

JURNAL ILMIAH

Bisnis dan Ekonomi Asia

Terakreditasi Sinta 3 SK No: 105/E/KPT/2022

<https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jibeka>

PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED SECURITY TERHADAP USE TO E-WALLET DENGAN BEHAVIORAL INTENTION SEBAGAI MEDIASI

Roby Sambung¹, Danes Jaya Negara², Nor Afita Saidah Fatimah³

^{1,2,3} Universitas Palangka Raya

Article's Information

DOI:

10.32812/jibeka.v17i3.1750

ISSN:

0126-1258

ISSN-E:

2620-875X

CORRESPONDENCE*:

roby.sambung@feb.upr.ac.id

ABSTRACT

E-wallets are becoming a common means of payment, to replace paper-based instruments with server-based electronic money. This study aims to analyze the use of e-wallets in Indonesia based on an expanded Technological Acceptance Model (TAM), namely perceived usefulness, perceived security, and behavioral intention. The type of data used in this study is primary data, which was collected using an online Google form survey. The sample used in this study was determined by purposive sampling method and obtained 204 respondents, then the data was analyzed using Partial Least Square (PLS) with the SmartPLS 4.0 application. The results of this study found that perceived usefulness and perceived security have a significant effect on behavioral intention. And the behavioral intention mediation variable has a significant effect on actual e-wallet users where the majority of e-wallet users are women with an age range of <26 years (Gen Z) with student status.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Security, E-wallet*

ABSTRAK

E-wallet menjadi alat pembayaran yang umum, untuk menggantikan instrumen berbasis kertas menjadi uang elektronik berbasis server. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan e-wallet di Indonesia berdasarkan *Technological Acceptance Model (TAM)* yang diperluas, yaitu *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *behavioral intention*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang dikumpulkan dengan menggunakan survei *online google formulir*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan *metode purposive sampling* dan memperoleh 204 responden, kemudian data dianalisis menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan aplikasi *SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian ini menemukan *perceived usefulness* dan *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Dan variabel mediasi *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap pengguna aktual e-wallet yang mana mayoritas pengguna e-wallet adalah perempuan dengan rentang usia < 26 Tahun (Gen Z) berstatus pelajar/mahasiswa.

Kata Kunci: Kegunaan yang Dirasakan, Keamanan yang Dirasakan, Dompot Elektronik



Pendahuluan

Di era globalisasi kontemporer, penguasaan literasi dan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi telah menjadi keharusan bagi sumber daya manusia, hal ini menghadirkan tantangan yang signifikan dalam konteks revolusi industri keempat yang sedang berlangsung (Herawati et al., 2021). Integrasi teknologi ke dalam berbagai aspek kehidupan kontemporer telah menghasilkan kemajuan signifikan dalam efisiensi dan produktivitas. Fenomena ini disebabkan oleh inovasi teknis yang terus dilakukan, yang memfasilitasi penyederhanaan dan percepatan berbagai tugas dan pekerjaan.

Fintech, sering dikenal sebagai teknologi keuangan, mengacu pada perusahaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam industri jasa keuangan, dengan menggabungkan teknologi kontemporer ke dalam operasi mereka. Salah satu jenis *fintech* yang sedang populer di Indonesia adalah *Digital Payment System* dilansir dari Populix sebuah perusahaan riset berbasis digital, bahwa fasilitas keuangan berbasis *Digital Payment System* yang sering digunakan di Indonesia yaitu Internet Banking (9,74%) merupakan layanan transaksi non-tunai perbankan melalui jaringan internet, M-Banking (36,38%) adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi non-tunai secara *online* melalui aplikasi keuangan digital berbasis internet pada ponsel atau *smartphone*, dan e-wallet (52,58%) atau dompet digital adalah layanan keuangan berbasis aplikasi yang berfungsi menyimpan uang digital dan melakukan berbagai aktivitas transaksi secara *online*.

Sistem pembayaran ini sudah mulai digemari oleh masyarakat dan mengubah gaya hidup masyarakat saat ini terlebih masa pandemi Covid-19 yang mendorong penggunaan uang non-tunai atau *cashless*, keputusan memanfaatkan konstruksi ancaman kesehatan selama pandemi COVID-19 untuk memotivasi konsumen menggunakan e-wallet (Daragmeh et al., 2021). Penggunaan dompet digital yang semakin meningkat signifikan di era digital sekarang ini dikarenakan teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan layanan pembayaran digital dalam pembelian barang dan jasa dikarenakan peningkatan adopsi *smartphone* dan fasilitas internet yang semakin baik.

