

ABSTRAK

EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI PEMBAYARAN ELEKTRONIK MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)* (Studi Analisis: Aplikasi Linkaja)

Oleh

Endah Tyas Palupi

17103028

Teknologi yang memengaruhi aspek kehidupan menyebabkan perubahan transaksi yang dulu biasa dilakukan secara tunai, kini telah dilakukan secara nontunai. Salah satu contoh aplikasi transaksi nontunai yaitu aplikasi LinkAja. Aplikasi LinkAja menawarkan kemudahan transaksi nontunai diantaranya pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan data internet, pembelian voucher game, serta pengiriman uang ke sesama pengguna LinkAja. Meskipun aplikasi LinkAja memiliki kemudahan dalam penggunaannya, masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna, seperti kurangnya fitur *home shopping*, kegagalan transfer dana, akun *full service* yang tiba-tiba berubah menjadi *basic service*, serta dana yang terdapat dalam LinkAja tidak fleksibel. Permasalahan tersebut menyebabkan menurunnya minat pengguna LinkAja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran elektronik LinkAja. Metode penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Purwokerto dan pengambilan sampel menggunakan teknik yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 128 orang. Analisis data yang diperoleh menggunakan Ms. Excel 2016 dan IBM SPSS Versi 26. Hasil uji t (*t-test*) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkAja yaitu *performance expectancy, social influence, facilitating condition, habit, dan behavioral intention*. Faktor dengan pengaruh terbesar yaitu kebiasaan (*habit*) dengan hasil pengujian *t-test* sebesar 11,740 dan signifikansi sebesar 0,000. Rekomendasi yang diberikan yaitu memperhatikan kemudahan pengguna baru, memperluas jangkauan transaksi di berbagai tempat, dan memperbanyak promo yang dapat digunakan di Kota Purwokerto.

Kata kunci : *Transaksi nontunai, Aplikasi LinkAja, Unified Theory Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2), SPSS*