



**BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam**  
P-ISSN: 2442-3718, E-ISSN: 2477-5533  
Volume 10, Nomor 1, Juni 2022 (PP : 195-214)  
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/index>  
<http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v10i1.13856>

## **Integrasi *Perceived Security* dan Promosi dalam Mendeteksi Perilaku Konsumsi Milenial Sorong di Era Digital: Sebuah Analisis Model UTAUT2**

**Irma Yuliani<sup>1</sup>, Muhammad Amin<sup>2</sup>**

**IAIN Ponorogo<sup>1</sup>, Universitas Muhammadiyah Sorong<sup>2</sup>**  
*Irmayuliani82@iainponorogo.ac.id<sup>1</sup>, ma3830960@gmail.com<sup>2</sup>*

### ***Abstract***

*The development of digital systems in financial transactions in Indonesia is not only centered in the metropolitan area. Sorong, as the eastern part of Indonesia, also seems to have considerable potential as an area with a high internet penetration rate. The use of digital wallet platforms in the city of Sorong is still dominated by millennials. This study aims to analyze the UTAUT2 model in detecting millennial interest in Sorong using a digital wallet with the integration of perceived security and promotion. This research includes survey research with an explanatory study approach, which seeks to develop a model in order to obtain the most appropriate predictive model. Primary data in this study were collected through questionnaires and analyzed using SEM – PLS (Structural Equation Modeling – Partial Least Square). The results of the study show that the variables of performance expectancy, facilitating conditions, habit, perceived security, and promotions have a significant effect on millennial interest in using digital wallets. While the variables of effort expectancy, social influence, and price value have no effect on millennial interest in using digital wallets. The implications of this research recommend the development of certain features such as debit-credit payment features, user tutorials, and the creation of a conducive and inclusive digital ecosystem to increase consumer satisfaction.*

**Keyword:** *E-Wallet, UTAUT2, SEM-PLS*

### **Abstrak**

Perkembangan sistem digital dalam transaksi keuangan di Indonesia tidak hanya terpusat di wilayah metropolitan saja. Sorong sebagai wilayah Indonesia timur tampaknya juga memiliki potensi yang cukup besar sebagai wilayah dengan tingkat penetrasi internet yang tinggi. Penggunaan platform dompet digital di kota Sorong masih didominasi oleh penduduk

milenial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model UTAUT2 dalam mendeteksi minat milenial sorong menggunakan dompet digital dengan integrasi *perceived security* dan promosi. Penelitian ini termasuk penelitian survei dengan pendekatan *explanatory study*, yaitu berupaya untuk mengembangkan suatu model agar memperoleh model prediksi yang paling tepat. Data dalam penelitian bersifat primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SEM – PLS (*Structural Equation Modelling – Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy, facilitating condition, habit, perceived security*, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital. Sedangkan variabel *effort expectancy, social influence*, dan *price value* tidak berpengaruh terhadap minat milenial menggunakan dompet digital. Implikasi dari penelitian ini merekomendasikan adanya pengembangan fitur-fitur tertentu seperti fitur debit-kredit payment, user tutorial, serta penciptaan ekosistem digital yang kondusif dan inklusif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Dompet digital, UTAUT2, SEM-PLS

## PENDAHULUAN

Dompet digital saat ini banyak menjadi pilihan masyarakat. Terutama selama satu tahun terakhir pasca pandemi. Lonjakan drastis penggunaan dompet digital terjadi bersamaan dengan meningkatnya minat masyarakat berbelanja secara online di e-commerce. Di Indonesia, pengguna dompet digital tidak hanya didominasi oleh wilayah-wilayah strategis Indonesia, seperti Jawa, namun juga merambah hingga ke seluruh penjuru Indonesia, termasuk Sorong, Papua Barat. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, Nilai transaksi uang elektronik meningkat 30,7% di tahun 2021, dan go pay secara akumulatif menjadi dompet digital paling digandrungi masyarakat Indonesia.

Sorong, sebagai kota yang berada di provinsi Papua Barat diketahui 91% dari seluruh masyarakatnya telah menggunakan internet. Meski demikian, dalam kondisi yang lain Papua juga menempati posisi terendah kedua sebagai provinsi di Indonesia yang rendah pengguna internetnya. Sekalipun Sorong merupakan bagian dari Papua, namun fenomena yang terjadi berbeda dengan fenomena Papua pada umumnya, dimana tingkat masyarakat yang melek internet cukup tinggi. Hal ini dapat menjadi acuan bahwa potensi pengguna dompet digital juga tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dalam mendeteksi minat milenial sorong dalam menggunakan dompet digital (Venkatesh *et al*, 2012). Selain mengadopsi



model UTAUT2, penelitian ini juga berupaya menguji variabel *perceived security* dan promosi sebagai bagian dari variabel yang diyakini mampu menjelaskan minat milenial sorong terhadap penggunaan dompet digital. Model UTAUT2 sendiri merupakan pengembangan dari model UTAUT yang digunakan untuk memahami ataupun menyelidiki fungsi penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi (Venkatesh & Davis *et al*, 2000; Venkatesh *et al*, 2003; Venkatesh *et al*, 2007). Model ini dipilih karena sudah teruji mampu memprediksi secara kuat model penerimaan dan penggunaan teknologi serta sudah lebih dari 60 jurnal internasional menggunakan model UTAUT2 dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi (Venkatesh, 2016).

