

ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN LAYANAN GO-PAY OLEH GENERASI Z DALAM MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

Ayu Riya Wardhani¹, Erma Setiawati^{2*}

¹ Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
E-mail b200210504@student.ums.ac.id

² Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
E-mail es143@ums.ac.id

Abstract

Advances in payment technology have shifted the role of the cash system to a non-cash system. Generation Z plays an important role in the adoption of this technology. One of the service innovations of PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) is a GoPay application, which was launched nationally on July 26 2023. This application offers various digital payment services via server-based e-money and e-wallet for customers. GoPay was previously a feature of the Gojek platform, but has now developed into a separate application with exclusive features. This research aims to analyze the factors that influence GoPay usage behavior among Generation Z based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). This research used a quantitative method involving 155 respondents collected via an online questionnaire. Data was analyzed using smartPLS. The research results show that work expectations and social influence have a positive influence on GoPay behavioral intentions in Generation Z. On the other hand, business expectations and facilitating conditions have no influence. It is hoped that these findings can support strategies to increase GoPay adoption among Generation Z.

Keywords : *GoPay, Generation Z, Behavior intention, UTAUT, SEM PLS.*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan peran uang tunai dengan pembayaran non-tunai, memudahkan masyarakat bekerja lebih efektif dan efisien melalui layanan keuangan digital atau *financial technology*. Perkembangan informasi dan teknologi yang pesat juga mendukung perluasan ekonomi digital dan mempercepat arus keuangan nasional. Pada 26 Juli 2023, PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) merilis aplikasi GoPay untuk pembayaran melalui aplikasi *e-money* berbasis server, *e-wallet*, atau *mobile banking*. Pengguna aplikasi ini sebagian besar berada pada rentang umur 12-50 tahun. Dengan mengetahui rentang umur tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi ini berasal dari Generasi Z. Generasi yang dikenal dengan sebutan Generasi Z yang lahir antara tahun 1996 hingga 2010 ini dikenal sering berinteraksi dengan dunia digital (Trianita *et al.*, 2022).

Kini dengan berkembangnya teknologi di Indonesia yang asal mulanya pengguna *Financial Technology (Fintech)* hanya sekitar 7% kini hampir 80% pengguna *Financial Technology (Fintech)* dengan meningkatnya pertumbuhan penggunaan *Financial Technology (Fintech)* di Indonesia banyak masyarakat beranggapan bahwa *Financial Technology (Fintech)* akan menjadi saingan bank-bank konvensional, hal tersebut justru meningkatkan atau membantu kinerja perbankan dan institusi keuangan lainnya karena memudahkan pengguna *Financial Technology (Fintech)* untuk melakukan transaksi menjadi lebih praktis, efektif dan aman. Gopay sebagai salah satu produk dari startup decacorn yang pertama di Indonesia, 30% dari total transaksi berasal dari GoPay. Februari 2019 GoPay mampu menyentuk transaksi sebanyak USD 6,3 miliar dengan total 70% yang didapat dari transaksi Go-jek menggunakan

GoPay sebagai pembayaran. Gofood yang bagian dari fitur Gojek juga sebagai pembayaran utama yang menggunakan metode pembayaran GoPay.

Permasalahan yang terjadi, uang elektronik hanya sering dipergunakan oleh masyarakat yang tinggal di kota besar dan berpenghasilan cukup, Penelitian yang dilakukan (Adiyanti & Arsita, 2015) ketika seseorang memiliki pendapatan yang tinggi dan cukup, maka seseorang tersebut memiliki minat untuk membeli suatu produk juga cukup tinggi. Keinginan mereka untuk melakukan transaksi dengan cara yang cepat dan efisien menjadikan transaksi digital sebagai salah satu jalan keluar untuk dapat membeli barang atau produk yang mereka inginkan. Selain itu sarana dan prasarana untuk melakukan akses pembayaran dengan uang elektronik dipandang masih minim. Menurut (Sembiring & Malinda, 2016) masih minimnya akses perbankan hingga ke pelosok dan belum meratanya jaringan internet yang stabil menjadi kendala utama uang elektronik belum bisa diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat Indonesia dan hanya terpusat di kotakota besar saja.

