

**ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN PERILAKU  
PENGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) E-WALLET  
LINKAJA BERDASARKAN MODEL UTAUT 2**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Ricky Supardi

NPM : 2016610185



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

**ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN PERILAKU  
PENGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) E-WALLET  
LINKAJA BERDASARKAN MODEL UTAUT 2**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Ricky Supardi

NPM : 2016610185



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Ricky Supardi  
NPM : 2016610185  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : ANALISI DAN USULAN PENINGKATAN PERILAKU  
PENGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) *E-WALLET*  
LINKAJA BERDASARKAN MODEL UTAUT2

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 15 September 2020  
**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**



(Romy Loice, S.T., M.T.)

**Dosen Pembimbing**

15 September 2020

(Loren Pratiwi, S.T., M.T.)

**PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU  
MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ricky Supardi

NPM : 2016610185

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul: ANALISIS DAN USULAN  
PENINGKATAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) *E-WALLET*  
LINKAJA BERDASARKAN MODEL UTAUT 2

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber  
lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak  
sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan  
dikenakan kepada saya.

Bandung, 25 Agustus 2020



Ricky Supardi

NPM: 2016610185

## ABSTRAK

Meningkatnya pertumbuhan transaksi non-tunai di Indonesia mendorong para pelaku bisnis untuk terus berinovasi membuat dompet digital (*E-wallet*). Dompet digital sangat populer digunakan untuk melakukan pembayaran berbagai macam transaksi dengan cepat, aman, dan praktis hanya menggunakan *smartphone* saja. LinkAja merupakan salah satu *brand E-wallet* yang telah mendapat izin resmi dari Bank Indonesia untuk bertransaksi. Meskipun LinkAja merupakan produk dari gabungan beberapa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sejak tahun 2017, namun faktanya LinkAja memiliki pengguna aktif yang paling sedikit dibandingkan *E-wallet* lainnya seperti Go-Pay, OVO dan terutama DANA yang baru muncul pada tahun 2019.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan *E-wallet* LinkAja dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2012 dengan memfokuskan pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* terhadap *behavioral intention*. Serta variabel *facilitating condition*, *habit*, dan *behavioral intention* terhadap *use behavior*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif yang menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan 144 sampel pengguna LinkAja.

Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu, *social influence* dan *habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*. Variabel *facilitating condition*, *habit*, dan *behavioral intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behavior*. Variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *price value* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

Kata Kunci: *E-wallet*, UTAUT 2, Linkaja, SEM-PLS

## ABSTRACT

*The increasing growth of non-cash transactions in Indonesia encourages business people to continue to innovate in making digital wallets (E-wallets). Digital wallets are very popularly used to make payments for various kinds of transactions quickly, safely, and practically using only smartphones. LinkAja is an E-wallet brand that has received official permission from Bank Indonesia to conduct transactions. Although LinkAja is a product of a combination of several State-Owned Corporation since 2017, the fact is that LinkAja has the least number of active users compared to other E-wallets such as Go-Pay, OVO and especially DANA which only emerged in 2019.*

*The purpose of this study is to determine the variables that affect the use of the LinkAja E-wallet using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model developed by Venkatesh et al in 2012 by focusing on the variable performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit on behavioral intention. As well as the variable facilitating condition, habit, and behavioral intention to use behavior. This type of research is quantitative with data analysis techniques used, namely descriptive analysis techniques using the Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) with 144 samples of LinkAja users.*

*The results obtained from this study are social influence and habit have a significant effect on behavioral intention. The variables facilitating condition, habit, and behavioral intention have a significant effect on use behavior. The variables of performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, and price value do not have a significant effect on behavioral intention.*

*Keywords: E-wallet, UTAUT 2, Linkaja, SEM-PLS*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat, serta rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Pembuatan skripsi ini bertujuan sebagai syarat kelulusan untuk mata kuliah Skripsi (ISE-184198.06) di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dari tata bahasa dalam pembuatan skripsi ini. Kekurangan tersebut dapat dijadikan pengalaman dan pembelajaran bagi penulis. Oleh karena itu, penulis berharap terdapat kritik dan saran yang membangun, agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Dalam penyusunan skripsi, tidak sedikit hambatan yang penulis alami. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran penulisan skripsi di dapatkan dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari orang-orang yang membantu dalam penulisan skripsi, sehingga hambatan yang didapat penulis dapat teratasi. Atas dukungan, bantungan, bimbingan serta doa yang diberikan, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Loren Pratiwi, S.T, M.T. selaku pembimbing dalam skripsi ini yang selalu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. dan Bapak Hanky Fransiscus, S.T, M.T. selaku penguji dalam sidang proposal skripsi yang telah memberikan masukan untuk menyempurnaan skripsi ini.
3. Seluruh orang yang telah menjadi responden dalam skripsi ini, terima kasih telah menyempatkan waktu nya untuk mengisi kuesioner penelitian.
4. Papa, mama, dan Stevany, selaku orang tua dan saudari penulis, yang selalu memberikan doa, semangat dan menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan skripsi, Teknik Industri angkatan 2016, terutama teman dekat penulis dari awal perkuliahan yaitu, Nicky dan Fazha, yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan hiburan dan semangat kepada penulis.