Pada umumnya, struktur model UTAUT2 terdiri dari variabel *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *Social influence*, *Facilitating condition*, *Hedonic motivation*, *Price value*, *Habit*, dan *intention*. Namun, peneliti ini mencoba untuk mengembangkan kerangka teoritik penelitian dengan menambah variabel *perceived security* dan promosi sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital. Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan dompet digital (Darmiasih & Setiawan, 2021). Adapun penemuan yang lain juga menyebutkan bahwa *perceived security* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap *user* maupun minat *user* dalam menggunakan produk digital (Taufan & Yuwono, 2019; Kumar *et al.*, 2018). Dari hasil penelitian ini dapat diprediksi bahwa variabel *perceived security* memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi sikap masyarakat terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi digital. Sedangkan, promosi sebagai bagian dari unsur promosi campuran juga diyakini sebagai faktor yang dapat meningkatkan branding suatu produk.

Pengujian model UTAUT2 dalam mendeteksi minat milenial Sorong terhadap penggunaan dompet digital berguna bagi pengembangan khazanah akademik, terutama di bidang manajemen keperilakuan dan pemasaran. Selain itu, secara manajerial penelitian ini juga dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi stakeholder dalam meningkatkan kualitas layanan dompet digital.

Data dalam penelitian ini bersifat primer yang diambil dengan cara menyebarkan kuesioner melalui google form kepada milenial kota sorong untuk mendeteksi minat mereka dalam menggunakan dompet digital. Adapun sistematika pengujian dalam penelitian ini setidaknya terdiri dari 3 jenis pengujian, 1) menguji model UTAUT2 dalam menjelaskan minat milenial sorong terhadap penggunaan

dompet digital; 2) studi eksplorasi terhadap variabel-variabel yang diprediksi dapat menjadi potensi pengembangan model UTAUT2; 3) kuesioner terbuka yang berguna untuk menggali informasi tentang pendapat dan saran kebijakan dalam pengembangan dompet digital.

## KAJIAN LITERATUR

Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk menguji model UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance And Use Of Technologi2*) dalam mendeteksi minat milenial Sorong menggunakan dompet digital (LinkAja, Ovo, Shopeepay, Dana, Flip, Gopay, dan lain-lain.). Model UTAUT2 merupakan model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu pada tahun 2012 (Andrianto, 2020). Teori pada model UTAUT2 menjelaskan bahwa perilaku minat dan perilaku menggunakan teknologi dipengaruhi oleh tujuh faktor yang membangun model UTAUT2, di antaranya yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *price value*, *hedonic motivation*, dan *habit*. Penjelasan secara detail mengenai tujuh faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Performance expectancy* merupakan faktor yang mendeteksi sejauh mana manfaat dari suatu teknologi dapat dirasakan oleh seorang konsumen (Venkatesh *et al*, 2012)
2. *Effort expectancy* menjelaskan bahwa teknologi yang datang tersebut mengandung fitur-fitur yang mudah digunakan oleh penggunanya (Jambulingan, 2013)
3. *Social influence* menjelaskan bahwa lingkungan sekitar mempengaruhi seseorang berminat untuk menggunakan suatu teknologi (Harsono Suryana, 2014)
4. *Facilitating condition* menjelaskan tentang persepsi seseorang bahwa infrastruktur teknologi dan organisasi dapat membantu seseorang dalam menggunakan suatu sistem (Sukaris *et al*, 2020)
5. *Hedonic motivation* menjelaskan tentang tujuan kesenangan dalam penggunaan teknologi (Venkatesh *et al*, 2012)
6. *Prive value* menjelaskan tentang utilitas, kemanfaatan atau kepuasan yang diperoleh berdasarkan biaya yang dikeluarkan (Venkatesh *et al*, 2012)



7. *Habit* menjelaskan sebuah kebiasaan atau keseharian seseorang dalam menggunakan teknologi (Harsono & Suryana, 2014)

Penelitian yang menyelidiki tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital sebenarnya sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, baik yang berfokus pada model UTAUT2 maupun model eksplorasi variabel lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Atriani *dkk* (2020) dan juga Sandy (2020) menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital OVO dan juga Gopay. Nirawati *dkk* (2020) juga mendapati bahwa kepraktisan, keefektifan, persepsi hemat, dan promosi mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital DANA. Dirwan *dkk* (2020) melalui variabel yang lain juga menjelaskan hasil penelitiannya bahwa kemudahan, manfaat, keamanan, dan fitur layanan mempengaruhi minat masyarakat makassar dalam menggunakan pembayaran digital. Hasil yang tidak jauh berbeda juga menjelaskan bahwa variabel kepercayaan mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital (Adinda *dkk*, 2021).

Adapun pada adopsi model UTAUT2, penemu pertama yaitu Venkatesh (2012) menyebutkan bahwa seluruh konstruk yang membangun model UTAUT2 terbukti mampu mempengaruhi minat masyarakat menggunakan teknologi digital. Meski demikian, perbedaan obyek pada adopsi model dan berbagai modifikasi yang dilakukan oleh peneliti selanjutnya menjadikan model ini menghasilkan fenomena yang bermacam-macam dalam mendeteksi minat masyarakat terhadap teknologi digital. Oktaviani *dkk* (2020) menyebutkan bahwa dari ketujuh faktor yang dijelaskan melalui model UTAUT2, hanya *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *price value* yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital. Penerapan model UTAUT2 pada penelitian lainnya justru hanya bisa menjelaskan *price value* saja yang dapat mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital.