Penelitian ini menacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Achiriani & Hasbi, 2021) dengan menggunakan minat penggunaan (*behavior intention*) sebagai variabel dependen. Alasan menggunakan variabel *behavior intention* karena penelitian ini diperuntukkan untuk Generasi Z dalam penggunaan GoPay yang cenderung Generasi Z sendiri dikenal sering berinteraksi dengan dunia digital. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan GoPay di kalangan Generasi Z berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Berdasarkan uraian di atas dalam penulisan ini, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "Analisis Faktor Penggunaan Layanan Go-Pay Oleh Generasi Z Dalam Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)".

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model teori penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan suatu model terpadu dan sistematis yang diperkenalkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). UTAUT mengumpulkan sifat-sifat yang berhasil dari ke-delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori antara lain, *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combine TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). Dengan UTAUT, dapat diketahui bahwa tindakan dan persepsi pengguna terhadap teknologi mampu mempengaruhi perilakunya dalam penerimaan penggunaan teknologi.

Behavioral Intention

Minat Penggunaan (*behavioral intention*) merupakan keinginan seseorang dalam melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007). Selanjutnya, minat belum merupakan perilakunya. Sementara itu (Manmman *et al.* 2016:51) menyatakan bahwa minat merupakan suatu usaha yang dimiliki oleh seseorang untuk mencoba dan berapa banyak penentu yang mereka rencanakan untuk digunakan dalam melakukan suatu perilaku.

Ekspektasi Kerja

Ekspektasi Kerja menurut (Venkatesh *et al.* 2003) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu menyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan kegunaan yang dirasakan, motivasi ekstrinsik, kesesuaian kerja dan keuntungan relatif. kegunaan yang dirasakan mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan SI. Manfaat sistem bagi pemakainya berkaitan dengan produktivitas kinerja tugas atau efektifitas, pentingnya tugas, dan kebermanfaatannya secara keseluruhan. Pemanfaatan teknologi adalah tingkat konsumen untuk menggunakan suatu teknologi untuk mendapatkan keuntungan dari aktivitas-aktivitas yang sering dilakukan sehari-hari.

Ekspektasi Usaha

Ekpektasi usaha merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa teknologi baru sangat mudah untuk digunakan. Ekpektasi usaha adalah tingkat upaya atau usaha yang terkait dengan penggunaan sistem atau teknologi oleh pengguna. Tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna teknologi akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna tersebut. Menurut (Venkatesh *et al.* 2003) ekpektasi usaha adalah tingkat kemudahan yang dirasakan konsumen saat menggunakan *mobile payment* dalam melakukan transaksi *online*, hal ini berhubungan dengan menggunakan sistem sangat mudah dipahami dan tanpa harus ada *skill* tertentu yang digunakan untuk mengoperasikan *mobile payment*.

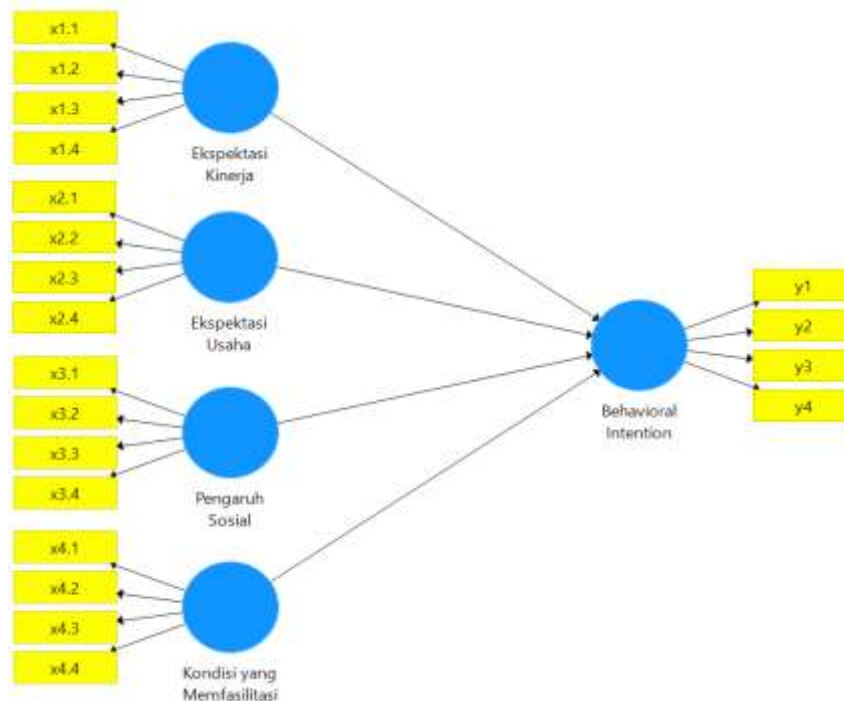
Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan keyakinan individu untuk menggunakan teknologi baru dengan melihat hal-hal yang dipercaya orang sekitar. Faktor sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasa bahwa penting bagi orang lain untuk percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Faktor sosial adalah pengaruh yang dirasakan dari orang lain yang mendorong pengguna *mobile payment* untuk menggunakan sistem dari *mobile payment* dalam bertransaksi (Venkatesh *et al.*, 2003).

