3	2	1			
Pernyataan Y.1	F	56	43	1	0	100	3,55	Sangat Baik
	F X S	224	129	2	0	355		
Pernyataan Y.2	F	57	43	0	0	100	3,57	Sangat Baik
	F X S	228	129	0	0	357		
Pernyataan Y.3	F	50	44	6	0	100	3,44	Sangat Baik
	F X S	200	132	12	0	344		
Pernyataan Y.4	F	50	49	1	0	100	3,49	Sangat Baik
	F X S	200	147	2	0	349		
Pernyataan Y.5	F	52	45	3	0	100	3,49	Sangat Baik
	F X S	208	135	6	0	349		
Pernyataan Y.6	F	46	50	4	0	100	3,42	Sangat Baik
	F X S	184	150	8	0	342		
Pernyataan Y.7	F	55	42	3	0	100	3,52	Sangat Baik
	F X S	220	126	6	0	352		
Pernyataan Y.8	F	62	37	1	0	100	3,61	Sangat Baik
	F X S	248	111	2	0	361		
Pernyataan Y.9	F	58	41	1	0	100	3,57	Sangat Baik
	F X S	232	123	2	0	357		
Pernyataan Y.10	F	58	36	4	2	100	3,50	Sangat Baik
	F X S	232	108	8	2	350		
Total						3.516	35,16	Sangat Baik
Rata-rata/10							3,52	Baik

Sumber: Data primer diolah penulis (2026)

Rekapitulasi dari variabel *intention to use* menunjukkan bahwa dari 10 pernyataan yang diajukan sebagian besar memperoleh kategori sangat baik. Rata-rata nilai tertinggi didapatkan oleh pernyataan Y.8 sebesar 3,61. Sedangkan, rata-rata nilai terendah didapatkan oleh pernyataan Y.6 sebesar 3,45. Nilai rata-rata keseluruhan variabel *intention to use* sebesar 3,52 sehingga minat penggunaan E-Money di Transjakarta Koridor 10 berada pada kategori sangat baik.

Tabel 8. Rekapitulasi Variabel *Perceived Usefulness* (X1)

Item Pernyataan	Frekuensi & Skor	Tanggapan Responden				Jumlah	Mean	Kategori
		SS	S	TS	STS			
		4	3	2	1			
Pernyataan X1.1	F	66	30	2	2	100	3,60	Sangat Baik
	F X S	264	90	4	2	360		
Pernyataan X1.2	F	34	47	15	4	100	3,11	Baik
	F X S	136	141	30	4	311		
Pernyataan X1.3	F	74	24	0	2	100	3,70	Sangat Baik
	F X S	296	72	0	2	370		
Pernyataan X1.4	F	58	40	2	0	100	3,56	Sangat Baik
	F X S	232	120	4	0	356		
Pernyataan X1.5	F	66	32	0	2	100	3,62	Sangat Baik
	F X S	264	96	0	2	362		
Pernyataan X1.6	F	75	24	0	1	100	3,73	Sangat Baik
	F X S	300	72	0	1	373		
Pernyataan X1.7	F	40	50	9	1	100	3,29	Sangat Baik
	F X S	160	150	18	1	329		
Pernyataan X1.8	F	65	34	0	1	100	3,63	Sangat Baik
	F X S	260	102	0	1	363		
Pernyataan X1.9	F	66	32	1	1	100	3,63	Sangat Baik
	F X S	264	96	2	1	363		
Pernyataan X1.10	F	51	39	9	1	100	3,40	Sangat Baik
	F X S	204	117	18	1	340		
Pernyataan X1.11	F	60	38	1	1	100	3,57	Sangat Baik
	F X S	240	114	2	1	357		
Pernyataan X1.12	F	63	35	2	0	100	3,61	Sangat Baik
	F X S	252	105	4	0	361		
Pernyataan X1.13	F	63	35	2	0	100	3,61	Sangat Baik
	F X S	252	105	4	0	361		
Total						4.606	46,06	Sangat Baik
Rata-rata/13							3,54	Baik

