

## ABSTRAK

# NIAT MENGGUNAKAN *E-WALLET* PADA MASYARAKAT INDONESIA DI ERA DIGITAL

Oleh

**Laili Fadhila Banuwa**

Transformasi digital berperan penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen dan kebiasaan di masyarakat. Salah satu perubahan yang terjadi pada masyarakat terlihat dengan cara seseorang berbelanja dan membayar produk menggunakan *E-wallet*. Fenomena ini didukung dengan munculnya pandemi COVID-19 yang mengharuskan masyarakat untuk menjaga jarak satu sama lain. Faktor tersebut pada akhirnya meningkatkan revolusi *financial technology* (*fintech*) dan menghadirkan kebiasaan masyarakat tanpa uang tunai atau *cashless society era*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi niat dan kesiapan masyarakat Indonesia untuk menggunakan *E-wallet* melalui model teoretis TAM yang diperluas dengan faktor psikologis kesiapan teknologi dan kepercayaan untuk menyelidiki faktor penentu yang mempengaruhi niat pelanggan untuk menggunakan sistem pembayaran *E-wallet*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei online dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 270 responden dengan karakteristik seluruh masyarakat Indonesia yang mengetahui dan memahami sistem pembayaran *E-wallet* dan berusia diatas 18 tahun. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan *software* SmartPLS 3.2.9.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari delapan hipotesis yang diajukan, enam hipotesis diterima dan dua hipotesis ditolak. Kesiapan teknologi terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan dan persepsi manfaat, namun tidak secara langsung mempengaruhi niat menggunakan *E-wallet*. Persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap yang pada akhirnya mempengaruhi niat untuk menggunakan *E-wallet*. Kesiapan teknologi dan kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap niat untuk menggunakan *E-wallet*.

**Kata Kunci:** TAM, Kesiapan Teknologi, Kepercayaan, Niat, *E-wallet*, Era Non-tunai

## **ABSTRACT**

### ***INTENTION TO USE E-WALLET OF THE INDONESIAN COMMUNITY IN THE DIGITAL ERA***

***By***

**Laili Fadhila Banuwa**

*Digital transformation plays an important role in affecting consumer behavior in society. One of the changes that have occurred in society can be seen in the way people buy and pay for products using e-wallet. This phenomenon is supported by the emergence of the COVID-19 pandemic which requires people to keep their distance from one another. These factors ultimately enhance the financial technology (fintech) revolution and present the habits of a cashless society.*

*This study aims to determine the factors that influence the intention and readiness of the Indonesian people to use E-wallets through the extended TAM theoretical model with psychological factors of technology readiness and trust to investigate the determinants that influence customer intentions to use E-wallet payment system. Data collection was carried out using online survey method with a purposive sampling technique. The research sample total 270 respondents with the characteristics of all Indonesian people who know and understand the E-wallet payment system and are over 18 years old. Data analysis using SEM-PLS with the help of SmartPLS 3.2.9 software.*

*The results showed from eight hypotheses proposed, six hypotheses were accepted and two hypotheses were rejected. Technology readiness is proven to have a positive and significant effect on perceived ease of use and perceived usefulness, but does not directly influence the intention to use E-wallets. Perceived ease of use and perceived usefulness have a positive and significant effect on attitudes which ultimately affect the intention to use E-wallets. Technology readiness and trust are shown to have an insignificant effect on the intention to use E-wallets.*

***Keywords: TAM, Technology Readiness, Trust, Intention to use, E-wallet, Cashless Society***