6. Para teman, rekan, dan sahabat penulis yang memberikan bantuan, doa, serta dukungan selama proses skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak Linkaja dan pembaca yang dapat dijadikan sebagai referensi untuk pengerjaan skripsi lebih lanjut. Semoga dengan berakhirnya skripsi ini tidak membuat penulis berhenti belajar melainkan terus memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada dan terus berkembang. Penulis mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi.

Bandung, 3 Agustus 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	I-9
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-10
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-10
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 <i>E-wallet</i> .....	II-1
II.2 Adopsi Teknologi.....	II-2
II.3 UTAUT 2 ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology</i> )... .....	II-2
II.4 Skala Likert .....	II-3
II.5 Teknik Sampling.....	II-4
II.6 SEM (Structural Equation Modelling).....	II-6
II.7 PLS SEM ( <i>Partial Least Square Structural Equation Modeling</i> ).....	II-8
II.7.1 Evaluasi Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	II-9
II.7.2 Evaluasi Struktural Model ( <i>Inner Model</i> ).....	II-9
<b>BAB III MODEL PENELITIAN, PENGUMPULAN DATA, DAN PENGUJIAN</b>	
<b>MODEL</b> .....	<b>III-1</b>
III.1 Model Penelitian.....	III-1
III.2 Operasionalisasi Variabel.....	III-3
III.3 Pengumpulan Data.....	III-7

III.3.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-8
III.3.2	Pre-Test Kuesioner Penelitian.....	III-8
III.3.3	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	III-9
III.4	Pengolahan Data Kuesioner Penelitian.....	III-10
III.4.1	Pengecekan Data Kuesioner.....	III-10
III.4.2	Profil Responden.....	III-10
III.5	Analisis PLS-SEM.....	III-15
III.5.1	Evaluasi Model Awal.....	III-15
III.5.2	Evaluasi Model Pengukuran.....	III-17
III.5.3	Evaluasi Model Struktural.....	III-22
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN USULAN.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1	Analisis Profil Responden.....	IV-1
IV.2	Analisis Pengolahan Data Menggunakan PLS-SEM.....	IV-3
IV.2.1	Analisis Model Pengukuran.....	IV-3
IV.2.2	Analisis Model Struktural.....	IV-5
IV.3	Usulan Perbaikan Berdasarkan Variabel Yang Berpengaruh.....	IV-6
IV.3.1	Usulan Perbaikan Berdasarkan Variabel <i>Social Influence</i> .....	IV-7
IV.3.2	Usulan Perbaikan Berdasarkan Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	IV-9
IV.3.3	Usulan Perbaikan Berdasarkan Variabel <i>Habit</i> .....	IV-10
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V-1</b>
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Kuesioner <i>E-wallet</i> Linkaja.....	I-6
Tabel II.1	Definisi Variabel UTAUT 2.....	II-3
Tabel III.1	Hipotesis Penelitian.....	III-2
Tabel III.2	Penjelasan Variabel Penelitian, Indikator Penelitian dan Pernyataan. ....	III.3
Tabel III.3	Uji Internal <i>Consistency Reliability</i> .....	III-19
Tabel III.4	Uji <i>Indicator Reliability</i> . ....	III-19
Tabel III.5	Uji AVE (Average Variance Extracted) .....	III-21
Tabel III.6	Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	III-21
Tabel III.7	Nilai <i>Inner VIF</i> .....	III-22
Tabel III.8	Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien Jalur.....	III-23
Tabel III.9	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	III-24
Tabel III.10	Hasil <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i> Model Penelitian.....	III-25
Tabel III.11	Hasil <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i> Model Penelitian.....	III-25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Hasil Survey Aktivitas E-Commerce di Indonesia.....	I-2
Gambar I.2.	Daftar Aplikasi E-wallet Terbesar di Indonesia.....	I-4
Gambar I.3.	Survey Snapcart Pengguna <i>E-wallet</i> . ....	I-5
Gambar I.4.	Model dasar UTAUT 2.....	I-8
Gambar I.5.	Metodologi Penelitian.....	I-11
Gambar II.1	Teknik Sampling.....	II-5
Gambar III.1	Model Penelitian.....	III-2
Gambar III.2	<i>Pie Chart</i> Pengguna <i>E-wallet</i> Linkaja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	III-11
Gambar III.4	Jumlah Pengguna <i>E-wallet</i> Linkaja Berdasarkan Umur. ....	III-12
Gambar III.5	Jumlah Pengguna <i>E-wallet</i> Linkaja Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	III-12
Gambar III.6	Jumlah Pengguna <i>E-wallet</i> Linkaja Berdasarkan Lama Pemakaian.....	III-13
Gambar III.7	Jumlah Pengguna <i>E-wallet</i> Linkaja Berdasarkan Jumlah Pemakaian Seminggu.....	III-14
Gambar III.8	Jumlah Pengguna <i>E-wallet</i> Linkaja Berdasarkan Jenis Penggunaannya. ....	III-15
Gambar III.9	Model Penelitian Pada Smart PLS 3.0. ....	III-17
Gambar III.10	Hasil PLS <i>Algorithm</i> . ....	III-18
Gambar III.11	Rangkuman Hasil Pengolahan Data.....	III-26
Gambar IV.1.	Riset Media Sosial No.1 Di Indonesia.....	IV-7