Dikutip dari DataIndonesia.id, Laporan We Are Social mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 212,9 juta pada Januari 2023. Ini berarti sekitar 77% dari populasi Indonesia (273,5 juta jiwa per Januari 2023) telah menggunakan internet. Jumlah pengguna internet pada Januari 2023 lebih tinggi 3,85% dibanding pada Januari 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 205 juta jiwa dan rata-rata orang Indonesia menggunakan internet selama 7 jam 42 menit setiap harinya. Selain itu, 98,3% pengguna internet di Indonesia menggunakan telepon genggam (*smartphone*). Hal utama yang mendorong pertumbuhan pembayaran digital di negara berkembang seperti di

Indonesia ini. Pertama, pandemi mempercepat peralihan dari pembayaran tunai ke pembayaran digital. Kedua, *e-commerce* terus tumbuh dan berkembang. Ketiga, pemerintah mendorong pembayaran tanpa uang tunai.

Adapun faktor utama yang membuat platform dompet digital (*e-wallet*) menjadi pemimpin pasar, yaitu keamanan, perlindungan, kemudahan dan kenyamanan, batas bulanan gratis serta relevansinya untuk penggunaan sehari-hari, dikutip dari Olivia Samosir, Research Director InsightAsia (thestar.com, 2022). Dompet seluler relatif lebih nyaman dan menguntungkan daripada metode pembayaran tradisional (Johnson *et al.*, 2018) dan yang menjadi alasan mempromosikan layanan pembayaran seluler adalah mengurangi intermediasi, *cashless*, *paperless* dan *faceless* (Kar, 2021).

Penelitian (Karim *et al.*, 2020) mengungkapkan bahwa kegunaan yang dirasakan, memiliki hubungan positif dan signifikan dengan perilaku niat untuk menggunakan *e-wallet*, penggunaan *e-wallet* menghemat waktu dan nyaman dalam melakukan transaksi pembayaran sehingga persepsi manfaat yang dirasakan (To & Trinh, 2021) menjadikan keputusan konsumen untuk transaksi pembayaran menggunakan *e-wallet*. (Singh *et al.*, 2020) menemukan bahwa manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna. Pada penelitian (Yang *et al.*, 2021) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menunjukkan efek positif yang signifikan pada niat untuk menggunakan *e-wallet* dan adopsi *e-wallet* karena penggunaan teknologi seperti dompet digital lebih menguntungkan bagi pengguna *online*.

Untuk mengembangkan aplikasi pembayaran seluler yang sukses, penyedia perlu memperhatikan dalam membangun dan memelihara kepercayaan pelanggan karena aplikasi ini mengharuskan pelanggan untuk memberikan informasi pribadi atau keuangan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui dan meningkatkan persepsi konsumen mengenai sistem keamanan dalam menggunakan pembayaran digital untuk menjaga kepercayaan konsumen (Primadineska & Jannah, 2021) dan keamanan sangat penting dalam penyebaran layanan pembayaran seluler (Lim *et al.*, 2019). Keamanan yang rendah rentan menjadi target peretasan oleh karena itu kekhawatiran keamanan yang tinggi sering disebutkan oleh para pengguna sebagai penghalang utama untuk mengadopsi inovasi dompet seluler karena layanan yang ditawarkan oleh dompet seluler harus aman, andal, dan selalu tersedia (Mew & Millan, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi keamanan (*perceived security*) terhadap pengguna *e-wallet* sebenarnya dengan *behavioral intention* sebagai mediasi. Sehingga hipotesis penelitian ini adalah :

