

ABSTRAK

PERAN KUALITAS DESAIN APLIKASI TERHADAP ADOPSI *E-WALLET* DI INDONESIA DENGAN *GENDER* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh

Lusia Dewi Sulistiati

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era digital telah melahirkan inovasi pada industri keuangan yang ditandai dengan hadirnya *financial technology* (*fintech*). *E-wallet* merupakan salah satu *fintech* yang digunakan sebagai salah satu metode pembayaran yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas desain aplikasi terhadap adopsi *e-wallet* di Indonesia dengan menggunakan model TAM yang dimoderasi oleh *gender*. Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dilakukan secara *cross-sectional* melalui survey *online*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang melibatkan 380 responden pengguna *e-wallet* yang berusia minimal 18 tahun. Data dianalisis menggunakan *software* SEM-LISREL versi 8.80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas desain aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat, selanjutnya kedua konstruk tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku menggunakan, dan niat perilaku menggunakan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *e-wallet*. Analisis moderator menegaskan bahwa niat perilaku responden pria untuk menggunakan *e-wallet* terutama dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Sebaliknya, niat responden wanita terutama dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan. Implikasi manajerial pada penelitian ini dengan meningkatkan kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat sehingga penyedia layanan *e-wallet* mampu mempertahankan pangsa pasar dan retensi pengguna *e-wallet* berdasarkan perspektif *gender* dalam rangka mendukung inklusi keuangan dalam sektor ekonomi berbasis teknologi.

Kata Kunci : Model TAM, Kualitas Desain Aplikasi, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Niat Perilaku Menggunakan, Adopsi *E-wallet*, *Gender*.

ABSTRACT

THE ROLE OF APPLICATION DESIGN QUALITY ON E-WALLET ADOPTION IN INDONESIA WITH GENDER AS A MODERATING VARIABLE

By

Lusia Dewi Sulistiati

The increasingly rapid development of technology in the digital era has given rise to innovation in the financial industry which is marked by the presence of financial technology (fintech). E-wallet is a type of fintech that is used as one of the most popular payment methods by Indonesian people. This research aims to determine the role of application design quality on e-wallet adoption in Indonesia using the TAM model moderated by gender. The design of this research is quantitative research conducted cross-sectionally via an online survey. The sampling technique used a purposive sampling method involving 380 e-wallet user respondents who were at least 18 years old. Data were analyzed using SEM-LISREL software version 8.80. The research results show that the application design quality has a positive and significant effect on perceived ease of use and perceived usefulness, then these two constructs have a positive and significant effect on behavioral intention to use, and behavioral intention to use has a significant positive effect on e-wallet adoption. The moderating analysis confirmed that gender moderates the relationship between perceived ease of use and perceived usefulness on intention to use e-wallets, with men being more influenced by ease of use, while women are more influenced by perceived usefulness. The managerial implication in this research is to increase ease of use and perceived usefulness so that e-wallet service providers are able to maintain market share and retention of e-wallet users based on a gender perspective in order to support financial inclusion in the technology-based economic sector.

Key Words: *TAM Model, Application Design Quality, Ease of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention to Use, E-wallet Adoption, Gender.*