ANALISIS ADOPSI *E-MONEY* DENGAN MODEL UTAUT 1

(STUDI EMPIRIS PADA MASYARAKAT KOTA PADANG)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Pada Jurusan Manajemen Universitas Negeri Padang

Oleh:

WILLY ALDI VERNANDA
2017/17059217

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS ADOPSI *E-MONEY* DENGAN MODEL UTAUT 1 (STUDI EMPIRIS PADA MASYARAKAT KOTA PADANG)

Nama	: Willy Aldi Vernanda
BP/NIM	: 2017/07159217
Jenjang Program	: Strata 1 (S1)
Keahlian	: Manajemen Pemasaran
Jurusan	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Padang, 5 Juni 2021

Disetujui Oleh :

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D

NIP.19810404 200501 1 002

Pembimbing

Rahmiati, SE, M.Sc

NIP. 19740825 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

ANALISIS ADOPSI *E-MONEY* DENGAN MODEL UTAUT 1

(STUDI EMPIRIS PADA MASYARAKAT KOTA PADANG)

Nama	: Willy Aldi Vernanda
BP/NIM	: 2017/07159217
Jenjang Program	: Strata 1 (S1)
Keahlian	: Manajemen Pemasaran
Jurusan	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Dinyatakan Luls Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen S-1
Universitas Negeri Padang

Padang, 5 Juni 2021

Nama	**Tim Penguji**	**Tanda Tangan**
Rahmiati, SE, M.Sc	**Ketua**	
Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D	**Anggota**	
Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D	**Anggota**	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Willy Aldi Vernanda
NIM/TM	: 17059217/2017
Program Studi	: Manajemen
Keahlian	: Pemasaran
Fakultas	: Ekonomi
Alamat	: Sei.Sirah Pilubang Kec. Sei. Limau Kab. Padang Pariaman
Judul Skripsi	: Analisis Adopsi E-Money Dengan Model UTAUT 1 (Studi Empiris Pada Masyarakat Kota Padang)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik (sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan rang lain kecuali acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Padang, 5 Juni 2021

Penulis,

Willy Aldi Vernanda

NIM 17059217

ABSTRAK

Willy Aldi Vernanda (2017/17059217): Analisis Adopsi E-Money dengan Model UTAUT1 (Studi Empiris pada Masyarakat Kota Padang)

Pembimbing : Rahmiati, SE, M.Sc

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention e-money.* (2) pengaruh *effort excpectancy* terhadap *behavioral intention e-money* (3) pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention e-money* (4) pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention e-money*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Padang yangpernah menggunakan *e-money*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 223 orang. Data didapatkan melalui penyebaran kuesioner *online* dan *offline* kepada masyarakat di Kota Padang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif melalui *inner* model dan *outer* model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money* (2) *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money* (3) *Social influence* tidak signifikan terhadap *behavioral intention e-money* (4) *Facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money.*

Kata kunci: ***Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention, E-Money*****.**

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....i

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR GAMBAR.....iv

DAFTAR TABEL v

DAFTAR LAMPIRAN.....vi

BAB I..... 7

PENDAHULUAN 7

A. Latar Belakang..... 7

B. Identifikasi Masalah 12

C. Batasan Masalah 13

D. Rumusan Masalah 13

E. Tujuan Penelitian..... 13

F. Manfaat Penelitian..... 14

BAB II 16

KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS..... 16

A. Kajian Teori 16

1. *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 16

2. ***E-money***..... 19

3. *Behavioral Intention* 23

4. *Performance Expectancy* 25

5. *Effort Expectancy* 27

6. *Social Influence* 28

7. *Facilitating Conditions* 30

B. Penelitian Relevan..... 32

C. Kerangka Konseptual..... 36

D. Hipotesis..... 37

BAB III..... 39

METODE PENELITIAN..... 39

A. Jenis Penelitian 39
B. Objek Penelitian 40
C. Populasi dan Sampel Penelitian 40
1. Populasi 40
2. Sampel 40
D. Sumber Data 42
E. Teknik Pengumpulan Data 42
1. Survei 42
2. Kuesioner 42
F. Definisi Operasional Variabel 43
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel 43
G. Metode Analisis Data 44
1. Measurament Model 44
2. Structural Model 46
BAB IV 48
HASIL DAN PEMBAHASAN 48
A. Analisis Deskriptif 48
1. Deskripsi Karakteristik Responden 48
2. Deskripsi Variabel Penelitian 51
B. Analisis Output PLS 57
1. Uji Outer Model 57
2. Uji Model Struktural (Inner Model) 61
C. Pembahasan 64
BAB V 68
KESIMPULAN DAN SARAN 68
A. Kesimpulan 68
B. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 71
DAFTAR LAMPIRAN 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi Non-Tunai di Indonesia……7

Gambar 1.2 Peredaran Uang Kartal di Indonesia……...8

Gambar 2.1 *Unified Theory of Acceptance Use of Technology* (UTAUT)…….....14

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual……..34

Gambar 4.1 Hasil Model Struktural……....53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan……....26

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel ……39

Tabel 4.1 Jenis Kelamin dan Usia Responden…….43

Tabel 4.2 Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir Responden……44

Tabel 4.3 Jenis Kelamin dan Pekerjaan Responden……45

Tabel 4.4 Usia dan Pendidikan Terakhir Responden……..……...45

Tabel 4.5 Usia dan Pekerjaan Responden…….....46

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel *Behavioral Intention E-Money*……....47

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel *Performance Expectancy*.....48

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel *Effort Expectancy*…….……..49

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel *Social Influence*…….…...…..50

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *Facilitating Conditions*…….……51

Tabel 4.11 *Output Outer Loading*……..52

Tabel 4.12 *Average Variance Extracted* (AVE)……..…..…….54

Tabel 4.13 Nilai Validitas Distriminan…….…....55

Tabel 4.14 *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*……...…..56

Tabel 4.15 *R-Square*……..…..56

Tabel 4.16 *Path Coefficient*……..……57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Penyelenggara *E-Money*…….81

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian……...82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi sudah semakin pesat. Ditandai dengan adanya perkembangan teknologi di berbagai bidang khususnya bidang pemasaran yang mengembangkan teknologi dalam sistem pembayaran (*payment*). Sebelumnya sistem pembayaran dilakukan dengan menggunakan uang tunai, namun seiring berkembangnya teknologi sistem pembayaran dapat dilakukan secara non-tunai. Perkembangan teknologi inilah yang akan meningkatkan persaingan antar perusahaan yang bergerak dalam pembayaran.