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER AWAL.....	A-1
LAMPIRAN B HASIL KUESIONER.....	B-1

# BAB I

## LATAR BELAKANG

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi diiringi oleh era revolusi industri 4.0. Berbagai bisnis mulai berubah mengikuti perkembangan teknologi. Ide-ide kreatif memunculkan model bisnis baru satu demi satu yang tidak pernah terpikirkan sebelumnya. Negara Indonesia dituntut untuk dapat mengikuti arus perkembangan teknologi dalam era revolusi industri 4.0 saat ini. Pemerintah memiliki campur tangan yang besar dalam perkembangan teknologi di Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan perkembangan teknologi. Pada masa sekarang segala jenis teknologi mudah untuk di akses oleh sebagian besar kelompok di masyarakat.

Perkembangan teknologi juga mempengaruhi sektor keuangan. Masyarakat sekarang sudah dapat melakukan pembayaran dengan *financial technology (fintech)* di berbagai *platform*. Menurut Bank Indonesia (2018), *financial technology* merupakan gabungan dari jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Sehingga dampak yang paling bisa dirasakan merupakan perubahan budaya pembayaran yang biasanya dilakukan secara tunai dan dengan tatap muka. Berkat *fintech* sekarang transaksi pembayaran dapat dilakukan dari jarak jauh, tanpa tatap muka, dan tidak perlu lagi membawa dompet berisi uang kemana-mana lagi.

*Fintech* juga memiliki hubungan erat dengan model bisnis digital *e-commerce*. Menurut Kepala Bidang Kelembagaan dan Humas Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI) Tumbur Pardede menilai, kolaborasi antara *fintech* dan *e-commerce* sangat terbuka dan akan saling bersinergi satu sama lain. Berkat pengembang *financial technology* berinovasi membuat model

pembayaran digital yang dapat diakses melalui alat-alat elektronik seperti komputer, laptop, dan *smartphone*. Sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian dan pembayaran barang secara digital.

Berdasarkan hasil survei pada Gambar I.1 oleh Hootsuite menunjukkan aktivitas *e-commerce* di Indonesia. Sebanyak 93% orang mencari produk barang/jasa secara *online*, 93% orang mencari produk barang/jasa secara *online*, 90% orang mengunjungi *website* jual beli *online*, 86% orang membeli produk *online* dengan berbagai macam alat elektronik, 37% orang membeli produk *online* dengan *laptop* atau komputer, terakhir *mobile payment* berada pada nilai yang cukup tinggi yaitu sebesar 76%.



Gambar I.1 Hasil Survey Aktivitas E-Commerce di Indonesia  
(Sumber: <https://websindo.com/indonesia-digital-2019-e-commerce/>)

Model pembayaran *mobile payment* merupakan penggunaan perangkat elektronik untuk mentransfer dana dari satu pihak (pembayar) ke penerima lainnya secara elektronik, baik secara langsung atau melalui perantara (Zhang & Dodgson 2007; Mallat & Tuunainen 2008). Perkembangan *mobile payment* di Indonesia telah meningkat pesat didukung oleh perkembangan infrastruktur komunikasi dan internet di Indonesia. Hal ini disebabkan karena konsumen lebih menyukai model pembayaran yang aman, nyaman, dan cepat yang dikemas dalam sebuah *platform*. Banyak pengembang *fintech* lokal Indonesia menjadikan *mobile payment* sebagai sarana untuk menciptakan pembayaran tanpa uang tunai. Kebanyakan masyarakat Indonesia sangat diuntungkan dengan munculnya *mobile payment*, terutama untuk kebanyakan orang yang sering lupa membawa dompet, dan ingin menghindari risiko pencurian barang-barang berharga didalam dompet.

Morgan (2013) membagi *m-payment* menjadi tiga kategori, yaitu *mobile commerce*, *mobile acceptance*, dan *E-wallet*. *Mobile commerce* dilakukan melalui perangkat seluler yang mampu mengirimkan uang ke perdagangan langsung dari konsumen, di mana saja, dengan bantuan internet. *Mobile payment* atau pembayaran dengan seluler mengacu pada konversi perangkat seluler ke dalam sistem dengan menyesuaikannya dengan perangkat keras (*hardware*) sementara atau permanen yang memungkinkan pedagang untuk menerima pembayaran seperti *QR Code* dan *NFC*. Jadi *E-wallet* atau dompet elektronik dapat didefinisikan sebagai aplikasi yang di-*hosting* oleh perangkat seluler yang memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran.

Jenis *E-wallet* yang terdapat di Indonesia antara lain, Go-Pay, OVO, DANA, Linkaja, Jenius, dan sebagainya. Pada penelitian ini mengamati fenomena utama dimana *E-wallet* Linkaja, yang merupakan perusahaan *fintech* milik Telkomesel yang telah didirikan sejak tahun 2015. Perusahaan ini menyediakan *E-wallet* yang memiliki keunikan dalam melakukan pembayaran yang lebih menguntungkan di perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

*Brand* Linkaja sudah cukup dikenal oleh masyarakat Indonesia akan tetapi, tidak begitu sering digunakan. Disisi lain DANA merupakan perusahaan *fintech* swasta muncul pada tahun 2018 menyediakan *E-wallet* dengan fitur-fitur yang sama dengan Linkaja namun, jauh lebih dikenal dan digunakan oleh masyarakat Indonesia.