H1 : *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

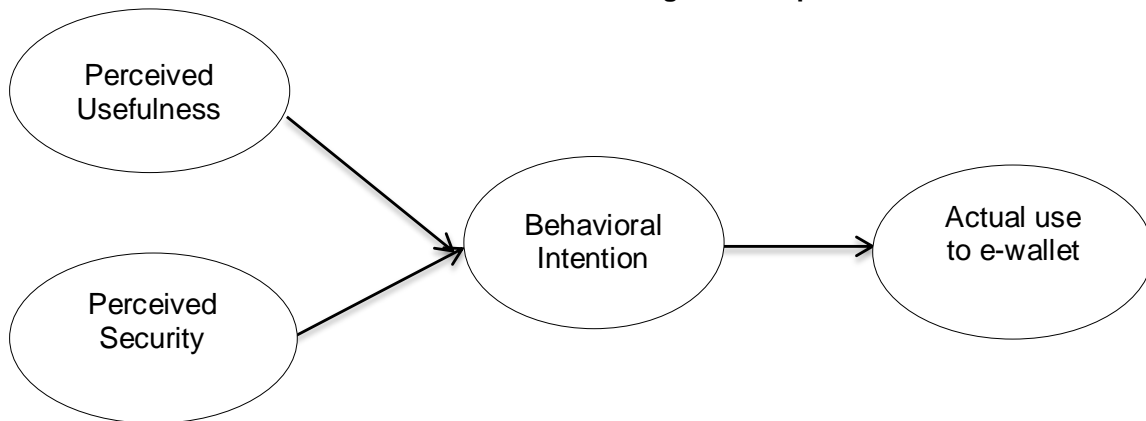
H2 : *perceived security* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

H3 : *perceived behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual use*

H4 : *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual use* dengan mediasi *behavioral intention*

H5 : *perceived security* berpengaruh terhadap *actual use* dengan mediasi *behavioral intention*

Gambar 1. Kerangka Konsep



Metode

Jenis penelitian yang digunakan ialah *explanatory research* dengan proses pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2023 menggunakan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* yang dibagikan lewat media sosial dengan sebaran pengguna e-wallet di Indonesia. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dengan rentang umur antara 16 tahun sampai kurang dari 60 tahun karena umur tersebut merupakan rentang umur yang sudah melek akan teknologi dan merupakan pengguna internet aktif. Pengambilan sampel penelitian juga dengan pengklasifikasian berdasar jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan syarat sudah menggunakan dompet digital dan pernah melakukan transaksi minimal 2 kali transaksi dalam 3 bulan terakhir. Sehingga jumlah sampel yang terkumpul yaitu 204 responden. Kemudian data yang terkumpul diolah menggunakan SmartPLS 4.0.

Instrumen penelitian ini yaitu *perceived usefulness* menggunakan 5 item indikator (Pertiwi et al., 2020), *perceived security* menggunakan 4 item indikator (Kim et al., 2010), *behavioral intention* menggunakan 3 item indikator (To & Trinh, 2021) dan *actual use* menggunakan 3 item indikator (Pertiwi et al., 2020).

Hasil dan Diskusi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner penelitian secara *online*, sehingga diperoleh berbagai wilayah demografi mengenai karakteristik dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada

Tabel 1. Dengan demografi yang random mencerminkan kondisi sebenarnya e-wallet dimasyarakat, karena dilapangan pengguna e-wallet datang dari berbagai latar belakang. Sehingga jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 204 sampel penelitian.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik berdasarkan :		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	86	42,16
	Perempuan	118	57,84
Usia	Gen Z (16-25 Tahun)	140	68,63
	Gen Y (26-42 Tahun)	55	26,96
	Gen X (43-58 Tahun)	9	4,41
Pendidikan	SMA/SMK Sederajat	51	25,00
	Diploma	20	9,80
	Sarjana (S1)	125	61,27
	Pascasarjana (S2)	7	3,43
	Doktoral (S3)	1	0,49
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	111	54,41
	Pegawai Pemerintah	40	19,61
	Pegawai Swasta	29	14,22
	Wiraswasta	12	5,88
	Lainnya	12	5,88
Pendapatan	< Rp 3.000.000	105	51,47
	Rp 3.000.000 s.d < Rp 6.000.000	70	34,31
	Rp 6.000.000 s.d. Rp 10.000.000	20	9,80
	>10.000.000	9	4,41
Intensitas	1-3 kali	88	43,10
	4-6 kali	53	26,00
	7-9 kali	25	12,30
	> 10 kali	38	18,60

Sumber: Data diolah, 2023

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden ialah perempuan (57,84%) dibandingkan dengan laki-laki (42%). Dengan rentang usia < 26 tahun (Gen Z) (68,63%), pendidikan responden terbanyak yaitu berpendidikan Sarjana (61,27%) dari pekerjaannya responden terbanyak berstatus pelajar/mahasiswa (54,41%) dan diketahui pendapatan per bulan < Rp3.000.000,- (51,47%) dimana intensitas penggunaan e-wallet diketahui paling banyak dilakukan 1-3 kali dalam sebulan (43,10%).

