



الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

**Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompot Elektronik (*E-Wallet*)
Berdasarkan Kelompok Umur 18-24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun
di Indonesia**

Mulil Khaira

17917216

Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer

Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise

Program Studi Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

2021

Lembar Pengesahan Pembimbing

**Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompot Elektronik (*E-Wallet*)
Berdasarkan Kelompok Umur 18-24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun
di Indonesia**

Mulil Khaira

17917216



Yogyakarta, Juli, 2021

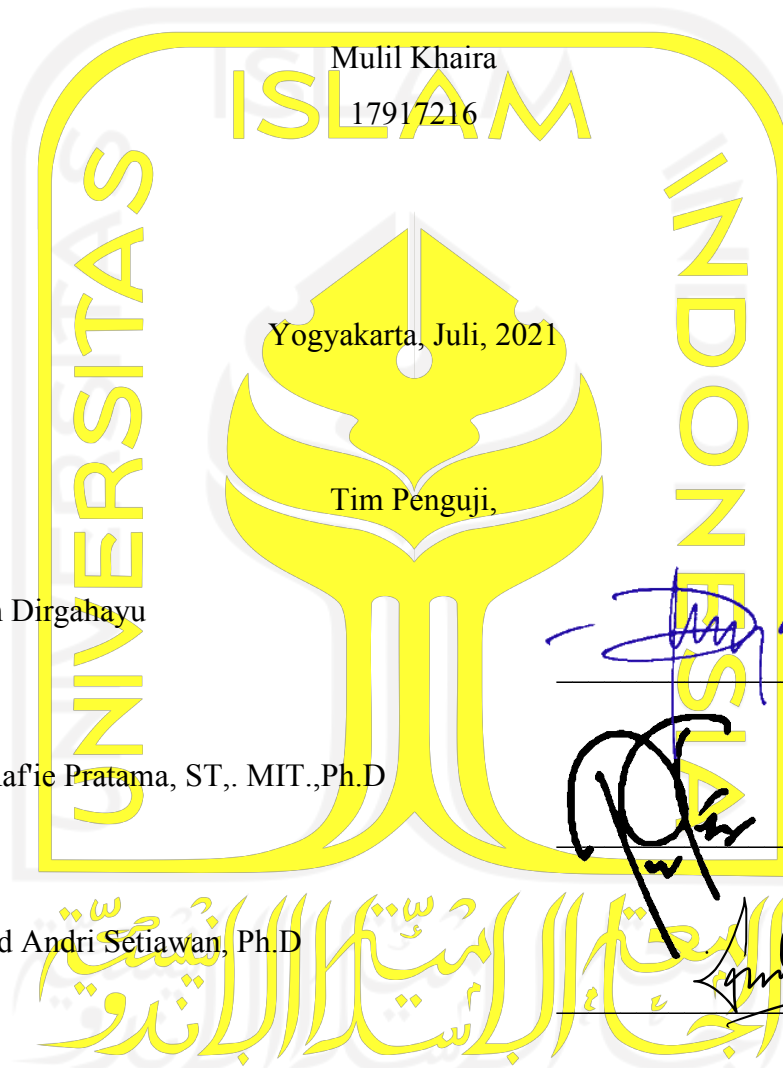
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'R Teduh Dirgahayu', is placed above the name of the supervisor.

Dr. R Teduh Dirgahayu

Lembar Pengesahan Penguji

**Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompet Elektronik (*E-Wallet*)
Berdasarkan Kelompok Umur 18-24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun
di Indonesia**



Mulil Khaira
17917216

Yogyakarta, Juli, 2021

Tim Penguji,

Dr. R Teduh Dirgahayu
Ketua



Ahmad M Rafie Pratama, ST., MIT., Ph.D
Anggota I



Mukhammad Andri Setiawan, Ph.D
Anggota II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika Program Magister

Universitas Islam Indonesia



Izzati Muhimmah, S.T., M.Sc., Ph.D.

Abstrak

Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompot Elektronik (*E-Wallet*) Berdasarkan Kelompok Umur 18-24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun di Indonesia

Pengguna internet di Indonesia tergolong tinggi, namun terdapat kesenjangan jumlah pengguna *e-wallet* berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun di Indonesia. Padahal *e-wallet* menawarkan banyak manfaat bagi para penggunanya. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* di kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Penelitian ini menggunakan UTAUT2 sebagai kerangka kerja dasar dan variabel *Security* sebagai variabel tambahan. Pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan *google form* ke 117 responden. Perangkat lunak untuk analisis data adalah *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan yang belum tetap menjadi penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* pada kelompok umur 18 – 24 tahun. Serta, kesulitan mengubah kebiasaan dari pembayaran secara tunai menjadi pembayaran digital dan keterbatasan kemampuan kelompok umur lebih dari 40 tahun dalam mengikuti perkembangan teknologi yang disebabkan oleh usia, juga menjadi penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet*.

Kata kunci

E-wallet, UTAUT2, SmartPLS

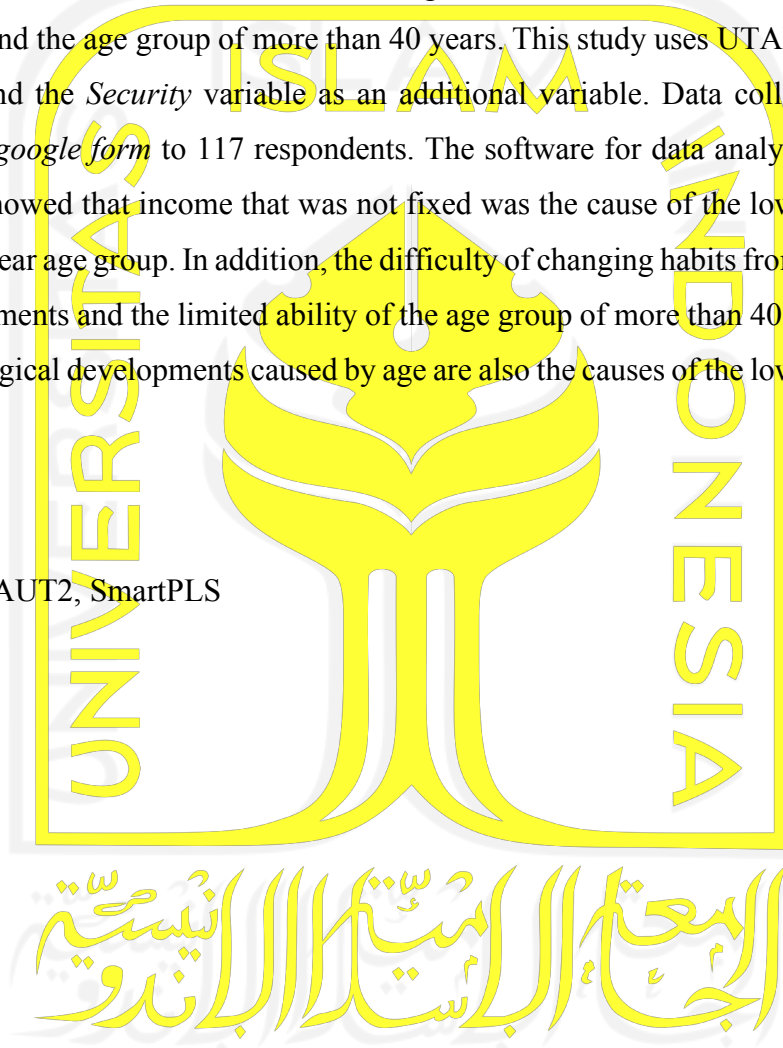
Abstract

Analysis of Causes of Low Use of Electronic Wallets (*E-Wallet*) Based on Age Groups 18-24 years and Age Groups Over 40 years in Indonesia

The number of internet users in Indonesia are high, but there is a gap in the number of users *e-wallet* based on the age group of 18 – 24 years and the age group of more than 40 years in Indonesia. Even though an e-wallet offers many benefits for its users. Therefore, this study aims to determine the factors causing the low use of *e-wallet* in the age group of 18-24 years and the age group of more than 40 years. This study uses UTAUT2 as the basic framework and the *Security* variable as an additional variable. Data collection was done online using *google form* to 117 respondents. The software for data analysis is *SmartPLS*. The results showed that income that was not fixed was the cause of the low use of e-wallet in the 18-24 year age group. In addition, the difficulty of changing habits from cash payments to digital payments and the limited ability of the age group of more than 40 years to keep up with technological developments caused by age are also the causes of the low use of e-wallet.

Keywords

E-wallet, UTAUT2, SmartPLS



Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, Juli, 2021



Mulil Khaira, S.Kom

الجمعة الإسلامية الأندلسية

Halaman Persembahan

Penelitian ini dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi kelancaran dalam penelitian
2. Nabi Muhammad SAW
3. Orangtua tercinta yaitu Ayahanda Yurman dan Ibunda Mardiaty
4. Kakak pertama yaitu Neni Yuherlis dan uda ipar
5. Kakak kedua yaitu Sri Milni Susanti dan abang ipar
6. Keluarga besar secara keseluruhan
7. Dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. R Teduh Dirgahayu dan Taufiq Hidayat, S.T., M.Sc
8. Dosen penguji yaitu Bapak Zainudin Zuhri, S.T., MIT, Bapak Ahmad M Rafie Pratama, ST., MIT.,Ph.D dan Bapak Mukhammad Andri Setiawan, Ph.D
9. Teman diskusi tesis yaitu Irfan dan Tommy Nugraha Manoppo
10. Semua teman seangkatan Magister Teknik Informatika 2017 Genap
11. Teman-teman dekat dari kuliah S1, teman-teman kerja di Dinas Arsip Perpustakaan Daerah Yogyakarta, teman-teman kerja di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pengendalian Penduduk Yogyakarta, teman-teman part time di perpustakaan UII
12. Program Studi Informatika Program Magister UII
13. Universitas Islam Indonesia

الجمعة المباركة
الاستاذة الباندية

Kata Pengantar

Alhamdulillahirabbil‘aalamiin untuk Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penulisan tesis yang berjudul “**Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompot Elektronik (E-Wallet) Berdasarkan Kelompok Umur 18 – 24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun di Indonesia.**” Tujuan penyusunan tesis salah satunya adalah sebagai syarat kelulusan di Program Studi Informatika Program Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.

Dibalik penyusunan tesis, banyak sekali dukungan dan doa yang penulis dapatkan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih yang tiada henti kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan penelitian
2. Allahumma sholli ala sayyidina Muhammad untuk Rasulullah SAW yang telah mengajarkan agama Islam yang indah dan memberikan tauladan yang baik kepada umatnya. Terkhusus untuk rasa sabar yang dicontohkan Rasul dan Rasul juga mengajarkan untuk selalu berprasangka baik kepada Allah SWT
3. Kedua orangtua tercinta yaitu Ayah Yurman dan Ibu Mardiaty yang sangat sabar mendukung dan mendoakan anaknya dalam segala situasi dan kondisi
4. Kakak pertama dan kakak kedua beserta para kakak ipar yang memberikan dukungan dan hiburan
5. Keluarga besar secara keseluruhan yaitu paman, tante, adek-sepupu dan anggota keluarga lain
6. Dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. R Teduh Dirgahayu dan Taufiq Hidayat, S.T., M.Sc yang telah sangat sabar membimbing dan memberikan masukan yang membangun sampai akhir penyusunan tesis
7. Dosen penguji seminar proposal yaitu Bapak Zainudin Zuhri, S.T., MIT. Dosen penguji seminar progress yaitu Bapak Ahmad M Rafie Pratama, ST., MIT.,Ph.D. Dosen penguji ujian tesis yaitu Bapak Ahmad M Rafie Pratama, ST., MIT.,Ph.D dan Bapak Mukhammad Andri Setiawan, Ph.D. Dimana para dosen penguji telah memberikan masukan yang membangun agar penelitian menjadi lebih baik lagi
8. Rektor Universitas Islam Indonesia yaitu Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menimba ilmu di Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia

9. Ketua Program Studi Informatika Program Magister Universitas Islam Indonesia yaitu Ibu Izzati Muhimmah, S.T., M.Sc., Ph.D yang selalu memberikan dukungan agar para mahasiswa/mahasiswi semangat dan cepat menyelesaikan tugas akhir
10. Teman diskusi tesis yaitu Irfan dan Tommy Nugraha Manoppo yang sangat baik sekali dan sabar sekali
11. Semua teman seangkatan Magister Teknik Informatika 2017 Genap yang sama-sama menimba ilmu di UII dengan diskusi yang positif, penuh kekompakan, canda tawa dan kebahagiaan
12. Teman-teman terdekat dari kuliah S1, teman-teman kerja di Dinas Arsip Perpustakaan Daerah Yogyakarta, teman-teman kerja di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pengendalian Penduduk, teman-teman part time di perpustakaan UII yang telah memberikan dukungan dan doa agar penelitian segera terselesaikan
13. Teman-teman yang sudah meluangkan waktunya untuk menyebarkan link kuesioner dan para responden yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian

Tentunya penulisan masih jauh dari kata sempurna. Namun, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Juli 2021



Mulil Khaira

Daftar Isi

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah.....	6
1.3	Batasan Masalah	6
1.4	Tujuan Penelitian	6
1.5	Manfaat Penelitian	6
2.1	Literature Review	7
2.2	UTAUT dan UTAUT2.....	15
3.1	Studi Pustaka Kerangka Kerja Penelitian	19
3.2	Tahap Pemodelan.....	19
3.3	Tahap Penyusunan Hipotesis dan Kuesioner.....	23
3.4	Tahap Pengumpulan Data.....	27
3.5	Tahap Analisis Data.....	28
3.5.1	Evaluasi Model Pengukuran.....	28
3.5.2	Evaluasi Model Struktural.....	30
4.1	Data Demografi Responden.....	31
4.2	Hasil Evaluasi Model Pengukuran.....	32
4.3	Hasil Evaluasi Model Struktural.....	36
4.3.1	Lanjutan Hasil Evaluasi Model Struktural	38
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	41

