

ABSTRAK

Adanya perkembangan teknologi dan ekonomi menimbulkan suatu perubahan pola perilaku dari konsumen yang semula melakukan transaksi menggunakan uang tunai menjadi non-tunai. Salah satu yang mendukung adanya perubahan pola perilaku transaksi tunai menjadi non-tunai ialah kemunculan *financial technology* yang dimana didominasi oleh penggunaan *e-wallet*. Tingginya penggunaan transaksi non-tunai jenis *e-wallet* disebabkan oleh banyaknya layanan penyedia jasa yang muncul salah satunya adalah LinkAja. LinkAja adalah penyedia jasa *e-wallet* di Indonesia yang merupakan gabungan dari beberapa Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Walaupun telah didukung oleh BUMN, penggunaan *e-wallet* LinkAja sendiri di Indonesia masih berada dibawah para pesaing layanan *e-wallet* lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku penggunaan (*use behavior*) melalui minat penggunaan (*behavioral intention*) konsumen layanan *e-wallet* LinkAja menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Analisis pola perilaku penggunaan ini akan diukur menggunakan enam variable independent yaitu *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (SI), *hedonic motivation* (HM), dan *habit* (H) terhadap variable dependen *use behavior* (UB) dengan melihat pengaruh dari variable intervening *behavioral intention* (BI).

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kausal. Teknik sampling yang digunakan ialah non probability sampling dengan pemilihan sample secara *purposive*. Adapun jumlah sampel yang digunakan ialah sebesar 262 responden yang dimana data responden ini diperoleh dari kuisisioner. Hasil dari data kuisisioner ini akan diolah menggunakan SmartPLS 3.2.9

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PE, EE, SI, FC, HM, dan H berpengaruh terhadap UB secara tidak langsung melalui BI. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap UB ialah FC. Sedangkan untuk variabel yang memiliki nilai terkecil ialah EE.

Berdasarkan analisis IPMA menunjukkan bahwa variable PE, EE, SI, FC, HM, dan H berada pada kuadran dua, sedangkan untuk BI berada pada kuadran satu. Artinya, pihak LinkAja perlu berkonsentrasi untuk meningkatkan keenam variable yang ada pada kuadran dua tersebut dan mempertahankan kinerja yang ada pada kuadran satu yaitu BI.

Kata Kunci: *E-Wallet*, LinkAja, SmartPLS 3.0, *Use behavior*, UTAUT 2