Dari berbagai modifikasi model UTAUT2, penelitian ini hendak mengintegrasikan persepsi keamanan (*perceived security*) dan juga promosi dalam menjelaskan minat milenial sorong menggunakan dompet digital. Di era yang semakin canggih ini, di mana kegiatan masyarakat sebagian besar telah beralih ke sistem digital, sesungguhnya pertimbangan keamanan juga menjadi alasan penting yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan dompet digital (Dirwan *dkk*, 2020). Kini masyarakat semakin melek teknologi dan mereka juga memiliki

pola pikir yang cerdas, terutama masyarakat yang memiliki akses pendidikan dan pengetahuan yang lebih luas dan cepat, yaitu mereka yang tinggal di lingkungan perkotaan. Bukan hanya fitur-fitur yang fasilitatif dan nyaman digunakan, tetapi fitur yang aman dan mampu menjaga data pengguna juga menjadi pertimbangan penting. Sebab jika faktor ini diabaikan oleh suatu produk, maka perlahan produk akan kehilangan kepercayaan dari penggunanya.

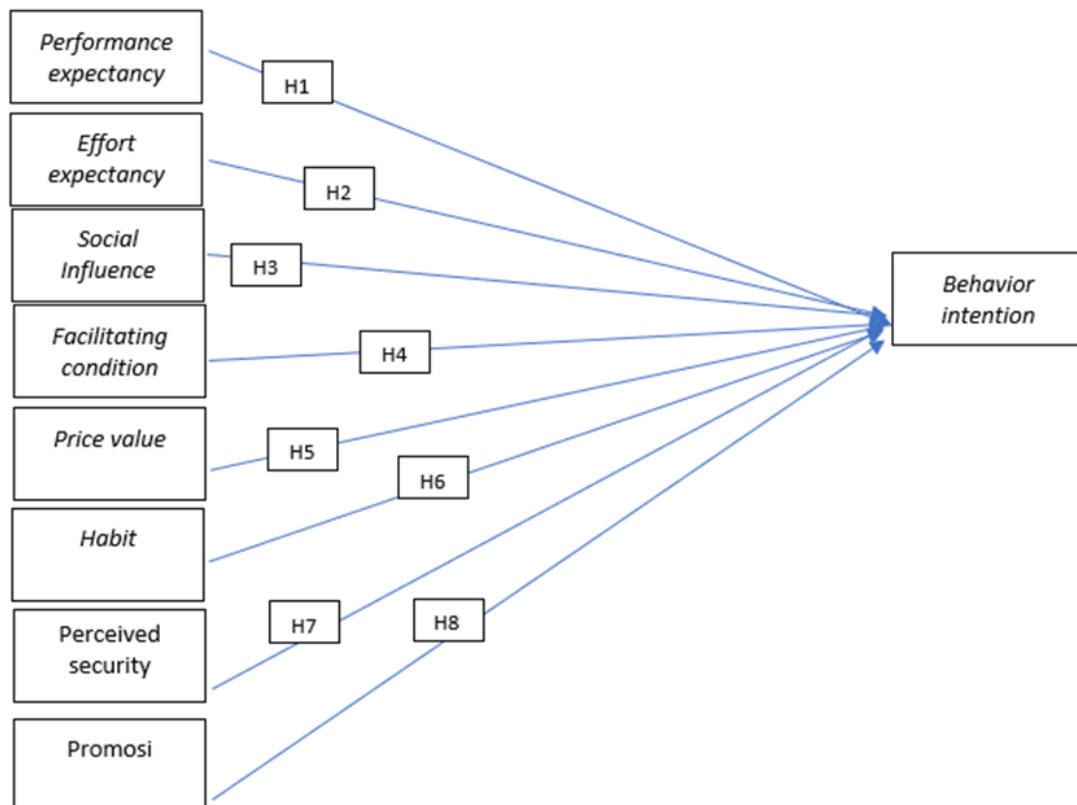
Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan dompet digital (Darmiasih & Setiawan, 2021). Adapun penemuan yang lain juga menyebutkan bahwa *perceived security* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap *user* maupun minat *user* dalam menggunakan produk digital (Taufan & Yuwono, 2019; Kumar *et al.*, 2018). Dari hasil penelitian ini dapat dipastikan bahwa variabel *perceived security* memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi sikap masyarakat terhadap teknologi digital.

Disamping itu, pengaruh promosi juga tidak kalah penting dalam menggait pengguna baru maupun konsumen loyal supaya mereka tertarik dan tetap bertahan menggunakan dompet digital. Seperti promo gratis ongkir yang diberikan oleh OVO dan juga Gopay, biaya transfer nol rupiah yang diberikan kepada pengguna baru DANA selama tiga kali transaksi, dan juga promo-promo lain yang sangat menggiurkan dan semakin memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktifitas transaksi. Beberapa hasil penelitian juga menyebutkan bahwa pemberian promosi dalam rangka membangun hubungan antara produk dengan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan dompet digital (Nirawati, *dkk.*, 2020; Dirwan, *dkk.*, 2020).

Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu terletak pada pengintegrasian variabel *perceived security* dan juga promosi sebagai variabel yang diprediksi mampu menjelaskan minat milenial sorong menggunakan dompet digital. Penelitian ini belum pernah diuji oleh peneliti sebelumnya, ditambah beberapa fakta dan juga fenomena mengenai *perceived security* dan juga promosi telah mendukung modifikasi model tersebut, maka peneliti mengenai “**Analisis Model UTAUT2 dalam Mendeteksi Minat Milenial Sorong Menggunakan Dompet Digital: Integrasi *Perceived Security* dan Promosi**” penting untuk dilakukan. Berdasarkan teori dan juga beberapa penelitian di atas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:



- H1: *Performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H2: *Effort expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H3: *Social influence* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H4: *Facilitating condition* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H5: *Price value* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H6: *Habit* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H7: *Perceived security* berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital
- H8: Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital



Gambar 1. Kerangka Teoritik Model UTAUT2

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksploratif. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji variabel-variabel yang diadopsi menggunakan model UTAUT2 dalam mendeteksi minat milenial Sorong dalam menggunakan dompet digital. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *survey*. Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh milenial di kota Sorong. Populasi sendiri dimaknai sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek maupun subyek penelitian yang mempunyai kualitas maupun karakteristik tertentu untuk dijadikan atau ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dijadikan sebagai dasar dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Namun dikarenakan adanya keterbatasan dalam penelitian, maka data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sampel yang diambil dengan teknik *non-probability sampling* metode *purposive sampling*. Pertimbangan pemilihan sampel didasarkan pada beberapa kriteria di bawah ini:

1. Milenial yang tinggal di kota sorong (tidak harus domisili, bisa juga pelajar pendatang, mahasiswa pendatang, maupun masyarakat pendatang).
2. Telah menggunakan aplikasi dompet digital, di antaranya: LinkAja, Ovo, Shopeepay, Dana, Flip, Gopay, dan lain-lain.

Selanjutnya penentuan jumlah sampel didasarkan pada ketentuan analisis yang digunakan dalam penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS). Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 10 kali dari jumlah terbanyak indikator pengukuran pada salah satu variabel (Hair, *et al*). Jika jumlah indikator sebanyak 8, maka minimal jumlah sampel yang diperlukan adalah:

$$\begin{aligned} N &= 10 \times 8 \\ &= 80 \end{aligned}$$

Proses pengolahan data selanjutnya menggunakan *software* WarpPLS 6.0.

Analisis data pada model *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dilakukan melalui dua tahap, yang pertama evaluasi model pengukuran dan yang kedua evaluasi model structural. Pada evaluasi model pengukuran akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan pada evaluasi model structural akan dilihat dari nilai  $R^2$  (R Square).





## PEMBAHASAN

Tabel 1. Informasi Demografi

Variabel	Deskripsi	N	(%)
Gender	Laki-Laki	64	34%
	Perempuan	124	66%
Usia	12-20 Tahun	98	52%
	21-30 Tahun	79	42%
	31-40 Tahun	11	6%
Pendidikan	SMA	52	28%
	S1	128	68%
	≥S2	8	4%
Pekerjaan	Mahasiswa	145	77%
	Wiraswasta	17	9%
	Pns	10	5%
	Profesional	7	4%
	Pengusaha	4	2%
	Lainnya	5	3%
Penggunaan Dompot Digital	Sudah Menggunakan Dompot Digital	150	80%
	Belum Menggunakan Dompot Digital	38	20%
Jenis Dompot Digital	Ovo	32	17%
	Gopay	44	23%
	Shopeepay	82	44%
	Dana	72	38%
	Link Aja	35	19%
	Jenius	4	2%
	Flip	7	4%
	Sakuku	3	2%
	Doku	1	1%
	Others	18	10%

Sumber: Data diolah (2021)

Total responden dalam penelitian ini sebanyak 188 responden. Hampir seluruh responden merupakan seorang milenial. Meskipun seluruh responden merupakan masyarakat yang berasal dan berdomisili di Kota sorong, namun karakter responden dalam penelitian ini bervariasi dan beragam. Data ini juga cukup menjelaskan keberagaman jenis dompet digital yang digunakan oleh masyarakat sorong.

## Pengujian Pertama: Evaluasi Model Pengukuran dan Evaluasi Model Struktural

Tabel 2. Hasil Evaluasi Model Pengukuran

Keterangan	Loading	CR	CA	AVE
<b>Performance Expectancy</b>		0.897	0.856	0.635
PE1	(0.790)			
PE2	(0.759)			
PE3	(0.857)			
PE4	(0.754)			
PE5	(0.820)			
<b>Effort Expectancy</b>		0.911	0.877	0.672
EE1	(0.808)			
EE2	(0.864)			
EE3	(0.850)			
EE4	(0.828)			
EE5	(0.743)			
<b>Social Influence</b>		0.876	0.822	0.587
SI1	(0.839)			
SI2	(0.809)			
SI3	(0.744)			
SI4	(0.758)			
SI5	(0.668)			
<b>Facilitating Condition</b>		0.865	0.803	0.563
FC1	(0.636)			
FC2	(0.816)			
FC3	(0.722)			
FC4	(0.743)			
FC5	(0.819)			
<b>Habit</b>		0.895	0.843	0.68
H1	(0.851)			
H2	(0.805)			
H3	(0.817)			
H4	(0.825)			
<b>Price Value</b>		0.913	0.873	0.725
PV1	(0.818)			
PV2	(0.868)			
PV3	(0.893)			
PV4	(0.824)			



<b>Perceived Security</b>		0.874	0.807	0.634
PS1	(0.749)			
PS2	(0.808)			
PS3	(0.845)			
PS4	(0.780)			
<b>Promotion</b>		0.916	0.885	0.687
P1	(0.775)			
P2	(0.881)			
P3	(0.847)			
P4	(0.846)			
P5	(0.790)			
<b>Behavior Intention</b>		0.891	0.852	0.577
BI1	(0.722)			
BI2	(0.718)			
BI3	(0.754)			
BI4	(0.823)			
BI5	(0.740)			
BI6	(0.793)			