Pada tabel 2 menunjukkan hasil bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi uji validitas dan reliabel. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi *convergent validity* ketika nilai *outer loadings* > 0,70, sedangkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50 (Hair *et al.*, 2019). Suatu konstruk dikatakan reliabel, maka nilai *Cronbach Alpha* > 0,7 (Lin & Huang, 2008) dan nilai *Composite Reliability* > 0,7 (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 2 Construct reliability and validity

Variabel	Item pengukuran	Indikator	Loading faktor	Composite Reliability (RhoA)	Cronbach's Alpha	AVE
<i>Actual Use</i>	AU1	Pengecekan Saldo e-wallet	0,776	0,752	0,747	0,660
	AU2	Pengisian Saldo E-wallet	0,836			
	AU3	Transaksi Pembayaran Menggunakan E-Walle	0,825			
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Bersedia menggunakan e-wallet dimasa mendatang	0,888	0,871	0,866	0,788
	BI2	Bersedia menggunakan e-wallet secara rutin dimasa mendatang	0,883			
	BI3	Bersedia merekomendasikann e-wallet pada orang lain	0,892			
<i>Perceived security</i>	PS1	menganggap e-wallet aman	0,914	0,900	0,861	0,783
	PS2	menganggap informasi yang berkaitan dengan transaksi pengguna dan e-wallet aman	0,937			
	PS3	Informasi saya berikan di e-wallet berguna untuk transaksi yang aman	0,912			
	PS4	Informasi yang berikan di e-wallet berguna untuk transaksi pembayaran yang aman	0,741			
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Cepat dalam proses transaksi pembayaran	0,879	0,929	0,928	0,777
	PU2	Meningkatan kinerja transaksi pembayaran	0,880			
	PU3	Meningkatkan produktivitas transaksi pembayaran	0,886			
	PU4	Meningkatkan efektivitas transaksi pembayaran	0,881			
	PU5	Berguna dalam melakukan transaksi pembayaran	0,882			

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 3 Fornell-larcker criterion

	AU	BI	PS	PU
AU	0.813			
BI	0.467	0.888		
PS	0.420	0.723	0.880	
PU	0.515	0.799	0.634	0.882

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4 Heterotrait-monotrait (HTMT)

	AU	BI	PS	PU
AU				
BI	0.559			
PS	0.488	0.804		
PU	0.600	0.886	0.676	

Sumber: Data diolah, 2023

Kriteria Fornell–Lacker (Fornell & Larcker, 1981) digunakan untuk menilai validitas diskriminan dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE yang diekstraksi dari masing-masing konstruk dengan korelasi antar konstruk. Dengan demikian, nilai *square root* dari

setiap konstruk AVE harus lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk lainnya. Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan nilai setiap konstruk lebih besar dari nilai korelasi terhadap konstruk lain artinya Kriteria Fornell–Lacker terpenuhi.

Untuk memverifikasi validitas diskriminan adalah dengan menggunakan kriteria rasio heterotrait- monotrait (HTMT). (Hair et al., 2019) merekomendasikan nilai HTMT < 0,90 yaitu varibel membagi variasi item pengukuran terhadap item yang mengukurnya lebih kuat dibanding membagi varians pada item variabel lainnya. Berdasarkan Tabel 4 diatas semua nilai variabel < 0,90 sehingga kriteria HTMT terpenuhi.