Sistem pembayaran non-tunai telah dirancang oleh Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas yang mengatur sistem pembayaran di Indonesia. Pembayaran tunai digantikan ke pembayaran non-tunai bertujuan untuk meningkatkan keuntungan negara yang diperoleh melalui peghematan biaya transaksi. Hal ini sangat menguntungkan bagi pengguna karena tidak perlu membawa uang secara tunai dalam melakukan transaksi. Di Indonesia sudah banyak inovasi teknologi yang diciptakan untuk melakukan transaksi non-tunai, yaitu melalui: *Internet Banking*, *Phone Banking*, *Credit Card*, serta bisa melalui debit/ATM.

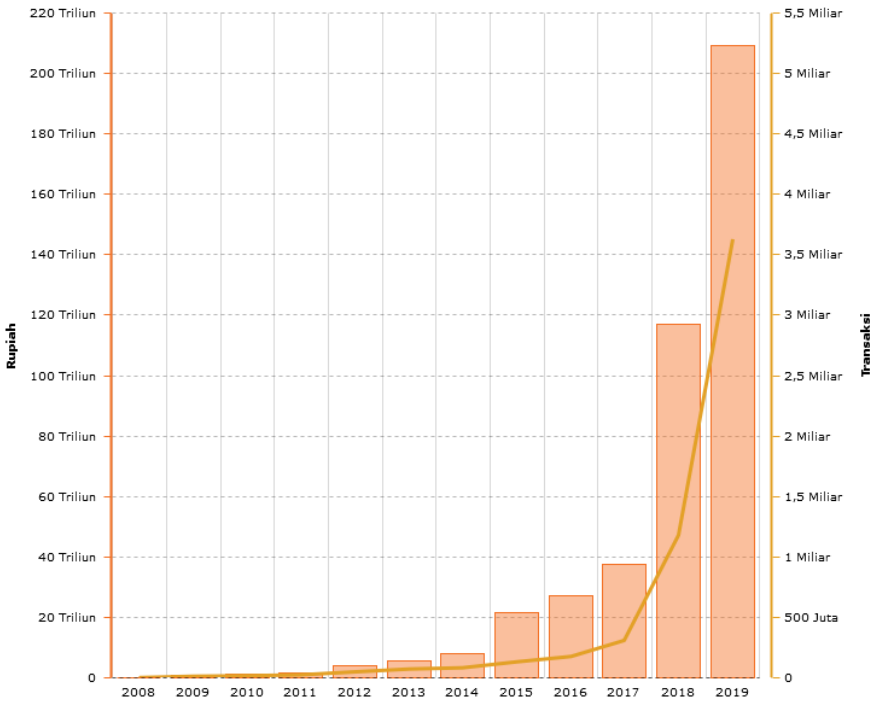
Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang *e-money*, terdapat tiga kategori instrumen pembayaran yang didasarkan pada alat

yang digunakan untuk transaksi, yaitu: 1) Instrumen berbasis warkat/kertas atau *paper based instruments*, 2) Instrumen berbasis kartu atau *card based instruments,* 3) Instrumen berbasis elektronik atau *electronic based instruments.*

Dari instrumen di atas, yang menjadi topik atau isi sentral pada saat ini adalah instrumen pembayaran berbasis elektronik atau biasa disebut dengan *e-money*. Perkembangan *e-money* saat ini sangat pesat terbukti dengan adanya perbankan dan perusahaan yang ikut serta dalam meluncurkan sistem *e-money*, diantara nya dari sisi perbankan seperti Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mega, dan Bank Nationalnobu (NOBU). Berdasarkan data dari Bank Indonesia, sampai tahun 2021 ini tercatat ada 57 pihak penyelenggara *e-money* yang izinnya terdaftar pada Bank Indonesia, data lengkap ada di lampiran.

Dari data Bank Indonesia menunjukkan bahwa terdapat banyak sekali istrumen *e-payment* yang berkembang di Indonesia termasuk di kota Padang. Data tersebut juga menunjukkan banyaknya penerbit yang bergerak dalam *e-payment*, yang berarti banyaknya tawaran sistem *e-money* dikarenakan semakin banyak pula permintaan uang elektronik yang berimplikasi pada penggunaan *e-money*. Semakin banyak perusahaan yang menawarkan sistem *e-money* maka akan memberikan banyak pula kemudahan bagi calon maupun pengguna *e-money*.

Berdasarkan data tersebut memang menunjukkan banyaknya tawaran untuk menggunakan sistem *e-money*, tapi belum sepenuhnya bisa meyakinkan masyarakat untuk beralih menggunakan *e-money* dalam bertransaksi baik *online* maupun *offline*. Berikut data transaksi secara non-tunai di Indonesia:



Gambar 1.1 Transaksi Non-tunai di Indonesia
Sumber: Transaksi Uang Elektronik (www.bi.co.id)

Data pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa transaksi secara elektonik di Indonesia dalam triliun rupiah terdapat kenaikan jumlah transaksi uang secara signifikan dari tahun ke tahun. Untuk membandingkan minat pengguna uang eletroknik, Gambar 1.2 dapat dijadikan landasan untuk mengukur minat pengguna transaksi secara elektronik dan juga dapat menjelaskan berapa banyak uang tunai yang beredar di Indonesia.

Gambar 1.2 Peredaran Uang Kartal di Indonesia
Sumber: Peredaran Uang Kartal di Indonesia (www.bi.go.id)

Data pada Gambar 1.2 menunjukkan banyaknya uang kartal yang beredar di Indonesia dalam hitungan triliun rupiah dari tahun ke tahun. Jika dibandingkan dengan Gambar 1.1, maka dapat dikatakan transaksi secara tunai yang banyak digunakan masyarakat Indonesia termasuk Kota Padang di dalamnya. Dapat disimpulkan bahwa banyaknya produk yang bergerak di bidang *e-money* yang berizinkan dari Bank Indonesia belum dapat memengaruhi masyarakat dalam menggunakan transaksi secara eletronik atau *e-money*.