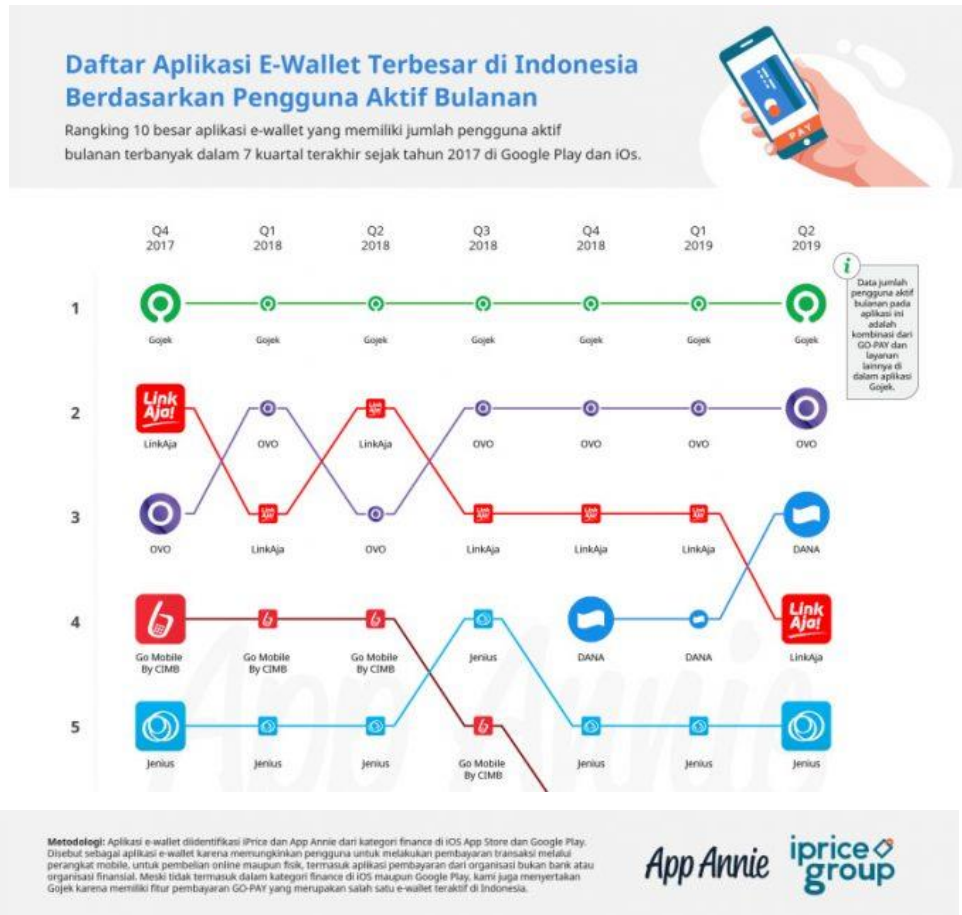
Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan memahami variabel-variabel yang mempengaruhi diterimanya teknologi *E-wallet* Linkaja. Sehingga setelah teridentifikasi variabel yang berpengaruh secara signifikan dapat dilakukan revisi atau perbaikan untuk meningkatkan penggunaan *E-wallet* Linkaja.

## **I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

*E-wallet* di Indonesia terdapat berbagai macam jenis. Fitur-fitur yang terdapat pada *E-wallet* pada umumnya yaitu, pembayaran di berbagai *merchant*, pemesanan makanan, pemesanan transportasi, dan layanan-layanan yang tersedia lainnya. Daftar pengguna aktif *E-wallet* di Indonesia oleh iPrice dari tahun 2017 hingga bulan 2019 dapat dilihat pada Gambar I.2. Pada posisi pertama terdapat aplikasi Go-Jek, kedua terdapat OVO, ketiga terdapat DANA, keempat terdapat Linkaja, dan kelima terdapat Jenius. Identifikasi masalah pertama dimulai



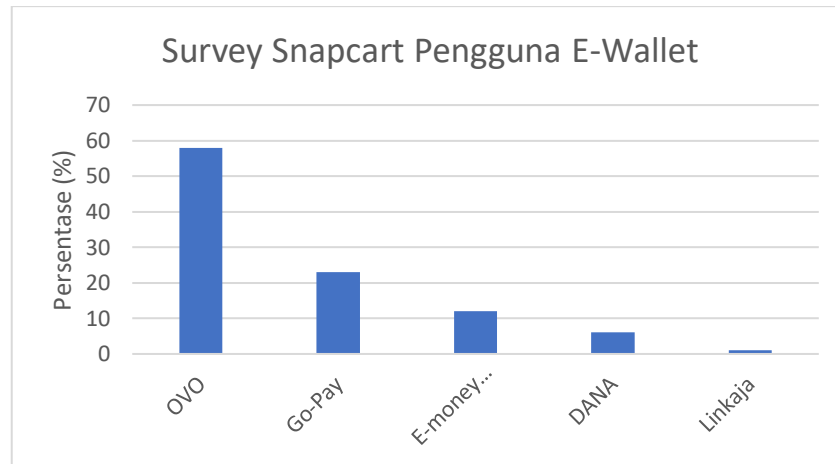
dari fenomena aplikasi *E-wallet* Linkaja yang sudah ada sejak tahun 2017 namun, jumlah penggunanya dikalahkan oleh DANA yang baru muncul pada tahun 2018.