Variance inflation factor (VIF) merupakan indikator yang baik untuk menghindari masalah multikolinearitas, nilai VIF yang direkomendasikan harus kurang dari 5 dan nilai ideal harus mendekati 3 atau lebih rendah (Hair et al., 2019). Nilai VIF pada Tabel 5 yang dihitung dalam penelitian ini ditemukan lebih rendah dari nilai ambang batas yang disyaratkan yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 5 Uji Multikolinieritas

	AU	BI	PS	PU
AU				
BI	1.000			
PS		1.672		
PU		1.672		

Sumber: Data diolah, 2023

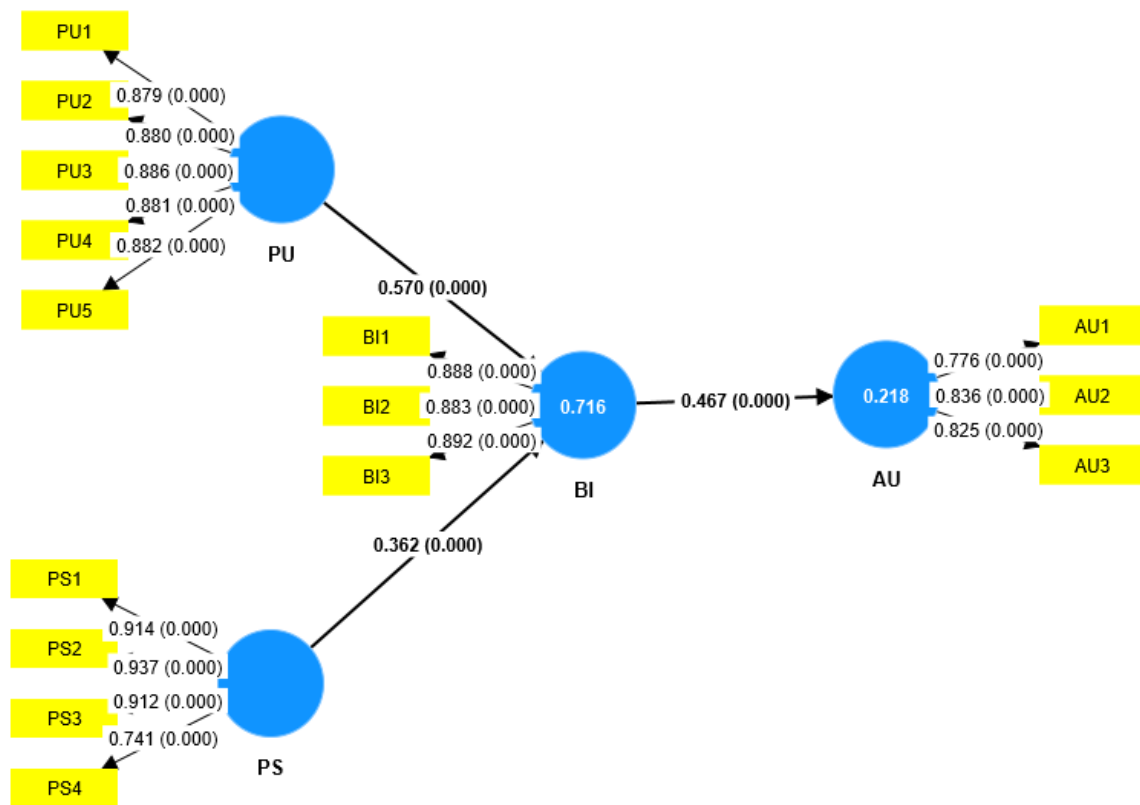
Tabel 6 Hasil R Square

	R-square	Adjusted R-square
<i>Actual use to e-wallet</i>	0.218	0.214
<i>Behavioral Intention</i>	0.716	0.714

Sumber: Data diolah, 2023

R-square merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). R-square merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel dependen, semakin mendekati angka satu berarti semakin baik. Menurut (Chin, 1998) nilai interpretasi R² yaitu 0,19 (pengaruh rendah), 0,33 (pengaruh sedang) dan 0,66 (pengaruh tinggi). Berdasarkan nilai Tabel 6 diatas besarnya pengaruh bersama *perceived usefulness* dan *perceived security* terhadap *behavioral intention* terhadap *actual use to e-wallet* sebesar 21,8 % (pengaruh rendah). Berdasarkan nilai Tabel 3 untuk pengaruh bersama *perceived usefulness* dan *perceived security* terhadap *behavioral intention* sebesar 71,6% (pengaruh tinggi).