Dengan hadirnya sistem transaksi secara elektronik, dapat memberikan manfaat yang baik kepada masyarakat dengan mengurangi pertumbuhan uang tunai, dan dapat menciptakan tren dalam masyarakat mengurangi transaksi

pembayaran secara tunai yang disebut dengan *trend less cash society* dalam transaksi melakukan pembayaran.

Artinya secara praktis, *e-money* mempunyai manfaat yang banyak di antaranya adalah menghemat dalam waktu, tenaga, dan juga tempat penyimpanannya. Jadi jika masyarakat telah menggunakan *e-money* mereka tidak perlu untuk membawa uang secara tunai dan dalam menunggu pengembalian uang belanja pun tidak memerlukan waktu yang lama. Pengguna juga dapat merasa aman dengan menggunakan *e-money*, karena terhindar dalam kesalahan atau kelalaian dalam bertransaksi.

Pembayaran elektronik meningkatkan efisiensi pembayaran secara drastis dengan mengurangi biaya transaksi perdagangan barang dan jasa. Selain dapat meningkatkan keefisensian pembayaran, *e-money* juga mampu meningkatkan kenyamanan pembayaran dengan cepat dalam penggunaanya.

Venkatesh *et al*. (2003) dalam teori *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) mengidentifikasi adanya empat faktor yang memengaruhi minat (*behavioral intention*). Model UTAUT menunjukan bahwa minat untuk menggunakan teknologi tertentu (*e-money*) dipengaruhi oleh adanya *performance expectancy, effort expectancy, social influence,* dan *facilitating conditions.*

Sebelumnya beberapa peneliti sudah menggunakan model UTAUT tersebut pada penelitiannya. Diantaranya Abrahão (2016) yang menerapkan model UTAUT untuk mengetahui minat penggunaan pada *e-payment* yang

menemukan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-payment*. Kemudian Baptista & Oliveira (2015) yang menerapkan model UTAUT terhadap *mobile banking* yang menemukan bahwa selain *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* yang memengaruhi minat penggunaan seseorang, *facilitating condition* ternyata juga dapat memengaruhi minat penggunaan seseorang.

Berdasarkan pembahasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang menentukan minat penggunaan *e-money* di Kota Padang yang berjudul "**Analisis Adopsi *E-money* dengan Model UTAUT1**"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Hal apa yang menjadi pendorong penggunaan *e-money* di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun, sehingga menyebabkan menurunnya peredaran uang kartal.
2. Terjadinya disfungsi uang kartal sebagai alat pembayaran oleh *e-money*.
3. Sulitnya dalam mengakses dan menggunakan *e-money*.
4. Kesadaran dan budaya menggunakan *e-money* masih terbatas pada kelompok masyarakat tertentu, umumnya kelompok masyarakat terpelajar.

5. Fasilitas untuk transaksi dan pengisian ulang *e-money* tergolong sedikit karena mayoritas masyarakat masih melakukan transaksi secara tunai.

C. Batasan Masalah

Untuk mengantisipasi terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence,* dan *facilitating conditions* terhadap *behavior intention e-money* di Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention e-money* di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *effort excpectancy* terhadap *behavioral intention e-money* di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention e-money* di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention e-money* di Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavior intention e-money* di Kota Padang.
2. Pengaruh *effort excpectancy* terhadap *behavior intention e-money* di Kota Padang.
3. Pengaruh *social influence* terhadap *behavior intention e-money* di Kota Padang.
4. Pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavior intention e-money* di Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan di bangku perkuliahan dan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan menambah pengetahuan di bidang pemasaran.
   b. Bagi Perusahaan, sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak pengambil keputusan dalam bidang pemasaran khususnya tentang *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan

facilitating conditions sebagai bahan ilmu pengetahuan di bangku perkuliahan atau di lapangan.

c. Bagi pengguna *e-money*, sebagai informasi bahwa *e-money* merupakan alat transaksi non-tunai yang dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya.

BAB II

KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

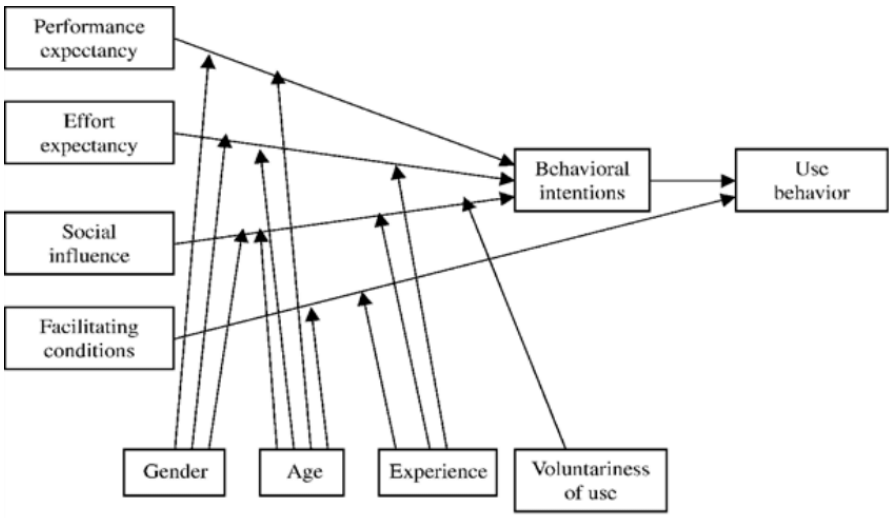
1. *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah model penerimaan teknologi yang di kembangkan oleh (Venkatesh *et al*. 2003). Model UTAUT sendiri disusun berdasarkan dari model-model penerimaan teknologi terdahulu seperti model *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory Acceptance Model* (TAM), *Motivation Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined* TAM & TPB, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Tehory* (SCT) untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan teknologi terkini (Venketash *et al*., 2003).

Model ini di susun dan digunakan untuk melakukan penelitian tentang perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi. UTAUT sendiri dipengaruhi langsung oleh empat faktor yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), *dan facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi) (Venkatesh *et al*. 2003).