Kondisi yang Memfasilitasi

Menurut (Marciano *et al.* 2022) Kondisi yang memfasilitasi dapat dijelaskan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Dukungan sarana dan prasarana yang baik dari penyedia layanan teknologi akan membuat pengguna merasa nyaman dan percaya diri. Hal ini akan mendorong mereka untuk menggunakan teknologi tersebut secara efektif dan kembali menggunakannya di masa depan (Syakinah, 2024). Beberapa indikator yang membangun konsep kondisi yang memfasilitasi yaitu persepsi terhadap kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Kriteria responden untuk penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Surakarta yang masuk kedalam Generasi Z dan sudah pernah bertransaksi menggunakan aplikasi GoPay. Populasi dalam penelitian adalah Generasi Z yang sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi GoPay. Sampel pada penelitian ini dipilih melalui metode *convenience sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana individu-individu atau objek yang mudah diakses atau tersedia secara mudah diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Sampel penelitian ini adalah Generasi Z mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah melakukan transaksi menggunakan aplikasi GoPay. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin pada toleransi kesalahan 0,08 (8%). Hasil perhitungan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel penelitian 155,278538 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 155 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh atau dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *online* melalui tautan *Google formulir* yang bersifat privat agar memenuhi sampel yang diharapkan.

Rumus Solvin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah Populasi

e = Error level/tingkat kesalahan (8%)

Perhitungan Sampel Penelitian

$$n = \frac{24.975}{1+24.975 (0,08)^2}$$

$$n = \frac{24.975}{160,84}$$

$$n = 155,278538 \text{ dibulatkan } 155$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *online*, maka diperoleh data mengenai karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Profil Responden

Deskripsi	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	21,9
Perempuan	121	78,1
Total	155	100,0
Usia		
17	2	1,3
18	8	5,2
19	29	18,7
20	45	29,0
21	61	39,4

22	10	6,5
Total	155	100,0
Fakultas		
Fakultas Agama Islam	11	7,1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	32	20,6
Fakultas Farmasi	5	3,2
Fakultas Geografi	3	1,9
Fakultas Hukum	9	5,8
Fakultas Ilmu Kesehatan	28	11,6
Fakultas Kedokteran	4	2,6
Fakultas Kedokteran Gigi	2	1,3
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	24	15,5
Fakultas Komunikasi dan Informatika	12	7,7
Fakultas Psikologi	8	5,2
Fakultas Teknik	27	17,4
Total	155	100,0

Sumber : Data primer diolah, 2025

Profil data responden untuk mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yang tergolong Generasi Z pada semua fakultas yang ada (12 fakultas) dan mengisi kuesioner lengkap adalah 155 responden. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar reponden adalah perempuan (121; 78,1%) dan sisanya laki-laki (34; 21,9%). Berdasarkan usia, responden terbanyak adalah usia 21 tahun (61; 39,4%), 20 tahun (45; 29%), 19 tahun (29; 18,7%), 22 tahun (10; 6,5%), 18 tahun (8; 5,2%), dan 17 tahun (2; 1,3%). Berdasarkan fakultas, reponden terbanyak berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis (32; 20,6%), Fakultas Teknik (27; 17,4%), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (24; 15,5%), Fakultas Ilmu Kesehatan (18; 11,6%), Fakultas Komunikasi dan Informatika (12; 7,7%), Fakultas Agama Islam (11; 7,1%), Fakultas Hukum (9; 5,8%), Fakultas Psikologi (8; 5,2%), Fakultas Farmasi (5; 3,2%), Fakultas Kedokteran (4; 2,6%), Fakultas Geografi (3; 1,9%), dan Fakultas Kedokteran Gigi (2; 1,3%). Mengenai sudah pernah menggunakan aplikasi GoPay atau tidak 100% responden sudah pernah menggunakan.