Gambar 2 Output Uji Boostroping



Sumber: Output SmartPLS 4.0.

Tabel 7 Hasil Efek Langsung

Hipotesis	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
Behavioral Intention -> Actual Use	0.467	0.451	0.123	3.791	0.000
Perceived Security -> Behavioral Intention	0.362	0.363	0.058	6.234	0.000
Perceived Usefulness -> Behavioral Intention	0.570	0.565	0.060	9.446	0.000

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 8 Hasil Efek Tidak Langsung

Hipotesis	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
Perceived Security -> Behavioral Intention -> Actual use	0.169	0.163	0.049	3.463	0.001
Perceived Usefulness -> Behavioral Intention -> Actual use	0.266	0.258	0.084	3.184	0.001

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan pengujian hipotesis efek langsung dan tidak langsung, pada Tabel 7 dan Tabel 8 diatas menunjukkan hubungan varibel dengan hipotetis diterima dan ditolak dilihat dari nilai P-values pada $\alpha = 0,05$ dan t tabel $> 1,96$, sehingga disimpulkan bahwa hasil penelitian semua hipotesis diterima dimana *perceived usefulness* memberikan pengaruh yang signifikan *behavioral intention*, hal ini konsisten dengan penelitian (Moslehpour et al.,

2018, Yang et al., 2021, Karim et al., 2020). Bahwa *perceived usefulness* mempengaruhi niat seseorang menggunakan e-wallet, berguna dalam melakukan transaksi pembayaran lebih produktif dan tidak perlu membawa uang *cash* dan beralih ke *cashless* sehingga lebih efisien. Davis (1989) berpendapat bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Dengan menggunakan dompet elektronik ini yang sudah terintegrasi dengan banyak aplikasi *e-commerce* dan aplikasi jasa transportasi *online*, lebih memudahkan pengguna untuk bertransaksi sehingga manfaatnya sangat dirasakan bagi konsumen, selain menghemat waktu juga memberikan banyak keuntungan yaitu adanya *cashback* dan diskon dari layanan e-wallet.

Namun temuan ini berbeda dari penelitian sebelumnya (Sarmah et al., 2020, Jaz et al., 2018, Tahar et al., 2020) bahwa kegunaan yang dirasakan tidak signifikan dalam mempengaruhi perilaku seseorang untuk menggunakan e-wallet. Hal ini disebabkan bahwa selain sangat berguna dalam transaksi pembayaran, e-wallet juga memiliki keterbatasan seperti limit jumlah saldo. Alasan lain juga berkaitan dengan uang tunai akan selalu dibutuhkan, karenanya dompet tradisional harus dibawa secara paralel dengan dompet seluler disebabkan kekhawatiran dengan situasi ketika baterai ponsel habis, atau tidak ada akses internet karena e-wallet bergantung pada internet atau berkaitan dengan layanan toko yang tidak ada fasilitas pembayaran e-wallet.

Hasil penelitian ini *perceived security* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*, penelitian ini didukung oleh (Chiu et al., 2017, Patel & Patel, 2018, Alabdan & Sulphrey, 2020, Lisana, 2022) bahwa keamanan yang dirasakan membuat seseorang tanpa rasa khawatir dalam melakukan transaksi di e-wallet. Hasil penelitian ini berbeda dari (Aydin, 2016, Chawla & Joshi, 2019, Taufan & Yuwono, 2019, Abdullah et al., 2020) bahwa keamanan menjadi faktor penghambat seseorang untuk menggunakan e-wallet karena tingkat keamanan menjadi celah munculnya kerugian jika terjadi kebocoran data atau akun diretas.

Aplikasi e-wallet sendiri memberikan keamanan yang mengharuskan pengguna memasukkan *identification number* (PIN) atau *password* saat masuk ke akun e-wallet ataupun saat melakukan transaksi. Pengguna juga diharuskan untuk memasukkan kode *one time password* atau OTP yang nantinya akan digunakan untuk melakukan aktivitas di e-wallet, kode OTP ini bersifat sekali pakai dan akan dikirimkan ke nomor telepon atau email yang telah didaftarkan sebelumnya oleh pengguna yang mana hanya akan diketahui oleh pengguna. Aplikasi dompet digital juga memiliki fitur keamanan lain seperti memverifikasi melalui pemindaian *fingerprint* atau *face recognition* sebelum