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2026)

Rekapitulasi dari variabel *perceived usefulness* menunjukkan bahwa dari 13 pernyataan yang diajukan sebagian besar memperoleh kategori sangat baik. Rata-rata nilai tertinggi didapatkan oleh pernyataan X1.6 sebesar 3,73. Sedangkan, rata-rata nilai terendah didapatkan oleh pernyataan X1.2 sebesar 3,11. Nilai rata-rata keseluruhan variabel *perceived usefulness* sebesar 3,54 sehingga persepsi kegunaan E-Money di Transjakarta Koridor 10 berada pada kategori sangat baik.

Tabel 9 Rekapitulasi Variabel *Perceived Ease of Use* (X2)

Item Pernyataan	Frekuensi & Skor	Tanggapan Responden				Jumlah	Mean	Kategori
		SS	S	TS	STS			
Pernyataan X2.1	F	36	55	9	0	100	3,27	Sangat Baik
	F X S	144	165	18	0	327		
Pernyataan X2.2	F	57	42	1	0	100	3,55	Sangat Baik
	F X S	228	126	1	0	355		
Pernyataan X2.3	F	59	40	1	0	100	3,57	Sangat Baik
	F X S	236	120	1	0	357		
Pernyataan X2.4	F	58	37	4	1	100	3,52	Sangat Baik
	F X S	232	111	8	1	352		
Pernyataan X2.5	F	48	49	3	0	100	3,45	Sangat Baik
	F X S	192	147	6	0	345		
Pernyataan X2.6	F	52	44	3	1	100	3,47	Sangat Baik
	F X S	208	132	6	1	347		
Pernyataan X2.7	F	48	51	1	0	100	3,47	Sangat Baik
	F X S	192	153	2	0	347		
Pernyataan X2.8	F	52	42	6	0	100	3,46	Sangat Baik
	F X S	208	126	12	0	346		
Pernyataan X2.9	F	52	41	7	0	100	3,45	Sangat Baik
	F X S	208	123	14	0	345		
Pernyataan X2.10	F	49	44	6	1	100	3,41	Sangat Baik
	F X S	196	132	12	1	341		
Total						3.462	34,62	Sangat Baik
Rata-rata/10							3,46	Baik

Sumber: Data primer diolah oleh penulis (2026)

Rekapitulasi dari variabel *perceived ease of use* menunjukkan bahwa dari 10 pernyataan yang diajukan sebagian besar memperoleh kategori sangat baik. Rata-rata nilai tertinggi didapatkan oleh pernyataan X2.3 sebesar 3,57. Sedangkan, rata-rata nilai terendah didapatkan oleh pernyataan X2.1 sebesar 3,27. Nilai rata-rata keseluruhan variabel *perceived ease of use* sebesar 3,46 sehingga persepsi kemudahan E-Money di Transjakarta Koridor 10 berada pada kategori sangat baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji validitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan uji *Monte Carlo* di atas menghasilkan nilai sig 0,070 > 0,05 sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal dan bisa digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat diketahui melalui nilai *tolerance* 0,418 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 2,392 < 10 pada variabel *perceived usefulness* (X1) dan *perceived ease of use* (X2) sehingga dapat dikatakan bahwa dari kedua variabel bebas tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser dapat diketahui melalui nilai sig. > 0,05, untuk variabel *perceived usefulness* (X1) memperoleh nilai sig. 0,457 > 0,05 dan variabel *perceived ease of use* (X2) mendapatkan nilai sig. 0,817 > 0,05 sehingga kedua variabel tersebut tidak mengalami heteroskedastisitas.

4. Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Intention to Use* (Y) E-Money pada Penumpang Transjakarta Koridor 10

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Konstanta	6,366	1,819
<i>Perceived Usefulness</i> (X1)	0,117	0,057
<i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	0,675	0,076

Sumber: Diolah oleh SPSS (2026)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6,366 + 0,117 X_1 + 0,675 X_2$$

Hasil perhitungan regresi linier berganda didapat informasi, sebagai berikut:

1. Nilai konstanta memperoleh nilai positif dari hasil analisis regresi linier berganda sebesar 6,366 sehingga *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *Intention to Use* (Y).
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,117 yang artinya setiap ada peningkatan pada satu-satuan *Perceived Usefulness* maka mengakibatkan *Intention to Use* meningkat sebesar 0,117.