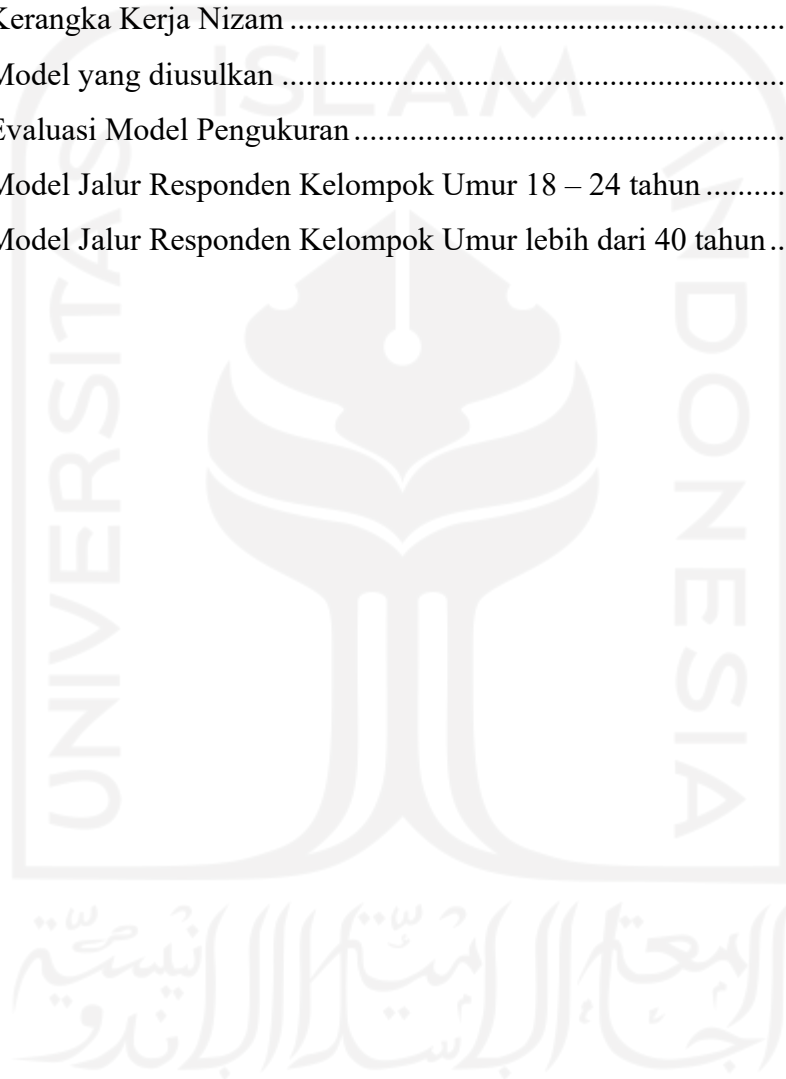
Daftar Tabel

Tabel 2.1 Literature Review	10
Tabel 3.1 Item Indikator Pernyataan Kuesioner.....	24
Tabel 4.1 Data Demografi Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun	31
Tabel 4.2 Evaluasi Model Pengukuran Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun	33
Tabel 4.3 <i>Fornell Larcker Criterion</i> Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun.....	35
Tabel 4.4 <i>Fornell Larcker Criterion</i> Responden Kelompok Umur lebih dari 40 tahun	35
Tabel 4.5 Hipotesis, <i>Total Effect</i> , <i>P-Value</i> dan Keterangan.....	38



Daftar Gambar

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet 2019 Berdasarkan Kelompok Umur	3
Gambar 1.2 Data Pengguna <i>E-wallet</i> Berdasarkan Kelompok Umur	3
Gambar 2.1 Kerangka Kerja UTAUT	16
Gambar 2.2 Kerangka Kerja UTAUT2	18
Gambar 3.1 Kerangka Kerja UTAUT2	20
Gambar 3.2 Kerangka Kerja Nizam	20
Gambar 3.3 Model yang diusulkan	21
Gambar 3.4 Evaluasi Model Pengukuran	30
Gambar 4.1 Model Jalur Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun	36
Gambar 4.2 Model Jalur Responden Kelompok Umur lebih dari 40 tahun	37



BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, mengakibatkan hampir seluruh bidang kehidupan memanfaatkan teknologi sebagai penunjang setiap bidang kehidupan. Bahkan di zaman sekarang, teknologi tidak hanya berperan sebagai pendukung, akan tetapi telah berperan menjadi bagian penting yang sangat dibutuhkan guna kelangsungan dan kelancaran dalam menjalankan bidang tersebut. Salah satunya, bidang jasa keuangan yang dipengaruhi oleh teknologi, biasanya disebut juga dengan istilah “*financial technology (fintech)*”. Menurut (Thakor, 2020), *fintech* adalah sebuah inovasi dalam bidang layanan keuangan yang menggunakan teknologi sebagai sarana untuk mengubah layanan keuangan lama menjadi layanan keuangan baru yang lebih baik daripada sebelumnya. Salah satu wujud *fintech* adalah dompet elektronik atau *e-wallet*. (Matemba & Li, 2018), *E-wallet* merupakan sebuah layanan elektronik yang berfungsi untuk membayar barang dan jasa dalam transaksi jual beli, serta menyimpan informasi pribadi pengguna seperti nomor kartu kredit, jumlah saldo, identitas pengguna, informasi *contact person* pengguna, detail tagihan transaksi atau informasi pengiriman barang pembelian. *E-wallet* juga menyimpan data identitas pribadi pengguna seperti, nomor KTP, SIM dan informasi terkait lainnya. Sebuah teknologi baru tentunya memberikan manfaat baru bagi para penggunanya. Begitu juga dengan *e-wallet* menawarkan beberapa manfaat kepada pengguna seperti memberikan kemudahan penggunaan, meningkatkan produktivitas, efisiensi waktu, meningkatkan kinerja pengguna dan menyediakan penawaran promosi (Syifa & Tohang, 2020),(Teoh et al., 2020).

(Nizam et al., 2019) juga menyebutkan manfaat menggunakan *e-wallet* adalah sebagai berikut :

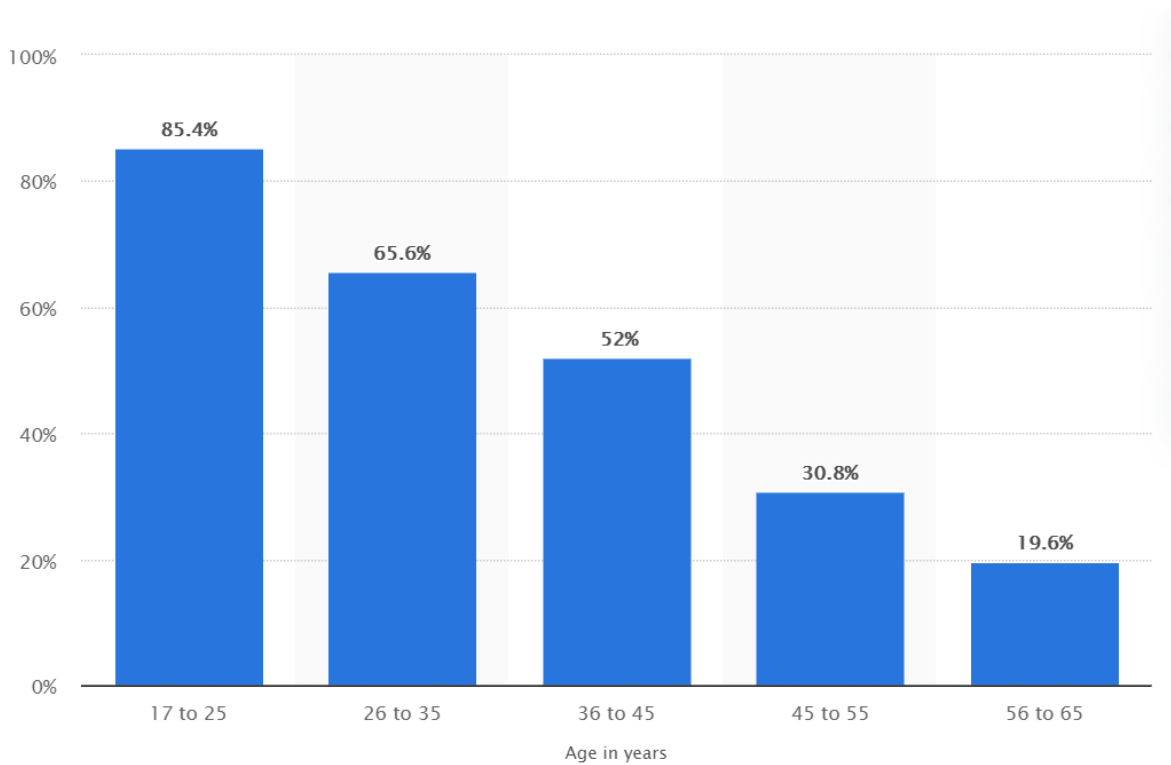
- Memberikan kemudahan kepada pengguna
- Menghemat biaya
- Mempercepat kegiatan transaksi
- Menghindari input data pribadi berulang-ulang

Pengguna tidak perlu melakukan input data secara terus menerus, disebabkan data pribadi pengguna seperti nomor rekening bank, nomor kontak, alamat dan data terkait lainnya sudah tersimpan di *database*.

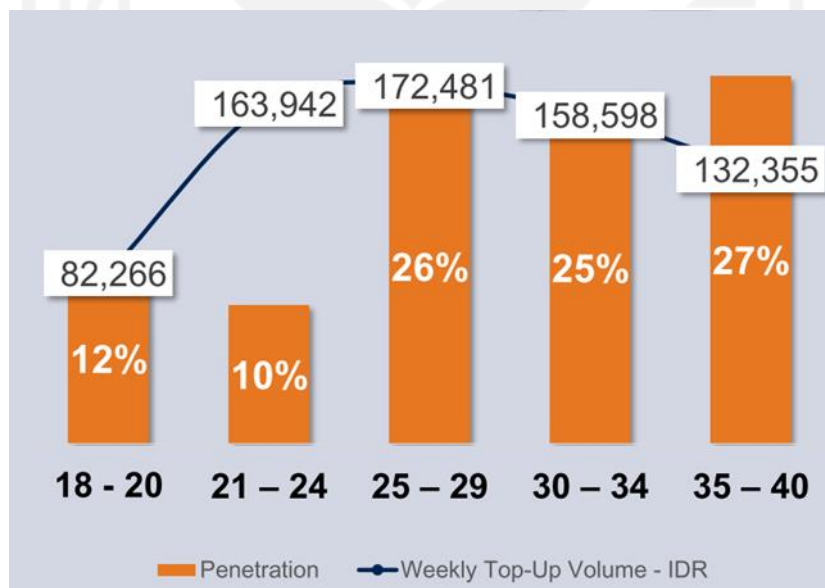
Menurut (Nashirah et al., 2020), keunggulan utama *e-wallet* yang berguna bagi pelanggan adalah sebagai berikut :

- Melakukan transaksi tanpa uang tunai
- Melakukan pelacakan transaksi dengan mudah
- Memudahkan pengguna dalam melakukan pengisian ulang saldo
- Melakukan pengisian ulang saldo menggunakan debit / kredit / transfer bank dan *vendor* menjamin uang kembali,
- Mencakup layanan, tidak hanya produk

Pengguna internet di Indonesia tergolong tinggi, namun terdapat kesenjangan jumlah pengguna *e-wallet* berdasarkan kelompok umur 18-24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun di Indonesia. Data dari (Statista, 2019) menyebutkan bahwa pengguna internet paling tinggi di Indonesia berdasarkan kelompok umur terdapat pada kelompok umur 17 – 25 tahun sebesar 85,4%. Sedangkan, menurut survei (Ipsos, 2020), data pengguna *e-wallet* paling tinggi di Indonesia berdasarkan kelompok umur terdapat pada kelompok umur 17 – 25 tahun, melainkan terdapat pada kelompok umur 25 – 40 tahun sebesar 26%, 25 % dan 27%. Menurut, survei (Ipsos, 2020) menyebutkan bahwa data pengguna *e-wallet* pada kelompok umur 18 – 24 tahun hanya 12% dan 10%. Kesenjangan jumlah pengguna internet kelompok umur 17 – 25 tahun dan pengguna *e-wallet* kelompok umur 18 – 24 tahun adalah sebesar 63,4%. Padahal kelompok umur 18 – 24 tahun masih tergolong ke dalam kelompok umur 17 – 25 tahun. Hal ini sangat disayangkan, karena *e-wallet* adalah sebuah layanan *fintech* yang menawarkan banyak manfaat bagi para penggunanya. Penjabaran data (Statista, 2019), pengguna internet berdasarkan kelompok umur di Indonesia sampai pada kelompok umur 55 – 65 tahun sebesar 19,6%. Akan tetapi, pengguna *e-wallet* yang dipaparkan (Ipsos, 2020) hanya sampai pada kelompok umur 35 – 40 tahun. Penulis ingin meneliti, mengapa data tertera hanya sampai kelompok umur 35 – 40 tahun? Padahal kelompok umur lebih dari 40 tahun mempunyai peluang yang sama untuk menggunakan *e-wallet*, karena sama-sama menggunakan internet dan *e-wallet* juga dapat memberikan manfaat yang sama pada kelompok umur lebih dari 40 tahun. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Data pengguna internet dan data pengguna *e-wallet* disajikan lebih detailnya pada gambar 1.1 dan gambar 1.2.



Gambar 1.1 Data Pengguna Internet 2019 Berdasarkan Kelompok Umur
(Sumber : (Statista, 2019))



Gambar 1.2 Data Pengguna *E-wallet* Berdasarkan Kelompok Umur
(Sumber : (Ipsos, 2020))

Telah ada sejumlah teori yang membahas tentang tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna. (Nizam et al., 2019) merancang kerangka kerja sendiri untuk membahas tentang tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna. Tentunya kerangka kerja yang diusulkan sudah merujuk ke beberapa referensi yang dijadikan pedoman dalam penelitian dan rujukan

beberapa referensi digabungkan menjadi satu model penelitian yang baru. Menurut (Nizam et al., 2019), ada 3 variabel untuk mengukur efektivitas *e-wallet* di Malaysia yaitu *Convenience*, *Cost Saving* dan *Security*. 3 variabel tersebut diyakini mampu mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan *e-wallet* secara signifikan.