melakukan transaksi. Jadi tingkat keamanan pada suatu sistem akan memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini menemukan peran mediasi dari *behavioral intention* signifikan terhadap *actual use to e-wallet*, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Karim et al., 2020, Sarmah et al., 2020, Alfansi & Daulay, 2021, Esawe, 2022) bahwa *behavioral intention* mampu memprediksi perilaku sebagian besar penggunaan sistem aktual e-wallet seperti melakukan pengisian saldo dan melakukan transaksi *online* dengan e-wallet serta merekomendasikan e-wallet ke pengguna lain.

Menurut (Chauhan, 2015) mendefinisikan *behavioral intention* sebagai tingkat seberapa kuat keinginan seseorang atau dorongan untuk melakukan perilaku tertentu. (Fishbein & Ajzen, 1976) *behavioral intention* merupakan tingkat di mana seseorang telah merumuskan rencana sadar untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu di masa depan. Pengguna e-wallet secara sadar melakukan transaksi di e-wallet sehingga perlu untuk terus mengecek saldo dan mengisi saldonya, bahkan berdasarkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna akan berdampak pada keberlangsungan e-wallet dimana dampaknya adalah terhadap perilaku pengguna secara sadar akan merekomendasikan kepada orang-orang terdekatnya atas pengalaman yang dirasakan baik dari segi manfaat atau kegunaan serta tingkat keamanan yang dipercaya yang diberikan e-wallet.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki penggunaan e-wallet yang sebenarnya di Indonesia. Hasil penelitian ini bahwa penggunaan e-wallet lebih diminati oleh Generasi Z yang berusia antara 16 sampai 25 tahun, artinya keberadaan e-wallet tidak terlepas dari minat Generasi Z. Adapun variabel yang digunakan untuk menyelidiki pengguna e-wallet yang sebenarnya yaitu dengan *perceived usefulness*, *perceived security* dan *behavioural intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) berpengaruh positif dan signifikan serta paling besar pengaruhnya terhadap niat perilaku, diikuti oleh *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam memprediksi pengguna aktual dari e-wallet. Dari hasil yang telah ditemukan dalam penelitian ini bahwa layanan e-wallet bisa meningkatkan atau mengoptimalkan fitur-fitur yang memberikan kemudahan, serta memberikan kegunaan bagi konsumen agar sistem pembayaran bisa dimana saja tidak hanya terbatas dalam suatu lingkup layanan saja, serta meningkatkan sistem keamanan dari e-wallet karena keuangan dan informasi mereka merupakan faktor krusial dan penting yang mempengaruhi perkembangan dan peningkatan minat terhadap e-wallet.

Saran bagi penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi penerimaan m-payment menggunakan penyedia layanan bank karena penelitian ini menyelidiki e-wallet yang disediakan oleh layanan keuangan non bank yang memungkinkan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini seperti persepsi kepercayaan lebih tinggi kepada e-wallet yang disediakan oleh bank. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara hasil pendapatan serta usia terhadap frekuensi intensitas penggunaan e-wallet, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat menjadikan usia dan pendapatan sebagai faktor yang mempengaruhi penggunaan e-wallet.

Referensi

- Abdullah, N., Redzuan, F., & Daud, N. A. (2020). E-wallet: Factors influencing user acceptance towards cashless society in Malaysia among public universities. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 20(1), 67–74. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v20.i1.pp67-74>
- Alabdan, R., & Sulphay, M. M. (2020). Understanding proximity mobile payment acceptance among Saudi individuals: An exploratory study. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(4), 264–270. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2020.0110436>
- Alfansi, L., & Daulay, M. Y. I. (2021). Factor affecting the use of e-money in millennial generation: Research model UTAUT 2. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 14(1), 109–122. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v14i1.8212>
- Aydin, G. (2016). Adoption of mobile payment systems: a study on mobile wallets. *Pressacademia*, 5(1), 73–73. <https://doi.org/10.17261/pressacademia.2016116555>
- Chauhan, S. (2015). Acceptance of mobile money by poor citizens of India: Integrating trust into the technology acceptance model. *Info*, 17(3), 58–68. <https://doi.org/10.1108/info-02-2015-0018>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>
- Chin, W.W. (1998), *The Partial Least Squares Approach To Structural Equation Modeling*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
- Chiu, J. L., Bool, N. C., & Chiu, C. L. (2017). Challenges and factors influencing initial trust and behavioral intention to use mobile banking services in the Philippines. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(2), 246–278. <https://doi.org/10.1108/apjie-08-2017-029>
- Daragmeh, A., Sági, J., & Zéman, Z. (2021). Continuous intention to use e-wallet in the