Hasil ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* sama-sama mempunyai hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* E-Money pada penumpang di Transjakarta koridor 10.

Pengujian selanjutnya melakukan uji T untuk menguji pengaruh dari *perceived usefulness* (X1) terhadap *intention to use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Rumus yang digunakan dalam mencari T tabel, berikut ini:

$$Df = n - k - 1$$

$$Df = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$T \text{ tabel} = 1.984$$

Tabel 14. Hasil Uji T *Perceived Usefulness* (X1)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.
<i>Perceived Usefulness</i> (X1)	2,072	1,984	0,041

Sumber: Diolah oleh SPSS (2026)

Uji T yang diperoleh dari *perceived usefulness* (X1) mendapatkan nilai sig. 0,041 < 0,05 dengan nilai T hitung > T tabel sebesar 2,072 > 1,984 sehingga *perceived usefulness* (X1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10.

Hasil penelitian yang didapat melalui model regresi berganda dan uji T mengindikasikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Hal ini sejalan dengan penelitian Ariningsih, *et.al.* (2022)

sehingga dapat dinyatakan bahwa

H0 ditolak dan H1 diterima.

5. Pengaruh *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y) E-Money pada Penumpang Transjakarta Koridor 10

Tabel 15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Konstanta	6,366	1,819
<i>Perceived Usefulness</i> (X1)	0,117	0,057
<i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	0,675	0,076

Sumber: Diolah oleh SPSS (2026)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6,366 + 0,117 X_1 + 0,675 X_2$$

Hasil perhitungan regresi linier berganda didapat informasi, sebagai berikut:

1. Nilai konstanta memperoleh nilai positif dari hasil analisis regresi linier berganda sebesar 6,366 sehingga *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap variabel *Intention to Use* (Y).
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,675 yang artinya setiap ada peningkatan pada satu-satuan *Perceived Ease of Use* maka mengakibatkan *Intention to Use* meningkat sebesar 0,675.

Hasil ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* sama-sama mempunyai hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* E-Money pada penumpang di Transjakarta koridor 10.

Pengujian selanjutnya melakukan uji T untuk menguji pengaruh dari *perceived ease of use* (X2) terhadap *intention to use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Rumus yang digunakan dalam mencari T tabel, berikut ini:

$$Df = n - k - 1$$

$$Df = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$T \text{ tabel} = 1.984$$

Tabel 16. Hasil Uji T *Perceived Usefulness* (X1)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.
<i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	8,875	1,984	0,000

Sumber: Diolah oleh SPSS (2026)

Uji T yang diperoleh dari *perceived ease of use* (X2) mendapatkan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dengan nilai T hitung $> T \text{ tabel}$ sebesar $8,875 > 1,984$ sehingga *perceived ease of use* (X2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10.

Hasil penelitian yang didapat melalui model regresi berganda dan uji T mengindikasikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Hal ini sejalan dengan penelitian Muzaki, *et.al* (2025) sehingga dapat dinyatakan bahwa **H2 diterima dan H0 ditolak.**

6. Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y) E-Money pada Penumpang Transjakarta Koridor 10

Tabel 17. Hasil Uji F

Model	F <u>hitung</u>	F <u>tabel</u>	Sig.
Regression	132,887	3,09	0,000

Sumber: Diolah oleh SPSS (2026)

Hasil perhitungan uji F menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$Df1 = 2$$

$$Df2 = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,09$$

Hasil uji F diperoleh dari nilai F hitung > F tabel yang diketahui pada tabel Anova sebesar $132,887 > 3,09$ dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dari *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) secara simultan terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap *Intention to Use* (Y). Hasil penelitian yang didapat

melalui uji F menyatakan bahwa **H3 diterima dan H0 ditolak.** Hasil dari penelitian tersebut lebih dominan pengaruh *perceived ease of use* (X2) terhadap *intention to use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Sehingga pengguna E-Money lebih mempertimbangkan tingkat kemudahan daripada manfaat penggunaan E-Money, seperti kemudahan dalam cara penggunaan, kemudahan dalam bertransaksi, dan kemudahan dalam *tapping* kartu.