Teori lainnya adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang ditemukan oleh (Venkatesh et al., 2012). UTAUT2 adalah teori yang dirancang untuk memudahkan peneliti dalam membahas tentang tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna. Ada beberapa variabel pada UTAUT2 yang diyakini mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB) pengguna yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI) dan *Facilitating Conditions* (FC), *Hedonic Motivation* (HM), *Price Value* (PV) dan *Habit* (H). Masing-masing variabel mempunyai peran. *Performance Expectancy* (PE) adalah variabel yang dapat mengukur keuntungan yang diperoleh pengguna dalam meningkatkan kinerja pekerjaan karena menggunakan sebuah sistem. *Effort Expectancy* (EE) adalah variabel yang dapat mengukur tingkat kemudahan yang diperoleh pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. *Social Influence* (SI) adalah variabel yang dapat mengukur pengaruh lingkungan sosial dalam mendorong seseorang untuk menggunakan sebuah sistem. *Facilitating Conditions* (FC) adalah variabel yang dapat mengukur pengaruh infrastruktur organisasi dan teknis dalam mendorong seseorang untuk menggunakan sebuah sistem. *Hedonic Motivation* (HM) adalah variabel yang dapat mengukur tingkat kesenangan yang diperoleh pengguna karena menggunakan sebuah sistem. *Price Value* (PV) adalah variabel yang dapat mengukur seberapa besar biaya yang dikeluarkan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem dengan manfaat yang diperoleh. *Habit* (H) adalah variabel yang dapat mengukur tingkat penggunaan sebuah sistem menjadi kebiasaan bagi pengguna. *Behavioral Intention* (BI) adalah variabel yang dapat mengukur niat perilaku pengguna untuk menggunakan sebuah sistem. *Use Behavior* (UB) adalah variabel yang dapat mengukur intensitas pengguna dalam menggunakan sebuah sistem.

Beberapa peneliti juga telah menggunakan kerangka kerja UTAUT2 untuk membahas tingkat penerimaan *e-wallet* bagi pengguna (Soodan & Rana, 2020) dan (Muhammad et al., 2020). Akan tetapi, masing-masing peneliti memodifikasi kerangka kerja UTAUT2 menjadi kerangka kerja baru. Variabel moderator UTAUT2 seperti *gender*, *age* dan *experience* tidak digunakan di dalam kerangka kerja penelitian. Alasannya adalah variabel moderator tidak dibutuhkan pada penelitian tersebut, karena responden yang dituju

adalah responden yang sudah menjadi pengguna *e-wallet*, bukan calon pengguna (pengguna yang akan mengadopsi *e-wallet*) untuk pertama kali. Menurut (Soodan & Rana, 2020), *Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Perceived Security, General Privacy* dan *Perceived Savings* mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan *e-wallet* secara signifikan. Sedangkan, 2 variabel lainnya yaitu *Effort Expectancy* dan *Habit* tidak mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan *e-wallet* secara signifikan.

Lain halnya dengan (Muhammad et al., 2020) mengatakan bahwa *Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Perceived Trust, Perceived Risk* dan *Habit* mempengaruhi *Behavioral Intention* pengguna *e-wallet* secara signifikan. *Performance Expectancy, Hedonic Motivation* dan *Price Value* tidak mempengaruhi *Behavioral Intention* pengguna *e-wallet* secara signifikan. *Facilitating Conditions, Habit* dan *Behavioral Intention* mempengaruhi *Use Behavior* pengguna *e-wallet* secara signifikan.

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa UTAUT2 mempermudah para peneliti dalam memahami tingkat penerimaan *e-wallet* bagi pengguna. Meskipun masing-masing penelitian menghasilkan penemuan yang berbeda, hal tersebut disebabkan kondisi dan kebutuhan penelitian yang tidak sama. Penulis juga memutuskan untuk menggunakan UTAUT2 dalam penelitian ini. Sama seperti penelitian sebelumnya, responden pada penelitian ini adalah responden yang sudah menggunakan *e-wallet* yang ada di Indonesia, bukan adopsi awal *e-wallet*. Jadi, penulis tidak menggunakan variabel moderator UTAUT2 seperti *age, gender* dan *experience*, serta menambahkan variabel baru yaitu *security* dari (Nizam et al., 2019).

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan dengan mengisi kuesioner online. Kuesioner disebarluaskan melalui sosial media. Model yang digunakan untuk analisis adalah UTAUT2 sebagai kerangka kerja dasar dan menambahkan variabel *security* dari (Nizam et al., 2019). Tanggapan dari responden akan diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak *SmartPLS*. Hal yang menjadi latar belakang masalah penelitian ini adalah jumlah pengguna *e-wallet* tidak sebanding dengan tingginya jumlah pengguna internet berdasarkan kelompok umur 18-24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun di Indonesia. Karena sangat disayangkan, jika manfaat yang ditawarkan *e-wallet* tidak digunakan, padahal salah satu manfaat *e-wallet* dapat memudahkan kehidupan sehari-hari penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apa yang menjadi faktor penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* di kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis mengambil sampel dari pengguna *e-wallet* Indonesia
2. Penulis hanya menganalisis pengaruh variabel eksogen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Condition, Social Influence, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Security*) terhadap variabel endogen (*Behavioral Intention*) dan pengaruh variabel eksogen (*Facilitating Condition, Habit dan Behavioral Intention*) terhadap variabel endogen (*Use Behavior*)
3. Penulis tidak membahas penghasilan atau pendapatan dalam penelitian

1.4 Tujuan Penelitian

Menentukan faktor penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* di kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai pedoman bagi perusahaan penyedia untuk memperbaiki dan mengembangkan aplikasi *e-wallet* di masa depan agar masyarakat lebih tertarik untuk memilih menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran elektronik
2. Secara ilmiah, penelitian ini bermanfaat untuk menambah studi empiris mengenai penggunaan teknologi pada bidang transaksi jual beli

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Literature Review

Literature review berisi tentang metode untuk menganalisis tingkat penerimaan teknologi bagi pengguna yang telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan menghasilkan banyak metode yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya. Ada banyak sekali metode untuk menganalisis tingkat penerimaan teknologi bagi pengguna. Misalnya adalah *Probit Bivariat Model*, *Double-hurdle Model* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2). *Probit Bivariat Model*, *Double-hurdle Model* adalah model yang digunakan oleh Uduji dan kawan-kawan dalam dua penelitian yang berbeda untuk menganalisis adopsi *e-wallet* masyarakat pedesaan Nigeria.

Penelitian pertama (Uduji & Okolo-Obasi, 2018a) berfokus pada analisis tingkat penerimaan program *e-wallet* pemerintah oleh petani pedesaan Nigeria dalam menggunakan bibit unggul dengan *Probit Bivariat Model*. Hasil penemuan menyebutkan bahwa partisipasi petani dalam program *e-wallet* dipengaruhi oleh tingkat melek huruf petani, kepemilikan ponsel, jangkauan jaringan internet, fasilitas listrik dan komunikasi dengan penyuluh program *e-wallet*. Serta, penggunaan bibit unggul semakin meningkat dengan adanya program *e-wallet* dan *e-wallet* semakin dikenal di kalangan petani. Penelitian kedua (Uduji & Okolo-Obasi, 2018b) berfokus pada analisis tingkat penerimaan program *e-wallet* pemerintah oleh perempuan muda Nigeria dengan *Double-hurdle Model*. Hasil penemuan menjelaskan bahwa kepercayaan dan norma yang berlaku di masyarakat menjadi penghambat bagi perempuan muda pedesaan Nigeria untuk berpartisipasi dalam program *e-wallet*, kemiskinan yang terjadi disebabkan oleh kesenjangan *gender*, penelitian tersebut menyarankan pemerintah untuk mengatasi kesenjangan *gender* agar kontribusi perempuan dalam kepemilikan lahan pertanian tidak terbatas.

Berbeda dengan Uduji dan kawan-kawan. Menurut (Alalwan et al., 2018), (Shaw & Sergueeva, 2019) dan (Handoko, 2020), kerangka kerja yang memudahkan peneliti untuk memahami tingkat penggunaan sebuah teknologi bagi pengguna adalah UTAUT2. (Alalwan et al., 2018), (Shaw & Sergueeva, 2019) dan (Handoko, 2020) memodifikasi UTAUT2 dengan menghilangkan variabel moderator dan menambahkan variabel baru. Variabel tambahan yang digunakan (Alalwan et al., 2018) adalah *perceived risk*. Hal yang mendasari penelitian adalah untuk mengembangkan kerangka kerja UTAUT2 dengan menambahkan

perceived risk untuk menganalisis pengguna *internet banking*. Hasil penemuan menyebutkan bahwa *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Hedonic Motivation* (HM), *Price Value* (PV), *Perceived Risk* (PR) mempengaruhi *Behavioural Intention* (BI) secara signifikan. Sedangkan *Social Influence* (SI) tidak mempengaruhi *Behavioural Intention* (BI) secara signifikan. Serta, *Facilitating Conditions* (FC) *Habit* (HT), *Behavioural Intention* (BI) mempengaruhi *Use Behaviour* (UB) secara signifikan.

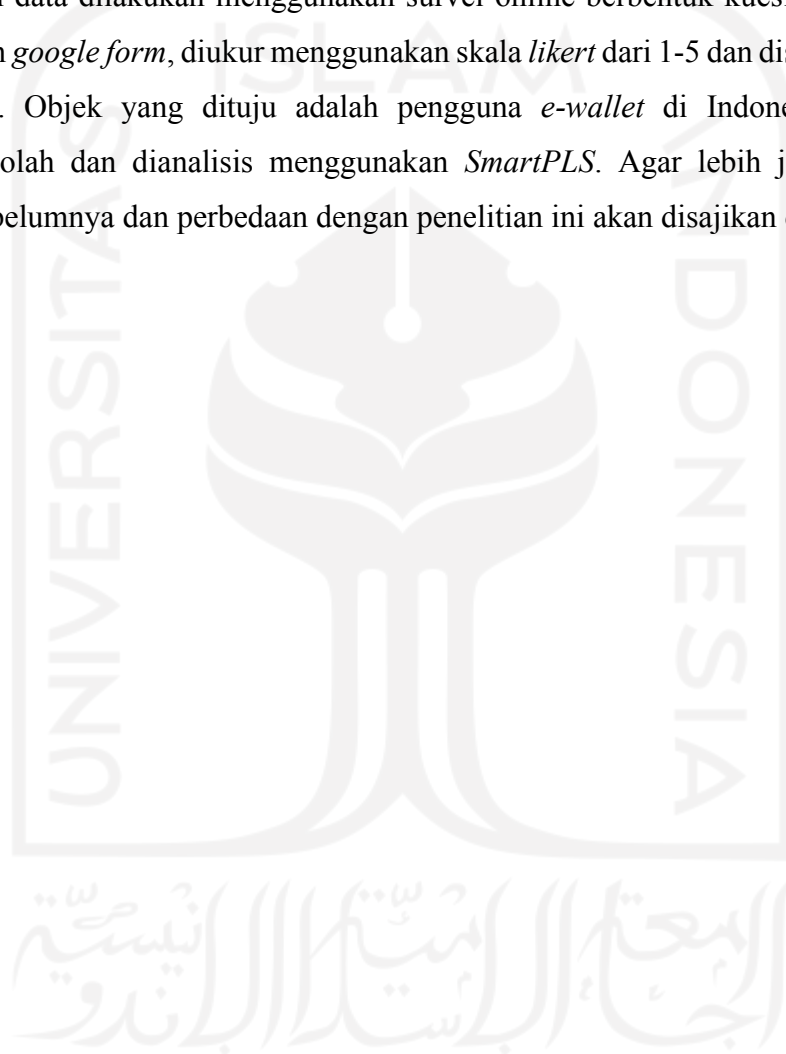
Berlawanan dengan penelitian sebelumnya, (Nizam et al., 2019) mengatakan bahwa hanya memerlukan 3 variabel (*Convenience*, *Cost saving* dan *Security*) untuk memahami tingkat penerimaan teknologi bagi pengguna. Hal yang melatarbelakangi penelitian adalah untuk mengidentifikasi faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan *e-wallet* di Malaysia. Hasil penelitian memaparkan bahwa *Convenience*, *Cost saving* dan *Security* mempengaruhi keputusan konsumen secara signifikan.

Lain halnya dengan (Shaw & Sergueeva, 2019), variabel *price value* UTAUT2 diubah menjadi *Perceived value* dan menambahkan 4 variabel baru yaitu *Perceived privacy concerns*, *Perceived privacy concerns*, *Perceived privacy risk* dan *Perceived transaction risk*. Hal yang mendasari penelitian adalah untuk menganalisis tingkat penerimaan perdagangan seluler tanpa nirkabel bagi konsumen. Hasil penemuan menjelaskan bahwa perdagangan seluler tanpa nirkabel tidak menggunakan biaya tambahan, ekspektasi kinerja tidak mempengaruhi niat perilaku konsumen, pencarian produk dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (menghemat waktu konsumen), data pembelian sebelumnya sudah tersimpan di *database* sehingga konsumen dapat melakukan pembelian selanjutnya dengan satu kali klik, manfaat yang diperoleh dari perdagangan seluler lebih banyak daripada kemungkinan resiko yang akan didapatkan dan saran dari peneliti adalah supaya perusahaan mengembangkan aplikasi dengan desain unik, karena banyak aplikasi sejenis dengan fungsionalitas yang sama.