UTAUT telah terbukti lebih berhasil dibandingkan dari teori yang lain dalam menjelaskan sampai 70 persen varian *intention*. Dari perbandingan antara beberapa model tersebut maka diperoleh 4 faktor yang mempengaruhi penerimaan sebuah sistem (Venkatesh *et al*. 2003):

1. *Performance expectancy* (ekspektasi kinerja) dapat diartikan sebagai harapan kinerja dari sistem atau seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu untuk mendapatkan keuntungan kinerja dari pekerjaan.
2. *Effort expectancy* (ekspektasi usaha) dapat diartikan sebagai harapan usaha yang dikeluarkan untuk mengoperasikan sistem atau tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna sistem dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu).
3. *Sosial Influence* (pengaruh sosial) dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain dapat memengaruhi perilaku untuk menggunakan teknologi informasi yang baru.
4. *Facilitating condition* (kondisi yang memfasilitasi) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung operasional sebuah sistem.



Gambar 2.1 *Unified Theory of Acceptance Use of Technology* (UTAUT)

Sumber : Venketash et al., (2003) Unified Theory of Acceptance Use of Technology

Dalam model penelitian UTAUT, *behavioral intention* (minat untuk berprilaku) dan u*se behavior* (perilaku untuk menggunakan teknologi) dipengaruhi langsung oleh variabel atau persepsi orang-orang terhadap *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), e*ffort expectancy* (ekspektasi usaha), s*ocial influence* (pengaruh sosial), dan f*acilitating condition* (kondisi yang mendukung) yang mana pemoderasinya adalah g*ender* (jenis kelamin), a*ge* (usia), *experience* (pengalaman), dan *voluntariness of use* (kesukarelaan dalam menggunakan) (Venkatesh *et al*. 2003). Meskipun UTAUT adalah model yang diadopsi luas oleh industri teknologi informasi mengundang ketertarikan industri lain untuk menguji model UTAUT pada objek lain seperti sektor perbankan, sektor kesehatan, *e-commerce*, dan bahkan sektor pendidikan. (Hujran, Al-Debei, & Al-Lozi 2014).

2. ***E-money***

Menurut Hasan (2015) ada beberapa jenis uang yang beredar, yaitu: *Commodity Money, Representative Money, Standard Money, Receipt Money, Fractional Money, Token Money, Coins & Coinage, Fiduciary Money, Paper Money, Fiat Money, Commercial Bank Money,* dan *Electronic Money (E-money).* Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/PBI/2018 *E-money*, diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit dan nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip.

Menurut (Kim, Lee, & Shin 2013) secara umum, konsep *e-money* adalah menjalankan fungsi uang dengan peralatan elektronik. Selanjutnya adalah sebuah informasi yang bernilai yang dijelaskan dengan sinyal digital dimana suatu bank mengirimkannya dengan menjamin nilai nominal tersebut. Sedangkan menurut (Rahmiati, Engriani, & Putri 2019), *e-money* merupakan alat pembayaran yang menggunakan media elektronik yaitu jaringan komputer dan juga internet atau uang yang dikemas ke dalam dunia digital. Di Indonesia *e-money* di perkenalkan pada tahun 2007 dan di klasifikasikan kedalam chip dan berbasis server (Khatimah & Halim 2014). Inovasi ini menjadi transaksi bisnis yang jauh lebih mudah sebagai dampak dari teknologi baru yang berdampak kuat pada aktivitas bisnis (Stewart 2013).

Kemunculan *e-money* di tengah-tengah masyarakat bertujuan untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai, dan meminimalisir kejahatan peredaran uang palsu. Penggunaan *e-money* lebih nyaman, khususnya untuk transaksi-transaksi yang bernilai kecil, seperti pengguna tidak perlu mempunyai sejumlah uang pas untuk suatu transaksi, tidak perlu menyimpan uang kembalian dan kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi dapat dikurangi. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak memerlukan otorisasi *online*, tanda tangan, maupun PIN (Putri & Suardhika 2020).

Pembayaran yang dilakukan secara elektronik melalui *e-money* memiliki keuntungan yang signifikan dan revulusioner (Hasan 2015) seperti:

1. Privasi dan Kerahasiaan

   Sistem *e-money* memiliki efek yang berbeda pada privasi dan kerahasiaan yang bervariasi dari anonimitas hingga sistem yang diaudit di mana hampir setiap aspek dari setiap transaksi dikumpulkan. Tidak seperti uang tunai sungguhan, uang elektronik bersifat anonim dan ini dianggap fitur yang paling menarik. Jika sejumlah mata uang elektronik dikirim dari pelanggan ke pedagang, hampir tidak mungkin untuk mendapatkan informasi tentang

pengirim. Jadi, dapat mengatakan sistem pembayaran elektronik cukup melindungi hak privasi pelanggan.

2. Keamanan

   Keamanan *e-money* disediakan dengan menggunakan enkripsi. Meskipun ada pertanyaan tentang keamanan internet, sistem mata uang elektronik lebih aman daripada cara tradisional dalam melakukan transaksi. Ketika kita membawa uang dalam jumlah besar, selalu ada kemungkinan uang itu hilang atau dicuri. Sedangkan e-*money* lebih aman daripada mata uang lainnya dalam hal ini. Setiap transaksi mengharuskan pengguna memberikan nomor identifikasi pribadi (PIN) agar pembayaran dapat diselesaikan. Transfer dana elektronik bisa lebih aman daripada transaksi tunai atau cek.

3. Ramah lingkungan

   E-money mendorong transaksi tanpa kertas. Bagi sektor perbankan ini sangat berdampak pada *Green Banking* karena tidak diperlukannya uang kertas dan pekerjaan kertas lainnya.

4. Mobilitas

   E-money dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Ini mungkin bentuk uang terbaik untuk digunakan untuk transaksi internasional, karena tidak ada kerumitan pertukaran mata uang. Ini dapat diandalkan, lebih cepat daripada cek dan wesel kertas, dan memiliki

biaya transaksi yang rendah. Saat ini, dengan *e-money* menjadi lebih populer, bank bersaing untuk mengurangi biaya transfer dan memberikan kesepakatan yang baik kepada pemegang rekening. Jika pengguna mengirim cek kepada seseorang, perlu waktu beberapa hari untuk menyelesaikannya. Tetapi dengan transaksi uang *online*, uang tersebut mencapai rekening orang lain hampir secara instan. Transaksi ini dapat dilakukan setelah bank tutup, bahkan pada hari libur sekalipun.