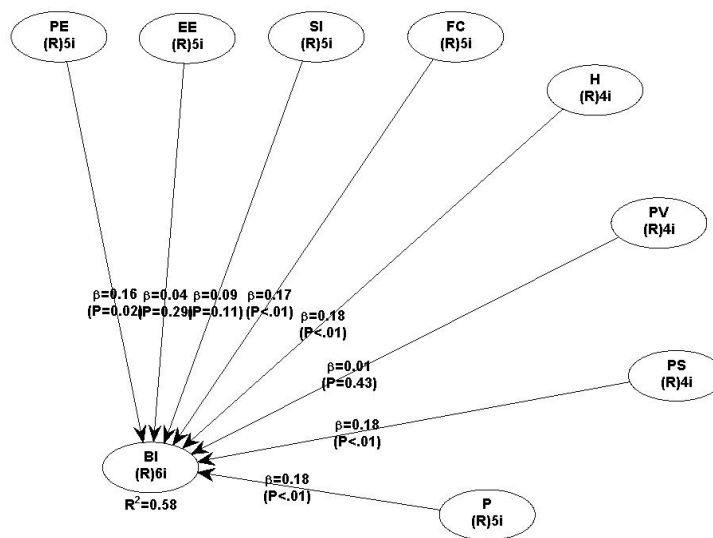
Sumber: Data diolah (2021)

Sebelum melakukan analisis hipotesis dan analisis model struktural, maka terlebih dahulu dilakukan evaluasi hasil pengukuran guna diperoleh data yang valid dan reliabel (Cooper & Schindler, 2011). Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1., maka diketahui bahwa seluruh konstruk pada model penelitian ini valid dan reliabel, hal ini dapat dikonfirmasi melalui nilai *Cronbach Alpha* (CA)  $\geq 0.70$ , nilai *Composite Reliability* (CR)  $\geq 0.70$ , nilai *Average Variance Extracted* (AVE)  $\geq 0.50$ , dan nilai *Factor Loading*  $\geq 0.60$ . Artinya, konstruk yang digunakan untuk mengukur variabel PE, EE, SI, FC, H, PV, PS dan BI telah memenuhi syarat dan layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis model struktural.

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0.58 (58%), artinya minat milenial sorong terhadap dompet digital telah dipengaruhi oleh variabel PE, EE, SI, FC, H, PV, dan PS sebesar 58%. Selanjutnya minat milenial sorong terhadap dompet digital dipengaruhi oleh variabel lain di luar model tersebut. Selanjutnya, untuk memastikan bahwa model telah fit dan cukup untuk menjelaskan variabel BI, maka diperlukan untuk mengkonfirmasi nilai GoF, APC, ARS, AVIF, dan RSCR, yaitu masing-masing GoF 0.608 (large  $\geq 0.36$ ), APC 0.126,  $P=0.021$ , ARS = 0.578,  $P<0.001$ , AVIF =2.219, acceptable if  $\leq 5$ , dan RSCR =1.000, acceptable if  $\geq$

0.9. Berdasarkan nilai di atas maka dapat dinyatakan bahwa model penelitian ini fit dan cukup mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat milenial sorong dalam menggunakan dompet digital.

Gambar 2. Hasil Evaluasi Model Struktural



Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan pengujian model struktural di atas diperoleh nilai R2 sebesar 0.58, artinya variabel PE, EE, SI, FC, H, PV, PS dan P telah mampu menjelaskan variabel BI sebesar 58%, sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut. **Gambar 2** diatas juga menjelaskan pengujian model secara empirik. Selain itu kita juga dapat melihat pengaruh variabel laten eksogen terhadap varibael laten endogen dengan melihat nilai path-coefficient dan p-value. Variabel *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.16 dan p-value 0.02 (sig.  $\alpha<5\%$ ). Variabel *effort expectancy* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat



dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.04 dan p-value 0.29. Variabel *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.16 dan p-value 0.02 (sig.  $\alpha < 5\%$ ). Variabel *social influence* juga tidak menunjukkan pengaruh terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.09 dan p-value 0.11. Variabel *facilitating condition* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.17 dan p-value  $< 0.01$  (sig.  $\alpha < 1\%$ ). Variabel *habit* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.18 dan p-value  $< 0.01$  (sig.  $\alpha < 1\%$ ). Variabel *price value* juga tidak dapat mempengaruhi variabel *behavior intention* secara, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.01 dan p-value 0.43. Variabel selanjutnya adalah *perceived security*, berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa *perceived security* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *behavioral intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.18 dan p-value  $< 0.01$  (sig.  $\alpha < 1\%$ ). Variabel terakhir adalah promosi, berdasarkan hasil pengujian statistik diperoleh bahwa variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *behavior intention*, pernyataan tersebut dapat dikonfirmasi melalui nilai  $\beta$  sebesar 0.18 dan p-value  $< 0.01$  (sig.  $\alpha < 1\%$ ).

Selain uji statistik, pengujian diatas juga membuktikan bahwa model UTAUT2 mampu memprediksi adopsi dan penggunaan teknologi pada dompet digital (Venkatesh *et al*, 2003; Venkatesh *et al*, 2012; Venkatesh *et al*, 2016). Sebagai prediktor yang paling kuat, variabel habit menunjukkan pengaruh positif terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital, penelitian ini secara spesifik mengonfirmasi penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *habit* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* (Ajzen & Madden, 1986; Venkatesh, 2012; Harsono & Suryana, 2014; Widodo *et al*, 2019). Diantara 6 variabel yang diadopsi dari model UTAUT2 untuk menjelaskan minat milenial sorong menggunakan dompet digital, tiga diantaranya menunjukkan pengaruh yang positif (*Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, dan *Habit*), dan tiga lainnya tidak berpengaruh signifikan (*Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Price Value*). Berdasarkan hasil pengujian variabel *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Price Value* Penelitian ini secara spesifik juga membantah beberapa penelitian sebelumnya (Venkatesh, 2012; Harsono & Suryana, 2014; Gupta *et al*, 2020).