(Handoko, 2020) tidak menggunakan variabel tambahan dan hanya menggunakan UTAUT2 sebagai kerangka kerja penelitian. Penelitian tersebut dilakukan untuk mendorong mahasiswa wirausaha untuk menggunakan teknologi dalam mengembangkan bisnis. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terjadi peningkatan penggunaan teknologi oleh mahasiswa wirausaha dalam mengembangkan bisnis mereka. Diketahui bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Price Value* dan *Habit* mempengaruhi *Behavioral Intention* mahasiswa wirausaha untuk menggunakan teknologi. Serta, *Hedonic Motivation* tidak mempengaruhi *Behavioral Intention* mahasiswa

wirausaha, karena mahasiswa wirausaha selalu memperhitungkan untung rugi dan sangat menghargai uang.

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian diatas adalah penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* di kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Metode yang digunakan adalah UTAUT2 sebagai kerangka kerja dasar tanpa melibatkan variabel moderator (*age, gender, experience*) dan variabel tambahan yaitu variabel *security* (Nizam et al., 2019). Pengumpulan data dilakukan menggunakan survei online berbentuk kuesioner. Kuesioner dibuat dengan *google form*, diukur menggunakan skala *likert* dari 1-5 dan disebarlan melalui sosial media. Objek yang dituju adalah pengguna *e-wallet* di Indonesia. Tanggapan responden diolah dan dianalisis menggunakan *SmartPLS*. Agar lebih jelas, peninjauan penelitian sebelumnya dan perbedaan dengan penelitian ini akan disajikan dalam tabel 2.1



Tabel 2.1 Literature Review

No	Penelitian	Tujuan	Metode	Sampel	Software	Kesimpulan
1.	(Uduji & Okolo-Obasi, 2018a)	a. Mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan <i>e-wallet</i> pada masyarakat petani Nigeria b. Pengaruh <i>e-wallet</i> terhadap penggunaan bibit unggul	<i>Probit Bivariat Model</i>	1.200 Petani pedesaan Nigeria	<i>Econometri c - view (E-view)</i> dan <i>STATA</i> .	Hasil analisis menggunakan <i>Probit Bivariat Model</i> menunjukkan bahwa : a. Tingkat melek huruf petani, kepemilikan ponsel, jangkauan jaringan internet, fasilitas listrik dan komunikasi dengan penyuluh program <i>e-wallet</i> memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi petani dalam program <i>e-wallet</i> b. Program <i>e-wallet</i> meningkatkan penggunaan bibit unggul

2.	(Uduji & Okolo-Obasi, 2018b)	Mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat aktivitas penggunaan <i>e-wallet</i> pada kalangan perempuan muda di Nigeria	<i>Double-hurdle Model</i>	600 Perempuan muda Nigeria	<i>Akaike Information Criteria</i> (AIC) and the <i>Log-Likelihood ratio</i> (LR)	Hasil analisis menggunakan <i>Double-hurdle Model</i> menunjukkan bahwa : a. Perempuan muda pedesaan Nigeria jarang berpartisipasi dalam program <i>e-wallet</i> disebabkan oleh budaya dan tradisi yang berkaitan dengan kepercayaan dan norma yang berlaku di masyarakat b. Kesenjangan <i>gender</i> yang membuat perempuan rentan mengalami kemiskinan c. Pemerintah harus mengatasi kesenjangan <i>gender</i> terutama dalam akses kepemilikan lahan pertanian yang membatasi kontribusi perempuan
3.	(Alalwan et al., 2018)	a. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi dan tidak mempengaruhi <i>Behavioural Intention</i> (BI) berdasarkan UTAUT2 dan variabel tambahan <i>perceived risk</i>	UTAUT2 & <i>Perceived risk</i>	348 Responden bank cabang Yordania	SPSS	Hasil analisis menggunakan UTAUT2 dan variabel tambahan <i>perceived risk</i> menunjukkan bahwa : a. <i>Behavioural Intention</i> (BI) secara signifikan dipengaruhi oleh <i>Performance Expectancy</i> (PE), <i>Effort Expectancy</i> (EE), <i>Hedonic Motivation</i> (HM), <i>Price Value</i> (PV), <i>Perceived Risk</i> (PR). b. <i>Behavioural Intention</i> (BI) secara signifikan tidak dipengaruhi oleh <i>Social Influence</i> (SI)

		<p>terhadap perilaku masyarakat Yordania dalam menggunakan <i>e-banking</i></p> <p>b. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi <i>Use Behaviour</i> (UB)</p>				<p>c. <i>Use Behaviour</i> (UB) secara signifikan dipengaruhi oleh <i>Facilitating Conditions</i> (FC), <i>Habit</i> (HT) dan <i>Behavioural Intention</i> (BI)</p>
4.	(Handoko, 2020)	<p>Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku mahasiswa wirausaha untuk mengadopsi teknologi dalam pengembangan bisnis menggunakan UTAUT2</p>	UTAUT2	<p>340 mahasiswa Program Studi Akuntansi, Manajemen dan Kreasi Bisnis yang mengambil mata kuliah wirausaha</p>	Statistik	<p>Hasil analisis menggunakan UTAUT2 menunjukkan bahwa :</p> <p>a. Kerangka kerja UTAUT2 yaitu PE, EE, SI, FC, PV dan habit mempengaruhi niat perilaku mahasiswa untuk menggunakan teknologi</p> <p>b. Motivasi hedonis tidak memiliki pengaruh signifikan karena mahasiswa menghargai uang, serta selalu memperhitungkan untung dan rugi</p>

5.	(Shaw & Sergueeva, 2019)	Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku konsumen dalam mengadopsi perdagangan seluler tanpa nirkabel	UTAUT2	256 Responden Kanada	PLS-SEM	<p>Hasil analisis menggunakan UTAUT2 menunjukkan bahwa :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Niat perilaku konsumen tidak dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja b) Konsumen menggunakan perdagangan seluler tanpa nirkabel karena manfaat yang dirasakan lebih banyak daripada risiko yang akan diperoleh, kemungkinan risiko yang diperoleh adalah kebocoran dan ketakutan akan data pribadi disalahgunakan oleh pihak yang tak berwenang
----	--------------------------	---	--------	----------------------	---------	--

6.	(Nizam et al., 2019)	Mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan <i>e-wallet</i>	3 Variabel yaitu kemudahan, penghematan biaya dan keamanan	222 Pengguna <i>e-wallet</i> Malaysia	Statistik	3 variabel yang diusulkan peneliti yaitu kemudahan, penghematan biaya dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan <i>e-wallet</i>
7.	(Mulil Khaira, 2020)	Menentukan faktor penyebab rendahnya penggunaan <i>e-wallet</i> di kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun	UTAUT2 & variabel Security	117 Pengguna <i>e-wallet</i> di Indonesia	SmartPLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : <ul style="list-style-type: none"> - Pendapatan yang belum tetap menjadi penyebab rendahnya penggunaan <i>e-wallet</i> pada kelompok umur 18 – 24 tahun - Kesulitan mengubah kebiasaan dari pembayaran secara tunai menjadi pembayaran digital dan keterbatasan kemampuan kelompok umur lebih dari 40 tahun dalam mengikuti perkembangan teknologi yang disebabkan oleh usia, juga menjadi penyebab rendahnya penggunaan <i>e-wallet</i>.

2.2 UTAUT dan UTAUT2

Pada tahun 2003, (Venkatesh & Smith, 2003) menemukan sebuah teori baru untuk memahami penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna yang disebut dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT dikembangkan dengan mengadopsi kesuksesan teori TAM2. Variabel kerangka kerja UTAUT adalah sebagai berikut :

a. *Performance Expectancy* (PE)

Performance Expectancy adalah variabel yang dapat mengukur keuntungan yang diperoleh pengguna dalam meningkatkan kinerja pekerjaan karena menggunakan sebuah sistem. Hubungan *Performance Expectancy* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika pengguna merasa bahwa teknologi yang digunakan membawa manfaat dan berguna dalam kehidupan sehari-hari.

b. *Effort Expectancy* (EE)

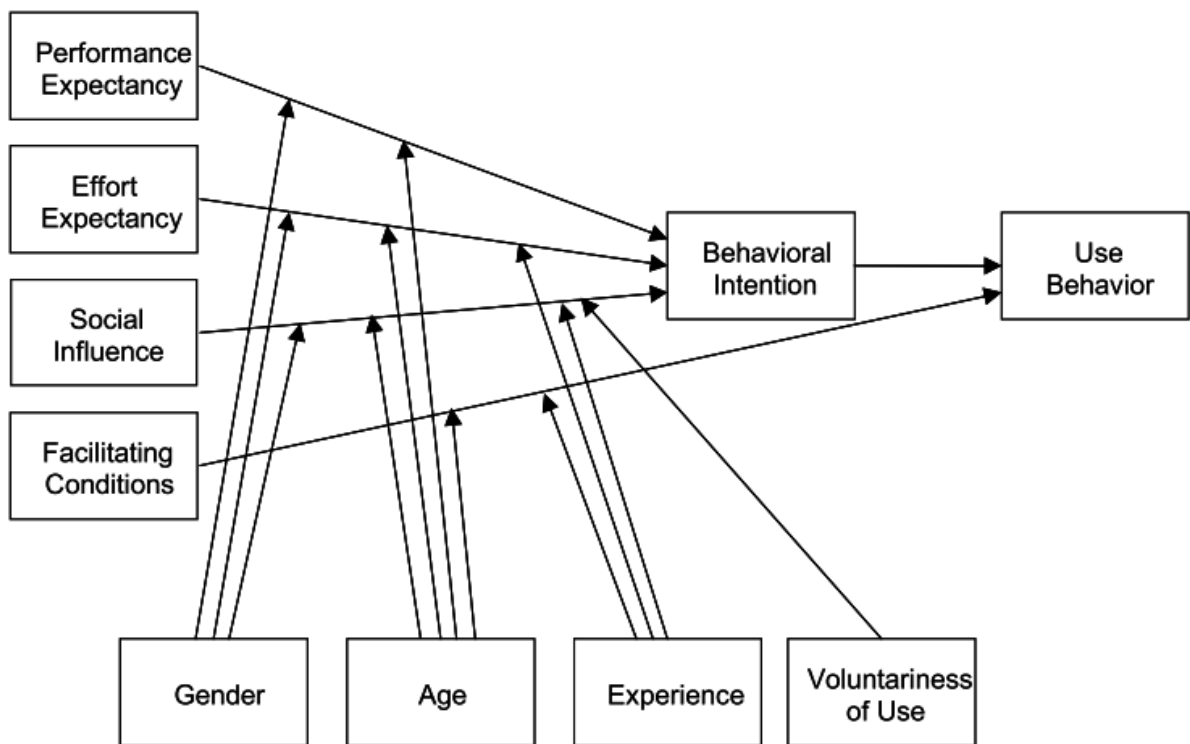
Effort Expectancy adalah variabel yang dapat mengukur tingkat kemudahan yang diperoleh pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. Hubungan *Effort Expectancy* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika pengguna merasa bahwa teknologi yang digunakan tidak memerlukan banyak usaha dan tidak terlalu sulit untuk dipahami.

c. *Social Influence* (SI)

Social Influence adalah variabel yang dapat mengukur pengaruh lingkungan sosial dalam mendorong seseorang untuk menggunakan sebuah sistem. Hubungan *Social Influence* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika pengguna menggunakan teknologi disebabkan oleh dorongan dari lingkungan sosial.

d. *Facilitating Conditions* (FC)

Facilitating Conditions adalah variabel yang dapat mengukur pengaruh infrastruktur organisasi dan teknis dalam mendorong seseorang untuk menggunakan sebuah sistem. Hubungan *Facilitating Conditions* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika pengguna menggunakan teknologi karena fasilitas yang tersedia memadai. Lebih detailnya dapat dilihat di gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Kerja UTAUT

Pada tahun 2012, UTAUT kembali dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2012) menjadi UTAUT2. Semenjak UTAUT dipublikasikan, banyak peneliti lain yang mengembangkan UTAUT sebagai kerangka kerja penelitian. Oleh sebab itu, mencermati pengembangan kerangka kerja UTAUT dari peneliti lain, (Venkatesh et al., 2012) merasa perlu menambahkan variabel baru yang diyakini mempunyai peran sama penting dengan variabel sebelumnya dalam memahami niat perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi. Ada 3 variabel tambahan pada UTAUT2 yaitu :

a) *Hedonic Motivation* (HM)

Hedonic Motivation adalah variabel yang dapat mengukur tingkat kesenangan yang diperoleh pengguna karena menggunakan sebuah sistem. Hubungan *Hedonic Motivation* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika pengguna merasa senang dan puas dalam menggunakan teknologi.

b) *Price Value* (PV)

Price Value adalah variabel yang dapat mengukur seberapa besar biaya yang dikeluarkan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem dengan manfaat yang

diperoleh. Hubungan *Price Value* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika pengguna merasa bahwa teknologi yang digunakan membawa manfaat yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan.

c) *Habit* (H)