Hasil Uji *Outer Model*

Hasil Uji Konvergen (*Convergent Validity*)

Hasil pengujian validitas konvergen untuk nilai *outer loading* pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Ekpektasi Kinerja	x1.1	0,791	Valid
	x1.2	0,768	Valid
	x1.3	0,725	Valid
	x1.4	0,751	Valid
Ekspektasi Usaha	x2.1	0,771	Valid
	x2.2	0,873	Valid
	x2.3	0,835	Valid

	x2.4	0,877	Valid
Pengaruh Sosial	x3.1	0,864	Valid
	x3.2	0,875	Valid
	x3.3	0,777	Valid
	x3.4	0,728	Valid
Kondisi yang Memfasilitasi	x4.1	0,764	Valid
	x4.2	0,841	Valid
	x4.3	0,767	Valid
	x4.4	0,785	Valid
<i>Behavior Intention</i>	y1.1	0,88	Valid
	y1.2	0,846	Valid
	y1.3	0,887	Valid
	y1.4	0,739	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa nilai *loading* faktor semua item pernyataan > 0,70, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid konvergen.

Hasil Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan digunakan untuk mengetahui bagaimana indikator variabel laten menjelaskan variabel laten. Indikator dinyatakan valid apabila nilainya lebih besar dari 0,70 atau nilai *loading* konstruk yang dituju lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* konstruk lain. Hasil uji validitas diskriminan selengkapnya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Ekspektasi Kerja	Ekspektasi Usaha	Pengaruh Sosial	Kondisi yang Memfasilitasi	Behavior Intention
x1.1	0,791	0,509	0,384	0,533	0,432
x1.2	0,768	0,464	0,326	0,381	0,354
x1.3	0,725	0,377	0,555	0,421	0,453
x1.4	0,751	0,438	0,359	0,374	0,384
x2.1	0,442	0,771	0,203	0,589	0,225
x2.2	0,503	0,873	0,299	0,605	0,315
x2.3	0,453	0,835	0,256	0,564	0,35
x2.4	0,57	0,877	0,274	0,604	0,343
x3.1	0,514	0,2	0,864	0,266	0,532
x3.2	0,451	0,232	0,875	0,27	0,591
x3.3	0,315	0,2	0,777	0,326	0,443
x3.4	0,498	0,423	0,728	0,483	0,396
x4.1	0,471	0,626	0,199	0,764	0,28
x4.2	0,474	0,608	0,289	0,841	0,37
x4.3	0,411	0,504	0,281	0,767	0,277
x4.4	0,44	0,482	0,45	0,785	0,368
y1.1	0,398	0,325	0,521	0,326	0,88
y1.2	0,512	0,278	0,505	0,304	0,846

y31.	0,375	0,285	0,513	0,314	0,887
y1.4	0,51	0,36	0,509	0,44	0,739

Sumber : Data primer diolah, 2025

Hasil uji *discriminant validity* pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai di atas 0,7 dengan konstruk lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi *discriminant validity*.

Hasil Uji Reliabilitas Komposit

Uji Reliabilitas Komposit suatu konstruk dapat diukur dengan dua cara yaitu dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Akan tetapi, lebih disarankan menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk, karena menggunakan *cronbach alpha* dalam menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah. Analisis reliabilitas dengan mempertimbangkan nilai *Cronbach's Alpha* (CA), *Composite Reliability* (CR), dan *Average Variance Extracted* (AVE) terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Komposit

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Ekspektasi kerja	0,756	0,845	0,576
Ekspektasi usaha	0,862	0,905	0,706
Kondisi yang memfasilitasi	0,8	0,869	0,624
Pengaruh sosial	0,829	0,886	0,661
behavior intention	0,859	0,905	0,705