5. Anonimitas

   Dengan *e-money*, ada anonimitas. Ini tidak sama dengan kas cair atau kartu kredit dan debit. Transaksi uang elektronik sebagian besar terjadi di *internet* melalui *gateway online* di mana identitas pembayar diamankan dari balik layar. Orang di sisi lain menerima pembayaran dari pembayar tetapi tidak harus mengetahui identitas orang di balik uang yang dibayarkannya.

6. Catatan Transaksi

   Setiap transaksi yang dilakukan dengan *e-money* dicatat di bank dan catatan *online* pengguna. Catatan ini memiliki semua informasi penting tentang transaksi: nama pembayar, nama penerima, tanggal, tempat, dan waktu terjadinya. Ini membuatnya lebih dapat diandalkan, dan pengguna dapat mengakses catatan transaksi mereka kapan saja sepanjang hari.

3. *Behavioral Intention*

Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan minat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut (Venkatesh *et al.* 2003). *Behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan minat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam konsep dasar model-model *user acceptance* yang telah dikembangkan, *behavioral intention* menjadi konstruk perantara dari persepsi atas penggunaan teknologi informasi dan *actual use (use behavior*). Peran *behavioral intention* sebagai prediktor *use behavior* telah diterima secara luas dalam berbagai model *user acceptance* (Venkatesh *et al*. 2003).

Menurut (Peter & Olson 2009) minat berperilaku (*behavioral intention*) adalah suatu proporsisi yang menghubungkan diri dengan tindakan yang akan datang. Menurut Schiffman, Kanuk, & Joseph (2010), minat berperilaku (*behavioral intention*) adalah frekuensi pembelian atau proporsi pembelian total dari pembeli yang setia terhadap merek tertentu.

Davis (1989) menyebutkan bahwa minat perilaku didefinisikan sebagai tingkat seberapa kuat minat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2012), minat adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk teresebut dan

akhirnya timbul keinginan untuk membeli dan dapat memiliki produk tersebut.

Minat perilaku memiliki peran kuat dalam membentuk penggunaan suatu teknologi atau sistem (Venkatesh *et al.,* 2003; Venkatesh *et al*., 2012). Selain itu, minat perilaku didefiniskan sebagai minat individu untuk melakukan tindakan tertentu yang dapat memprediksi perilaku seseorang ketika bertindak sukarela (Islam, Low, & Hasan 2013). Dalam konsep dasar model-model *user acceptance* yang telah dikembangkan, *behavioral intention* menjadi konstruk perantara dari persepsi atas penggunaan teknologi informasi dan *actual use (use behavior)*. Peran *behavioral intention* sebagai prediktor *use behavior* telah diterima secara luas dalam berbagai model *user acceptance* (Venkatesh *et al*. 2003).

Penelitian yang dilakukan oleh (Hill, Fishbein, & Ajzen 1977) mendefinisikan minat menggunakan sebagai tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Minat ini telah dibuktikan secara luas dan berulang-ulang memiliki peran yang kuat dalam membentuk perilaku penggunaan teknologi dan sistem informasi actual dan dalam mengadopsi sistem yang baru (Ajzen 1991; Venkatesh *et al.* 2003). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Shim & Drake 1990) menyatakan bahwa gagasan minat dapat memprediksikan prilaku konsumen atau seseorang.

Dalam beberapa penelitian didapati bahwa variabel-variabel yang terdapat dalam UTAUT1 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat. Seperti variabel *performa expectancy, effort expectansy,* dan *social influence* secara signifikan mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan pembayaran secara elektronik (Anjelina 2018). Menurut penelitian Putri & Suardhika (2020) selain variabel *performa expectancy, effort expectansy,* dan *social influence* yang berpengaruh secara signifikan, variabel *facilitating conditions* juga berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan seseorang dalam menggunakan *e-money*.

Menurut Venkatesh, Thong, & Xu (2012) *behavioral intention* memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

1) Penggunaan untuk kedepannya
2) Menggunakan untuk keseharian
3) Akan terus menggunakan.

4. *Performance Expectancy*

Performance expectancy atau harapan kinerja merupakan konstruk UTAUT yang ditujukan untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat membantu seseorang tersebut dalam mencapai kinerja pekerjaannya (Venkatesh *et al.* 2003).

Performance expectancy merupakan representasi dari lima konstruk antara lain *perceived usefulness (technology acceptance model), external*

motivation (motivational model), work correlation (model of personal computer utilization), relative advantage (innovation diffusion theory) dan *expectancy to the achievement (social cognitive theory)* (Venkatesh *et al.* 2003). Dalam penelitian Venkatesh *et al.* (2003) dibuktikan bahwa ekspektasi kinerja menjadi faktor yang paling kuat dalam memberikan pengaruh terhadap penggunaan teknologi atau sistem informasi (Venkatesh *et al*., 2003)

Performance expectancy didefinisikan sebagai sebuah tingkat bagi individu percaya dengan menggunakan suatusistem atau teknologi dapat memberikan manfaat dan membantu meningkatkan kinerjanya dalam bekerja (Venkatesh *et al*. 2003). Ini menunjukkan bahwa individu akan menggunakan sebuah teknologi jika mereka yakin itu akan memiliki hasil yang positif (Compeau & Higgins 1995).

Menurut Gholami *et al*. (2010), ekspektasi kinerja mengacu pada bagaimana perasaan konsumen bahwa penggunaan sistem pembayaran elektronik akan membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan transaksi *online* seperti dari segi kecepatan, keamanan dan kenyamanan bertransaksi.

Menurut Venkatesh, Thong, & Xu (2012) *Performance expectancy* dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1) Berguna dalam kehidupan
2) Meningkatkan produktivitas

3) Efektivitas

4) Meningkatkan peluang.

5. *Effort Expectancy*

Venkatesh *et al.* (2003) mendefinisikan *effort expectany* sebagai tingkat kemudahan individu dalam menggunakan suatu teknologi. *Effort expectancy* diartikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan konsumen saat menggunakan sistem pembayaran elektronik dalam transaksi *online* di situs *e-commerce*. Ini juga berkaitan dengan sistem yang mudah dipahami dan digunakan tanpa keahlian tertentu (Venkatesh *et al.* 2003). Terdapat tiga model konstruk terdahulu yang membentuk konstruk ekspektasi usaha, yaitu *perceived ease of use* (TAM/TAM2), *ease of use* (IDT), dan *complexity* (MPCU) (Davis 1989; Venkatesh *et al*. 2003).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Davis 1989) menyebutkan bahwa pengguna teknologi informasi memercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam penggunaanya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut. Menurut Oliveira *et al.* (2016) ekspektasi usaha merupakan faktor yang tepat untuk memprediksi minat penggunaan teknologi baru.

Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan individu bahwa sistem mempunyai kegunaan dan juga menciptakan kenyamanan (Venkatesh *et al*. 2003).

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem. Harapan usaha berhubungan dengan (*perceivedease of use*) dari TAM, yang mana meringankan seorang individu dengan menggunakan sebuah sistem (Oye, A.Iahad, & Ab.Rahim 2014).

Menurut Venkatesh, Thong, & Xu (2012) *effort expectancy* dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1) Mudah dipelajari
2) Dapat dipahami
3) Mudah digunakan
4) Mudah untuk terampil.

6. *Social Influence*

Social influnce merupakan pengaruh yang dirasakan pihak penting lainnya yang mendorong konsumen untuk menggunakan sistem pembayaran elektronik dalam bertransaksi. Orang Lain yang penting dimaksudkan untuk keluarga, pasangan dan organisasi (Venkatesh *et al.* 2003).

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap orang disekitarnya seperti keluarga atau teman mengajak individu untuk sebuah menggunakan sistem baru (Venkatesh *et al.* 2003). Pengaruh sosial juga dianggap sama dengan *subjective norm* pada model penelitian TRA, TAM2, TPB, dan C-TAM-TPB, kemudian *social factors* (MPCU), dan *image* (IDT). Pengaruh sosial mencerminkan pendapat dari seorang teman pengguna teknologi, kerabat, atau atasan untuk menggunakan teknologi (Venkatesh *et al.* 2003).

Menurut Fishbein & Ajzen (1975) pengaruh sosial adalah cara berpikir dan persepsi dari konsumen tentang orang-orang yang memberikan beberapa hal penting bagi mereka apakah itu mencerminkan atau tidak terhadap perilaku mereka. *Social influence* tergantung kepada pengaruh lingkungan yang didalamnya termasuk kesukarelaan, dan konteks lainnya antara individu ataupun pengaruh pada organisasi (Kasim 2015). Pengaruh dari lingkungan sosial memengaruhi individu untuk menggunakan teknologi, sehingga individu tersebur cenderung akan menggunakan teknologi ketika lingkungan sosialnya mendukungnya (Thompson, Higgins, & Howell 1991).

Lu, Yao, & Yu (2005) mengutip dari pernyataan Salancik & Pfeffer (1978) yang mengatakan bahwa dukungan dari orang lain memiliki dampak

penting pada sikap, perilaku, dan kepercayaan seseorang. Hal ini di-karenakan seseorang akan beradaptasi dengan lingkungan di sekitarnya.

Menurut Venkatesh, Thong, & Xu (2012) s*osial influence* dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1) Kepentingan untuk menggunakan
2) Pengetahuan
3) Simbol dan status.

7. *Facilitating Conditions*

Kondisi pendukung adalah tingkat individu percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur mendukung dalam penggunaan sistem (Venkatesh *et al*. 2003). Variabel *facilitating conditions* merupakan representasi dari tiga konstruk antara lain: *control of conscious behavior (technology acceptance model and theory of planned behavior)*, *promoting condition (model of personal computer utilization)* and *compatibility* (*innovation diffusion theory*) (Venkatesh *et al*. 2003). Konstruk ini juga mengacu pada presepsi individu tentang sumber daya dan dukungan untuk melakukan suatu perilaku (Venkatesh, Thong, & Xu 2012). Jika terdapat infrastruktur yang memadai dan mendukung penggunaan teknologi maka minat penggunaan teknologi akan meningkat. Kondisi yang memfasilitasi adalah tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh individu untuk menggunakan sistem yang didukung oleh infrastruktur teknis dan organisasi (Al-Qeisi *et al*. 2015).

Facilitating conditions memiliki definisi sebagai sebuah tingkat untuk mengukur sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasi dan juga infrastruktur teknis yang ada mendukung penggunaan sistem. Hubungan antara *facilitating conditions* dan *behavioral intention*, para peneliti melakukan penelitian dan mendapatkan temuan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention* (Bendi & Sri Andayani 2013). Sedangkan menurut Gupta, Dogra, & George (2018) mengatakan bahwa *facilitating conditions* mencerminkan pengaruh dari sumber daya yang dibutuhkan seperti internet atau penyimpanan untuk *smartphone* serta yang penting juga ialah pengetahuan dalam meningkatkan minat penggunaan terhadap teknologi.

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al*. (2003) awalnya menemukan bahwa *facilitating coonditions* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap minat penggunaan suatu teknologi atau sistem baru. Namun pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Venkatesh, Thong, & Xu 2012) menemukan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan suatu teknologi atau sistem baru. Hasil ini didukung penelitian dari Wulandari & Yadnyana (2016) yang menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada minat penggunaan *e-filing*. Khan, Hameed, & Khan (2017) yang menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif

terhadap minat penggunaan *online banking*, serta penelitian dari Kranthi & Ahmed (2018) yang menjelaskan kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi jam pintar. Kemudian penelitian dari Morosan & Defranco (2016) juga menyebutkan bahwa fasilitas yang mendukung juga memengaruhi secara signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *mobile payment*.

Menurut Venkatesh, Thong, & Xu (2012) *facilitating conditions* dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1) Sumber daya
2) Pengetahuan mengoperasikan
3) Kompatibel
4) Bantuan mengoperasikan.

B. Penelitian Relevan

Penelitian tentang *behavior intention e-money* sudah pernah dilakukan oleh para peneliti terdahulu, beberapa permasalahan yang di angkat yaitu tentang transaksi secara elektronik atau *e-money*. Diantaranya menggunakan variabel bebas yang berbeda dan objek yang berbeda juga sebagai solusi untuk memecahkan masalah yang dijadikan rumusan masalah. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.* (2003) tentang U*ser Acceptance of Information Technology: Toward a Unfied View* menemukan bahwa *Performance expectancy. effort expectancy, social influence* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap minat menggunakan teknologi informasi. Dan *Facilitating conditions* tidak signifikan terhadap minat penggunaan teknlogi informasi. Kemudian penelitian dari Venkatesh, Thong, *and* Xu (2012) yang berjudul *Consumer Acceptance and Use of Information Techbology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* menemukan bahwa *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan teknologi informasi.