Selain variabel yang diadopsi dari model UTAUT2, penelitian ini juga menakomidir dua variabel lainnya yang dipercaya mampu memprediksi dan berpengaruh positif terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital, yaitu *Perceived Security* dan Promosi. *Perceived Security* berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan dompet digital (Shin, 2009; Shaw, 2015; Undale *et al*, 2020; Karim *et al*, 2020), *Perceived Security* dimaknai sebagai tingkat kepercayaan pelanggan akan keamanan suatu teknologi (Shin, 2008; Yanisey *et al*, 2005). Sorong sebagai salah satu kota dengan pengguna internet lebih tinggi dibandingkan dengan daerah lain di provinsi papua tentu masyarakatnya memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap keamaan dalam menggunakan teknologi. Kondisi ini selaras dengan temuan penelitian oleh Undale (2020) yang menyatakan bahwa masyarakat dengan pendapatan lebih tinggi akan lebih memikirkan keamanan dibandingkan dengan masyarakat berpendapatan rendah dalam menggunakan teknologi. Bahkan dalam penelitian yang lain juga disebutkan bahwa ketidak-amanan teknologi merupakan alasan utama seorang user menolak menggunakan suatu teknologi (Cheong, 2002). Penemuan ini nantinya juga akan selaras dengan pengujian kedua melalui *opened questionar*, dimana sebagian besar responden menganggap bahwa keamanan produk digital adalah alasan mendasar yang mempengaruhi minat mereka menggunakan dompet digital (Data diolah, 2021).

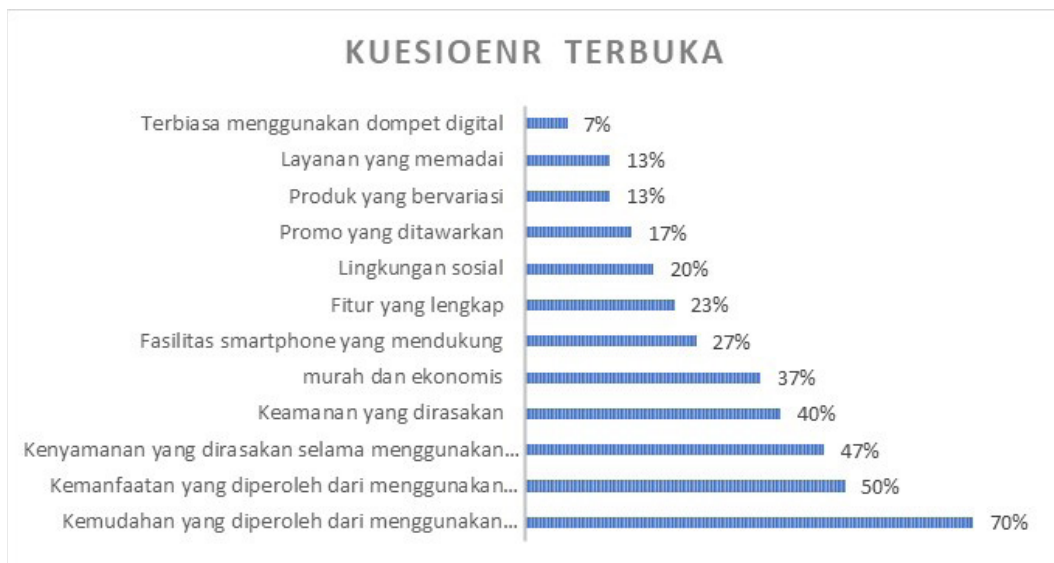
Variabel prediktor lainnya yang kuat mempengaruhi minat milenial sorong menggunakan dompet digital adalah promosi. Penelitian ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa promosi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan dompet digital (Fikri *et al*, 2020; Acelian *et al*, 2021; Pham *et al*, 2021; Prasasti, 2021).

### **Pengujian Kedua: Kuesioner Terbuka**

Eksplorasi variabel berdasarkan alasan mendasar milenial sorong menggunakan dompet digital, yaitu:



**Gambar 3. Kuesioner Terbuka Pengembangan Variabel Penelitian**



Sumber: Data diolah (2021)

Ekplorasi variabel berdasarkan rekomendasi konsumen untuk pengembangan dompet digital, yaitu:

**Tabel 3. Kuesioner Terbuka Pengembangan Dompet Digital**

No	Rekomendasi
1	Inklusif
2	Murah/Efisien (Price Value)
3	Aman
4	Mengakomodir pembayaran debit dan kredit
5	Memperbanyak layanan (Performance Expectancy)
6	Nyaman
7	Mudah (Effort Expectancy)
8	Meningkatkan ragam promo
9	Terdapat mode tutorial yg terintegrasi dengan aplikasi
10	Meningkatkan fitur top-up

Sumber: Data diolah (2021)