Gambar I.2. Daftar Aplikasi E-wallet Terbesar di Indonesia.

(Sumber: <https://selular.id/2019/08/iprice-top-10-e-wallet-di-indonesia-q2-2019/>)

Identifikasi masalah kedua dimulai dari data-data survei yang terkumpul, serta kutipan-kutipan mengenai *E-wallet* Linkaja. Menurut hasil survei pertama yang dilakukan oleh Snapcart pada Gambar I.3 diketahui bahwa, 58% responden menggunakan OVO sebagai aplikasi pembayaran favorit mereka. Sisanya, 23% menggunakan Go-Pay; 6% menggunakan DANA; 1% menggunakan LinkAja; dan 12% menggunakan alat pembayaran berbasis kartu seperti Flazz, Brizzi, dan Mandiri e-money.



Gambar I.3. Survey Snapcart Pengguna *E-wallet*

(Sumber: [republika.co.id/berita/pupmu7/bayar-digital-58-responden-gunakan-ovo-linkaja-hanya-](http://republika.co.id/berita/pupmu7/bayar-digital-58-responden-gunakan-ovo-linkaja-hanya-))

Survei kedua, dilakukan oleh Research Director Customer Experience Ipsos Olivia Samosir yang disebarkan ke generasi milenial, mengatakan dari keempat dompet digital terbesar, seperti GoPay, OVO, Dana dan LinkAja, tercatat keinginan menggunakan GoPay secara berulang sebesar 53%, penggunaan OVO secara berulang juga sebesar 53%, penggunaan DANA secara berulang sebesar 11%, dan penggunaan Linkaja secara berulang sebesar 6%.

Selain data survei terdapat data dari direktur utama Linkaja Danu Wicaksana yang mengatakan bahwa, "82% pengguna LinkAja pun tersebar di luar Jakarta, dengan 52% pengguna berada di luar pulau Jawa seperti kota-kota di Sumatera bagian utara, Sumatra bagian tengah, dan Sulawesi".

Sehingga berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dapat disimpulkan bahwa *brand* Linkaja sudah diketahui oleh masyarakat Indonesia akan tetapi kecenderungan penggunaannya masih sangat rendah.

Penyebaran kuesioner singkat juga disebarkan kepada 50 orang responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk memperjelas identifikasi masalah, dan data diambil pada bulan Mei tahun 2020.

Kuesioner terbagi menjadi 2 bagian yang menjawab menggunakan *E-wallet* Linkaja akan dilanjutkan dengan pertanyaan aktivitas yang dilakukan dalam penggunaannya dan untuk orang-orang yang menjawab tidak akan dilanjutkan dengan pemilihan pernyataan-pernyataan alasan tidak menggunakan *E-wallet*

Linkaja. Hasil kuesioner dapat dilihat pada Tabel I.1. Pertanyaan ketiga hanya diajukan kepada responden yang pernah mendengar *E-wallet* Linkaja dan mengunduh aplikasinya. Pertanyaan keempat hanya diajukan kepada responden yang tidak menggunakan *E-wallet* Linkaja.

Tabel I.1. Hasil Kuesioner *E-wallet* Linkaja

Pertanyaan 1: Apakah anda pernah mendengar <i>E-wallet</i> Linkaja?			
Pernah	76% (38 orang)	Tidak Pernah	24% (12 orang)
Pertanyaan 2: Apakah anda mendownload <i>E-wallet</i> Linkaja?			
Iya	18% (9 orang)	Tidak	82% (41 orang)
Pertanyaan 3: Penggunaan <i>E-wallet</i> Linkaja untuk apa?			
Responden 1	Kirim barang pakai JNE dapat cashback		
Responden 2	Promo KFC & Mcd		
Responden 3	Promo isi bensin		
Responden 4	Pakai kartu telkomsel isi pulsa		
Responden 5	Promo hokkaido cheese tart		
Responden 6	Isi bensin cashback		
Responden 7	Makan di Mcd		
Responden 8	Promo di SPBU untuk isi bensin		
Responden 9	Cashback circle K		
Pertanyaan 4: Alasan tidak menggunakan <i>E-wallet</i> Linkaja? (Pemilihan boleh lebih dari satu)			
Pembayaran memakan waktu lama	15 responden		
Kesulitan pemakaian aplikasi	0 responden		
Pengaruh lingkungan	24 responden		
Kerja sama <i>merchant</i> sedikit	38 responden		