Kemudian Abrahão, Moriguchi, *and* Andrade (2016) dalam penelitiannya yang berjudul *Intention of Adoption of Mobile Payment: An Analysis in the Light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan bahwa *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived risk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mengadopsi *mobile payment.* Dan *Perceived cost* tidak signifikan terhadap minat mengadopsi *mobile payment*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Putri *and* Suardhika (2020) dengan judul Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan *E-Money* di Kota Denpasar menemukan bahwa *Performance expectancy, effort expectancy, social influence* tidak siginifikan terhadap minat menggunakan *e-money*. Dan *Facilitating conditions, hedonic motivation, price value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money*. Oliveira *et al.* (2016)

melakukan penelitian yang berjudul *Mobile payment : Understanding The Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend The Technology* menjelaskan bahwa *Performance expectancy, social influence, inovation,* c*ompatibility, perceived technology security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan dan merekomendasikan *mobile payment*. Dan *Effort expectancy, facilitating condition, hedonic motivation, price value,*tidak signifikan terhadap minat penggunaan dan merekomendasikan *mobile payment.*

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Khatimah *and* Halim (2014) dengan judul *Consumers' Intention to Use E-money in Indonesia Based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menemukan bahwa *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan transaksi *e-money*. Kemudian penelitian dari Dzulhaida *and* Giri (2017) yang berjudul *Analysis of Public Interest on the Use of E-Money Services in Indonesia Using Unified Theory Models of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT 2) menjelaskan bahwa *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived trust* berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat perilaku masyarakat untuk menggunakan layanan *e*-money. Dan *Perceived Risk* tidak signifikan terhadap minat perilaku masyarakat untuk menggunakan layanan *e-money.*

Table 2.1 Penelitian yang Relevan

Peneliti	Judul	Variabel
Venkatesh *et al*.(2003)	User Aacceptance of Information Technology: Toward a Unfied View.	*Performance Expectancy, Effort* Expectancy, *Social Influence, Facilitating Conditions, Gender, Age, Experience, Voluntariness of Use, Behavioral Intention, Use Behavior*
Venkatesh, Thong, & Xu (2012)	Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.	*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Age, Gender, Experience, Behavioral Intention, Use Behavior*
Abrahão, Moriguchi, & Andrade (2016)	Intention of Adoption of Mobile Payment: An Analysis in the Light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).	*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost, Behavioral Intention*
Putri & Suardhika (2020)	Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar.	*Performance Expectancy, Effort Expectancy , Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation , Price Value, Intention to Use*
Oliveira *et al*. (2016)	Mobile payment : Understanding The Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend The Technology.	*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Innovativeness, Compatibility, Perceived Technology Security, Behavioral Intention to Adopt, Use Behavior to Recommended*
Khatimah & Halim (2014)	Consumers' Intention to Use E-money in Indonesia Based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).	*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Trust, Intention to Use E-money Transaction*
Dzulhaida & Giri (2017)	Analysis of Public Interest on the Use of E-Money Services in Indonesia Using UTAUT 2.	*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Trust, Behavioral Intention*

C. Kerangka Konseptual

Venkatesh *et al*. (2003) mendefinisikan *behavioral intention* sebagai hal yang mengacu pada minat penggunaan yang efektif oleh konsumen dari produk atau jasa di masa mendatang. Menurut Davis (1989) menyebutkan bahwa minat perilaku didefinisikan sebagai tingkat seberapa kuat minat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Minat perilaku adalah keinginan untuk melakukan perilaku.

Model kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model dari UTAUT 1 yang ditemukan oleh Venkatesh pada tahun 2003. Maka variabel yang diuji pada penelitian ini adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*sosial influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*) berpengaruh pada minat penggunaan *e-money*.

Performance expectancy merupakan seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi *e-money* akan membantu untuk mendapatkan keuntungan kinerja dari pekerjaann. Jika pengguna percaya terhadap keunggulan yang ditawarkan oleh *e-money* maka terciptanya sikap yang positif terhadap minat menggunakan *e-money*.

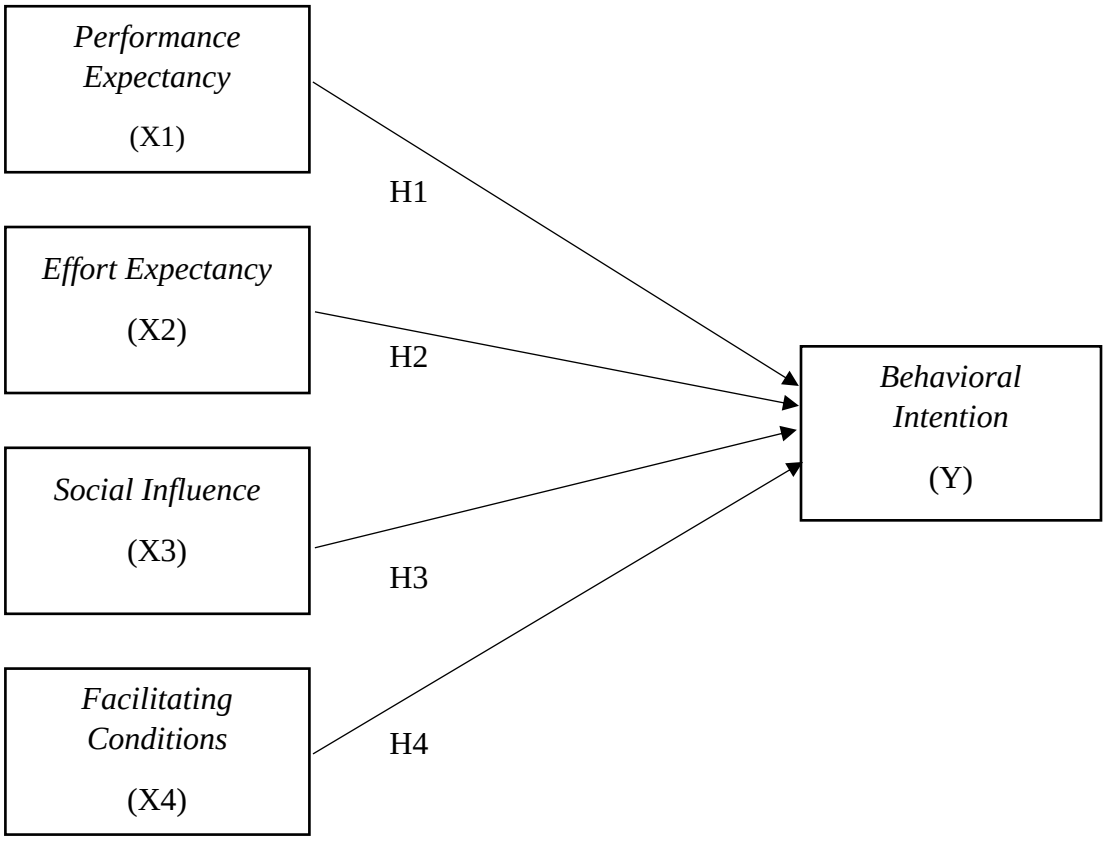
Effort expectancy adalah tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna sistem teknologi *e-money* dapat mengurangi upaya dalam tenaga dan waktu si pengguna. Jika pengguna percaya terhadap keefisiensian tenaga dan waktu dalam menggunakan *e-money*, maka terciptanya sikap yang positif terhadap minat menggunakan *e-money.*