Penelitian ini juga menggunakan uji koefisien determinasi (R²) untuk menjelaskan besarnya kontribusi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap variasi naik maupun turunnya niat penggunaan. Berikut tabel hasil perhitungan koefisien determinasi (R²):

Tabel 3.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,856	0,733	0,727	2,183

Sumber: Diolah oleh SPSS (2026)

Uji koefisien determinasi dilihat melalui *Model Summary* yang diketahui nilai R square sebesar 0,733 atau 73,3% variasi dari *intention to use* yang artinya

mampu menjelaskan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Selain itu, 26,7% dari sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Terdapat hubungan yang kuat antara *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* dengan *Intention to Use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10 yang diketahui dari nilai R sebesar 0,856. Dengan demikian, kemanfaatan kegunaan dan kemudahan penggunaan E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10 dapat mendorong niat penumpang untuk menggunakan E-Money secara berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Hasil analisis regresi berganda dan uji T dari *Perceived Usefulness* (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10. Maka dapat disimpulkan bahwa **Ha1 diterima dan Ho1 ditolak**.
2. Hasil analisis regresi berganda dan uji T memberikan kesimpulan bahwa **Ha2 diterima dan Ho2 ditolak**, yang artinya *Perceived Ease of Use* (X2) memberikan pengaruh positif dan signifikan

terhadap *Intention to Use* (Y) E-Money pada penumpang Transjakarta koridor 10.

3. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* (Y) sehingga **Ha3 diterima dan Ho3 ditolak**.

Saran

1. Hasil temuan dari variabel *Perceived Usefulness* (X1) menunjukkan masih mengalami gangguan atau error sehingga pihak Transjakarta dan mitra vendor mesin perlu melakukan pemeliharaan mesin secara terjadwal agar dapat diperbaiki secepatnya. Perbaikan pada mesin tapping E-Money akan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.
2. Hasil temuan dari variabel *Perceived Ease of Use* (X2) menunjukkan bahwa pihak Transjakarta perlu mengalokasikan pegawai yang berjaga di halte pintu masuk untuk membantu pengguna Transjakarta baru agar bisa melakukan pembayaran

menggunakan E-Money. Dengan demikian, dapat mendorong penumpang untuk menerima dan menggunakan E-Money pada layanan Transjakarta koridor 10.

3. Peneliti berikutnya disarankan dapat menggunakan variabel lain yang memiliki potensi untuk dapat memengaruhi *Intention to Use* (Y), seperti *security*, *trust* dan *perceived risk*. Penelitian selanjutnya juga bisa mengganti moda transportasi atau koridor yang berbeda agar memperluas objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, I., & Risna Wijayanti, M. (2022). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And Social Influence toward Intention to THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, AND SOCIAL INFLUENCE TOWARD INTENTION TO USE MEDIATED BY TRUST. *Journal of Applied Management (JAM)*, 20(1). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.12>
- Agustian Wardana, A., Purwo Saputro, E., Wahyuddin, M., & Idris Abas, N. (2022). *The Effect of Convenience, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness on Intention to Use E-Wallet (Empirical Study on Generation Z in Surakarta)*.
- Agustian Wardana, A., Purwo Saputro, E., Wahyuddin, M., & Idris Abas, N. (2022). *The Effect of Convenience, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness on Intention to Use E-Wallet (Empirical Study on Generation Z in Surakarta)*.
- Akbar Rijalul Fikri, M., & Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, M. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481>
- Amane, A. P. O., Rahmawati, A., Juwita, M. N., Karyasa, T. B., Hendrayady, A., Malik, Andriyani, D., Padmasari, Y. A. L., Lestari, A., Surjanto, Iskandar, A., Abbar, A., Badruddin, S., & Heryani, A. (2023). *REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Anam, C., & Ei, M. (2018). E-Money (uang elektronik) dalam perspektif Hukum Syari'ah. *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law*, 2(1), 95–112.
- Angelia, D. (2022). *Makin Sesak, Bagaimana Pertumbuhan Jumlah Kendaraan di Jakarta?* GoodStats. <https://goodstats.id/article/macet-parah-bagaimana-pertumbuhan-jumlah-kendaraan-di-jakarta-Lj7lH>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Anto, R. P., Ayuni, N., Basir, S., Abuday, A., Hidayat L, M., Nur, R. M. S., Rajamemang, R., Suarma, K. M., Amalya, A. A., & Nasrudin, N. (2026). *MANAJEMEN PUBLIK: TEORI, PRAKTIK, DAN TANTANGAN KONTEMPORER*. Penerbit Tahta Media, 1(1). Retrieved from <https://tahtamedia.co.id/issj/article/view/1801>