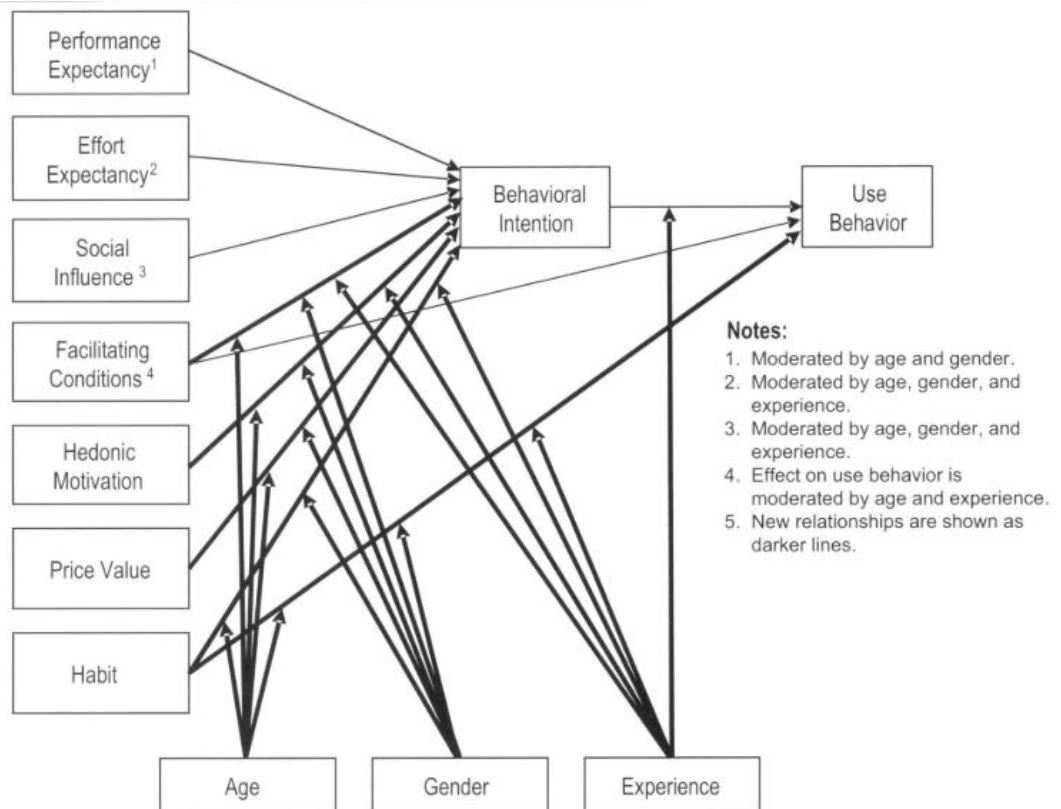
Habit adalah variabel yang dapat mengukur tingkat penggunaan sebuah sistem menjadi kebiasaan bagi pengguna. Hubungan *Habit* dengan *Behavioral Intention* adalah *Behavioral Intention* akan muncul jika teknologi yang digunakan secara berulang kali membentuk sebuah kebiasaan baru bagi pengguna.

d) *Behavioral Intention* (BI)

Behavioral Intention adalah variabel yang dapat mengukur niat perilaku pengguna untuk menggunakan sebuah sistem. *Behavioral Intention* pengguna dalam menggunakan teknologi diperkirakan akan dipengaruhi oleh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*. Hubungan *Behavioral Intention* dengan *Use Behavior* adalah *Use Behavior* akan muncul jika pengguna mempunyai *Behavioral Intention* dalam menggunakan teknologi.

e) *Use Behavior* (UB)

Use Behavior adalah variabel yang dapat mengukur intensitas pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. *Use Behavior* diperkirakan akan dipengaruhi oleh *Facilitating Conditions*, *Habit* dan *Behavioral Intention*. Lebih detailnya dapat dilihat di gambar 2.2.



Gambar 2.2 Kerangka Kerja UTAUT2

Pada tahun 2017, (Farooq et al., 2017) mengembangkan kembali UTAUT2 menjadi UTAUT3 dengan menambahkan variabel baru yaitu *Personal Innovative* (PI). (Farooq et al., 2017) menyatakan bahwa *Personal Innovative* mempunyai peran penting sama dengan kerangka kerja UTAUT2. Namun, (Gunasinghe et al., 2019) membantah pernyataan tersebut. Menurut (Gunasinghe et al., 2019), *Personal Innovative* tidak mempengaruhi niat perilaku pengguna secara signifikan. Oleh sebab itu, penulis memilih UTAUT2 sebagai model dasar penelitian karena sudah banyak diterapkan di penelitian sebelumnya dan terpercaya.

BAB 3

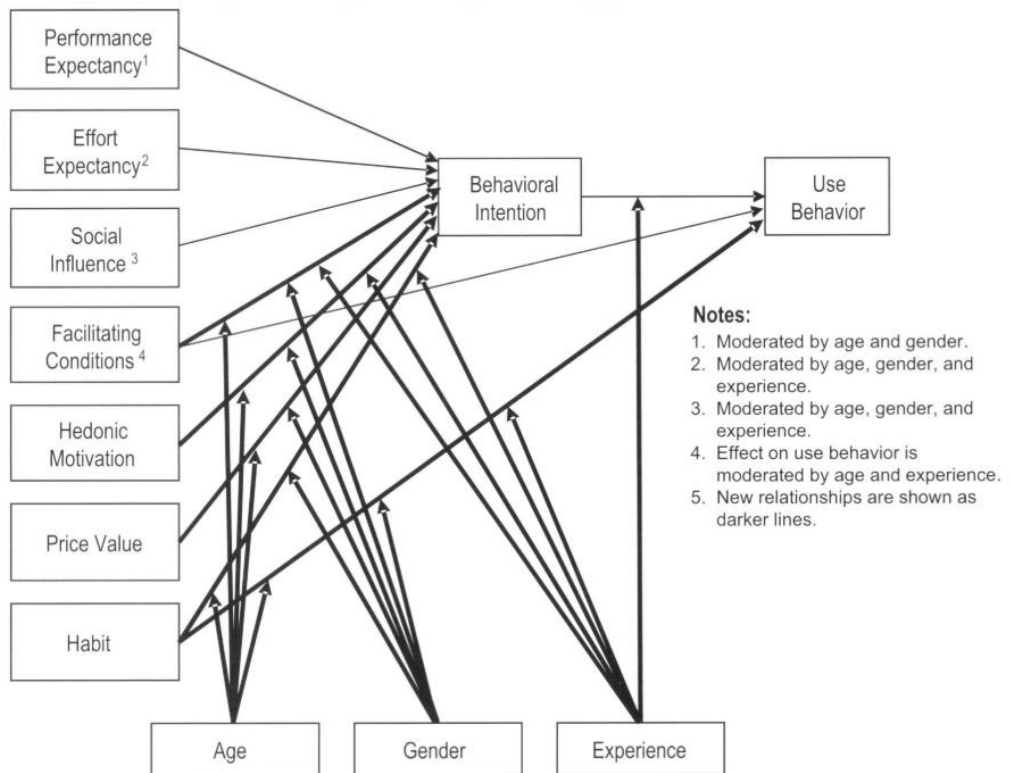
Metodologi

3.1 Studi Pustaka Kerangka Kerja Penelitian

Pada tahap ini melakukan peninjauan terhadap beberapa penelitian sebelumnya untuk menemukan teori penerimaan teknologi oleh pengguna yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, sehingga ditemukan UTAUT2 sebagai kerangka kerja tepat untuk penelitian. Hasil studi pustaka dapat dilihat pada BAB II.

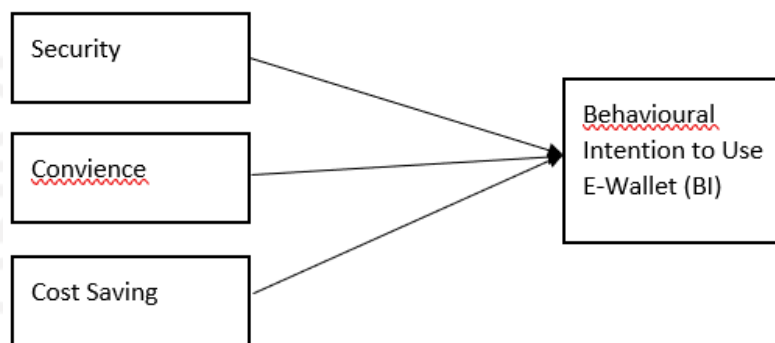
3.2 Tahap Pemodelan

Pada tahap ini penulis menggabungkan kerangka kerja UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012) dan kerangka kerja (Nizam et al., 2019) yaitu *Security* menjadi model baru yang diusulkan dalam penelitian. Dua variabel lainnya tidak diikutsertakan karena memiliki kesamaan dengan fungsi variabel UTAUT2. *Effort Expectancy* pada UTAUT2 memiliki fungsi yang sama dengan variabel *Convenience* dan *Price Value* pada UTAUT2 memiliki fungsi yang sama dengan variabel *Cost Saving*. Berdasarkan keterangan yang sudah penulis jelaskan di BAB I (latarbelakang masalah) dan BAB II (*literature review*), model yang diusulkan dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel moderator (*age, experience* dan *gender*). Lebih detailnya dapat dilihat pada gambar 3.1, gambar 3.2 dan gambar 3.3.



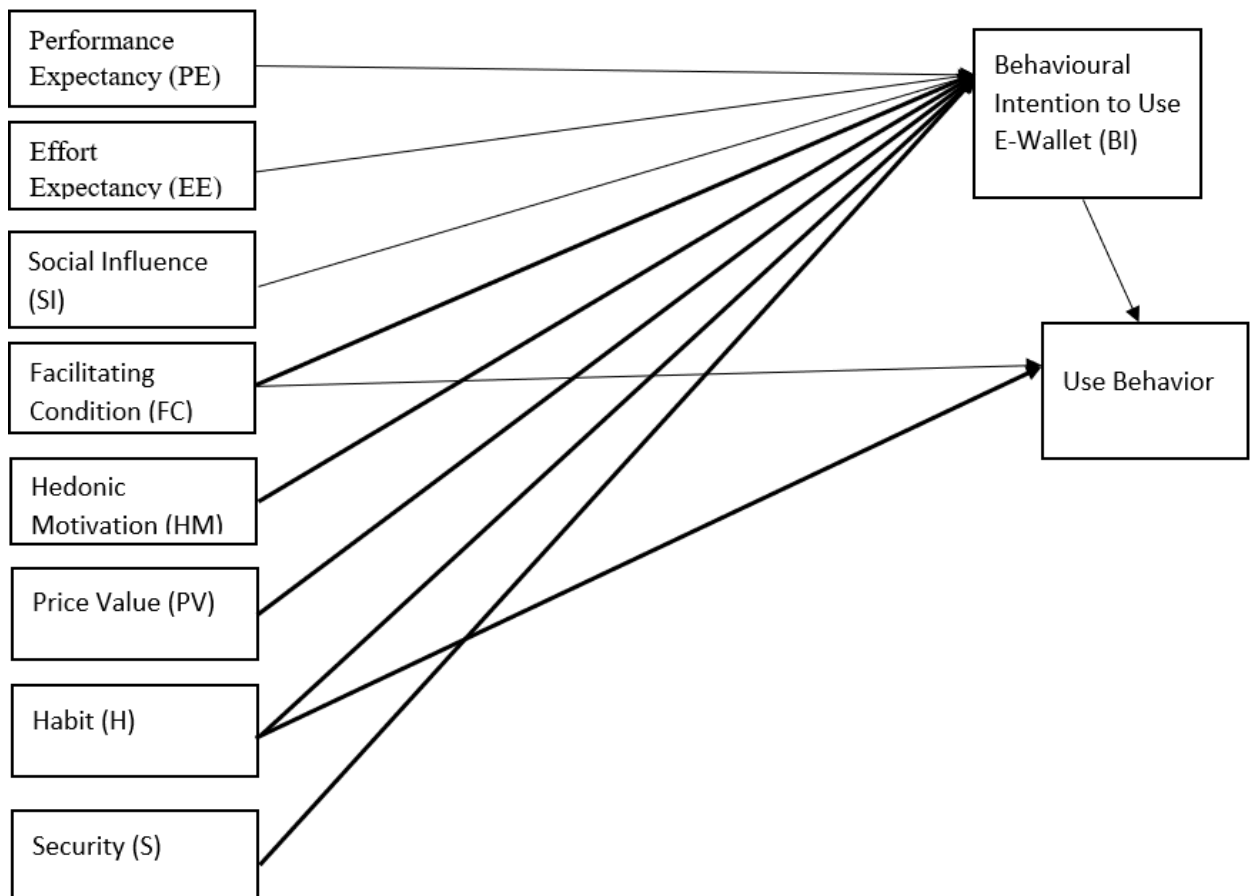
Gambar 3.1 Kerangka Kerja UTAUT2

(Sumber : (Venkatesh et al., 2012))



Gambar 3.2 Kerangka Kerja Nizam

(Sumber : (Nizam et al., 2019))



Gambar 3.3 Model yang diusulkan

(Sumber : (Venkatesh et al., 2012) & (Nizam et al., 2019))

Berdasarkan gambar 3.3, berikut ini adalah keterangan masing-masing variabel pada model yang diusulkan dalam penelitian :

a. *Performance Expectancy (PE)*

Performance Expectancy adalah variabel yang dapat mengukur keuntungan yang diperoleh pengguna dalam meningkatkan kinerja pekerjaan karena menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna.

b. *Effort Expectancy (EE)*

Effort Expectancy adalah variabel yang dapat mengukur tingkat kemudahan yang diperoleh pengguna dalam menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna.

c. *Social Influence (SI)*

Social Influence adalah variabel yang dapat mengukur pengaruh lingkungan sosial dalam mendorong seseorang untuk menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna.

d. *Facilitating Conditions* (FC)

Facilitating Conditions adalah variabel yang dapat mengukur pengaruh infrastruktur organisasi dan teknis dalam mendorong seseorang untuk menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna dan intensitas penggunaan *e-wallet* oleh pengguna.

e. *Hedonic Motivation* (HM)

Hedonic Motivation adalah variabel yang dapat mengukur tingkat kesenangan yang diperoleh pengguna karena menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna.

f. *Price Value* (PV)

Price Value adalah variabel yang dapat mengukur seberapa besar biaya yang dikeluarkan pengguna dalam menggunakan *e-wallet* dengan manfaat yang diperoleh. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna.

g. *Habit* (H)

Habit adalah variabel yang dapat mengukur tingkat penggunaan *e-wallet* menjadi kebiasaan bagi pengguna. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna dan intensitas penggunaan *e-wallet* oleh pengguna.

h. *Security* (S)

Security adalah variabel yang dapat mengukur tingkat keamanan *e-wallet* sehingga pengguna memiliki kepercayaan untuk menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi niat perilaku pengguna.

i. *Behavioral Intention* (BI)

Behavioral Intention adalah variabel yang dapat mengukur niat perilaku pengguna untuk menggunakan *e-wallet*. Variabel ini diyakini mempengaruhi intensitas penggunaan *e-wallet*.

j. *Use Behavior* (UB)

Use Behavior adalah variabel yang dapat mengukur intensitas pengguna dalam menggunakan *e-wallet*.