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengguna Linkaja masih cenderung rendah akan tetapi, namanya cukup diketahui. Responden terbanyak yang menjawab menggunakan *E-wallet* Linkaja digunakan untuk mendapatkan promosi pada pembayaran pengisian bensin di SPBU. Responden yang menjawab tidak menggunakan *E-wallet* Linkaja terbagi menjadi 4 kategori yaitu, pembayaran memakan waktu lama, kesulitan pemakaian aplikasi, pengaruh lingkungan, dan

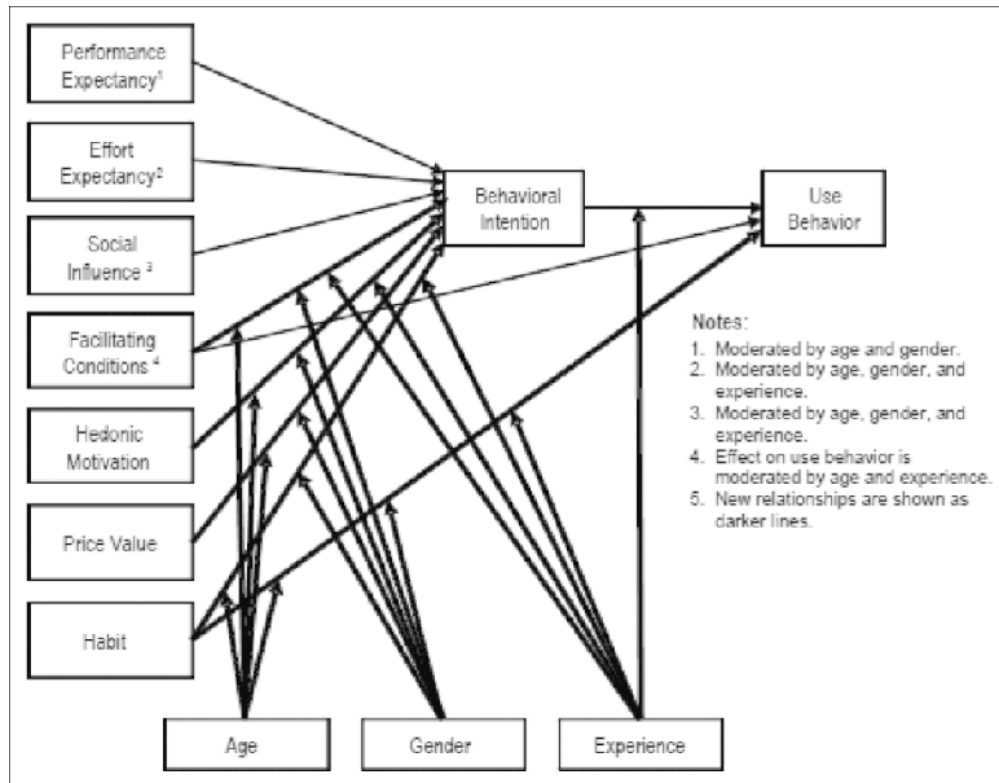
kerja sama *merchant* sedikit. Pernyataan dengan jumlah responden terbanyak yaitu kerja sama *merchant* sedikit, sedangkan pernyataan dengan jumlah responden paling sedikit yaitu kesulitan pemakaian aplikasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-wallet Linkaja cukup mudah untuk digunakan namun kerja sama nya dengan *merchant-merchant* masih sedikit.

Berdasarkan 4 kategori pernyataan diatas dapat dihubungkan dengan 4 variabel dasar model penerimaan teknologi UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Pernyataan pembayaran memakan waktu lama dapat dihubungkan dengan variabel *performance expectancy* dimana kecepatan transaksi dapat dijadikan tolak ukur dalam penilaian performa *E-wallet* Linkaja. Pernyataan kesulitan pemakaian aplikasi yang dapat dihubungkan dengan variabel *effort expectancy* dimana kemudahan penggunaan aplikasi berkaitan dengan usaha yang kita keluarkan dalam mempelajari sebuah teknologi. Pernyataan pengaruh lingkungan dapat dihubungkan dengan variabel *social influence* dimana pengaruh lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kita dalam menggunakan *E-wallet*. Pernyataan kerja sama *merchant* sedikit yang dapat dihubungkan dengan variabel *facilitating condition* dimana dengan adanya kerja sama dengan berbagai infrastruktur atau fasilitas semakin banyak penggunaan *E-wallet*. Dalam penggunaan *E-wallet* juga berkaitan dengan kesenangan sendiri (*hedonic motivation*), kebiasaan (*habit*), dan biaya (*price value*) yang merupakan tiga variabel UTAUT2.

Pada penelitian ini menggunakan model penerimaan teknologi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang dapat dilihat pada Gambar 1.4. Model UTAUT 2 digunakan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap penerimaan sebuah teknologi. Teori ini merupakan penyempurnaan dari teori penerimaan teknologi TAM, UTAUT 1 dan TPB.