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* setiap variabel > 0,7, sehingga variabel ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Inner Model

R-Square

Nilai *R-Square* diperlukan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen guna memastikan pengaruh yang substantif. Besaran nilai *R-Square* 0,75, 0,50 dan 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, *moderate* dan lemah (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 5. Hasil Uji *R-Square*

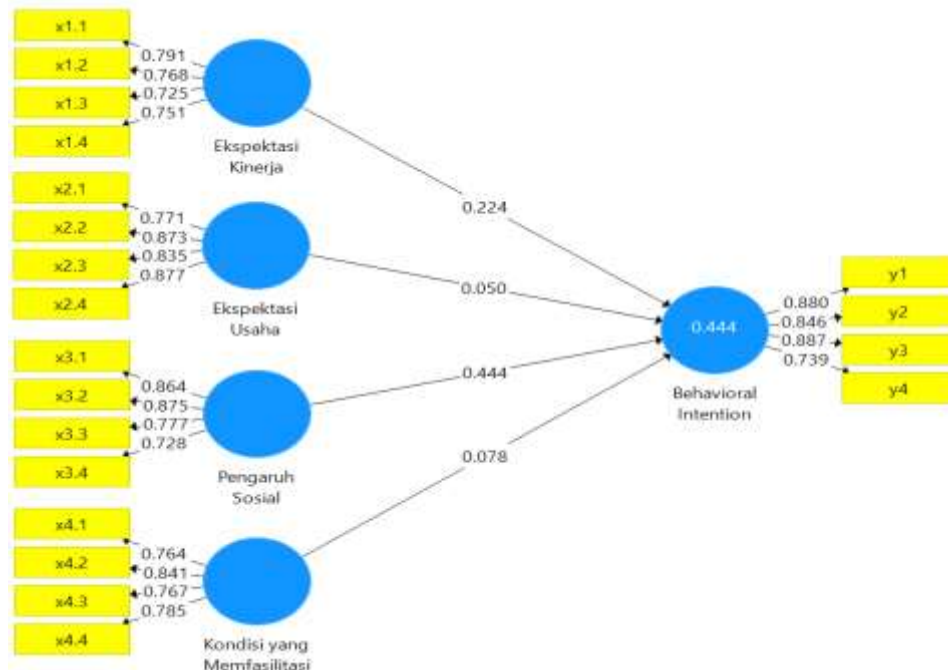
	<i>R Square</i>	Adjusted <i>R Square</i>
behavior intention	0,444	0,430

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 5. nilai *Adjusted R-Square* untuk variabel *behavior intention* adalah sebesar 0,444, hal ini berarti bahwa sebesar 44,4% variabel minat penggunaan mampu dijelaskan oleh variabel ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dan sisanya sebesar 55,6 dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Hasil Uji Hipotesis

Tahapan terakhir setelah melakukan pengujian *outer model* dan *inner model*, adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilihat dari nilai t-statistik dan nilai *p-value*. Berikut adalah output PLS *p-value* :



Gambar 2. Path Diagram Hasil Output Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis untuk Pengaruh Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistic (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Hasil
Ekspektasi Kerja -> behavior intention	0,224	0,226	0,092	2,427	0,008	Diterima
Ekspektasi Usaha -> behavior intention	0,05	0,046	0,113	0,445	0,328	Ditolak
Pengaruh Sosial -> behavior intention	0,444	0,448	0,083	5,315	0	Diterima
Kondisi yang Memfasilitasi -> behavior intention	0,078	0,087	0,099	0,786	0,216	Ditolak

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 6. Menunjukkan bahwa hubungan antara ekspektasi kerja terhadap *behavior intention* memiliki nilai signifikansi *p-value* <0,05 (0,008) yang menunjukkan bahwa H1 diterima, hubungan antara ekspektasi usaha terhadap *behavior intention* memiliki nilai signifikansi *p-value* >0,05 (0,328) yang menunjukkan bahwa H2 ditolak, hubungan antara pengaruh sosial terhadap *behavior intention* memiliki nilai signifikansi *p-value* <0,05 (0,000) yang menunjukkan bahwa H3 diterima, hubungan antara kondisi yang memfasilitasi terhadap *behavior intention* memiliki nilai signifikansi *p-value* >0,05 (0,216) yang menunjukkan hasil H4 ditolak.