3.3 Tahap Penyusunan Hipotesis dan Kuesioner

Berdasarkan variabel pada model yang telah diusulkan. Berikut adalah hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini :

1. H1 : *Performance Expectancy* (PE) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun.
2. H2 : *Effort Expectancy* (EE) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
3. H3 : *Social Influence* (SI) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
4. H4 : *Facilitating Conditions* (FC) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
5. H5 : *Facilitating Conditions* (FC) mempengaruhi *Use Behavior* (UB) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
6. H6 : *Hedonic Motivation* (HM) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
7. H7 : *Price Value* (PV) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
8. H8 : *Habit* (H) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun

9. H9 : *Habit* (H) mempengaruhi *Use Behavior* (UB) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
10. H10 : *Security* (S) mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) pengguna *e-wallet* secara positif berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
11. H11 : *Behavioral Intention* (BI) mempengaruhi *Use Behavior* (UB) secara positif berdasarkan pengalaman pengguna *e-wallet* sebelumnya pada kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun

Selanjutnya, pernyataan kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini disusun berdasarkan variabel-variabel yang telah dijabarkan sebelumnya menggunakan skala *likert* 1-5 dengan keterangan 1= tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju terhadap pernyataan kuesioner. Pengisian kuesioner penelitian terdiri dari dua bagian yaitu pengisian data diri responden dan pengisian jawaban pernyataan kuesioner. Berikut adalah demografi responden yang terdiri dari beberapa hal yaitu:

1. Jenis kelamin (laki-laki atau perempuan)
2. Umur responden berdasarkan kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun
3. Pendidikan (SMP, SMA, D1, D3, D4 / S1, S2, S3)
4. Pekerjaan (pelajar, mahasiswa, jobseeker, karyawan, wirausaha / wiraswasta dan lain-lain)
5. Jenis *e-wallet* yang digunakan (GOPAY, OVO, DANA, LinkAja, Go Mobile By CIMB dan lain-lain)
6. Pengalaman menggunakan *e-wallet* (< 1 tahun, 1-2 tahun, 2-3 tahun, 3 – 4 tahun, 4-5 tahun dan > 5 tahun)

Kemudian dilanjutkan dengan mengisi pernyataan kuesioner. Pernyataan kuesioner akan dijelaskan lebih rinci seperti tabel 3.1 dengan kolom pertama adalah variabel penelitian dan diikuti dengan pernyataan untuk setiap variabel pada kolom kedua.

Tabel 3.1 Item Indikator Pernyataan Kuesioner
(Sumber : (Venkatesh et al., 2012) & (Nizam et al., 2019))

No.	Variabel	Pernyataan
1.	<i>Performance Expectancy</i> PE1	Menurut saya <i>e-wallet</i> berguna dalam kehidupan sehari-hari saya

		PE2	Menggunakan <i>e-wallet</i> meningkatkan peluang saya untuk menyelesaikan tugas yang penting bagi saya
		PE3	Menggunakan <i>e-wallet</i> membantu saya menyelesaikan tugas dengan lebih cepat
		PE4	Menggunakan <i>e-wallet</i> meningkatkan produktivitas saya
2.	<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Mempelajari cara menggunakan <i>e-wallet</i> itu mudah bagi saya
		EE2	Interaksi saya dengan <i>e-wallet</i> jelas dan dapat dipahami
		EE3	Menurut saya, <i>e-wallet</i> mudah digunakan
		EE4	Mudah bagi saya untuk menjadi ahli dalam menggunakan <i>e-wallet</i>
3.	<i>Social Influence</i>	SI1	Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>e-wallet</i>
		SI2	Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>e-wallet</i>
		SI3	Orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka saya menggunakan <i>e-wallet</i>
4.	<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-wallet</i>
		FC2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-wallet</i>
		FC3	<i>E-wallet</i> kompatibel dengan teknologi lain yang saya gunakan
		FC4	Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya kesulitan menggunakan <i>e-wallet</i>
5.	<i>Hedonic Motivation</i>	HM1	Menggunakan <i>e-wallet</i> itu menyenangkan
		HM2	Menggunakan <i>e-wallet</i> itu sangat menyenangkan
		HM3	Menggunakan <i>e-wallet</i> menghibur

6.	<i>Price Value</i>	PV1	<i>E-wallet</i> harganya terjangkau
		PV2	<i>E-wallet</i> harganya terjangkau dibandingkan layanan finansial teknologi lain
		PV3	<i>E-wallet</i> lebih menguntungkan sesuai dengan harganya
7.	<i>Habit</i>	H1	Menggunakan <i>e-wallet</i> sudah menjadi kebiasaan bagi saya
		H2	Saya kecanduan menggunakan <i>e-wallet</i>
		H3	Saya harus menggunakan <i>e-wallet</i>
		H4	Menggunakan <i>e-wallet</i> sudah menjadi hal yang wajar bagi saya
8.	<i>Security</i>	S1	Menggunakan <i>e-wallet</i> aman secara finansial
		S2	Saya merasa aman bertransaksi secara online
		S3	<i>E-wallet</i> menyediakan fasilitas keamanan data terhadap data keuangan saya
		S4	Saya tidak khawatir tentang sistem keamanan <i>e-wallet</i>
9.	<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Saya bermaksud menggunakan <i>e-wallet</i> di masa mendatang
		BI2	Saya akan selalu mencoba menggunakan <i>e-wallet</i> dalam kehidupan sehari-hari
		BI3	Saya berencana menggunakan <i>e-wallet</i> di masa mendatang
10.	<i>Use Behavior</i> (UB1 / Frekuensi penggunaan)	UB1	Saya sangat jarang (tidak mesti seminggu sekali) menggunakan <i>e-wallet</i>
		UB1	Saya jarang (seminggu sekali) menggunakan <i>e-wallet</i>
		UB1	Saya kadang-kadang (4 - 6 hari sekali) menggunakan <i>e-wallet</i>
		UB1	Saya sering (2 - 3 hari sekali) menggunakan <i>e-wallet</i>
		UB1	Saya selalu (setiap hari) menggunakan <i>e-wallet</i>

11.	Use Behavior (UB2 / Jumlah uang yang dikeluarkan pertransaksi)	UB2	< 100 ribu
		UB2	100 ribu – 1 juta
		UB2	1 – 3 juta
		UB2	3 – 5 juta
		UB2	> 5 juta

3.4 Tahap Pengumpulan Data

Penelitian ini berbasis penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan survei secara online di sosial media. Responden pada survei ini adalah pengguna *e-wallet* di Indonesia. Jenis *sampling* yang digunakan adalah *Stratified random sampling*. *Stratified random sampling* merupakan sebuah metode pengambilan sampel dimana populasi dibagi dalam strata (Tepping, 1968). *Stratified random sampling* dipilih karena sampel adalah pengguna *e-wallet* di Indonesia yang dibedakan berdasarkan kelompok umur 18-24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan persyaratan *Partial Least Squares* (PLS-SEM) yaitu 10 kali jumlah jalur struktural terbesar yang mengarah ke suatu konstruksi (J. Hair et al., 2017). Dalam model penelitian yang diusulkan terdapat 8 jumlah jalur struktural terbesar (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit dan Security*) yang mengarah ke *Behavioural Intention*. Oleh sebab itu, jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah $10 \times 8 = 80$.

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan jumlah minimal untuk penelitian ini adalah 80 sampel. Data dikumpulkan dari tanggal 13 Desember 2020 – 26 Desember 2020. Ada 222 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Namun hanya 117 responden yang tergolong ke dalam kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Selebihnya, partisipan tergolong ke dalam kelompok umur selain 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Sedangkan, sampel yang sudah ditentukan dalam penelitian adalah responden kelompok umur 18 - 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Setelah dicermati, diperoleh 63 jawaban responden kelompok umur 18 – 24 tahun, akan tetapi hanya 60 responden yang siap diolah untuk tahap selanjutnya, karena 1

responden merupakan pengguna *m-banking* dan 2 lainnya tidak menggunakan *e-wallet*. Serta, diperoleh 54 jawaban responden kelompok umur lebih dari 40 tahun.

3.5 Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, penulis melakukan proses lanjutan dari tahap pengumpulan data. Penulis melakukan analisis dari tanggapan responden menggunakan alat analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS-SEM adalah alat analisis yang sesuai untuk menguji sebuah penelitian yang menggunakan kerangka kerja UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012). Salah satu produk PLS-SEM adalah *SmartPLS*. Sebagai tambahan, (J. F. Hair et al., 2018) menyebutkan bahwa PLS-SEM adalah alat analisis yang dapat bekerja dengan baik, mempermudah peneliti dalam memahami dan mengolah data, serta pilihan yang sangat tepat, jika sesuai dengan kondisi seperti dibawah ini :

1. Ketika sebuah penelitian menganalisis kerangka kerja teoritis dari sebuah perspektif prediksi
2. Ketika sebuah penelitian adalah penelitian model struktural yang mencakup banyak konstruk, indikator dan hubungan model
3. Ketika sebuah penelitian memiliki tujuan penelitian untuk memahami kompleksitas dari sebuah pengembangan teori
4. Ketika sebuah penelitian memiliki kerangka model mencakup satu atau lebih variabel
5. Ketika sebuah penelitian memiliki ukuran sampel kecil sampai sampel ukuran besar.

3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran

Menurut (Wong, 2013), terdapat beberapa langkah dalam melakukan analisis menggunakan perangkat lunak *SmartPLS*. Khususnya dalam evaluasi model pengukuran di *SmartPLS*, peneliti harus melakukan pengujian validitas dan realibilitas.

1. Uji Validitas

Pada tahap ini penulis memastikan ketepatan pengukuran dari data yang telah di proses. Ada 2 jenis uji validitas yaitu :

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Validitas Konvergen bertujuan untuk menguji apakah variabel penelitian valid atau tidak, dapat dilihat dari segi nilai AVE. Nilai AVE yaitu nilai yang dimiliki oleh setiap variabel. Syaratnya adalah nilai yang dihasilkan minimal 0.5.

b. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Validitas Diskriminan bertujuan untuk menguji apakah variabel penelitian valid atau tidak, dapat dilihat dari segi nilai *Fornell and Larcker*. Syaratnya adalah nilai akar kuadrat dari AVE setiap variabel laten harus lebih besar daripada korelasi antara variabel laten. Misal, nilai EE 0.909 harus lebih besar dari nilai EE itu sendiri dan nilai EE harus lebih besar dari variabel laten lainnya.

2. Uji Realibilitas

Pada tahap ini penulis memastikan sejauh mana hasil pengukuran data dapat dipercaya. Ada dua jenis uji reliabilitas yaitu :

a. *Indicator Reliability* (Realibilitas Indikator)

Realibilitas Indikator bertujuan untuk menguji apakah indikator penelitian dapat dipercaya atau tidak, dapat dilihat dari segi nilai *Outer loadings*. *Outer loadings* adalah sebuah nilai yang dihasilkan oleh setiap indikator untuk mengukur variabelnya. Syaratnya adalah nilai yang dihasilkan minimal 0.7.

b. *Internal Consistency Reliability* (Reliabilitas Konsistensi Internal)

Reliabilitas Konsistensi Internal bertujuan untuk menguji apakah indikator penelitian dapat dipercaya atau tidak, dapat dilihat dari segi nilai *Reliability*. *Reliability* adalah nilai yang dihasilkan setiap variabel untuk menguji konsistensi internal suatu konstruk. Syaratnya adalah nilai yang dihasilkan minimal 0.7. Lebih detailnya dapat dilihat pada gambar 3.4.

<i>What to check?</i>	<i>What to look for in SmartPLS?</i>	<i>Where is it in the report?</i>	<i>Is it OK?</i>
Reliability			
Indicator Reliability	"Outer loadings" numbers	PLS→Calculation Results→Outer Loadings	Square each of the outer loadings to find the indicator reliability value. 0.70 or higher is preferred. If it is an exploratory research, 0.4 or higher is acceptable. (Hulland, 1999)
Internal Consistency Reliability	"Reliability" numbers	PLS→Quality Criteria→Overview	Composite reliability should be 0.7 or higher . If it is an exploratory research, 0.6 or higher is acceptable. (Bagozzi and Yi, 1988)
Validity			
Convergent validity	"AVE" numbers	PLS→Quality Criteria→Overview	It should be 0.5 or higher (Bagozzi and Yi, 1988)
Discriminant validity	"AVE" numbers and Latent Variable Correlations	PLS→Quality Criteria→Overview (for the AVE number as shown above) PLS→Quality Criteria→Latent Variable Correlations	Fornell and Larcker (1981) suggest that the "square root" of AVE of each latent variable should be greater than the correlations among the latent variables

Gambar 3.4 Evaluasi Model Pengukuran

3.5.2 Evaluasi Model Struktural

Pada tahap ini penulis menganalisis nilai dari data yang telah diolah. Penulis mengevaluasi model struktural dengan beberapa langkah menurut (Hamdollah & Baghaei, 2016) :

- a. *R-Square* adalah nilai yang menggambarkan seberapa besar variasi variabel endogen yang dijelaskan oleh variabel eksogen
- b. *P-Value* adalah nilai yang menunjukkan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen secara signifikan. Syaratnya adalah $p < 0.05$
- c. *Total Effect* adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen
- d. *Goodness of Fit index* adalah nilai yang menunjukkan seberapa cocok model penelitian dengan keseluruhan data pada kedua kelompok umur

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

4.1 Data Demografi Responden

Sebelum masuk ke pembahasan akan disajikan gambaran demografi responden kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Lebih rinci dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun