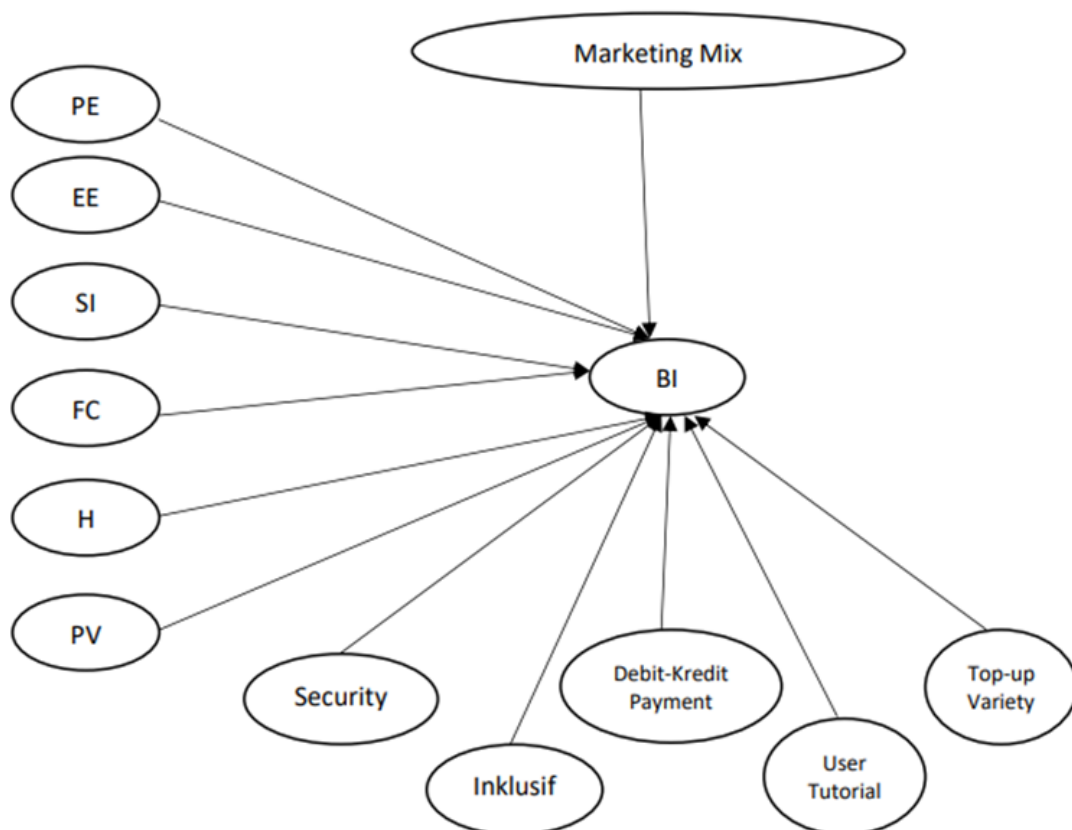
Berdasarkan kuesioner terbuka di atas, empat alasan tertinggi yang mendasari milenial sorong menggunakan dompet digital adalah alasan kemudahan yang diperoleh

ketika menggunakan dompet digital, kemanfaatan yang diperoleh dari menggunakan dompet digital, kenyamanan yang dirasakan, serta keamanan yang dirasakan. Sedangkan berdasarkan keusioner pengembangan dompet digital, ditemukan 10 rekomendasi yang paling signifikan, yaitu: 1) Inklusif; 2) Murah/Efisien; 3) Aman; 4) Mengakomodir pembayaran debit dan kredit; 5) Memperbanyak layanan; 6) Nyaman; 7) Mudah; 8) Meningkatkan ragam promo; 9) Terdapat mode tutorial penggunaan yang terintegrasi dengan aplikasi; 10) Meningkatkan fitur top-up.

### Pengujian Ketiga: Pengembangan Model

Berdasarkan ringkasan **Gambar 3** dan **Tabel 3**, maka model UTAUT2 yang dapat dikembangkan dalam memprediksi minat menggunakan dompet digital adalah sebagai berikut:

**Gambar 4. Pengembangan Model UTAUT2**



*Sumber: Data diolah (2021)*





Pada pengujian sebelumnya, peneliti menambahkan variabel *perceived security* dan promosi untuk memodifikasi model UTAUT2. Berdasarkan uji hipotesis, kedua variabel tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan secara empirik. Untuk mengembangkan model UTAUT2 dalam memprediksi minat konsumen menggunakan dompet digital, peneliti menyarankan tambahan variabel yang dianggap relevan dengan kondisi dan kebutuhan bagi pengembangan dompet digital, yaitu inklusifitas, fitur debit-kredit payment, user tutorial, dan top-up variety. Keempat variabel yang direkomendasikan tersebut merupakan rangkuman dari saran kebijakan yang digali melalui kuesioner terbuka. Selain itu, variabel marketing mix yang saat ini telah berevolusi menjadi tujuh unsur juga dapat ditambahkan, yaitu *Product, promotion, price, place, people, process, and physical evidence*.

## SIMPULAN

Secara umum model UTAUT2 berhasil memprediksi minat milenial Sorong menggunakan dompet digital, hal ini terbukti dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *Perceived security, Facilitating condition, habit*, berpengaruh signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital. Adapun pengembangan model dengan melibatkan variabel *perceived security* dan promosi juga menunjukkan hasil yang sama, keduanya berpengaruh signifikan terhadap minat milenial sorong menggunakan dompet digital. Pada bagian lainnya, melalui kuesioner terbuka juga diperoleh hasil bahwa alasan kemudahan yang dirasakan selama menggunakan dompet digital menjadi faktor utama milenial sorong menggunakan dompet digital.

Penelitian ini memiliki kontribusi terhadap bidang akademik maupun manajerial. Secara akademik, penelitian ini menambah kontribusi literatur mengenai model UTAUT2 dalam memprediksi penggunaan dompet digital. Sedangkan secara manajerial penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai tantangan dan juga peluang yang dapat dikembangkan oleh industri dompet digital dengan menggunakan pendekatan *consumer satisfaction*.

Hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan penelitian yang melibatkan model UTAUT2. Berdasarkan saran kebijakan yang digali melalui proses kuesioner terbuka, penelitian merekomendasikan beberapa variabel yang perlu dikembangkan, yaitu inklusifitas, fitur debit-kredit payment, user tutorial, dan top-up variety. Namun sebelumnya, ke-empat variabel tambahan tersebut dapat dikembangkan melalui tambahan fitur maupun penciptaan ekosistem digital pada dompet digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acelian, Restu Muhammad., *et al.* (2021). Analysis of Sales Promotion, Perceived Ease of Use and Security on Consumer Decisions to Use DANA Digital Wallet. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(1), 2456-2165. <http://www.ijisrt.com/> .
- Alam, Md Mahmudul., *et al.* (2021). Using e-wallet for business process development: challenges and prospects in Malaysia. *Business Process Management Journal*, 27(4), 1142-1162. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0528>.
- Andrianto, Aries. (2020). *Faktor yang mempengaruhi behavior intention untuk pengguna aplikasi dompet digital menggunakan model UTAUT2*. *Jurnal ilmiah ekonomi bisnis*, Vol. 25, No. 2. Hal. 111-122
- Antaranews.com. <https://www.antaranews.com/berita/2022936/studi-pengguna-dompet-digital-meningkat-drastis-di-masa-covid-19> .
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2018
- Cheong, J., Cheol, M., & Hwang, J. (2002). Mobile payment adoption in Korea. In ITS 15th biennial conference, Berlin, Germany.
- Darmiasih, Made, *dkk.*, (2021). Continuance usage intention and its antecedents on using OVO e-wallet application in Denpasar. *International Research Journal of Management, IT and Social Science*. Vol. 8, No. 1, pages: 35-46
- Darmiasih, Made, *dkk.*, (2021). Continuance usage intention and its antecedents on using OVO e-wallet application in Denpasar. *International Research Journal of Management, IT and Social Science*. Vol. 8, No. 1, pages: 35-46
- Databoks.katadata.co.id. <https://databoks.katadata.co.id/atapublish/2021/03/04/nilai-transaksi-uang-elektronik-naik-30-pada-awal-2021>.
- Fikri, Muhammad., *et al.* (2020). Analysing Promotion Mix and Perceived Usefulness of e-Wallets: A case of Linkaja applications in Indonesia. *International Journal of Finance & Banking Studies (IJFBS)*, 9 (1), 2147-4486. <http://www.ssbfnct.com/ojs>.



- Finansial.bisnis.com. <https://finansial.bisnis.com/read/20211120/563/1468412/dana-catat-aktivitas-transaksi-qrisk-naik-267-persen>.
- Hair Et.Al (2014). A Primer On Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). USA : Sagepublics, Inc
- Harsono L.D, & Suryana L.A (2014). Factors affecting the use behavior of social media using UTAUT 2 model. Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14 Singapore Conference), Paper ID: S471.
- Harsono, L. D., & Suryana, L. A. (2014). Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT 2 Model. *Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences*.
- Jambulingam, M. (2013). Behavioural intention to adopt mobile technology among tertiary students. *World Applied Sciences Journal*, 22(9), 1262-1271.
- Karim, Md Wasiul. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *Journal of International Business and Management*, 3(2), 01-12, <https://rpajournals.com/jibm>.
- Kumar, A., Adlakaha, A., Mukherjee, K. (2018). The effect of perceived security and grievance redressal on continuance intention to use M-wallets in a developing country. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1170–1189.
- Kumar, A., Adlakaha, A., Mukherjee, K. (2018). The effect of perceived security and grievance redressal on continuance intention to use M-wallets in a developing country. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1170–1189.
- Kumparan.com. <https://kumparan.com/kumparannews/pekan-literasi-digital-untuk-masyarakat-sorong-makin-cakap-digital-1wahBV1HsZ3>.
- Pham. Thuy Vy., *et al.* (2021). The “e-Wallet Generation”: How Barriers and Promoting Factors Influence Intention to Use. *The Review of Socionetwork Strategies*, 15, 413–427, <https://doi.org/10.1007/s12626-021-00088-3>.

- Prasasti, Arum., *et al.* (2021). Does Discount Matter in Indonesia e-Wallet Race: A Generation Z e-Wallet Preferences During Pandemics. *The Winners*, 22 (1), 57-65, DOI: 10.21512/tw.v22i1.7019.
- Setyorini, Anggita. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Dengan Menggunakan Model Utaut 2. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 10 (1), 1-15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.
- Shaw, Norman. (2015). The Mediating Role of Perceived Security: An Empirical Study of Mobile Wallet Adoption in USA. *Springer International Publishing Switzerland*, 358–369, DOI: 10.1007/978-3-319-20895-4\_33.
- Shin, Dong Hee. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25 (2009) 1343–1354. doi:10.1016/j.chb.2009.06.001.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Sukaris, *et al.* (2020). Usage Behavior on Digital Wallet: Perspective of the Theory of Unification of Acceptance and Use of Technology Models. *Journal of Physics: Conference Series*. 1764 (2021) 012071 . doi:10.1088/1742-6596/1764/1/012071
- 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 (IJSR)*, 8(7), 413–419.
- 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 (IJSR)*, 8(7), 413–419.
- Undale, Swapnil., *et al.* (2021). Perceived e-Wallet security: impact of COVID-19 pandemic. *Journal of Management* 18 (1), 2021, 89-104. DOI 10.1108/XJM-07-2020-0022.