Social influence diartikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa orang lain yang menggunakan *e-money* dapat memengaruhi perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi *e-money*. Sehingga dapat menimbulkan sikap positif terhadap minat menggunakan e-money.

Facilitating conditions merupakan infrastruktur atau prasarana dan teknikal tersedia untuk mendukung operasional sebuah sistem teknologi *e-*

money, yang mana itu juga dapat menimbulkan sikap yang positif terhadap minat menggunakan sebuah teknologi *e-money*.

Secara sistematis kerangka penelitian yang akan di gunakan dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti mengimplementasikan model penelitian dari Venkatesh *et al.* (2003) dengan dasar model teori UTAUT. Hipotesis

merupakan jawaban sementara dari persoalan yang di teliti. Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H1 : *Performance Expectancy* berperngaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money.*

H2 : *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money.*

H3 : *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money.*

H4 : *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan *behavioral intention e-money.*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini tentang pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social infuence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention e-money* pada masyarakat di Kota Padang maka dapat disimpulkan dengan uraian sebagai berikut:

1. *Performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money* pada masyarakat di Kota Padang. Performa atau kinerja dari *e-money* ini akan memengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-money* dalam bertransaksi. Hal ini dikarenakan perofrma atau kinerja dari *e-money* sangat tinggi yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu dengan tingginya *performance expectancy* maka semakin tinggi juga *behavioral intention e-money* di Kota Padang.
2. *Effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money* pada masyarakat di Kota Padang. Kemudahan dari *e-money* ini akan memengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-money* dalam bertransaksi. Hal ini semakin mudahnya penggunaan *e-money* maka akan berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention e-money* di Kota Padang.
3. *Social Influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention e-money* pada masyarakat di Kota Padang. Hal ini berarti faktor sosial

ataupun lingkungan bukan menjadi alasan terhadap *behavioral intention e-money* di Kota Padang

4. *Facilitating condition* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention e-money* pada masyarakat di Kota Padang. Fasilitas ataupun sarana dari *e-money* ini akan memengaruhi masyrakat untuk menggunakan *e-money* dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan semakin banyaknya fasilitas e-money maka akan meningkatkan minat penggunaan *e-money* di Kota Padang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini yang telah dilakukan maka terdapat beberapa saran yang direkomendasikan yaitu:

1. Untuk meningkatkan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention e-money* maka pihak penyelenggara agar dapat melakukan yang namanya menigkatkan performa atau kinerja dari *e-money* itu sendiri serta meningkatkan keamanan dan privasi pengguna.
2. Untuk meningkatkan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention e-money* maka pihak penyelanggara agar dapat melakukan yang namanya mempermudah dalam penggunaan *e-money* sehingga dapat dipahami dengan jelas..
3. Untuk meningkatkan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention e-money* maka pihak penyelenggara agar dapat melakukan dengan cara

memperbanyak *merchant* atau tempat *top up e-money* agar mempermudah dalam pembelian ataupun pengisian dan teknologinya yang kompatibel dengan teknologi lain sehingga dapat juga untuk memudahkan dalam menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abrahão, Ricardo de Sena, Stella Naomi Moriguchi, and Darly Fernando Andrade. 2016. "Intention of Adoption of Mobile Payment: An Analysis in the Light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)." *RAI Revista de Administração e Inovação* 13 (3): 221–30. https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.06.003.

Ajzen, Icek. 1991. "The Theory of Planned Behavior Organizational Behavior and Human Decision Processes." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50 (2): 179–211.

Al-Qeisi, Kholoud, Charles Dennis, Ahmed Hegazy, and Muneer Abbad. 2015. "How Viable Is the UTAUT Model in a Non-Western Context?" *International Business Research* 8 (2). https://doi.org/10.5539/ibr.v8n2p204.

Anjelina, Anjelina. 2018. "Persepsi Konsumen Pada Penggunaan E-Money." *Journal of Applied Managerial Accounting* 2 (2): 219–31. https://doi.org/10.30871/jama.v2i2.934.

Azwar, I. 2011. *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Baptista, Gonçalo, and Tiago Oliveira. 2015. "Understanding Mobile Banking: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Combined with Cultural Moderators." *Computers in Human Behavior* 50: 418–30. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024.

Bendi, R Kristoforus Jawa, and Sri Andayani. 2013. "Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT." *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2013 (Semantik 2013)* 2013 (November): 277–82.

Compeau, Deborah R., and Christopher A Higgins. 1995. "Computer Self-Efficacy: Measure and Initial Development of a Test." *MIS Quarterly* 19 (2): 189–211. https://www.astm.org/Standards/E2368.htm.

Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *Mis Quarterly* 13 (3): 319–40. https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621.

Dzulhaida, Ratna, and Refi Rifaldi Windya Giri. 2017. "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (Utaut 2)." *Majalah Ilmiah UNIKOM* 15 (2): 155–66. https://doi.org/10.34010/miu.v15i2.555.

Fishbein, M, and Icek Ajzen. 1975. "Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Behavior. Reading." *MA: AddisonWesley*.