Demografi Responden	18-24 th		> 40 tahun	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Pendidikan				
SMP	-	-	-	-
SMA	7	11.7%	13	24.1%
D1	-	-	4	7.4%
D3	12	20%	16	29.7%
D4 / S1	39	65%	10	18.5%
S2	2	3.3%	10	18.5%
S3	-	-	1	1.8%
Total Responden	60	100%	54	100%
Pekerjaan				
Pelajar	3	5%	-	-
Mahasiswa	34	56.8%	1	1.8%
Ibu Rumah Tangga	-	-	3	5.6%
Menganggur	4	6.7%	-	-
Karyawan	12	20%	20	37.1%
Buruh	-	-	2	3.7%
Dosen	-	-	3	5.6%
Wirausaha/Wiraswasta	4	6.7%	25	46.2%
Guru	1	1.6%	-	-
TNI AD	1	1.6%	-	-
Pelancong	1	1.6%	-	-

Total Responden	60	100%	54	100%
Lama Menggunakan E-wallet				
< 1 tahun	19	31.7%	11	20.3%
1 – 2 tahun	22	36.6%	10	18.5%
2 – 3 tahun	12	20%	13	24.1%
3 – 4 tahun	4	6.7%	14	26%
4 – 5 tahun	2	3.3%	5	9.3%
> 5 tahun	1	1.7%	1	1.8%
Total Responden	60	100%	54	100%
Nama E-wallet				
GOPAY	30	33.3%	37	39.7%
OVO	28	31.1%	17	18.3%
DANA	14	15.6%	20	21.5%
LinkAJa	14	15.6%	16	17.2%
Go Mobile By CIMB	1	1.1%	-	-
ShopeePay	2	2.2%	3	3.3%
DOKU	1	1.1%	-	-
Total Pengguna	90	100%	93	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dinyatakan bahwa meskipun responden kelompok umur lebih dari 40 tahun mempunyai pendidikan, pekerjaan dan periode waktu menggunakan *e-wallet* lebih merata daripada kelompok umur 18 – 24 tahun. Akan tetapi, jumlah pengguna *e-wallet* kelompok umur 18 – 24 tahun lebih banyak daripada kelompok umur lebih dari 40 tahun. Namun, jumlah pengguna yang lebih banyak tidak menjamin tingkat penggunaan lebih sering. Terbukti pada kolom ‘nama *e-wallet*’, bahwa kelompok umur lebih dari 40 tahun lebih sering menggunakan *e-wallet* daripada kelompok umur 18 – 24 tahun.

4.2 Hasil Evaluasi Model Pengukuran

Tahap ini adalah pembahasan data yang telah diolah menggunakan *SmartPLS* untuk kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Ketika melakukan pengolahan data pada kelompok umur lebih dari 40 tahun, ada beberapa indikator yang dihilangkan, karena nilainya tidak memenuhi syarat seperti standar yang sudah ditetapkan. Contoh, indikator BI3 dan FC3 pada *Outer Loadings* yaitu 0.696 dan 0.643. Sedangkan, indikator pada *Outer Loadings* dapat dikatakan terpercaya apabila nilai yang dihasilkan

minimal 0.7. Selanjutnya, menghapus indikator PE3, PE4, EE3, EE4, SI3, FC2, HM2, PV1, H2, S3 agar nilai korelasi antar variabel dengan variabel itu sendiri dan variabel dengan variabel lainnya pada *Fornell and Larcker* tepat. Oleh sebab itu, agar jumlah pembanding sama, maka beberapa indikator penelitian di kelompok umur 18 – 24 tahun juga dihilangkan. Penyajian pertama adalah hasil dari evaluasi model pengukuran. Lebih rinci dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Evaluasi Model Pengukuran Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun

Variabel & Indikator		Realibilitas				Validitas	
		Outer loadings (0,7)		Reliability (0,7)		AVE (0,5)	
		18-24th	>40th	18-24th	>40 th	18-24th	>40th
Performance Expectancy (PE)	PE1	0.958	0.890	0.955	0.908	0.913	0.831
	PE2	0.954	0.932				
	PE3	-	-				
	PE4	-	-				
Effort Expectancy (EE)	EE1	0.950	0.898	0.950	0.904	0.904	0.825
	EE2	0.952	0.919				
	EE3	-	-				
	EE4	-	-				
Social Influence (SI)	SI1	0.946	0.889	0.937	0.894	0.882	0.809
	SI2	0.933	0.910				
	SI3	-	-				
Facilitating Conditions (FC)	FC1	0.903	0.908	0.902	0.874	0.822	0.777
	FC2	-	-				
	FC3	-	-				
	FC4	0.910	0.854				
Hedonic Motivation (HM)	HM1	0.950	0.888	0.941	0.886	0.889	0.795
	HM2	-	-				
	HM3	0.935	0.895				
Price Value (PV)	PV1	-	-	0.985	0.880	0.969	0.785
	PV2	0.985	0.878				
	PV3	0.985	0.894				

Habit (H)	H1	0.931	0.875	0.940	0.920	0.839	0.793
	H2	-	-				
	H3	0.875	0.877				
	H4	0.940	0.918				
Security (S)	S1	0.935	0.846	0.942	0.896	0.843	0.743
	S2	0.945	0.878				
	S3	-	-				
	S4	0.873	0.861				
Behavioral Intention (BI)	BI1	0.952	0.921	0.944	0.920	0.894	0.851
	BI2	0.939	0.924				
	BI3	-	-				
Use Behavior (UB)	UB1	0.749	0.720	0.781	0.777	0.641	0.637
	UB2	0.849	0.869				

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa semua indikator di *Outer Loadings*, telah memenuhi nilai standar dari reliabilitas indikator yaitu 0.7. Maksudnya adalah semua indikator penelitian dapat dipercaya. Semua variabel laten di *Average Variance Extracted* (AVE) telah memenuhi nilai standar dari validitas konvergen yaitu 0.5. Maksudnya adalah semua variabel laten penelitian valid atau tepat. Semua variabel laten di reliabilitas telah memenuhi nilai standar dari reliabilitas konsistensi internal yaitu 0.7. Maksudnya adalah semua variabel laten penelitian dapat dipercaya. Jadi, uji reliabilitas dan validitas dilihat dari segi nilai *Outer Loadings*, *Reliability* dan AVE pada kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun telah memenuhi syarat pengujian.

Penyajian kedua masih tentang evaluasi model pengukuran dengan menentukan nilai validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai *Fornell Larcker Criterion* kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun. Cara menentukan *Fornell Larcker Criterion of HTMT* yaitu akar kuadrat dari AVE setiap variabel laten harus lebih besar daripada korelasi antar variabel laten. Lebih rinci dapat dilihat pada tabel 4.3 dan tabel 4.4.

Tabel 4.3 *Fornell Larcker Criterion* Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun

Validity										
	BI	EE	FC	H	HM	PE	PV	S	SI	UB
BI	0.945									
EE	0.765	0.951								
FC	0.822	0.793	0.907							
H	0.827	0.660	0.683	0.916						
HM	0.812	0.709	0.782	0.809	0.943					
PE	0.814	0.799	0.800	0.744	0.853	0.956				
PV	0.842	0.660	0.785	0.777	0.812	0.794	0.985			
S	0.860	0.663	0.711	0.818	0.830	0.770	0.775	0.918		
SI	0.638	0.558	0.584	0.749	0.760	0.643	0.613	0.676	0.939	
UB	0.227	0.175	0.266	0.342	0.208	0.212	0.200	0.212	0.126	0.801

Tabel 4.4 *Fornell Larcker Criterion* Responden Kelompok Umur lebih dari 40 tahun

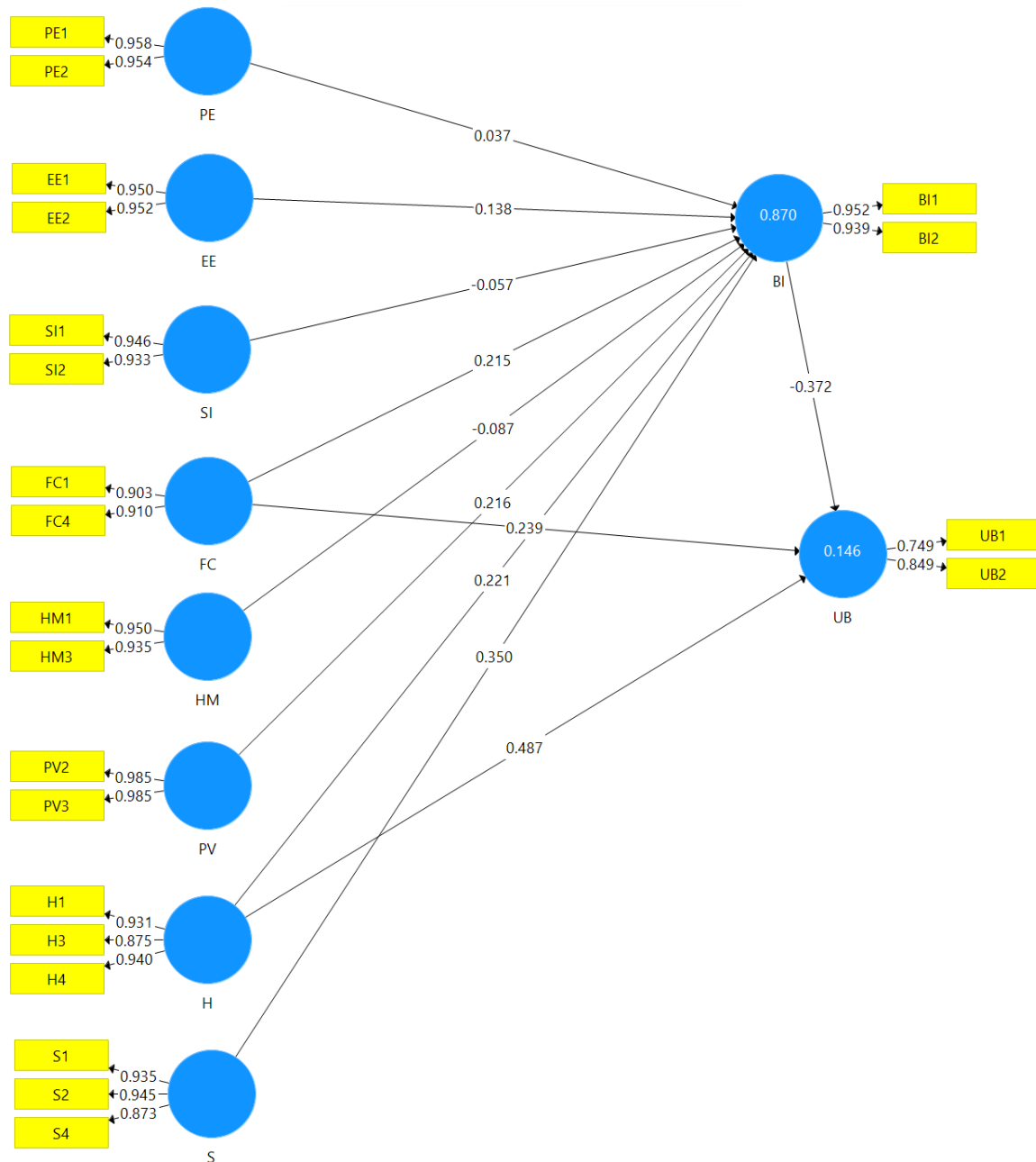
Validity										
	BI	EE	FC	H	HM	PE	PV	S	SI	UB
BI	0.923									
EE	0.719	0.909								
FC	0.608	0.754	0.881							
H	0.807	0.845	0.768	0.890						
HM	0.715	0.728	0.626	0.797	0.892					
PE	0.720	0.705	0.608	0.790	0.713	0.912				
PV	0.664	0.737	0.740	0.756	0.587	0.646	0.886			
S	0.720	0.738	0.722	0.839	0.823	0.810	0.730	0.862		
SI	0.638	0.686	0.604	0.801	0.810	0.688	0.525	0.721	0.899	
UB	0.257	0.336	0.328	0.291	0.297	0.296	0.170	0.327	0.222	0.798

Berdasarkan tabel 4.3 dan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai *Fornell Larcker Criterion* telah memenuhi nilai standar dari validitas diskriminan. Semua akar kuadrat dari AVE setiap variabel laten yang ditunjukkan tabel 4.3 dan 4.4 lebih besar daripada korelasi antar variabel laten. Maknanya adalah variabel dan indikator untuk menguji validitas