UTAUT1 mulai dikembangkan oleh Venkatesh (2003) untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap sebuah sistem informasi. Model UTAUT 2 lebih menyangkut sudut pandang konsumen. Jadi pada penelitian ini yang berhubungan dengan sudut pandang konsumen *E-wallet*, model UTAUT 2 sangat cocok untuk digunakan. Ditambah lagi model UTAUT 2 dapat menggambarkan 74% niat penggunaan dan 52% perilaku penggunaan sedangkan UTAUT 1 hanya

menggambarkan 56% niat penggunaan dan 40% perilaku penggunaan. Sehingga penggunaan UTAUT 2 lebih baik dan akurat.



Gambar I.4. Model dasar UTAUT 2

(Sumber: Venkatesh, Morris, dan Davis, 2012)

UTAUT2 menunjukkan bahwa niat menggunakan (*behavioral intention*) dan perilaku aktual pengguna suatu sistem (*use behaviour*) dipengaruhi oleh harapan kinerja (*Performance Expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan memfasilitasi kondisi (*facilitating conditions*) (Venkatesh *et al.*, 2003). Harapan kinerja (*Performance Expectancy*) yaitu tingkat kepercayaan seorang individu bahwa menggunakan sistem dapat membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut mampu memberikan keuntungan. Harapan usaha (*effort expectancy*) yaitu tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem. Pengaruh sosial (*Social Influence*) yaitu pengaruh lingkungan sosial dalam mempengaruhi diri kita untuk memakai teknologi baru. Memfasilitasi kondisi (*Facilitating Conditions*) merupakan tingkat kepercayaan individu terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem. Kesenangan

(*hedonic motivation*) yaitu kesenangan dari pengguna teknologi. Nilai harga (*price value*) yaitu biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi. Kebiasaan (*habit*) yaitu kebiasaan pengguna teknologi.

Penelitian ini ingin mengkaitkan fenomena dimana masyarakat Indonesia yang sangat antusias menggunakan layanan *E-wallet*, seperti OVO, Go-Pay, dan DANA. Sebaliknya penggunaan *E-wallet* Linkaja masih dinilai cukup rendah penggunaannya. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Variabel-variabel UTAUT 2 apa yang mempengaruhi perilaku penggunaan aplikasi *E-wallet* Linkaja?
2. Apakah usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan pengguna aplikasi *E-wallet* Linkaja?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan memiliki pembatasan masalah serta asumsi agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih mudah. Batasan dapat membuat penelitian lebih terfokus pada masalah yang ada. Berikut ini merupakan batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian:

1. Pengolahan data hanya dilakukan bagi responden yang menggunakan *E-wallet* Linkaja.
2. Pengambilan data dilakukan pada Juni 2020 sampai Juli 2020.
3. Usulan yang diberikan tidak sampai tahap implementasi.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dibuat sebagai tujuan untuk mencapai suatu hal. Tujuan ini berhubungan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut ini tujuan penelitian tersebut.

1. Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku penggunaan *E-wallet* Linkaja.
2. Memberikan usulan pengembangan aplikasi *E-wallet* Linkaja berdasarkan variabel UTAUT yang paling mempengaruhi perilaku penggunaan.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Masalah

Melalui penelitian yang akan dilakukan, diharapkan hasil dari penelitian ini akan memberikan beberapa manfaat untuk pemilik masalah, yaitu Linkaja. Beberapa manfaat diuraikan sebagai berikut:

- a. Linkaja dapat mengetahui variabel yang mempengaruhi perilaku penggunaan *E-wallet* Linkaja.
- b. Dengan mengetahui variabel tersebut, maka Linkaja dapat melakukan perbaikan dan pengembangan *E-wallet* Linkaja agar frekuensi penggunaannya meningkat.

2. Bagi Pembaca

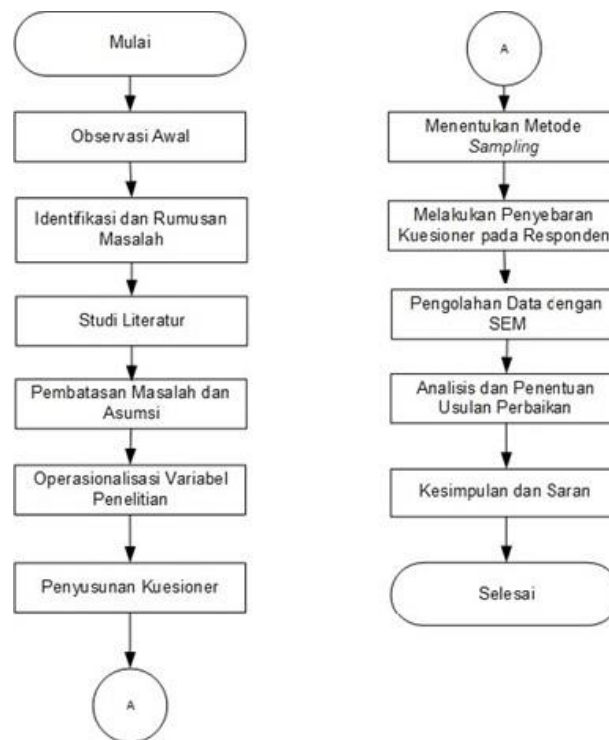
Dengan penelitian yang dilakukan, diharapkan pembaca akan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

- a. Mengetahui penerapan metode yang dapat digunakan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi teknologi *E-wallet*.
- b. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh dalam pengadopsian teknologi *E-wallet*

Menjadikan penelitian ini sebagai acuan bagi penelitian yang serupa agar mampu mengembangkan usulan perbaikan bagi permasalahan yang berkaitan dengan pengadopsian teknologi.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang dilakukan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi pengadopsian *E-wallet* Linkaja. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penelitian akan lebih terstruktur untuk mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Berdasarkan Gambar I.5, berikut merupakan penjelasan dari setiap langkah metodologi penelitian.