- Ariningsih, E. P., Wijayanti, W., & Prasaja, M. G. (2022). Intention to Use E-wallet Dilihat dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan Trust. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 227. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.916>
- Azkiya, S. R., & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikasel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 14(1). <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2022). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta, 2022*. BPS. <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/Nzg2IzI=/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan--unit--di-provinsi-dki-jakarta.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta, 2023*. BPS. <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/Nzg2IzI=/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan--unit--di-provinsi-dki-jakarta.html>
- BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA. (2025). *Perkembangan Transportasi DKI Jakarta Januari 2025*.
- BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA. (2025). *PROVINSI DKI JAKARTA DALAM ANGKA 2025*.
- Christiana, I., Febriaty, H., Pratami Putri, L., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Muhammadiyah Palembang Alamat, U., Jend Ahmad Yani, J., & Palembang Sumatera Selatan, U. (2024). *PENERIMAAN E-MONEY: PENERAPAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (2024). *DASHBOARD PROFIL KEPENDUDUKAN. DARIKU UNTUKMU*. <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/darikuuntukmuxprodukrw/profil>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (2025). *DASHBOARD PROFIL KEPENDUDUKAN. DARIKU UNTUKMU*. <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/darikuuntukmuxprodukrw/profil>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Dinas Dukcapil DKI Jakarta Turut Serta Dalam Mengantisipasi Pendatang Baru Pasca Lebaran 2025*. JAWARA Jagonya Melayani Warga. <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/2025/03/18/dinas-dukcapi-dki-jakarta-turut-serta-dalam-mengantisipasi-pendatang-baru-pasca-lebaran-2025/>
- Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. (2025, February 10). *Transjakarta*. Jakarta.Go.Id. <https://www.jakarta.go.id/transjakarta>
- Dinas Perhubungan. (2025, February 10). *TRANSJAKARTA*. Jakarta.Go.Id. <https://www.jakarta.go.id/transjakarta>
- Forester, B. J., Idris, A., Khater, A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas. In *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan*

- Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 4).
- Grashinta, A., Putra, S., Arfid Guampe, F., Saddam Akbar, J., Alridho Lubis, M., Maryati, I., Mesra, R., Nurmalia Sari, M., Robert Tuerah, P., Vitha Rahmadhani, M., & Rulangi, R. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)* PT. MIFANDI MANDIRI DIGITAL.
- Hadisantoso, E., Dharmawati, T., Asdar, M., Syaiful Saehu, M., Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo, J., & Bina Husada, P. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNAAN UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) PADA APLIKASI OVO (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Halu Oleo). In *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* (Vol. 08). Online.
<http://jak.uho.ac.id/index.php/journal>
- I. Ghozali, *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*, 10th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- Jasmin Ambas, S. K. M., Rahman, E., Sos, S., Siswati, S., SH, A., Tahir, A., ... & KM, S. (2025). *Manajemen pelayanan sektor publik (Teori dan praktek layanan publik di rumah sakit)*. Mega Press Nusantara.
- Jaya, I.M.L.M. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan, dan Riset Nyata)*. Yogyakarta: Quadrant.
- Kahfi, M. R. (2022). *Aneka Metode Pembayaran Transportasi di Jakarta*. Jakarta Smart City.
<https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/aneka-metode-pembayaran-transportasi-di-jakarta/>
- Maharani, S. A., & Sundari, E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security terhadap Behavioral Intention to Use BRI Mobile (Studi Kasus: pada Pengguna BRImo di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 161.
<https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2975>.
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2025). *Technology Acceptance Model*.
<https://open.ncl.ac.uk>.
- Migueli, I., Lukitaningsih, A., & Ningrum, N. K. (2024). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap intention to use dengan attitude sebagai variabel intervening pada e-commerce Tokopedia di Yogyakarta. *Journal of Management and Digital Business*, 4(3), 665–680.
<https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i3.1261>
- Mochamad Nashrullah, O., Okvi Maharani, Sp., Abdul Rohman, Sp., Eni Fariyatul Fahyuni, Sp., Nurdyansyah, I., & Sri Untari MPd, R. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)* Diterbitkan oleh UMSIDA PRESS.
- Muin, A. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Muzaki, A. I., Ahmad, G. N., & Noviarini, D. (2025). Pengaruh Perceived Risk, Ease of Use, dan Comfortability terhadap Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Digital e-money (Studi Kasus Transjakarta). *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 2875–2891.
<https://doi.org/10.63822/m54dy208>
- Nabillah, S. R. A., & Ayuningtyas, F. J. (2024). Analisis Penggunaan Uang Elektronik dalam Mendorong Pengembangan Sektor Industri UMKM di Era Industri 5.0. *Jurnal*

- Teknik Industri Terintegrasi*, 7(1), 499–508.
<https://doi.org/10.31004/jutin.v7i1.25839>
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). *Pengaruh Perceived Ease of Use, Percieved... Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use*.
- Nurchahyanto, H. (2022). *PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*.
- Oktafiani, H., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). *Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Customer Satisfaction E-Wallet X* (Vol. 2, Issue 2).
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Pasaribu, H., Rosidi, A., Pratama, D. A., Wambrau, A., Muliani, F., Widodo, S. S. S., ... & Widayanti, L. P. (2026). *Metodologi Penelitian*. CV. Insight Media.
- Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta. (2024). *Sejarah Jakarta*. Jakarta.Go.Id. <https://www.jakarta.go.id/sejarah-jakarta>
- PPID Transjakarta. (2024). *JUMLAH PELANGGAN BRT TRANSJAKARTA PERHALTE KORIDOR 10 TAHUN 2024*. PPID PT Transportasi Jakarta. <https://ppid.transjakarta.co.id/informasi/setiap-saat>
- PT Transportasi Jakarta. (2024). *Manajemen*. Transjakarta.Co.Id. <https://transjakarta.co.id/tentang/manajemen>
- PT Transportasi Jakarta. (2024). *Rute*. Transjakarta.Co.Id. <https://transjakarta.co.id/rute>
- PT Transportasi Jakarta. (2024). *Sejarah*. Transjakarta.Co.Id. <https://transjakarta.co.id/tentang/sejarah>
- PT Transportasi Jakarta. (2024). *Visi, Misi, dan Nilai*. Transjakarta.Co.Id. <https://transjakarta.co.id/tentang/visi-misi-dan-nilai>
- Putra, A.T.A. (2025). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Banyumas: Amerta Media.
- Putra, S., Robert Tuerah, P., Mesra, R., Sukwika, T., Sarman, F., Alifin Nur, N., Nuruzzaman, M., Susmita, N., Nurmalia Sari, M., Ladjin, N., Mulyapradana, A., Keristiana Sinaga, E., & Saddam Akbar, J. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Panduan Praktis Analisis Data Kuantitatif)*. PT. MIFANDI MANDIRI DIGITAL.
- Rafiqi Damanik, M., Rusli, Luther Manik, R., & Khadafi, M. (2025). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: KONSEP, JENIS, TAHAPAN DAN KELEBIHAN*.
- Ramadhan, R., & Hafni, N. (2024). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. *Jurnal Administrasi Publik*. <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/SaraqOpat>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
<https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rinwanti, & Pujiastuti, Y. (2022). TAM (Technology Acceptance Model) Approach to Analyze Community's Interest in Using E-money. *Journal of Applied Sciences in Accounting*, 5(1). <http://ojs2.pnb.ac.id/index.php/JASAFINT>
- Rizky Wicaksono, S. (2022). *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL Teori Dasar*. www.fb.com/cv.seribu.bintang