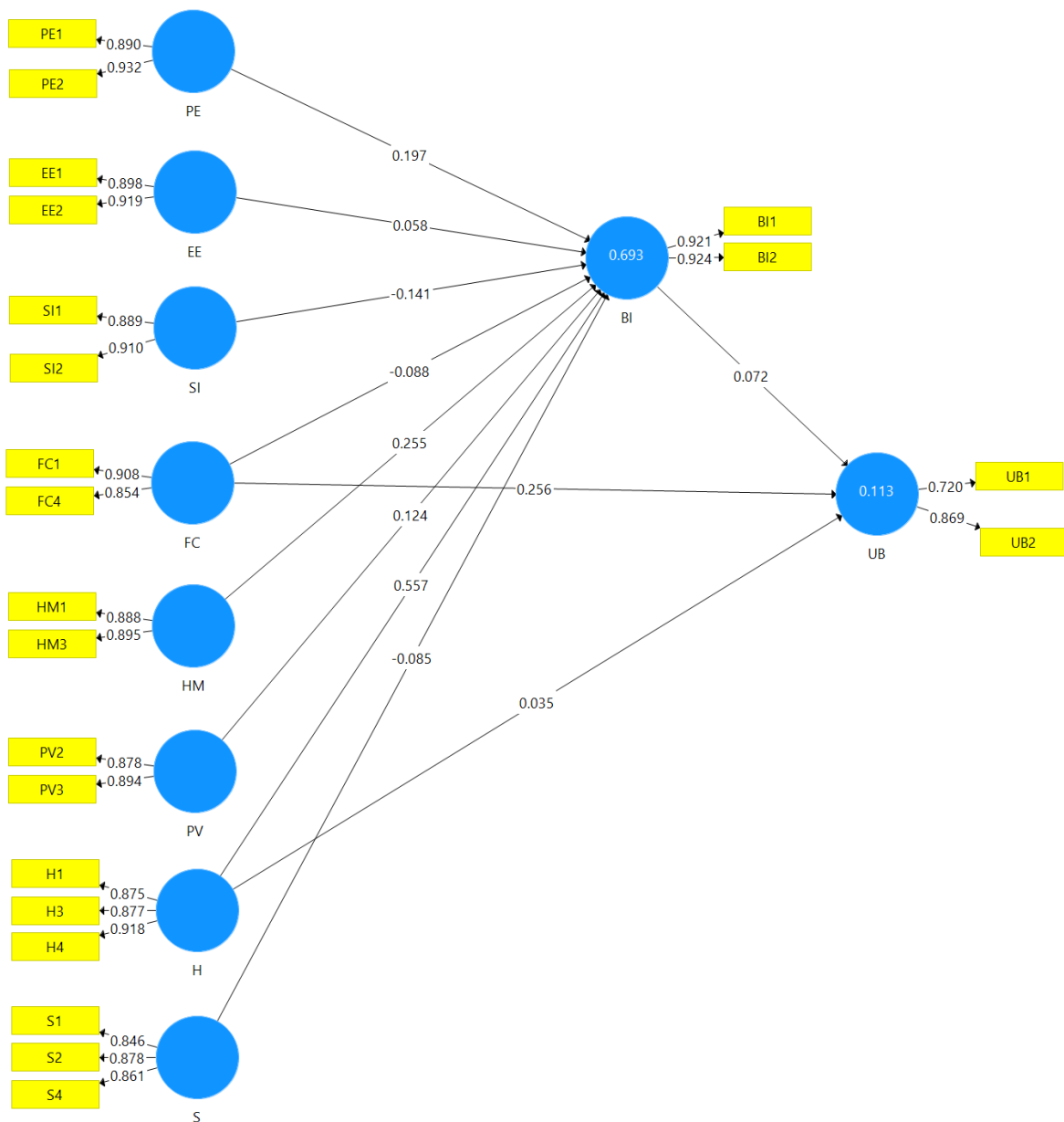
diskriminan penelitian ini tepat. Jadi, nilai *Fornell Larcker Criterion* pada kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun telah memenuhi syarat pengujian.

4.3 Hasil Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model struktural terdiri dari beberapa parameter yaitu *R-Square*, *P-Value*, *Total Effect* dan *Goodness of Fit index*. Hasil pengolahan evaluasi model struktural kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun dapat dilihat dengan model jalur pada gambar 4.1 dan gambar 4.2.



Gambar 4.1 Model Jalur Responden Kelompok Umur 18 – 24 tahun



Gambar 4.2 Model Jalur Responden Kelompok Umur lebih dari 40 tahun

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat *R-Square* pada variabel *Behavioral Intention* (BI) adalah 0.870 dan *Use Behavior* (UB) adalah 0.146. Maknanya adalah *Behavioral Intention* (BI) mempunyai variasi sebanyak 87% pada kelompok umur 18 – 24 tahun yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Serta, *Use Behavior* (UB) mempunyai variasi sebanyak 14% pada kelompok umur 18 – 24 tahun yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Sedangkan, gambar 4.2 juga dapat dilihat *R-Square* pada variabel *Behavioral Intention* (BI) adalah 0.693 dan *Use Behavior* (UB) adalah 0.113. Maknanya adalah *Behavioral Intention* (BI) mempunyai variasi sebanyak 69% pada kelompok umur lebih dari 40 tahun yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Serta, *Use Behavior* (UB) mempunyai variasi sebanyak 11% pada kelompok umur lebih dari 40 tahun yang dijelaskan oleh variabel eksogen.

Sedangkan, *Goodness of Fit index* (nilai yang menunjukkan seberapa cocok model penelitian dengan keseluruhan data) pada kedua kelompok umur menunjukkan hasil yang berbeda. Keseluruhan data kelompok umur 18 – 24 tahun menunjukkan kecocokan sebesar 0.710 dengan model penelitian. Maknanya, model penelitian kelompok umur 18 – 24 tahun sudah cocok sebesar 71% dengan data. Keseluruhan data kelompok umur lebih dari 40 tahun menunjukkan kecocokan sebesar 0.576 dengan model penelitian. Maknanya, model penelitian kelompok umur lebih dari 40 tahun sudah cocok sebesar 57% dengan data.

4.3.1 Lanjutan Hasil Evaluasi Model Struktural

Perbandingan hipotesis dan nilai *Total Effect*, *P-Value* kelompok umur 18 – 24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun dapat dilihat di tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hipotesis, *Total Effect*, *P-Value* dan Keterangan

Hipotesis		<i>Total Effect</i>		<i>P-Value</i> < 0,05		Keterangan	
		18-24th	>40th	18-24th	>40th	18-24th	>40th
H1	PE > BI	0.037	0.197	0.385	0.143	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak
H2	EE > BI	0.138	0.058	0.097	0.395	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak
H3	SI > BI	-0.057	-0.141	0.243	0.175	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak
H4	FC > BI	0.215	-0.088	0.043	0.284	Hipotesis diterima	Hipotesis ditolak
H5	FC > UB	0.239	0.256	0.227	0.116	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak
H6	HM > BI	-0.087	0.255	0.243	0.097	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak
H7	PV > BI	0.216	0.124	0.035	0.221	Hipotesis diterima	Hipotesis ditolak
H8	H > BI	0.221	0.557	0.036	0.008	Hipotesis diterima	Hipotesis diterima
H9	H > UB	0.487	0.035	0.051	0.469	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak

H10	S > BI	0.350	-0.085	0.010	0.335	Hipotesis diterima	Hipotesis ditolak
H11	BI > UB	-0.372	0.072	0.128	0.425	Hipotesis ditolak	Hipotesis ditolak

Penjelasan tabel 4.5 adalah sebagai berikut :

1. Variabel eksogen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen untuk kedua kelompok umur adalah variabel *Habit*. Meskipun, *Total effect* kelompok umur lebih dari 40 tahun lebih besar daripada kelompok umur 18 – 24 tahun. Maknanya adalah mungkin saja kelompok umur lebih dari 40 tahun sulit mengubah kebiasaan dari pembayaran secara tunai menjadi pembayaran digital. Oleh sebab itu, menjadi penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* pada kelompok umur lebih dari 40 tahun.
2. Variabel eksogen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen pada kelompok umur 18 – 24 tahun adalah *Facilitating Conditions*, *Price Value* dan *Security*. Namun, ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan pada kelompok umur lebih dari 40 tahun. Padahal, meninjau manfaat *e-wallet* dari segi *Facilitating Conditions*, salah satunya adalah tersedianya banyak promo. Meninjau manfaat *e-wallet* dari segi *Price Value*, para pengguna tidak perlu mengeluarkan biaya hanya untuk menggunakan *e-wallet*. Sedangkan, meninjau dari segi *Security*, *e-wallet* sudah menawarkan keamanan yang tinggi, seperti kode *One-Time Password* (OTP) yang dikirimkan melalui sms atau *e-mail* pengguna dan hanya berlaku beberapa menit. Maknanya adalah mungkin ada faktor luar yang menjadi penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* kelompok umur lebih dari 40 tahun. Misalnya, keterbatasan kemampuan kelompok umur lebih dari 40 tahun dalam mengikuti perkembangan teknologi yang disebabkan oleh usia.
3. Sisanya, variabel eksogen seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dan *Facilitating Conditions*, *Habit*, *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* (UB) untuk kedua kelompok umur. Maknanya adalah niat perilaku pengguna kelompok umur 18 – 24 tahun memang lebih besar daripada kelompok umur lebih dari 40 tahun, tetapi tetap saja penggunaan *e-wallet* pada kelompok umur 18 – 24 tahun rendah, karena dari 11 variabel eksogen yang berpengaruh secara signifikan hanya 4 variabel. Mungkin saja ada faktor luar yang

menjadi penyebabnya. Misalnya, pendapatan yang belum tetap. Sangat disayangkan penulis tidak mengikutsertakan pendapatan dalam penelitian. Oleh sebab itu, penulis menjadikan pendapatan sebagai batasan masalah dan saran penelitian.



BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pendapatan yang belum tetap menjadi penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet* pada kelompok umur 18 – 24 tahun
2. Kesulitan mengubah kebiasaan dari pembayaran secara tunai menjadi pembayaran digital dan keterbatasan kemampuan kelompok umur lebih dari 40 tahun dalam mengikuti perkembangan teknologi yang disebabkan oleh usia, juga menjadi penyebab rendahnya penggunaan *e-wallet*.

5.2 Saran

Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian. Misalnya, menganalisis niat perilaku pengguna *e-wallet* berdasarkan kelompok umur selain kelompok umur 18 – 24 tahun dan lebih dari 40 tahun. Menganalisis niat perilaku pengguna *e-wallet* tidak hanya dari segi umur, tetapi juga pendapatan.

Daftar Pustaka

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July 2017), 125–138. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.08.026>
- Farooq, M. S., Salam, M., Jaafar, N., & Alain, F. (2017). Acceptance and Use of Lecture Capture System (LCS) in Executive Business Studies: Extending UTAUT2. *Acceptance and Use of Lecture Capture System (LCS) in Executive Business Studies: Extending UTAUT2*, 12(3), 183–201.
- Gunasinghe, A., Hamid, J. A., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2019). The adequacy of UTAUT-3 in interpreting academician's adoption to e-Learning in higher education environments. *Interactive Technology and Smart Education*, 17(1), 86–106. <https://doi.org/10.1108/ITSE-05-2019-0020>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management and Data Systems*, 117(3), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
- Hamdollah, R., & Baghaei, P. (2016). Partial least squares structural equation modeling with R. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 21(1), 1–16.
- Handoko, B. L. (2020). UTAUT 2 model for entrepreneurship students on adopting technology. *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020, August*, 191–196. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211185>
- Ipsos. (2020). Ipsos Media Conference - Strategi Menang Tanpa Bakar Uang. *Ipsos.Com*. <https://www.ipsos.com/en-id/ipsos-media-conference-strategi-menang-tanpa-bakar-uang>
- Matemba, E. D., & Li, G. (2018). Consumers' willingness to adopt and use WeChat wallet: An empirical study in South Africa. *Technology in Society*, 53, 55–68. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2017.12.001>
- Muhammad Taufik Hidayat, Qurrotul Aini, & Elvi Fetrina. (2020). Penerimaan Pengguna

- E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus). *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 239–247. <https://doi.org/10.22146/v9i3.227>
- Nashirah, A. B., Rosbi, S., & Uzaki, K. (2020). E-Wallet Transactional Framework for Digital Economy: A Perspective from Islamic Financial Engineering. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 6(3), 50–57. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.63.1005>
- Nizam, F., Hwang, H. J., & Valaei, N. (2019). Measuring the effectiveness of E-wallet in Malaysia. In *Studies in Computational Intelligence* (Vol. 786). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-96803-2_5
- Shaw, N., & Sergueeva, K. (2019). The non-monetary benefits of mobile commerce: Extending UTAUT2 with perceived value. *International Journal of Information Management*, 45(October 2018), 44–55. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.024>
- Soodan, V., & Rana, A. (2020). Modeling customers' intention to use e-wallet in a developing nation: Extending UTAUT2 with security, privacy and savings. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 18(1), 89–114. <https://doi.org/10.4018/JECO.2020010105>
- Statista. (2019). Share of internet users in Indonesia in 2019, by age group. *Statista Research Department*, 5 September. <https://www.statista.com/statistics/997264/share-of-internet-users-by-age-group-indonesia/#:~:text=According to a survey conducted,was approximately 143 million residents.>
- Syifa, N., & Tohang, V. (2020). The use of e-wallet system. *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020, August*, 342–347. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211213>
- Teoh, M. T. T., Hoo, C. Y., & Lee, T. H. (2020). E-Wallet Adoption: a Case in Malaysia. *International Journal of Research in Commerce and Management Studies*, 2(4), 135–3.
- Tepping, B. J. (1968). Elementary Sampling Theory, Taro Yamane . Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1967. Pp. x–405. . *Journal of the American Statistical Association*, 63(322), 728–730. <https://doi.org/10.1080/01621459.1968.11009297>
- Thakor, A. V. (2020). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation*, 41(August 2019). <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>
- Uduji, J. I., & Okolo-Obasi, E. N. (2018a). Adoption of improved crop varieties by involving

- farmers in the e-wallet program in Nigeria. *Journal of Crop Improvement*, 32(5), 717–737. <https://doi.org/10.1080/15427528.2018.1496216>
- Uduji, J. I., & Okolo-Obasi, E. N. (2018b). Young rural women's participation in the e-wallet programme and usage intensity of modern agricultural inputs in Nigeria. *Gender, Technology and Development*, 22(1), 59–81. <https://doi.org/10.1080/09718524.2018.1445894>
- Venkatesh, V., & Smith, R. H. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW1. *Microvascular Research*, 47(2), 252–269. <https://doi.org/10.1006/mvre.1994.1019>
- Venkatesh, V., Tho, J. Y. L., & XinXu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *2015 IEEE MTT-S International Microwave Symposium, IMS 2015*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Wong, K. K. K.-K. (2013). 28/05 - Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32. [http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v24/mb_v24_t1_wong.pdf%5Cnhttp://www.researchgate.net/profile/Ken_Wong10/publication/268449353_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_\(PLS-SEM\)_Techniques_Using_SmartPLS/links/54773b1b0cf293e2da25e3f3.pdf](http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v24/mb_v24_t1_wong.pdf%5Cnhttp://www.researchgate.net/profile/Ken_Wong10/publication/268449353_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_(PLS-SEM)_Techniques_Using_SmartPLS/links/54773b1b0cf293e2da25e3f3.pdf)