Gambar I.5. Metodologi Penelitian

1. Observasi Awal

Pada langkah awal, dilakukan pengamatan untuk mengetahui fenomena permasalahan yang terjadi terkait penerimaan teknologi *E-wallet* Linkaja.

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setelah mengumpulkan data-data permasalahan yang ada, selanjutnya dilakukan identifikasi masalah yang dilakukan untuk memilih masalah yang akan dipilih untuk diteliti lebih lanjut. Setelah menentukan masalah, dilakukan perumusan masalah. Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat penggunaan *E-wallet* Linkaja yang masih tergolong rendah, dibandingkan dengan *E-wallet* lainnya seperti, OVO, Go-Pay, dan DANA. Identifikasi dan perumusan masalah juga didukung oleh kuesioner penggunaan *E-wallet* Linkaja, data-data survei, dan kutipan terkait yang mendukung identifikasi masalah.

3. Studi Literatur

Topik dari penelitian ini yaitu pengadopsian teknologi *E-wallet*. Berdasarkan topik tersebut, dilakukan studi literatur dengan mencari teori berkaitan dengan pengadopsian teknologi untuk mengetahui metode yang cocok digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.



4. **Pembatasan Masalah dan Asumsi**  
Penentuan batasan dan asumsi penelitian diperlukan agar penelitian yang dalam melakukan penelitian dapat terfokus pada inti masalah. Batasan masalah digunakan untuk membatasi ruang lingkup penelitian, sedangkan asumsi digunakan untuk menyesuaikan dengan keadaan nyata di lapangan.
5. **Operasionalisasi Variabel Penelitian**  
Sebelum dilakukan penyusunan kuesioner, dilakukan penentuan variabel dari model yang telah ditentukan untuk dijadikan butir pertanyaan dalam kuesioner.
6. **Penyusunan Kuesioner**  
Pada penelitian ini, akan dikumpulkan data melalui cara penyebaran kuesioner. Maka, harus dilakukan penyusunan kuesioner yang berkaitan dengan variabel penerimaan teknologi oleh pengguna *E-wallet* Linkaja.
7. **Menentukan Metode Sampling**  
Setelah kuesioner selesai dibuat dan hendak disebar, sebelumnya harus ditentukan metode sampling yang akan dipilih untuk menyebarkan kuesioner.
8. **Melakukan Penyebaran Kuesioner pada Responden**  
Setelah menyusun kuesioner dan menentukan jumlah responden, selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang ada. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan kepada orang-orang yang menggunakan *E-wallet* Linkaja.
9. **Pengolahan Data dengan SEM (*Structural Equation Model*)**  
Setelah mendapatkan data yang *valid* dan reliabel, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode SEM. Hasil dari pengujian ini akan dijadikan penentu dari variabel yang berpengaruh dalam penelitian.
10. **Analisis dan Penentuan Usulan Perbaikan**  
Dari hasil variabel yang berpengaruh dalam penelitian, selanjutnya dilakukan analisis dan usulan perbaikan yang relevan.
11. **Kesimpulan dan Saran**  
Tahap akhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan secara keseluruhan yang menjawab tujuan dari penelitian ini. Selain itu, diberikan

saran juga yang berguna bagi Linkaja dan bagi penelitian selanjutnya, dengan tujuan agar penelitian selanjutnya dapat lebih lengkap dan lebih berkembang lagi.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini. Sistematika penulisan terdiri dari lima bab, yaitu Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Pengumpulan dan Pengolahan Data, Analisis dan Usulan Perbaikan, serta Kesimpulan dan Saran.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan teori-teori dasar yang dapat mendukung penelitian, analisis, serta usulan yang berkaitan dengan adopsi teknologi *E-wallet*. Teori-teori tersebut akan digunakan sebagai acuan untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan dari sebuah permasalahan.

### **BAB III MODEL PENELITIAN, PENGUMPULAN DATA, DAN PENGUJIAN**

#### **MODEL**

Pada bab ini berisikan model penelitian serta tahapan pengumpulan data. Setelah data didapatkan, selanjutnya dilakukan pengolahan data berdasarkan dengan menggunakan PLS-SEM. Setelah pengolahan data dilakukan, didapatkan variabel yang mempengaruhi perilaku penggunaan *E-wallet* Linkaja.

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini berisikan analisis dari pengolahan data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya. Setelah dilakukan analisis, selanjutnya dibuat usulan perbaikan untuk peningkatan penggunaan *E-wallet* Linkaja.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan. Selain itu, terdapat juga saran yang diberikan untuk pihak Linkaja serta untuk penelitian selanjutnya agar dapat menjadi lebih baik.