- context of the covid-19 pandemic: Integrating the health belief model (hbm) and technology continuous theory (tct). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020132>
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Hair, J. F. H., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Herawati, A., Suhermin, S., Anisah, H. U., & Sambung, R. (2021). Industrial revolution 4.0: What should be prepared for the next stage? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 6(01), 25–32. <https://doi.org/10.22219/jiko.v6i01.14899>
- Jaz, F. J., Alsabah, F. H., & Sarfraz, M. (2018). Mobile Commerce Applications and Adoption for Kuwait. 2018 International Conference on Computing Sciences and Engineering, ICCSE 2018 - Proceedings, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICCSE1.2018.8374217>
- Johnson, V. L., Kiser, A., Washington, R., & Torres, R. (2018). Limitations to the rapid adoption of M-payment services: Understanding the impact of privacy risk on M-Payment services. *Computers in Human Behavior*, 79, 111–122. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.10.035>
- Kar, A. K. (2021). What Affects Usage Satisfaction in Mobile Payments? Modelling User Generated Content to Develop the “Digital Service Usage Satisfaction Model.” *Information Systems Frontiers*, 23(5), 1341–1361. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10045-0>
- Karim, W., Haque, A., Ulfy, M. A., Hossain, A., & Anis, Z. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *Journal of International Business and Management*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21/>
- Lim, S. H., Kim, D. J., Hur, Y., & Park, K. (2019). An Empirical Study of the Impacts of Perceived Security and Knowledge on Continuous Intention to Use Mobile Fintech Payment Services. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(10), 886–898. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1507132>
- Lin, T. C., & Huang, C. C. (2008). Understanding knowledge management system usage

antecedents: An integration of social cognitive theory and task technology fit. *Information and Management*, 45(6), 410–417. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.06.004>

- Lisana, L. (2022). Understanding the key drivers in using mobile payment among Generation Z. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-08-2021-0118>
- Mew, J., & Millan, E. (2021). Mobile wallets: key drivers and deterrents of consumers' intention to adopt. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 31(2), 182–210. <https://doi.org/10.1080/09593969.2021.1879208>
- Moslehpour, M., Pham, V. K., Wong, W. K., & Bilgiçli, I. (2018). e-purchase intention of Taiwanese consumers: Sustainable mediation of perceived usefulness and perceived ease of use. *Sustainability (Switzerland)*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/su10010234>
- Patel, K. J., & Patel, H. J. (2018). Adoption of internet banking services in Gujarat. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 147–169. <https://doi.org/10.1108/ijbm-08-2016-0104>
- Primadineska, R. W., & Jannah, S. M. (2021). Perceived Security and Trust in Electronic Payment Systems: How They Affect the Decision to Use EPS During the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2). <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11456>
- Sarmah, R., Dhiman, N., & Kanojia, H. (2020). Understanding intentions and actual use of mobile wallets by millennial: an extended TAM model perspective. *Journal of Indian Business Research*, 13(3), 361–381. <https://doi.org/10.1108/JIBR-06-2020-0214>
- Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International Journal of Information Management*, 50(April 2019), 191–205. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022>
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537–547. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>
- Taufan, A., & Yuwono, R. T. (2019). Analysis of Factors That Affect Intention to Use e-Wallet through the Technology Acceptance Model Approach (Case Study: GO-PAY). *International Journal of Science and Research*, 8(7), 413–419. <https://doi.org/10.21275/ART2020219>
- To, A. T., & Trinh, T. H. M. (2021). Understanding behavioral intention to use mobile wallets

in vietnam: Extending the tam model with trust and enjoyment. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1891661>

Yang, M., Al Mamun, A., Mohiuddin, M., Nawir, N. C., & Zainol, N. R. (2021). Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13020831>