- Rodiyah, I., Hendra Sukmana, Ms., Lailul Mursyidah, M., Mojopahit, J., & Sidoarjo, B. (2021). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik UMSIDA PRESS*.
- Rosyad, S., & Harsono, M. (2021). Pentingnya Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use: Dalam Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi P-ISSN*, 5.
- Safar, A., Saudi, A. I., Ampangallo, B. A., Yunus, A. Y., Sampe, R., & Rachman, R. M. (2024). Transportasi publik. Tohar Media.
- Sari, A. P., Hasanah, S., & Nursalman, M. (2024). *Uji Normalitas dan Homogenitas dalam Analisis Statistik*.
- Sarjito, I. A. (2024). *Dasar-dasar administrasi publik*. Indonesia Emas Group.
- Septia Afsani Akbar, M., Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, M., & Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien Jurnal, P. (2025). *Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien*. 5(1). <https://doi.org/10.37481>
- Setyawati, C. Y., & Syahri, A. (2023). *PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP INTENTION TO USE QRIS BCA MOBILE DENGAN PERCEIVED USEFULNESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*.
- Setyawati, R. E. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE DENGAN ATITTUDE TOWARDS USING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA GOPAY DIKOTA YOGYAKARTA). In *Jurnal Ekobis Dewantara* (Vol. 3, Issue 1).
- Sihotang, H., Pd, M., Penerbitan, P., Buku, P., & Tinggi, P. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Siregar, F. F., Rahman, H. N., Haykal, K. N., Ilyasa, K. W. A., & Prabowo, M. B. S. (2025). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, EASE OF USE, DAN TRUSTWORTHINESS TERHADAP INTENTION TO USE DIGITAL PAYMENT OVO PADA MAHASISWA S1 DAN D4 FEB UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA PERIODE 2024. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Artauli Hasibuan, F., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka*.
- Sudariana, N., & Yoedani, M. M. (2021). *ANALISIS STATISTIK REGRESI LINIER BERGANDA*.
- Syamilah, F., Sadat, A. M., & Bara Berutu, M. (2025). Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Value on Intention to Use E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 16(2), 88–99. <https://doi.org/10.21109/JRMSI.016.2.07>
- Syifa, G. A., & Santoso, S. (2024). Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIA UNKRIS Jakarta). *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 167–179. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i2.196>
- Talaubun, S. F. J. (2022). *COLLABORATIVE*

Tobing, A. P. L., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Implementasi program uang elektronik sebagai alat pembayaran pada Bus Trans Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 372-388.

Tua Mulia Raja Panjaitan, D., Piki Darma Kristian Pardede, M., & MSi, Ss. (2021). *ADMINISTRASI PUBLIK*.

Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI TRANSJAKARTA. In *Jurnal Transaksi* (Vol. 12, Issue 1).

Yuwono, W., Antonio, R., & Peranginangin, P. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kegunaan, Kemudahan, Sosial dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money Pada Kalangan Mahasiswa di Kota Batam. *SKETSA BISNIS*, 10(2), 166-184.

<https://doi.org/10.35891/jsb.v10i2.4132>

Zulfikar, R., Permata Sari, F., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Annisa, S., Budi Kusumawardhani, O., Mutiah, atul, Indrakusuma Linggi, A., & Fadilah, H. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF (TEORI, METODE DAN PRAKTIK)*. www.freepik.com