3.2 Pembahasan

Pengaruh Ekspektasi Kerja Terhadap *Behavior Intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa ekspektasi kerja berpengaruh terhadap *behavior intention* GoPay pada Generasi Z. Generasi Z yang memiliki ekspektasi kerja tinggi terhadap sistem ini akan lebih tertarik untuk menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nopiani & Putra, 2021) serta (Faizani, 2021) yang menyatakan bahwa ekspektasi kerja berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap *Behavior Intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* GoPay pada Generasi Z. Ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* pada generasi Z dalam penggunaan GoPay karena adanya tingkat familiaritas dengan teknologi, dimana pengguna yang telah terbiasa atau memiliki pengalaman sebelumnya dengan teknologi tersebut cenderung merasa lebih nyaman dan tidak terlalu memperhatikan tingkat kesulitan atau usaha yang diperlukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maharani, 2021) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Pengaruh Pengaruh Sosial Terhadap *Behavior Intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap *behavior intention* GoPay pada Generasi Z. Dukungan sosial ini membantu mengurangi rasa ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kegunaan GoPay dalam transaksi sehari-hari. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Faizani, 2021) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap *Behavior Intention*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* GoPay pada Generasi Z. Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* pada generasi Z dalam penggunaan GoPay karena meskipun kemudahan yang memfasilitasi telah tersedia, faktor-faktor seperti preferensi pengguna, persepsi keamanan, ketidaktertarikan pada nilai tambah, terbatasnya infrastruktur yang mendukung, serta kebiasaan sosial dan budaya yang ada, dapat lebih berpengaruh pada keputusan pengguna untuk menggunakan atau tidak menggunakan Gopay. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alduais & Al-Smadi, 2022) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kerja dan pengaruh sosial berpengaruh terhadap *behavior intention*, sedangkan ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap *behavior intention* GoPay pada Generasi Z. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi penelitian selanjutnya, diantaranya penelitian lanjutan dapat dilakuka dengan membandingkan penggunaan GoPay di berbagai wilayah atau institusi untuk melihat perbedaannya dan penelitian lanjutan sebaiknya mempertimbangkan varabel-variabel pendukung lainnya untuk meningkatkan keabsahan dan keandalan hasil penelitian serta dengan fokus pada suatu generasi, penelitian diharapkan memberikan masukan untuk pengembangan GoPay yang lebih sesuai dengan kebutuhan setiap generasi, khususnya Generasi Z.

DAFTAR PUSTAKA

- Achiriani, M. P. A., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost Terhadap Behavioral Intention Pada Pengguna Dompot Digital Dana Di Indonesia. *eProceedings of Management*, 8(1).
- Adiyanti, A. I., (2015). Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik, Promosi, Dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Money. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, p. 3.
- Alduais, F., & Al-Smadi, M. O. (2022). Intention to Use E-Payments from the Perspective of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Evidence from Yemen. *Economies*, 10(10), 259.
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital. *Journal of Emerging Information*, 02(02), 85–93.
- Ghozali, & Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Maharani, Y. (2021). Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 7(2), 140-154.
- Mamman, M., Ogunbado, A. F., & Abu-bakr, A. S. 2016. Factors Influencing Customer's Behavioral Intention to Adopt Islamic Banking in Northern Nigeria: a Proposed Framework Factors Influencing Customer's Behavioral Intention to Adopt Islamic Banking in Northern Nigeria: a Proposed Framework. *IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF)*, 7(1): 51–55.
- Marciano, L., Chandra, M., & Iskandar, V. (2022). Acceptance and Use of Technology Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 80–91.
- Nopiani, N. K. R., & Putra, I. M. P. D. (2021). Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(10), 2569.
- Sembiring, M., (2016). *Mewujudkan Less Cash Society*. [Online] Available at: <https://www.kompasiana.com/malindasembiring/58371260349773560bb38950/mewujudkan-lesscash-society> [Accessed 10 11 2020].
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syakinah, F. (2024). Factors Influencing Gen Z's Intention In Adopting Islamic Fintech Payment Digital Services. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 70–89.
- Trinita, V. T. (2022). Rhetorical analysis of michelle obama's speech: enough is enough/Vemmy Trinita (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478.