

## ABSTRAK

**Jason Christian Gulla (01011180232)**

### **ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLETS* GOPAY DAN DAMPAKNYA PADA *ACTUAL SYSTEM USE* DI KALANGAN GENERASI Z DI INDONESIA.**

*E-wallet* merupakan inovasi dari metode pembayaran yang sekarang ini berkembang pesat, di Indonesia, baik pengguna dan aplikasinya. Akan tetapi, dalam proses pengadopsian dan adaptasi penggunaan, masih terdapat banyak bentuk ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk menerima dan menggunakan *e-wallet*. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk membahas mengenai faktor yang mempengaruhi penerimaan *e-wallet* dengan menggunakan metode TAM. Penggunaan model TAM yang diperluas dengan faktor keamanan dan pengaruh sosial untuk menilai sikap kalangan generasi Z dalam niat menggunakan dan penggunaan secara actual. Sampel pada penelitian sebanyak 175 responden yang merupakan generasi Z dan merupakan pengguna *e-wallet* GoPay. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan menyebarkan kuesioner online melalui Google Form. Data yang diperoleh diolah peneliti menggunakan metode *Partial Least Square - Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Penelitian ini menggunakan Model structural equation dalam melakukan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived security*, *social influence*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* merupakan faktor yang memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use e-wallet*, *perceived ease of use* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness e-wallet*, dan *Behavioral intention to use* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *actual sistem to use e-wallet*. Implikasi manajerial yang muncul dari penelitian ini memberikan rekomendasi bagi penyedia *e-wallet* untuk menjaga dan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, menjaga kualitas tampilan (user interface) yang bersahabat, dan memperhatikan serta menjaga persepsi positif dengan cara memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan, seperti mendatangkan keuntungan dan meningkatkan kualitas dari *e-wallet* dari waktu ke-waktu.

**Kata Kunci:** *Perceived Security, Social Influence, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Behavioral intention to use, actual sistem to use.*